

Matr. 59771
Reg. 9982

M
C7585
2009
C. 1



Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Cs Sociales
Escuela de Trabajo Social
Campus Santiago



**Sistema de Resolución Alternativa de Conflictos Penales: Estudio del
Funcionamiento del Programa de Mediación Penal y la aplicación de
este mecanismo en Chile por medio del Centro de Mediación
Agustinas, Santiago de Chile**

**Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado
en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social**

Institución: Corporación de Asistencia
Judicial de la Región Metropolitana

Profesor Guía: Mauricio Ureta Bernal

Alumnas Seminaristas: Claudia Andrea Constanzo Acosta
Jenniffer Judith Urbina Moore

Santiago de Chile
2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
CAMPUS SANTIAGO



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO
ALUMNAS QUE INDICA

SANTIAGO, 25 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "SISTEMA DE RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS PENALES: ESTUDIO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE MEDIACION PENAL Y LA APLICACIÓN DE ESTE MECANISMO EN CHILE POR MEDIO DEL CENTRO DE MEDIACION AGUSTINAS, SANTIAGO DE CHILE" cursado durante el año académico 2009 por las alumnas de la Escuela Srtas. Jennifer Judith Urbina Moore, Claudia Andrea Constanzo Acosta, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6.5 (SEIS COMA CINCO)


SARA SALUM ALVARADO
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN R.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

Cc/ Dirección Escuela de Trabajo Social
SSA/cvm

"El derecho no es un valor, el valor es la justicia. El día que encontremos en conflicto en el derecho y la justicia, nuestro deber luchar al lado de la justicia" (Couture)

"Para el cumplimiento de los grandes ideales el coraje y la honestidad deben abrir el camino" (Manandro)

"Los que luchan un día son buenos, los que luchan un año son mejores, pero aquellos que luchan toda una vida, son imprescindibles". (B.Brecht).

"El único fracaso verdadero es dejar de luchar" (Max Heindel)

"Si avanzo seguidme, si me detengo empujadme, si retrocedo matadme" (Ernesto Guevara)

Y es por la justicia, la verdad, el coraje, la honestidad, las transformaciones y cambios sin retroceder en mi camino, por lo que quiero luchar...

Jenniffer Urbina Moore

Es inevitable estar eternamente agradecida de mis padres, por aquel apoyo incondicional durante todo mi desarrollo profesional, gracias nuevamente a ustedes por ser el pilar más importante para que yo pudiera finalmente alcanzar mi formación profesional tan anhelada. Gracias por haberme entregado los valores, enseñanza y el amor que me han hecho crecer como persona, por estar conmigo sobre todo en aquellos momentos en donde las largas noches de estudio y sobrecarga académica me debilitaban. A mi madre por estar preocupada de cada detalle de nuestra alimentación, por sus comidas, especialmente por sus desayunitos deliciosos y llenos de vitaminas que nos llenaban de energía, a mi tata por sus chocolatitos y sus heladitos y por sus cariños y distracciones, a mi papa por sus atenciones cada vez que podía, cuando llegaba de la Universidad después de esas largas horas de clases.

Gracias nuevamente a ustedes padres queridos por haber dado conmigo la batalla constante frente a mis flaquezas, y estar ahí en mis logros, y enseñarme que en la vida lo que más se valora es aquello que ha sido alcanzado con nuestro máximo esfuerzo y compromiso.

Le doy gracias también a mi amiga y compañera de tesis Jenniffer Urbina, por aquel apoyo incondicional en los momentos en donde todo parecía difícil de alcanzar y por sus métodos para no sucumbir ante el sueño que nos atacaba cada vez que el estrés académico se hacía presente, como también a su familia por estar preocupados en cada momento de aquellos detalles, por darnos el cariño y la ayuda que necesitábamos, a su hermana por estar preocupada y comprometida con nuestro esfuerzo y ser nuestra principal ayudante técnica para que todo nos resultara bien.

Sin dejar de considerar a nuestro Profesor Guía, Don Mauricio Ureta por su ayuda durante todo el proceso de nuestro seminario, por su colaboración constante y entrega de conocimientos, que permitieron la construcción de nuestra tesis de forma integral. Junto con agradecer por su colaboración a algunos actores institucionales, principalmente a la profesional que en algún momento fue coordinadora del Centro de Mediación, Mónica Valdés, por la posibilidad que nos dieron de insertarnos en el contexto situacional y poder llevar a cabo finalmente un trabajo de campo, que contribuyó a la recolección de la información necesaria para el desarrollo de nuestro seminario de título.

Gracias a todos los seres que amo, principalmente a Dios que fue nuestro guía en todo momento, a todos aquellos que aportaron un granito al logro de mis metas, a una persona muy especial en mi vida, mi abuelita, que en cada momento me entregaba palabras llenas de amor y apoyo que me daban fuerzas para seguir adelante, que ya no esta con nosotros, pero su recuerdo sigue mas vivo que nunca. Gracias también le doy a una persona especial en mi vida, mi pololo, por estar cada vez que podía, ayudándome en detalles técnicos y dándome el cariño y apoyo en aquellos momentos difíciles, también le doy las gracias a mí cuñado Tito por todo su apoyo y ayuda también fue un aporte significativo para que todo saliera bien.

Ahora puedo decir finalmente aquella frase tan significativa que un día mis padres anhelaban que yo mencionara "Misión cumplida, ahora soy Trabajadora Social".

Y como dice aquella expresión tan característica que se plasmó en esta ardua pero triunfante etapa "Caminante no hay camino, se hace camino al andar". (Antonio Machado).

Claudia Constanzo Acosta

Introducción

La investigación presentada por medio del Seminario de Titulación establece elementos de estudio respecto a la problemática de mediación penal, basada principalmente en la experiencia plasmada en el Centro de Mediación Penal Agustinas, en el marco de la Corporación de Asistencia Judicial, en donde se presenta el Programa de Mediación Penal.

Este mecanismo es un eje central en cuanto a las transformaciones del modo de resolver las problemáticas penales a través de un procedimiento alternativo de resolución de conflictos de carácter punitivo, en donde se implementará un estudio acerca de la incidencia del Programa de Mediación Penal para conocer la satisfacción de los usuarios respecto del funcionamiento, y las principales fortalezas y debilidades del proyecto, como su red de derivación, plasmado en los sentidos y significados, que se llevarán a cabo a través de los instrumentos de recolección de información correspondiente a un estudio de carácter cualitativo, desde una perspectiva de los usuarios, tanto víctimas como imputados y además de la institución, la que se representa en la visión de los mediadores penales.

La temática será estudiada a través de los conductos regulares que posee el programa, por medio de los cuales los casos son ingresados al Centro y registrados para su posterior intervención penal, por otro lado las oportunidades que presenta y sus principales falencias que deben ser sometidas a modificación, observando el conocimiento que poseen las personas y la cultura en forma general respecto del programa, y destacando las principales capacidades con las que cuenta el equipo profesional para intervenir en la temática, por tanto de esta manera se podrían establecer los factores que son posibles de modificar respecto al perfeccionamiento de la aplicación del mecanismo de mediación penal.

Se reflexionará acerca de los sentidos que posee la mediación penal en las personas y su posible aplicabilidad dentro del entorno en el cual se desenvuelve nuestro país, analizando si esta en condiciones de poder adaptarse a este cambio innovador, generando una retroalimentación y homeostasis.

Investigación que permitirá obtener un conocimiento acabado de la temática de mediación penal en Chile, en donde se podrá prever elementos favorables como desfavorables, para que este pueda implementarse en la sociedad teniendo mayores resultados satisfactorios en su actuar, en la medida que contribuya en la transformación social, y concrete de ser necesario algunos lineamientos para la elaboración de un Proyecto de Mediación Penal.

Índice

• Agradecimientos _____	2-4
• Introducción _____	5
• Índice _____	6-10

Capítulo I: Consideraciones Preliminares: Informe institucional

• 1.1. Antecedentes Institucionales _____	12
• 1.2. Misión _____	12
• 1.3. Ubicación Geográfica _____	12-13
1.3.1. La ubicación del Centro de Mediación _____	13-14
• 1.4. Reseña Histórica _____	14-15
• 1.5. Cobertura _____	15-16
• 1.6. Beneficios _____	16-17
• 1.7. Radio de acción _____	18
• 1.8. Programas _____	18-20
1.8.1. Patrimonio _____	20
• 1.9. Organigrama _____	20
1.9.1. Subdirección Técnica _____	21
1.9.2. Subdirección Administrativa _____	22
1.9.3. Organigrama Centro de Mediación _____	22
• 1.10. Funciones de Institucionales _____	23-25
• 1.11. Contexto socio jurídico de la Mediación Penal _____	25-27
1.11.1. Mensaje Proyecto de Ley del Código Procesal Penal _____	27
1.11.2. Ministerio Público, Memoria Anual 2006 _____	27-28
1.11.3. Incentivo de acuerdos reparatorios _____	28-29
1.11.4. Resguardar la autonomía de los Fiscales en el procedimiento _____	29-30
1.11.5. Intervención de la URAVIT. (Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos) _____	30-31
• 1.12. Trabajo Social en la Institución _____	31

Capítulo II: Diseño de investigación

• 2.1. Planteamiento del Problema _____	33
• 2.2. Justificación _____	33-34
• 2.3. Cuestiones de Investigación _____	34
• 2.4. Objetivos de Investigación _____	35
2.4.1. Objetivo General _____	35
2.4.2. Objetivo Específico _____	35
• 2.5. Supuesto de Investigación _____	35

Capítulo III: Marco de Referencia

• 3.1. Aspectos Generales de la Mediación Penal. _____	37
3.1.1. Antecedentes históricos de la Mediación Penal _____	37-39
3.1.2. Justicia Restaurativa e interés en la víctima _____	39
3.1.3. Justicia Restaurativa y Abolicionismo _____	39-41
3.1.4. Antecedentes Teóricos de la Mediación Penal _____	41
3.1.4.1. La Justicia Reparadora o Restauradora _____	41-42
3.1.4.2. Concepto de Justicia Reparadora _____	42
3.1.4.3. Ideas que agrupan concepciones sobre la Justicia Reparadora _____	42-43
3.1.4.4. Definición sobre la Justicia Reparadora de la Autora Ana Carolina Brintrup Bahamonde _____	43
3.1.4.5. Concepto de Reparación en el Sistema Judicial _____	43-44
3.1.5. Concepto de Mediación _____	45
3.1.5.1. El Procedimiento de la Mediación _____	45-46

3.1.5.2. Elementos que componen el Proceso de Mediación	46
3.1.5.2.1. Funciones Profesionales del Mediador	46
3.1.5.2.2. Habilidades que debe tener un mediador en el Proceso de Mediación	46
3.1.5.2.3. Cualidades personales del mediador en el Proceso de Mediación	46-47
3.1.5.2.4. Capacitación del mediador	47
3.1.5.2.5. Manejo de las habilidades del mediador	47-48
3.1.5.2.6. Responsabilidad Personal del mediador en el Proceso de Mediación	48
3.1.5.2.7. Las partes del conflicto	48
3.1.5.2.8. Responsabilidades del mediador en el Proceso de Mediación	48-49
3.1.5.2.9. Mediador con respecto a la institución a la cual pertenece	49-50
3.1.5.3. Creación de Alternativas en el Proceso de Mediación	50
3.1.5.4. Fase de negociación en el Proceso de Mediación	50-51
3.1.5.5. Fase de redacción de un plan en el Proceso de Mediación	51
3.1.5.5.1. Etapas de revisión y puesta en práctica del acuerdo en el Proceso de Mediación	51
3.1.5.6. Características del Procedimiento de la Mediación	51
3.1.5.6.1. Confidencial	51-52
3.1.5.6.2. Formalmente flexible	52
3.1.5.6.3. Participación activa de las partes	52
3.1.5.6.4. El Espacio Físico	52-53
3.1.5.7. El Abogado frente al conflicto en el Proceso de Mediación	53
3.1.5.7.1. El Abogado como colaborador de alguna de las partes en el Proceso de Mediación	53
3.1.6. La mediación en materia penal	53
3.1.6.1. Concepto de la Mediación Penal	53-54
3.1.6.2. Características de la Mediación Penal	55-56
3.1.6.3. Características especiales de la Mediación Penal	56-57
3.1.6.4. Aspectos Jurídicos de la Mediación Penal	57
3.1.6.5. Principios de la Mediación Penal	57-58
3.1.6.6. Diversos Programas de Aplicación en Mediación Penal	58-59
3.1.7. Ventajas y desventajas de la aplicación de la Mediación Penal	59
3.1.7.1. Ventajas	59
3.1.7.1.1. Sistema intermedio: la mediación	56-59
3.1.7.2. Desventajas	59
3.1.8. Conceptos sobre Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos	59
3.1.8.1. Negociación	60
3.1.8.2. Conciliación	60-61
3.1.8.3. Arbitraje	61
• 3.2. Mediación Penal desde la Perspectiva Nacional	61
3.2.1. Experiencia de la Mediación Penal en Chile	61-62
3.2.1.1. La parte del ofendido en la experiencia de Mediación Penal en Chile	62
3.2.1.2. Tipos de Delitos Susceptibles de ser Mediados	62-63
3.2.1.3. Mediación Penal General o Restringida	63
3.2.2. Ventajas y obstáculos de la mediación víctima-ofensor	63
3.2.2.1. Beneficios de la mediación en materia penal	63-65
3.2.2.2. Desventajas o limitaciones en la aplicación de la mediación en materia penal	65-66
3.2.3. Proposición de un modelo de mediación penal aplicable en Chile	66
3.2.3.1. Delincentes Juveniles	67
3.2.4. Ventajas y desventajas de la aplicación del Proyecto de "Mediación Penal Juvenil"	67
3.2.4.1. Beneficios en la aplicación del proyecto de "Mediación Penal Juvenil"	67
3.2.4.2. Inconvenientes en la aplicación del proyecto de "Mediación Penal Juvenil"	67
3.2.5. Posibilidad de realizar Mediación Penal en Chile	68
3.2.5.1. El proyecto del CREA tiene tres aristas principales	68
3.2.5.2. La mediación penal en la Reforma Procesal Penal	68-69
3.2.6. La mediación en asuntos que el sistema penal no absorbe	69

3.2.6.1. Facultad de no iniciar la investigación	69
3.2.6.2. Principio de oportunidad	69
3.2.6.3. Excepciones de la mediación en asuntos que el sistema penal no absorbe	69
3.2.7. Experiencia del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA	69-70
3.2.7.1. Proyecto de Ley de Responsabilidad Penal Juvenil que incluya la Mediación Penal: Perspectiva del CREA	70-71
3.2.8. Resultados cuantitativos del Proyecto de Mediación del Centro CREA.	71
3.2.8.1. Casos ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA.	71
3.2.8.2. Los casos ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA según materias	72
3.2.8.3. Casos mediados ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA	72
3.2.8.4. Resultados del Proceso de Mediación de los casos ingresados al Proyecto del Centro CREA	72
3.2.8.5. Duración del Proceso de Mediación de los casos ingresados al Proyecto del Centro CREA	72-73
• 3.3. Mediación Penal desde la Perspectiva Internacional.	73
3.3.1. Extensión Internacional de las ideas de Justicia Restaurativa	73
3.3.2. Experiencia de la mediación en los Estados Unidos	73-74
3.3.2.1. Historia de la mediación en los Estados Unidos	74
3.3.2.2. Práctica de la mediación en los Estados Unidos	74-75
3.3.3. Experiencia de la mediación en los EEUU y Canadá	75-76
3.3.4. Experiencia de la mediación en Argentina	76-77
3.3.5. Experiencia de la mediación en Costa Rica	77
3.3.6. Experiencia de la mediación en España	77-78
3.3.6.1. Práctica de la mediación en España	79
3.3.7. Experiencia de la mediación en Alemania	79-81
3.3.8. Experiencia de la mediación en Austria	81
3.3.8.1. Historia de la mediación en Austria	81-82
3.3.8.2. Práctica de la mediación en Austria	82-83

Capítulo IV: Marco Teórico

• 4.1. Paradigma de Investigación	85
4.1.1. Paradigma Interpretativista	85-86
4.1.1.1. Tabla sobre la metodología del Paradigma Interpretativista	86
• 4.2. Aportes de Autores Chilenos Respecto de la Mediación Penal	87

Capítulo V: Metodología de investigación

• 5.1. Enfoque Metodológico	89
• 5.2. Tipo de Estudio	89-90
• 5.3. Categorías de Estudio	90
• 5.4. Definición de las Categorías	90-91
• 5.5. Descripción del Objeto de Estudio	91
5.5.1. Unidad de Análisis	91
5.5.2. Colectivo de Investigación	91
5.5.3. Criterios de Inclusión	91-92
• 5.6. Técnicas de Recolección de Información	92
5.6.1. Entrevista en Profundidad	92
5.6.1.1. Los momentos en una entrevista	92-93
5.6.2. Observación	93
5.6.2.1. Observación no Participante	93
5.6.2.2. Observación Directa	93

5.6.2.3. Observación Estructurada	93
5.6.2.4. Observación de Campo	93
5.6.2.5. Observación de Grupo	93
5.6.3. Triangulación	94

Capítulo VI: Presentación de los Resultados:

• 6.1. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información:	
Categorización de las entrevistas a mediadores	96
6.1.1. Red de derivación del Programa de Mediación Penal	96-100
6.1.2. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	100-103
6.1.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	103-104
6.1.4. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	104-106
6.1.5. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	106-107
6.1.6. Desempeño Profesional del Programa de Mediación Penal	107-112
6.1.7. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	113-116
6.1.8. Sentido del Programa de Mediación Penal	116-119
6.1.9. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	119-123
• 6.2. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información:	
Categorización de las entrevistas a víctimas	123
6.2.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	123-128
6.2.2. Falencias del Programa de Mediación Penal	128-129
6.2.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	129-131
6.2.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	131-135
6.2.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	135-136
6.2.6. Sentido del Programa de Mediación Penal	137-139
6.2.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	139-140
• 6.3. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información:	
Categorización de las entrevistas a imputados	140
6.3.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	140-143
6.3.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	143-144
6.3.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	144-145
6.3.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	145-147
6.3.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	147-149
6.3.6. Sentido del Programa de Mediación Penal	149-150
6.3.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	150-151
• 6.4. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información:	
Triangulación	Teórica
151	
6.4.1. Perspectiva institucional	152
6.4.1.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	152
6.4.1.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	152-153
6.4.1.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	153
6.4.1.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	153
6.4.1.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	153-154
6.4.1.6. Sentido del Programa de Mediación Penal	154-155
6.4.1.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	155-156
6.4.2. Perspectiva víctima	156
6.4.2.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	156-157
6.4.2.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	157
6.4.2.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	157

6.4.2.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	157-158
6.4.2.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	158
6.4.2.6. Sentido del Programa de Mediación Penal	158-159
6.4.2.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	159
6.4.3. Perspectiva víctima	159
6.4.3.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal	159-160
6.4.3.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	160
6.4.3.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	160-161
6.4.3.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	161
6.4.3.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	161-162
6.4.3.6. Sentido del Programa de Mediación Penal	162
6.4.3.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	162

Capítulo VII: Conclusiones

• A) Conclusiones y principales hallazgos encontrados	164-175
• B) Reflexión respecto a la situación presentada y Críticas acerca de la Perspectiva técnica de las alumnas seminaristas	176
B.1) Fortalezas del Programa de Mediación Penal	176
B.2) Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal	177
B.3) Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal	177
B.4) Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo)	177-178
B.5) Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal	178
B.6) Sentido del Programa de Mediación Penal	178-179
B.7) Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile	179
B.8) Red de derivación del Programa de Mediación Penal	179-180
B.9) Desempeño Profesional del Programa de Mediación Penal	180-181
• C) Aportes y Propuestas que colaboren a la formulación de un Proyecto de Mediación Penal	181-183
• D) Conclusiones respecto del proceso de crecimiento profesional de las seminaristas	183-184
• E) Bibliografía	185-189
• F) Anexos	

Capítulo I “Consideraciones Preliminares”
“Informe Institucional”



1.1. Antecedentes Institucionales

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, tiene como misión proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas de escasos recursos de nuestro país, por tanto es un servicio público descentralizado y sin fines de lucro.

La labor de esta institución se focaliza en contribuir al principio democrático: la igualdad ante la ley y la justicia. Para ello, la Corporación entrega a los usuarios los servicios de Orientación e Información, Asesoría y Patrocinio Judicial, Resolución Alternativa de Conflictos (mediación, conciliación, etc.), Prevención y Promoción de Derechos, Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

Las principales materias que atiende la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana son: familia (divorcio, pensión de alimentos, régimen comunicacional, adopción, etc.); asuntos laborales (despido injustificado, prestaciones adeudadas, fuero maternal, etc.); materias civiles (arrendamiento, posesiones efectivas testadas, recursos de protección, etc.).

La Corporación de Asistencia Judicial, cubre las Regiones Metropolitana, VI, VII y XII, con atención en 118 comunas, y con un total de 80 centros fijos y 11 unidades móviles, atendidos por profesionales especializados en distintas áreas.

El marco normativo dice relación con las normas que rigen la creación y funcionamiento de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y principalmente son: la Ley N° 17.995 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 995 de 1998, del Ministerio de Justicia.

La Corporación de Asistencia Judicial cuenta con Centros de Mediación, que cubren la Región Metropolitana, dentro del cual se encuentra el ubicado en Agustinas (en donde trabajarán las seminaristas) y la Unidad de Mediación dentro de la Fiscalía Local de Ñuñoa.

1.2. Misión

La Corporación de Asistencia Judicial nace con la misión institucional de entregar defensa jurídica a las personas de escasos recursos del país.

La Ley N° 17.995 de 1981, asume el trabajo jurídico que estipula la Constitución Política de La República, y que a través de su artículo 19, número 3°, obliga la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, indicando que "toda persona tiene derecho a defensa" y que "la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos. (Ley. Chile N° 17.995 Art. 19)

Su finalidad es prestar asesoramiento jurídico y defensa judicial gratuita a quienes no pueden procurárselos por sí mismos, como así lo ordena el inciso 3° del número 3° del Artículo 19 de la Constitución Política de la República de Chile.

El Centro de Mediación de forma más específica procura que se cumplan los fines de prevención y salidas alternativas, como los derechos de difusión y orientación de los usuarios respecto del sistema.

1.3. Ubicación Geográfica

La Corporación de Asistencia Judicial clasificada dentro de la categoría sectorial tiene su ubicación en Centro Norte, cuyos antecedentes:

Nombre: Oficina Civil Centro.

Dirección: Agustinas nº 1442, Torre A oficina 906.

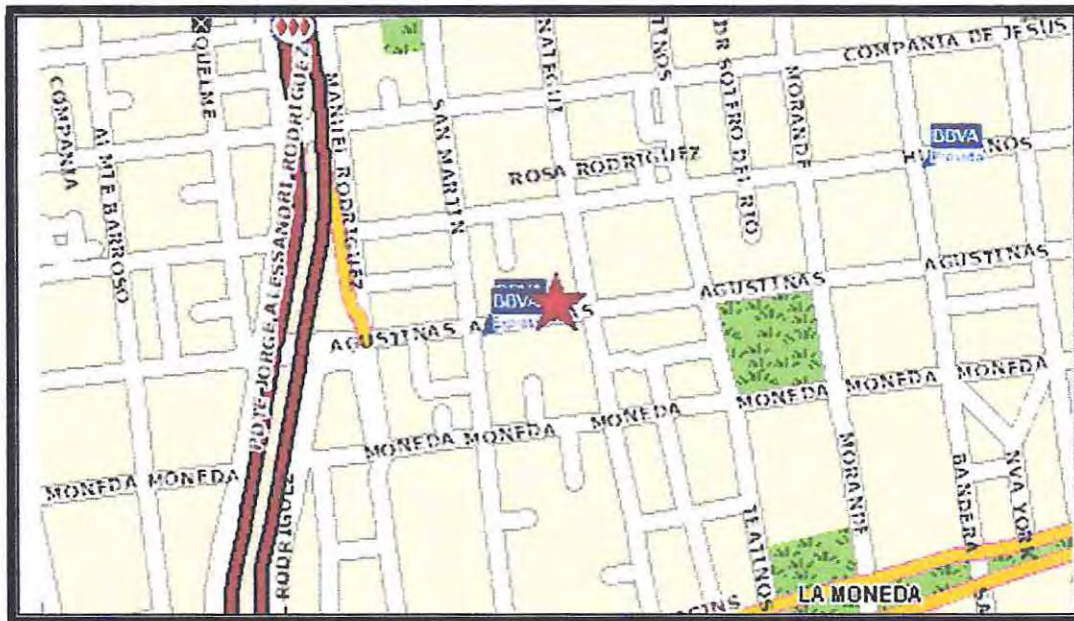
Abogado Jefe: Marcela González Moraga.

Tipo Prestación: Civil.

Horario Atención: Lunes a Viernes de 14:00 a 18:00 hrs.

E-mail: oficinacivil@cajmetro.cl

Teléfonos: (02) 6884908 – 6886302.



1.3.1. La ubicación del Centro de Mediación es:

Nombre: Centro de Mediación.

Dirección: Agustinas nº 1419, Oficina 603.

Abogado Jefe: Iván Navarro.

Tipo Prestación: Multimateria y Penal.

Horario Atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30 hrs.

E-mail: centromediacion@cajmetro.cl

Teléfonos: (02) 7827904.

Más recientemente en el año 2007, se instauran nuevas iniciativas de mediación en el área de Justicia Restaurativa en específico de Mediación Penal, en donde hasta ahora no se establece ningún tipo de proyecto que concrete la propuesta, pero existen futuras ideas de llegar a una formalización de esta misma, a través de la intervención del estudio.

Una de estas iniciativas es el Centro de Mediación de Agustinas, el cual fue creado el año 1996 y desde sus inicios se consideró que debían mediar todo tipo de conflictos jurídicos (familiares, civiles, laborales, vecinales). En este contexto los logros alcanzados fueron de gran impacto, constituyéndose en una experiencia pionera a nivel nacional. Los datos dan cuenta de la atención de más de siete mil personas, lo que puede multiplicarse si consideramos que esta atención se realiza en general a dos personas y los efectos de sus efectos afectan generalmente al grupo familiar. (www.accesoalajusticia.cl).

Se destaca que los profesionales que conformaron el Centro en su creación fueron capacitados en otros países, la mayor parte de ellos en Argentina.

En sus orígenes el Centro se orientaba a mediar todo tipo de materias, hasta el año 2000 es en donde se especializó en materia de familia, además se realizó una difusión a la comunidad para que de esta manera se informaran respecto de los beneficios que entregaba las dependencias.

Posteriormente hacia el año 2005 con la Nueva Ley de Matrimonio Civil, el Centro experimenta una mayor demanda en esta temática en especial en el área de divorcio, por lo que en los años 2004 a 2006 solamente se mediaban temas de familia.

En el año 2006 la mediación se licita por parte del Ministerio de Justicia, en lo que se seleccionaron 1 de 3 Centros para atender casos de familia, quedando el Centro de Mediación sin casos a mediar, por lo que este mismo no obtuvo financiamiento público y decidió buscar nuevas alternativas de mediación.

Tras la asistencia a un seminario de Justicia Restaurativa, los profesionales de ese entonces se vieron cautivados por la temática y deciden implementar una mediación de tipo penal, capacitándose en esta área el año 2007, por la Fiscalía Sur, y presentándose el proyecto piloto de la misma, el que se implementa hasta la actualidad.

La Fiscalía Centro Norte también se vio involucrada dentro de la jurisdicción de Santiago y realizándose mayormente mediación vecinal. Posteriormente la Fiscalía Oriente se ofrece a crear Centros de Mediación en Septiembre del 2008, teniendo como resultado el de Ñuñoa.

En consecuencia el Centro de Mediación se encuentra mediando en la actualidad, casos que provienen de la Fiscalía Centro Norte, enviados por e-mail, además en la Fiscalía propiamente tal de Ñuñoa y cuasidelitos enviados por la Fiscalía Local de Las Condes (Oriente).

En la actualidad se evalúa además la posibilidad de realizar Mediación Penal Adolescente con un nuevo proyecto piloto para fines del año 2009.

1.5. Cobertura

Actualmente existen un total de 182.000 casos ingresados durante el año 2008, en toda la Región Metropolitana.

Según lo dispuesto en el Artículo número 4º el cual estipula: "Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar Consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia" (*DLF 995, DTO 995, Chile. Art. nº 4*).

Las redes de trabajo son todas aquellas pertenecientes a las de la oferta pública, con la cual se establecen convenios varios tales como: Un Techo para Chile, Chile solidario, Fondo

Esperanza, SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer), Vicaría de la pastoral social, SENAMA (Servicio Nacional del Adulto Mayor).

Respecto de la mediación penal, se especifica que desde el año 2008 han ingresado 241 casos lo que varía el 2009 siendo un total de 46. Se realiza una evaluación de los casos mediables, a través de tres principales variables, que posean una relación previa (a excepción de los cuasidelitos), además poder recabar los antecedentes más importantes de cada parte del caso las que a su vez tengan la voluntariedad y disponibilidad a realizar mediación.

1.6. Beneficios

Uno de los beneficios principales que ofrece la institución es la **Representación Judicial**, la que consiste en la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan conflictos jurídico sociales que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente. Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión de los usuarios.

La principal línea de acción esta en la tarea de adoptar como ejes fundamentales de su gestión la profesionalización y especialización del servicio, con el objeto de que cada usuario sea asistido personalmente por un abogado especialista en la materia correspondiente, generando un vínculo directo entre abogado y patrocinado, lo que necesariamente produce una mejor calidad en el servicio.

Esta nueva modalidad de atención, que se ha implementado, en una primera etapa, a través del "Proyecto de Fortalecimiento de la Atención en Materias de Familia", ha sido ampliamente reconocida como eficiente y adecuada para proporcionar un acceso igualitario a la justicia, por todos los actores del sistema, incluyendo a los Jueces de Familia y, fundamentalmente, a los usuarios. Con estos mismos criterios, la institución pretende enfrentar los futuros cambios legislativos, entre los que se encuentra la reforma de la judicatura laboral.

Es esta experiencia, la adquirida en materias de familia, la que permite tener la confianza necesaria para abordar la entrada en vigencia de la nueva judicatura laboral. Además, existe el convencimiento de que esta institución reúne las condiciones suficientes para dar respuesta oportuna a todos los requerimientos necesarios una vez que empiecen a funcionar los Tribunales Laborales.

El segundo de los beneficios entregados es la **Orientación e Información** este servicio ofrece la asesoría de un profesional Abogado y/o Asistente Social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto consultado, los deberes y derechos del usuario, y la manera más adecuada de hacer efectivo el ejercicio de los mismos. Por otra parte, este servicio ofrece un abordaje diferente de los conflictos al evitar la judicialización de éstos entregándoles alternativas al usuario para su mejor resolución.

Durante el año 2006 se llevaron a cabo acciones tendientes a estandarizar los criterios de Intervención en el servicio de Orientación e Información, de modo de entregar una atención profesionalizada y eficiente a todos los usuarios de la Corporación, con el fin de que se redujeran los tiempos de espera para la atención de los usuarios, para una mejor evaluación del servicio.

Complementariamente se diseñó un programa de capacitaciones en la línea de Orientación e Información que benefició a 173 funcionarios, entre profesionales y administrativos lo que permitió diagnosticar experiencias y entregar herramientas de calidad en el servicio.

La **Resolución Alternativa de Conflictos**, se sitúa como otro más de los beneficios que entrega la Corporación, este consiste en la atención de profesionales, Asistentes Sociales y Abogados especializados en técnicas de negociación y conciliación. Son ellos los que, por medio del diálogo, en un marco de respeto y escucha activa de las posiciones e intereses de

cada una de las partes, proponen las bases que sustentarán y propiciarán la búsqueda de sus acuerdos.

El objetivo es ofrecer, a personas de escasos recursos, la oportunidad de obtener una solución a conflictos familiares, de vivienda, laboral, vecinal, entre otros, tales como en el año 2007 se comenzó a implementar en lo penal, que les represente en sus intereses y que surja desde ellos como los principales protagonistas de su acuerdo.

La línea de Resolución Alternativa de Conflictos comprende tanto los servicios que se prestan en los consultorios de atención jurídico-social, comúnmente llamados RAC (resolución alternativa de conflictos), como el trabajo de mediación que realizan las Unidades Especializadas (Centros de Mediación). Por ello, se hace necesario diferenciar estas dos instancias al momento de exponer lo que ha sido el trabajo durante el año 2006.

En el año 2006 hubo una reorientación del foco de atención, esta implicaba, básicamente, fortalecer la intervención en otras áreas, especialmente las patrimoniales, hereditarias, de vivienda, laborales, vecinales y comunitarias, avizorándose incluso la posibilidad de llegar a abordar conflictos criminales en el marco de la Reforma Procesal Penal.

Como forma de elevar el número de ingresos en áreas distintas a familia, se instruyó a las Unidades de Mediación para que intensifiquen la vinculación comunitaria e institucional, al tiempo que desarrollen una activa difusión del servicio. Todas las unidades concluyen el año 2006 con un proyecto comunitario o un plan de difusión elaborado.

La capacitación es el factor básico para avanzar en la reorientación del foco de atención y, en función de ello, se ha convocado a los profesionales de la institución a diversas actividades de formación especialmente en mediación comunitaria y penal.

En último lugar se presenta el beneficio de la **Prevención y Promoción de Derechos**, el que consiste en la difusión de los derechos y deberes de las personas, a través de actividades de carácter comunitario dirigidas a la población en general.

Estas actividades pueden ser en la modalidad de talleres, charlas, plazas de justicia, y otras que tienen por objeto informar y educar a las personas sobre sus deberes y derechos, la forma como hacerlos valer y prevenir conflictos de connotación jurídica.

Durante el año 2006 se desarrolló un trabajo que apuntó, por una parte, a uniformar metodologías para las intervenciones de los profesionales de la Corporación en el nivel local y por otra a generar instancia de cooperación con otras instituciones.

En cuanto al primer objetivo, se logró optimizar y coordinar los recursos de una mejor manera, además se determinó entregar mayor libertad de acción a los Centros en los diseños de los contenidos de sus intervenciones, de manera de poder generar actividades conformes a diagnósticos más locales para así dar respuestas específicas de acuerdo a las realidades particulares de cada comunidad.

Con respecto a la segunda tarea, se sumaron iniciativas de colaboración con otras instituciones ("Un Techo para Chile" y "Fondo Esperanza") generando convenios que facilitan el acceso expedito de sus usuarios a la CAJ (Corporación de Asistencia Judicial).

También se cumplieron los compromisos multisectoriales (Chile Solidario, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, temática indígena y adultos mayores) que la CAJ (Corporación de Asistencia Judicial), asumió para el 2006, lo que ha significado un trabajo colectivo y un aporte en la imagen institucional.

En definitiva, se han centralizado las actividades institucionales, y se ha mantenido y profundizado la participación permanente en la Red Social.

1.7. Radio de acción

El área geográfica que abarca la Corporación de Asistencia Judicial, dentro de la cual esta presta sus servicios son; el 100% de la Región Metropolitana, es decir, por lo que existen cerca del 95% de las comunas de la Región que tienen convenio con la CAJ, (Corporación de Asistencia Judicial), en definitiva existe un centro de atención, pese a ello existe una excepción en el caso de la comuna de Pudahuel donde no existe ningún tipo de atención a los posibles casos presentados y Ñuñoa en donde se presenta un convenio con UNIACC (Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación).

Por otro lado el Centro de Mediación Agustinas, no posee territorialidad, debido a que se ingresan casos, sin importar su condición socioeconómica, ni nacionalidad, para fines de mediación.

1.8. Programa

La Corporación de Asistencia Judicial, cuenta con un Programa, el que cubre las Regiones Metropolitana, VI, VII y XII. Además cuenta con diversos beneficios tendientes al servicio de los usuarios que se insertan como acciones y atenciones que realiza la institución. Implementa de acuerdo a sus necesidades diversos tipos de programas que son formulados en la base de las líneas de intervención que ejecuta en la Región donde interviene. Dentro del esquema su principal destinatario son las personas afectadas por conflictos familiares, abordando toda la gama del derecho de familia, esto es, problemas de régimen alimenticio, cuidado personal de los hijos, relación directa y regular, consecuencias relativas a la separación y divorcios, la compensación económica, entre otras.

Sus usuarios pueden acceder al servicio por demanda espontánea, como por derivación institucional. En este caso contamos con fuertes lazos institucionales con SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer), SENAME (Servicio Nacional de Menores), Municipalidades, y Tribunales.

El Centro de Mediación es una instancia institucional de servicio específico, que ofrece y posibilita la resolución de conflictos, disputas o problemas, mediante un proceso no adversarial, llamado mediación, a las personas que buscan ayuda en el Sistema de Justicia (Tribunales, Consultorios Jurídicos de la C.A.J.) u otras Instituciones (Servicio de Salud, Municipalidades, etcétera) y/o de aquellos que acuden por demanda espontánea al Servicio.

Los servicios ofrecidos son; colaborar a que las personas que se encuentren involucradas en un problema, lo solucionen sin la necesidad de recurrir a la justicia, y sin que un tercero decida por ellos.

Désde sus inicios estos Centros se especializaron en la Resolución Alternativa de Conflictos en materia de familia, pero a contar de la implementación de la Nueva Justicia de Familia el año 2007, estos Centros han iniciado un proceso de reorientación destinado a atender otras materias que no correspondan a familia. Así han desarrollado un trabajo intenso orientado a la aplicación de la mediación ante conflictos de carácter vecinal, comunitarios y *penales*, destacándose diversas actividades de sensibilización, intervención y capacitación en la resolución participativa de conflictos comunitarios. (www.cajval.cl).

El objetivo final es incorporar a la comunidad a la cultura del diálogo y a la de los acuerdos, legitimando la resolución pacífica, colaborativa y no confrontacional de conflictos. Se conforman por:

- ❖ Mediación de disputas vecinales.
- ❖ Mediación comunitaria.
- ❖ *Mediación penal.*
- ❖ Mediación de conflictos.
- ❖ Líneas de acción actuales del Centro de Mediación.
- ❖ Formación de mediadores locales.

- ❖ Promoción y difusión de la cultura del diálogo.
- ❖ En lo comunitario los ejes sustanciales del programa son :

._ Intervención en el ámbito de la prevención.

._ Interviene en el conflicto específico.

._ Intervención desde el territorio local.

._ Se basa en la participación ciudadana la que cuenta con:

- Promoción y difusión del CMC.
- Capacitación a vecinos y actores sociales en mediación.
- Sensibilización de la comunidad en la cultura del diálogo y la justicia de los acuerdos.
- Prestar servicios de mediación en conflictos vecinales.
- Conformación de redes. (www.cajval.cl, Centro de Mediación, "Por una Cultura del Diálogo de disputas y la solución pacífica").

El Centro de Mediación de Agustinas, institución derivada donde las seminaristas trabajaran de forma más directa, tiene por objeto la atención de personas que desean resolver sus conflictos a través de mecanismos colaborativos y no confrontacionales como el juicio. En este contexto el Centro de Mediación sirve como instancia de encuentro y comunicación entre personas que son partes en un conflicto, que de no ser resuelto entre ellos los hará enfrentarse en un proceso judicial.

Debe destacarse el alto índice de acuerdos alcanzados, lo que supera la tasa del 65% en los casos que ingresan.

Asimismo, las personas valoran la calidad del servicio que se presta el que cuenta con mediadores especializados en temas de familia, asesorías jurídicas para las partes, derivación a entidades de apoyo psicológico, y finalmente con la tramitación notarial y/o judicial gratuita de todos los acuerdos. (www.accesoaljusticia.cl).

Surge como una alternativa tendiente a evitar la judicialización de los conflictos jurídicos a fin de instalar un sistema democrático de resolución de divergencias o disputas, donde los afectados son sujetos activos, con poder para participar en la forma de concebir el conflicto y la toma de decisiones para resolverlos.

Esta forma de resolver los conflictos, que permite potenciar habilidades en los mismos, contribuyendo así al crecimiento de la propia ciudadanía. En este sentido, debiera producirse como impacto efectos educativos y transformativos en los sujetos que participan en el proceso desarrollado, donde los involucrados en el conflicto son los protagonistas en la búsqueda de sus propias soluciones.

La Unidad de Mediación dentro de la Fiscalía Local de Ñuñoa, se caracteriza como otro de los programas que cuenta la CAJ (Corporación de Asistencia Judicial), deriva del Centro de Mediación y da respuesta a la misión institucional de proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, el que se conforma por un equipo de trabajo que sólo involucra mediadores.

El servicio otorgado por esta Unidad es:

- ❖ Resolución Alternativa de Conflictos (www.cajval.cl).

Es relevante considerar que el Centro de Mediación Agustinas, en conjunto con la Unidad de Mediación Ñuñoa, implementa hace aproximadamente un año un proyecto piloto sobre Mediación Penal en el que estudiarán las seminaristas, para fundamentar su investigación de carácter cualitativo, por lo que en consecuencia en la actualidad el Centro de Mediación se

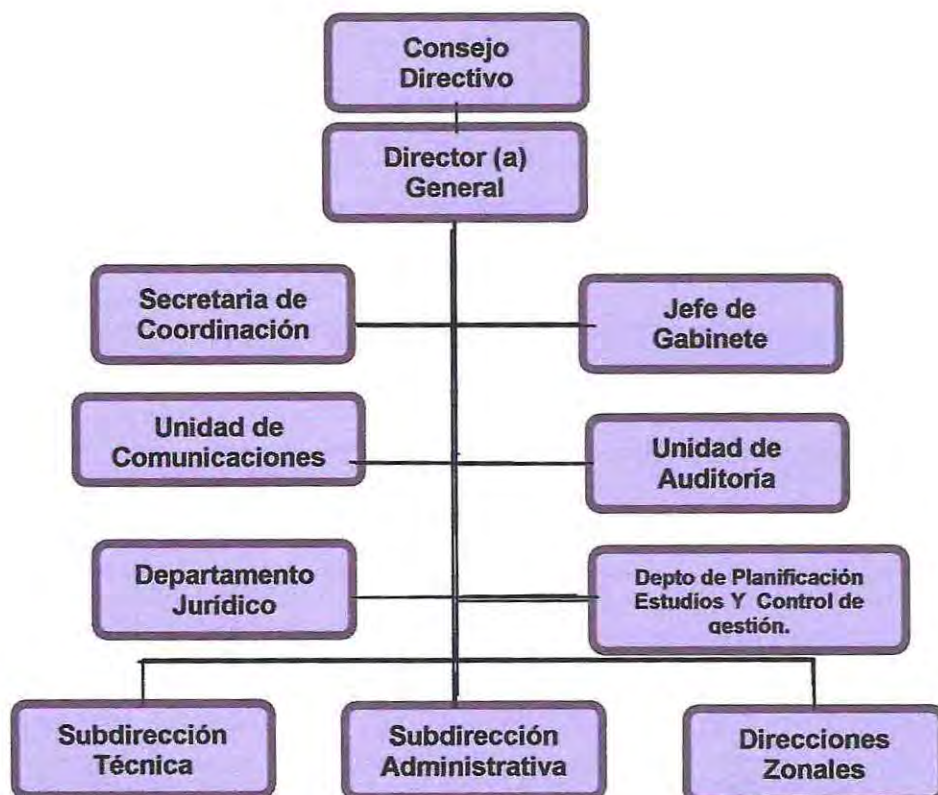
encuentra mediando, casos de carácter penal que provienen de la Fiscalía Centro Norte, y son enviados por e-mail, también en la Fiscalía propiamente tal de Ñuñoa y cuasidelitos enviados por la Fiscalía Local de Las Condes (Oriente). Presentándose además el escenario de evaluación de la posible implementación de un Proyecto de Mediación Penal en el área juvenil, para fines del año 2009.

1.8.1. Patrimonio:

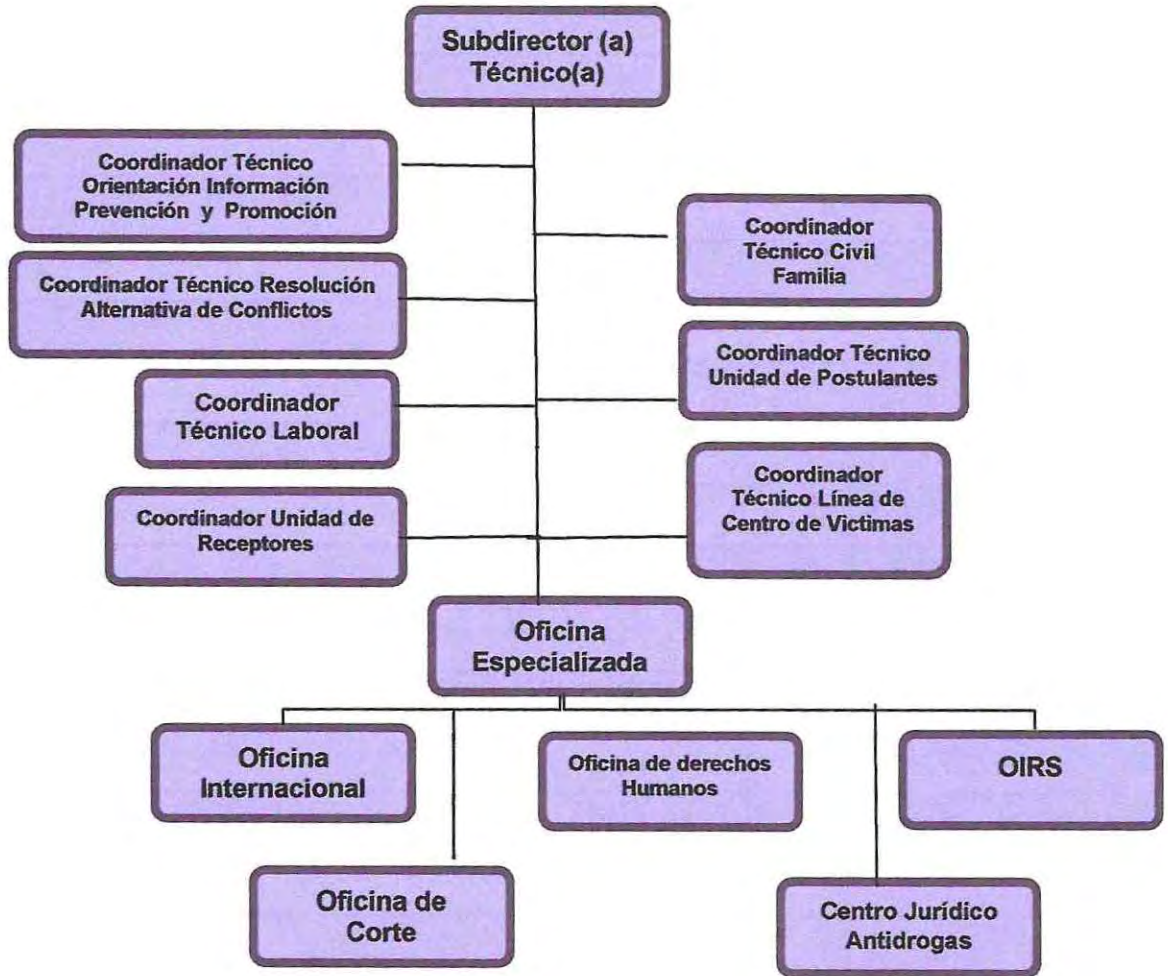
Según el título IV, Artículo número 20° "El patrimonio de la Corporación estará constituido por:

- a) Los fondos o subvenciones que reciba del Estado o de otras entidades públicas y/o privadas.
- b) Las donaciones, herencias o legados que pueda recibir, de los bienes que adquiera y de la renta que sus bienes produzcan.
- c) Los demás ingresos que legalmente le correspondan. (DFL-995, DTO-995, Chile. Art. n° 20).

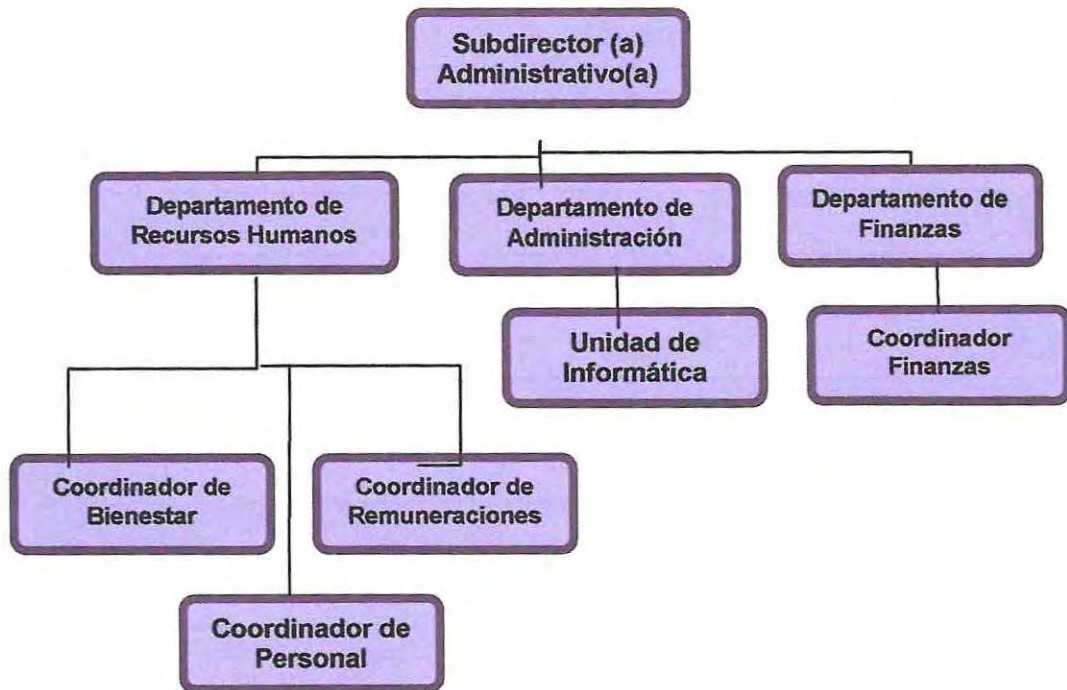
1.9. Organigrama Corporación de Asistencia Judicial



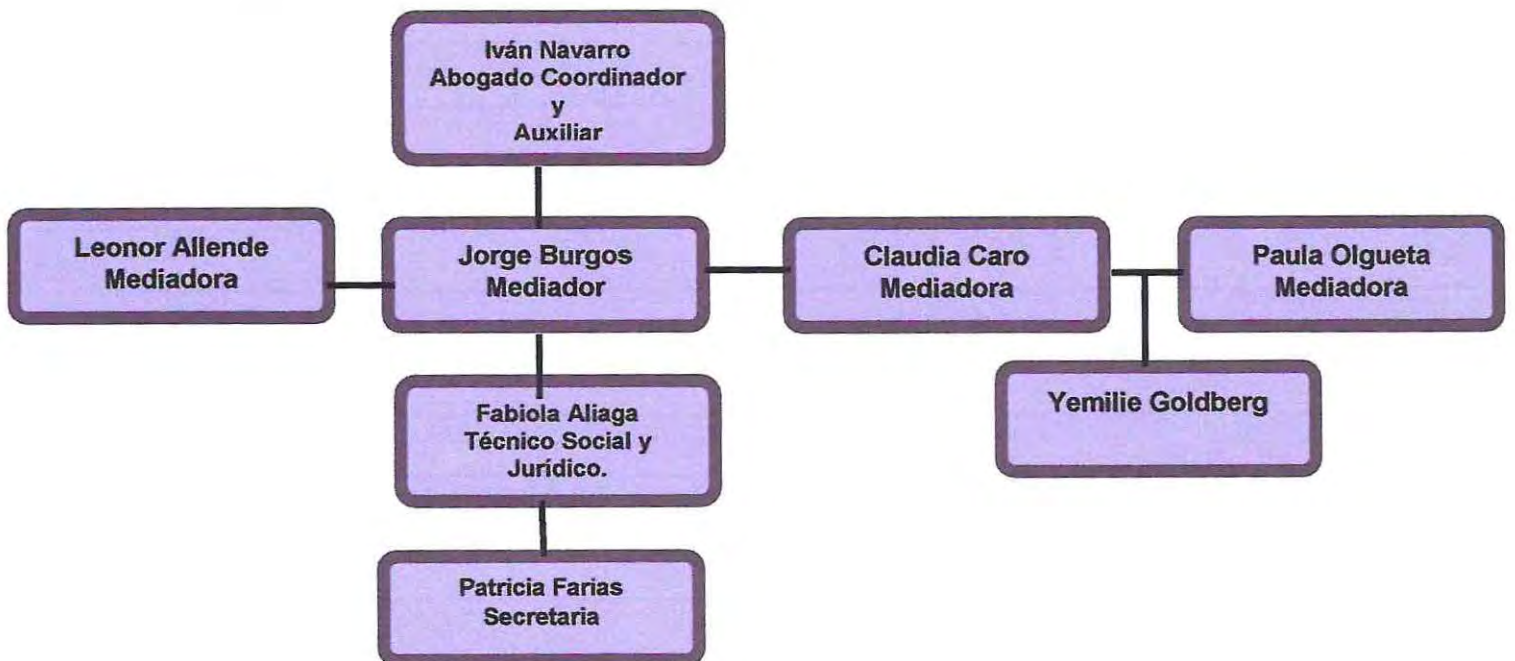
1.9.1. Subdirección Técnica:



1.9.2. Subdirección Administrativa:



1.9.3. Organigrama Centro de Mediación:



1.10. Funciones Institucionales

De acuerdo al título II, el que se refiere al Consejo Directivo, quien rige las Corporaciones de Asistencia Judicial, en su Artículo 6 cita que: "La Corporación será dirigida por un Consejo compuesto de seis miembros y se integrará: 1º Por las personas que desempeñen las siguientes funciones:

- a) Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana.
- b) Decanos de la Facultad de Derecho, de la Universidad de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, del domicilio de la Corporación.
- c) El Presidente del Consejo de Defensa del Estado; y 2º Por dos Abogados en representación del ejercicio libre de la profesión, designados por el Ministerio de Justicia a través de su División Judicial y que tengan su domicilio en la ciudad sede de la respectiva Corporación. Estos cargos serán ad honorem. Las personas llamadas a integrar el Consejo Directivo de acuerdo a las letras a), b) y c) del número primero de este artículo, podrán delegar sus funciones en otra persona perteneciente a la misma Institución, que deberá ser Abogado.

Se refiere al tema también el Artículo número 7º diciendo que: "Los Abogados integrantes del Consejo en representación del ejercicio libre de la profesión, durarán en sus funciones dos años, debiendo procederse a su reemplazo una vez finalizado dicho período. En caso de fallecimiento, ausencia, renuncia o imposibilidad de uno de estos Consejeros para el desempeño de su cargo, se procederá a nombrarle un reemplazante, que durará en sus funciones sólo el tiempo que falte para completar el período del Consejero reemplazado. Para estos efectos se entiende por ausencia o imposibilidad la no concurrencia de un Consejero a ejercer su cargo por más de tres meses.

El Artículo número 8º estipula que: "El Consejo Directivo dirigirá la Corporación y sus bienes con las más amplias facultades, pudiendo acordar la celebración de todos los actos y contratos que tiendan al cumplimiento de sus fines".

Además el Artículo número 9º concreta que: "El Consejo Directivo será presidido por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana de Santiago, o quien lo reemplace y en su primera sesión designará de entre sus miembros un Vice-presidente y un Secretario y procederá a determinar el orden de precedencia de los demás Consejeros, para los efectos del reemplazo del Vice-presidente y del Secretario".

El Artículo número 10 estipula: "El Presidente del Consejo Directivo lo será también de la Corporación, la representará judicial y extrajudicialmente y tendrá las demás atribuciones que este Estatuto señale. En lo judicial, tendrá las facultades de ambos incisos del artículo 7º del Código de Procedimiento Civil, pudiendo para el ejercicio de las mismas, delegar sus funciones en uno o más Consejeros o en el Director de la Corporación".

En penúltimo lugar el Artículo 11 se refiere a este tema diciendo "el Consejo Directivo sesionará con cuatro de sus miembros, a lo menos, y sus acuerdos se tomarán con el voto conforme de la mayoría absoluta de los asistentes. En caso de empate, decidirá el voto del que presida".

En último lugar se cita el Artículo 12º "El Consejo Directivo celebrará sesiones ordinarias una vez al mes, en el lugar, día y hora que se acuerde, sin perjuicio de sesionar extraordinariamente cada vez que el Presidente lo convoque, o cuando así lo soliciten por escrito tres Consejeros, a lo menos, expresando en su solicitud el motivo de la convocatoria".

En las sesiones extraordinarias sólo se podrán tratar y adoptar acuerdos sobre las materias contenidas en la citación, las que se harán por cara dirigida al domicilio que cada Consejero tenga registrado en la Corporación.

Respecto de la función del Director General, que es quien dirige y coordina las acciones de la Corporación de Asistencia Judicial se establece claramente su función en el título III específicamente en los Artículos números 18 y 19 que se citará a continuación:

Art. 18º- Un funcionario, con título de Abogado, desempeñará el cargo de Director General de la Corporación, será designado por el Consejo Directivo y sus funciones serán remuneradas.

Art. 19º- El Director tendrá a su cargo la administración inmediata y directa de la Corporación y tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Promover, coordinar y dirigir, de acuerdo a las instrucciones del Consejo Directivo, las labores de carácter económico y administrativo de la Corporación, organizando los trabajos de la misma, para dar cumplimiento a sus finalidades.
- b) Velar por el cumplimiento de estos Estatutos y de los reglamentos que se dicten para su buen funcionamiento y ejecutar los acuerdos del Consejo Directivo.
- c) Solicitar del Presidente del Consejo su pronunciamiento sobre cualquiera materia que estime conveniente.
- d) Contratar al personal, de conformidad a las pautas fijadas por el Consejo Directivo.
- e) Presentar anualmente al Consejo Directivo una memoria de las actividades de la Corporación.
- f) Cuidar de la recaudación de las entradas y tener bajo su control los ingresos, cuando ello procediere.
- g) Preparar anualmente al Consejo Directivo para su probación, el presupuesto para el año siguiente.
- h) Efectuar los pagos y decidir las inversiones que proceden de acuerdo al presupuesto aprobado, debiendo dar cuenta al Consejo en caso de gastos imprevistos.
- i) Calificar las prácticas realizadas por los postulantes a Abogados al final de su período, pudiendo aprobarlas o rechazarlas, debiendo otorgar el correspondiente certificado en cumplimiento al Artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales.
- j) Podrá cancelar las prácticas jurídicas durante su período, en casos calificados, si el postulante no da cumplimiento a sus obligaciones.
- k) Otorgará los certificados que acrediten el beneficio de asistencia jurídica, pudiendo delegar esta facultad en los Jefes de las Oficinas Regionales.
- l) Conceder los feriados al personal de la Corporación, en conformidad a la ley.
- m) Conceder licencias o permisos al personal hasta por 30 días, sin goce de sueldo.
- n) Proponer al Consejo Directivo los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la Corporación. (DFL-995; DTO-995, Chile. Art. nº 6-19).

Dentro de la Corporación de Asistencia Judicial, existen los Centros de Mediación, que es donde entra el accionar de los siguientes profesionales que ejecutan sus funciones dentro de esta misma:

El Coordinador de los Centros de Mediación de la Región Metropolitana: Es el que esta encargado de organizar los diversos Centros de Mediación existentes en la región Metropolitana y que pertenecen a la jurisdicción de la propia Corporación de Asistencia Judicial, para que de esta manera puedan concretar su accionar de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

_ **Un Abogado jefe:** Su función se focaliza en velar por el cumplimiento de los fines y metas estipuladas en la institución, junto con supervisar el cumplimiento adecuado de las funciones del resto de los profesionales.

_ **Un abogado auxiliar.** Su función se centra en dar una atención, orientación e información respecto al proceso de juicio del usuario. A este cargo se accede como postulante, según la ley este debe tener título de Abogado, el cual se le permite realizar su práctica durante seis meses de forma gratuita, posteriormente trabajar otros seis meses, para que se proceda a su contratación, por lo que desempeña una labor de ayudante permanente para el Abogado jefe de la Corporación. En este Centro en específico no se encuentra esta figura, por tanto el Abogado jefe asume este rol.

_ **Mediadores:** Esta función la desempeñan diferentes profesionales del área social, tales como; Trabajadores Sociales, Psicólogos y Abogados, los cuales en su totalidad deben ser cinco, los cuales se encargan de todo el proceso que significa llegar a un acuerdo entre las partes, como lo es la mediación.

_ **Una o dos Asistentes Sociales:** Su función se focaliza en la realización de informes de calificación socioeconómica que permitirá evaluar la situación en la cual se encuentra el caso, y de acuerdo a esta calificación proceder a entregar la ayuda pertinente. Lo que se realiza a través de la entrega de documentación que acredite dicha situación, realizada por la misma persona que solicita el servicio y no recurriendo a la visita domiciliaria debido a la falta de recursos con los que cuenta la institución. Respecto a la situación que se presenta en el Centro de Mediación no existe la figura de Asistente Social, ni la realización de informes sociales, sin embargo los **técnicos sociales** (y/o jurídicos) suplen esta función evaluando el ingreso de los casos que sean posible mediar, por tanto cumplen la primera etapa de premediación.

_ **Una Secretaria:** La cual realiza toda gestión administrativa y coordinación de reuniones y citas de los funcionarios.

_ **Auxiliar de Aseo:** Este funcionario tiene cabida dentro de la institución siempre y cuando esta cuenta con los recursos necesarios.

1.11. Contexto Sociojurídico de la Mediación Penal

Este contexto es presentado para poseer mas claridad respecto de cómo se ha desarrollado el tema de la mediación penal en nuestro país, para lo cual se citaran tres oficios relevantes que dieron pie a que esta comenzara a implementarse, y a la creación del proyecto piloto de Mediación Penal que es efectuado en la Corporación de Asistencia Judicial de Agustinas (en la que estudiarán las seminaristas) y en la Unidad de Mediación dentro de la Fiscalía Local de Ñuñoa. Estos se presentan de la siguiente manera:

De Secretaria de Justicia

A: Sra. y Sres. Directores Generales Corporaciones de Asistencia

“Se ha recibido en esta Secretaría de Estado una comunicación del señor Fiscal Nacional la que solicita la colaboración de las Corporaciones de Asistencia Judicial para que su Centro de Mediación pueda trabajar de manera conjunta con el Ministerio Público en iniciativa relacionada con la mediación penal. Cabe destacar, que en esta materia, el Ministerio Público reconoce a los citados Centros como los servicios con mayor preparación en mediación penal, relevando la posibilidad de contar con un circuito de atención socio jurídico que da garantía de seriedad, idoneidad e integralidad para sus usuarios. En este contexto solicitamos a usted efectuar las gestiones destinadas a favorecer esta instancia de trabajo conjunto a nivel regional la cual se considera como una oportunidad privilegiada para potenciar definitivamente la reorientación de la línea de solución colaborativa de conflictos en lo que respecta a sus Centros Especializados y relevar la imagen de las Corporaciones de Asistencia Judicial como referentes de primer nivel en esta materia”. (ORD Chile. n° 6802).



DR: Sr. Fiscal Nacional de Ministerio Público
A: SR Ministro de Justicia

Resultado del proyecto piloto que se incorporó en la región de la Araucanía "resultados de la evaluación de Proyectos Piloto sobre Mediación Penal", elaborado por la división de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público y que actualiza los criterios de actuación respecto de los acuerdos reparatorios.

Este proyecto fue posible de implementar en virtud a que el Código Procesal Penal no hace referencia expresa en la forma de llevar a cabo los acuerdos reparatorios, dejando abierta la posibilidad a diversos Mecanismos de Resolución de Conflictos entre estos, la mediación penal. Conforme a ello, este proyecto piloto, definió la resolución del conflicto entre la víctima y el imputado a través de un proceso de mediación llevado a cabo por un Centro de Mediación Penal externo conducido en el caso concreto, a través de un trabajo coordinado con la Corporación de Asistencia Judicial de la Tercera Región.

Como se indica en el citado oficio, se trata de un proyecto novedoso que apunta a aumentar las salidas judicializadas a través de la promoción de los acuerdos reparatorios, y gracias un trabajo de comunicación, y coordinación interinstitucional que resulta absolutamente necesario para el logro de los objetivos.

A este respecto la positiva regulación que se ha hecho de la experiencia del proyecto piloto de la Novena Región, a llevado al Ministerio Público a definir una política interna orientada a promover iniciativas como la experiencia de este proyecto a todas las regiones del país, esperando de este modo incentivar la aplicación de salidas alternativas por acuerdos reparatorios.

En ese contexto, *"este Fiscal Nacional considera pertinente poner en su conocimiento el oficio que se indica, y solicitar a usted y por su intermedio a los directores generales de las Corporaciones de Asistencia Judicial colaborar con esta iniciativa brindando las facilidades para que sus Centros de Mediación puedan trabajar con el Ministerio Público en estas materias principalmente, por que estas instituciones cuentan con un circuito de atención que brinda garantías de seriedad, idoneidad e integralidad a sus usuarios"*.

A fin de materializar esta colaboración las Fiscalías Regionales de Ministerio Público promoverán las coordinaciones que sean necesarias para la Corporación de Asistencia Judicial en sus respectivas regiones.

Guillermo Piedrabuena (Richard), Fiscal Nacional del Ministerio Público. (Oficio n° 1146 Chile. oficio FN N° 977, mediante OF 977).

De: Fiscal Nacional del Ministerio Público
A: Fiscales Regionales y adjuntos del país

Desde el año 2005 la División Nacional de Víctimas y Testigos (en adelante DAVT) desarrolla la iniciativa de diseñar y poner en marcha un proyecto piloto a nivel regional destinado a asesorar a los Fiscales en el desarrollo del proceso de trabajo vinculados a víctimas de delitos, mediante la utilización de técnicas de mediación, conciliación y/o negociación, en el marco de los acuerdos reparatorios reguladas en los artículos 241 y siguientes de Código Procesal Penal.

A partir de este proyecto realizó, como primera etapa, un diagnóstico sobre las prácticas relativas a promoción de los acuerdos reparatorios, en cuatro Fiscalías Regionales del país y luego propuso a dos Fiscales Regionales la realización de un proyecto piloto, concretándose esta proposición con la Fiscalía Regional de la Novena Región y con la Fiscalía Regional Centro Norte.

Posteriormente este Fiscal Nacional encargo a dicha división una evaluación del proyecto piloto de la Fiscalía Regional de la 9° Región cuyos resultados han servido de base para actualizar

los criterios de actuación en materia de acuerdos reparatorios, de los términos que se expondrán a continuación.

Es importante señalar, previamente, que la institución del acuerdo reparatorio constituye una de las salidas alternativas establecidas en el Código Procesal Penal y como tal se inspira y percibe una serie de roles relacionados por la Justicia Restaurativa orientados a la participación plena y al consenso total de las partes involucradas, a restaurar las consecuencias de delito dando oportunidad a la víctimas de expresar sus necesidades de reparación, a buscar un sentido pleno y directo de responsabilidad, dando la oportunidad al infractor de reparar el daño causado (Pérez, 2006.).

La incorporación de los acuerdos reparatorios en el sistema penal como una salida alternativa refleja, no solo la tendencia moderna a realzar el protagonismo en la obtención de la reparación del daño causado por el delito, sino, a su vez, constituye una respuesta al modelo punitivo del estado. De ese modo, cuando resulta procedente se privilegia dar solución al conflicto entre la víctima y el ofensor por sobre la sanción susceptible de aplicar a este último.

La víctima y el testigo en la Reforma Procesal Penal, División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional, Ministerio Público, editorial fallos del mes.

En este sentido, en el mensaje del Proyecto de Código Procesal Penal se propuso avanzar hacia la creación de un sistema de justicia criminal que otorgue diversas posibilidades de solución de conflictos.

1.11.1. Mensaje Proyecto de Ley del Código Procesal Penal:

Aparece claramente de sus antecedentes que, en esa institución subyacen dos ideas fundamentales:

1. Realzar los intereses concretos de la víctima por sobre los intereses abstractos del imputado.
2. Que el Sistema de Procedimiento Penal no es entendido como un sistema destinado a la aplicación de la pena, sino como un sistema destinado a la resolución de conflictos.

Por lo tanto si existieren soluciones, distintas a la pena considera socialmente mas eficaz debieran aplicarse (Pfeffer, 2006).

Asimismo, "no debemos olvidar que la instalación de los acuerdos reparatorios en nuestro ordenamiento jurídico constituye un mecanismo de descongestión del sistema penal que da impulso al principio de la economía procesal, al posibilitar que en muchas causas se encuentre solución evitando los costos de tiempo y desgaste que significa llevar una causa a juicio".

No obstante lo anterior se ha podido constatar una baja paliación por parte de los Fiscales adjuntos de los acuerdos reparatorios como forma de término del proceso penal. Las estadísticas el Ministerio Público señalan que esta salida alternativa comparada con el total de formas de término, representaban, a diciembre del 2006 el 1.3%.

1.11.2. Ministerio Público, Memoria Anual 2006:

Se ha considerado conveniente promover que se le de una mayor aplicación cuando se cumplan los requisitos para ello especialmente en aquellas causas en las que actualmente se aplica un termino facultativo teniendo conocimiento de los antecedentes de la víctima y el imputado.

Es aquí que del total de casos que terminaron por archivo provisional y principio de oportunidad durante el año 2004 hubo un 5% de estos que se podría haber eventualmente terminado por acuerdo reparatorio, por cuanto en ello existía datos de víctima e imputado que permitía localizarlos para la Fiscalía, y se trataba en todos los casos de delitos susceptible de acuerdo reparatorio. (Ver: "diagnóstico sobre acuerdo reparatorios Regiones I, II VII Y IX División de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional noviembre del 2005).

Del mismo modo, se ha observado una aplicación restrictiva de los acuerdos reparatorios en relación a la suspensión condicional de procedimiento como *salida alternativa*, la que en ocasiones es aplicada en circunstancias que habría sido procedentes llegar a acuerdo reparatorio, es aquí que la suspensión condicional comparada con el total de términos a diciembre del 2006 correspondió al 9.1%.

Parte de la cual pudo representar una mejor solución para las víctimas mediante el acuerdo reparatorio.

En este sentido, los resultados obtenidos de la evaluación del Proyecto Piloto ejecutado en el año 2006 en la Novena Región constituyen una experiencia que aporta ideas novedosas a la gestión de metas institucionales del Ministerio Público, aumentando las salidas judicializada de la Fiscalía Regional a través de la promoción de los acuerdos reparatorio mediante la incorporación de un procedimiento de trabajo coordinado con un Centro de Mediación Penal externo.

El Código Procesal Penal no hace referencia expresa de cómo pueden llevarse a la práctica los acuerdos reparatorios, limitándose a señalar que "la víctima y el imputado podrán convenir acuerdos reparatorios" y que queden sujetos a la aprobación del Juez de Garantía en audiencia que se citará a los intervinientes (*Código Procesal Penal, Chile. Art.241*). De esta forma nada impide que se puedan promover a través de procesos de mediación penal u otros mecanismos de resolución alternativa de conflictos, ejecutados por organismos externos a la Fiscalía y especializados en el tema.

Sin embargo, es preocupación de éste Fiscal Nacional que se tenga especial cautela en desarrollar procedimientos que:

- a) resguarden adecuadamente la autonomía de los Fiscales,
- b) apunten efectivamente a la calidad de los términos y,
- c) establezcan entre las instituciones involucradas, una orientación clara a satisfacer la necesidad de las partes teniendo presente la especial reparación del daño sufrido por la víctima.

Considerando lo expuesto, este Fiscal Nacional instruye a los señores Fiscales Regionales lo siguiente:

1.11.3. Incentivo de acuerdos reparatorios:

La promoción de los acuerdos reparatorios puede descongestionar el sistema de persecución penal, reducir los tiempos de intervención del Fiscal, y mejorar la calidad de los términos.

Para ello, es importante tener un programa de promoción de estos, cuando sean procedentes y contemplar espacios de capacitación permanente para Fiscales y Asistentes de Fiscales, tanto los procedimientos de entrega de información a las partes, como en técnicas de resolución alternativas de conflictos y calidad de atención. Dentro de esos procedimientos corresponde establecer una línea, respeto de los plazos máximos desde el ingreso de la denuncia para realizar el primer contacto con o las víctimas, así como también, para llevar a cabo la toma de declaración y la promoción de acuerdo reparatorio con la víctima .lo anterior, en atención a que se ha observado en la práctica, que resulta mas eficaz para el logro de un acuerdo reparatorio si ella se implementa tempranamente.

En las decisiones concretas que se adopten, deberán respetar los criterios generales impartidos sobre la materia mediante el instructivo n° 34 año 2000, cuyo texto actual esta contenido en el Oficio FN 038 de 21 de enero del 2003, en el Oficio FN n° 643 del 10 de noviembre del 2005, remitida a raíz de las modificaciones introducidas al Artículo 241 del Código Procesal Penal por la Ley 20.074, así como los demás criterios impartidos en relación a determinados delitos.

Fomentar la realización de acuerdos reparatorios con apoyo de Centro Externos Especializados en mediación penal:

Si bien no existe información precisa en cuanto a otros externos especializados en mediación penal que existen en Chile y en las regiones se ubican, se ha observado que se trata de un campo en desarrollo creciente y que puede resultar muy facilitador para el quehacer de las Fiscalías Regionales. En ese contexto, este Fiscal Regional recomienda, en la medida de lo posible, fomentar y privilegiar la realización de acuerdos reparatorios con el apoyo de Centros externos especializados en mediación penal que de garantía de idoneidad y calidad en su intervención.

Para mayor resguardo de lo anterior es necesario establecer ciertas exigencias mínimas a las instituciones externas a las cuales se deriven.

Diagnóstico sobre acuerdos reparatorios en Regiones 1º, 2º, 7º y 9º "Dirección de Atención a Víctimas y Testigos de, Fiscalía Nacional diciembre 2005.

Tales como:

- a) Requisitos de calidad mínimo que debe cumplir el Centro: espacio, calidad de infraestructura, seriedad, idoneidad calidad de la intervención.
- b) requisitos de calificación de los mediadores: siempre será preferente que estos cuenten con experiencia en mediación.

Por la realidad chilena, no es posible exigir a los mediadores experiencia específica en mediación penal pues se trata de un ámbito poco explorado en nuestro país , pero si, al menos se les puede exigir experiencia previa en mediación familiar, civil, laboral o vecinal. Además es factible que mediadores vecinales tengan cierta experiencia en mediación de delitos menores, como faltas y cuasidelitos. Y con formación en proceso penal , específicamente , conocimiento sobre el alcance de los acuerdos reparatorios como forma determinó del proceso penal, formación en destrezas de mediación penal tales como: evaluación, obtención de consentimiento de las partes para participar de manera informada y oportuna , preparación de víctimas e imputados para eventuales encuentros personales, facilitación de una mediación/diálogo no dirigido y sensible a las partes y una adecuada aplicación de los principios de voluntariedad, confidencialidad y neutralidad de la mediación penal.(Marti , 2006).

- c) gratuidad de la intervención y/o formas de financiamiento que tendrá dicho Centro externo.

En la práctica comparada, toda la intervenciones de mediación penal son gratuitas y el financiamiento proviene ya sea del Estado, fundaciones, municipalidades, y/o una combinación de todas esas fuentes.

- d) Respecto de la naturaleza del vínculo de la Fiscalía Regional y el Centro externo se instruye a los Fiscales Regionales a establecer protocolos de acuerdo en el que se exprese que el resultado obtenido en el proceso de mediación, en ningún caso será vinculante para el Ministerio Público, como tampoco, se podrán establecer compromisos que obligue al Ministerio Público a derivar un número mínimo de casos al Centro externo de mediación penal.

1.11.4. Resguardar la autonomía de los Fiscales en el procedimiento:

El Código Procesal Penal entrega al Ministerio Público, la facultad de dirigir en forma exclusiva la investigación criminal y de ejercer la acción penal pública, salvo en los ilícitos de acción penal pública, y los ilícitos de acción penal privada. No obstante y en atención a los criterios generales de actuación contenidos en el presente oficio, resulta altamente necesario establecer mecanismos que tiendan a fortalecer y resguardar la autonomía de los Fiscales que en el ejercicio de sus funciones, tengan la posibilidad de instar proponerles términos a través de la

derivación a un proceso de mediación con el fin de aplicar las salidas alternativas del acuerdo reparatorio.

La derivación de casos a los Centros de Mediación Penal no puede considerarse como una cesión de las facultades de los Fiscales ni como una limitación a su autonomía. Se trata de un mecanismo que se pone a disposición de los Fiscales adjuntos.

Los resultados provenientes de las intervenciones de los Centros de Mediación Penal externos en ningún caso sea vinculantes para el Fiscal a cargo de la investigación, quien, aún cuando halla participado en la promoción común entre las partes eventualmente podría oponerse, especialmente, si surgen antecedentes que no sean procedentes.

En efecto, los Fiscales adjuntos en virtudes de la facultad del Ministerio Público de proponer acuerdos patrimoniales medidas cautelares u otros mecanismos que faciliten la reparación del daño causado a la víctima, tienen la capacidad de promover y derivar los casos a los Centros externos de mediación penal, pero también, tiene la facultad legal de oponerse a la celebración de acuerdos reparatorios vale decir, solicitar al Juez que niegue la aprobación de un determinado acuerdo reparatorio, por existir un interés público prevalente en la continuación de la persecución penal conforme a los criterios establecidos en el Oficio FN n° 038 de 2 de enero de 2003.

Finalmente resulta indispensable para asegurar la autonomía a los Fiscales en el ejercicio de sus funciones establecer mecanismos que fortalezcan la relación interinstitucional de los distintos autores con miras al logro de objetivos propuestos y sobre la base del respeto a los protocolos previamente establecidos lo que redundara en una respuesta mas satisfactoria oportuna y efectiva para las partes, especialmente para las víctimas involucradas.

1.11.5. Intervención de la URAVIT:

En el Oficio FN n° 038 del año 2003, se dispuso que los Fiscales pudieran solicitar el apoyo de las Unidades de Atención a las Víctimas y Testigos para identificar la factibilidad de aplicar los acuerdos reparatorios como salidas alternativas o para la conducción de un proceso de mediación.

Sin embargo en el proceso de mediación necesario como forma de alcanzar acuerdos reparatorios entre las partes, se ha planteado un cuestionamiento de la condición neutral de la URAVIT. Un aspecto concreto de esta situación es que los profesionales de la URAVIT no están amparados por el principio de confidencialidad, el que constituye una condición básica para desarrollar todo proceso de mediación.

Por otra parte en determinadas oportunidades, el hecho que la URAVIT tome contacto con los imputados ha provocado conflictos en el trabajo implementado a favor de las víctimas, u obstaculizado otros objetivos de la unidad, la que debe cautelar por la protección, atención y disminución de nuevas victimizaciones para con la víctima.

De acuerdo a lo anterior, este Fiscal Nacional instruye que a partir de este oficio, los Fiscales no deriven a las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos cuando el objeto de esa derivación sea exclusivamente que un profesional conduzca un proceso de mediación y/o conciliación entre las partes, esto no obsta a que si se trata de una víctima deriva previamente a la URAVIT, y el Fiscal considerando la posibilidad de un acuerdo reparatorio, este solicite una opinión a la URAVIT, sobre la disposición de esa víctima para participar de un posible proceso de mediación y/o la opinión profesional sobre las condiciones de esta persona. Asimismo, la URAVIT podrá sugerir al Fiscal a cargo de la investigación, la firma de reparación penal más adecuada para la víctima, considerando su disposición respecto del término judicial.

Derivación a los Centros de Mediación Penal externos de causas en las que se encuentran involucrados infractores adolescentes. Las orientaciones e instrucciones contenidas en el presente oficio son aplicables a los adolescentes.

Mediante el Instructivo n° 4 de la Ley 20.084, sobre Responsabilidad Penal de los Adolescentes contenida en el oficio FN n° 484 se instruye los Fiscales Adjuntos a privilegiar la proposición de las salidas alternativas, como el acuerdo reparatorio, siempre que implique el establecimiento de obligaciones que el adolescente pueda cumplir personalmente.

Diversas disposiciones de la ley referida, entre ellas el Artículo 23 n° 5 de la que establece la responsabilidad de que el adolescente sea condenado al pago de multas o reparación del daño causado reconocen la capacidad de los adolescentes para responder penalmente y asumir las consecuencias de sus intervenciones procesales.

En este marco, este Fiscal Nacional no ve inconveniente para derivar a los Centros de Mediación Penal externos, aquellas causas en las que estén involucrados adolescentes, toda vez que su condición de tales, no les restringe su voluntad para concretar acuerdos ni capacidad para responder por sus actos.

Cabe señalar, según lo establecido en el Oficio n° 484 de la referencia que la única restricción respecto de la derivación de causa de adolescente la de evitar el establecimiento de obligaciones de contenido pecuniario salvo, cuando conste que el adolescente cuente con ingresos propios.

Además, se deberá instar por que el acuerdo imponga al imputado algún tipo de obligación que implique la responsabilización del adolescente, objetivo asignado por la ley de sistema de persecución penal de los imputados menores de 18 años de modo que, a través de esta forma de solución de conflicto penal el adolescente se haga cargo del acto y sus consecuencias, estimulando, fortaleciendo o promoviendo el respeto de los derechos y libertades de las demás personas. Lo anterior precisa que la solución del conflicto tenga un carácter más real y simbólico y que el impacto del acuerdo se radique en la persona del adolescente y no en un tercero, como ocurriría con las obligaciones pecuniarias cuyo pago es asumido por los padres todo lo cual debe tenerse presente al evaluar el contenido del acuerdo.

Los Fiscales Regionales deberán poner en conocimientos de los Fiscales Adjuntos y de los jefes de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos el contenido de este oficio para todos los fines que haya lugar. (*Oficio FN Chile. n° 977*).

1.12. Trabajo Social en la Institución

Las funciones que poseen los Trabajadores Sociales en la Corporación de Asistencia Judicial se dividen en dos líneas de acción, la primera consiste en que pueden llevar a cabo el proceso de mediación penal, por tanto cumplir la función de mediador para alcanzar el común acuerdo entre las partes antes de que pueda intervenir el sistema judicial, como una solución alternativa de estos casos en cuanto a la justicia restaurativa.

Trabajan de acuerdo a la atención del caso, lo que se compone en primer lugar del ingreso de los casos para su posterior atención en el Centro de Mediación, evaluando socioeconómicamente a los usuarios del servicio, y conectan las redes para la mejor resolución de cada caso.

Realizan atenciones en el servicio de orientación e información (primera línea de servicio y de ingreso de los usuarios de la CAJ (Corporación de Asistencia Judicial).

Funcionan como peritos sociales en causas que el Tribunal determina, están encargadas del servicio de Resolución Colaborativa de conflictos, realizan las derivaciones a mediación lícitada y son los responsables de la intervención del servicio de prevención y promoción de derechos, lo anterior como funciones más relevantes.

Capítulo II “Diseño de Investigación”

2.1. Planteamiento del Problema

En Chile se están aplicando diversos tipos de iniciativas de mediación penal, basadas en diferentes Oficios, decretados por el Ministerio Público, sin embargo no se ha planificado ningún tipo de Proyecto de Mediación Penal, por tanto no existen las bases para que este sea implementado, lo que genera que no pueda ser promulgado, difundido a la población, y que se requiera de una difícil evaluación.

2.2. Justificación

Se hace necesario proceder a realizar una investigación que permita conocer el funcionamiento de este sistema, sus principales fortalezas, oportunidades, debilidades amenazas y los niveles de satisfacción de los agentes involucrados, para poder previsualizar este proyecto a cabalidad y ver las posibilidades de concretarse el mismo, como de generar los principales lineamientos de aplicación, analizando sus principales características.

La mediación se presenta como un programa especializado entregado a los usuarios que hacen uso voluntariamente de este recurso para ser mas específico, este se caracteriza por ser una prestación que entrega el Servicio de Mediación a personas de escasos recursos (a excepción del Centro de Mediación Agustinas) de las Regiones en las cuales tiene cobertura. Es decir, en sus Centros y Unidades de Mediación en las Regiones VI, VII, XII y Metropolitana. En ellos, trabajan equipos profesionales interdisciplinarios, compuestos por Asistentes Sociales, Abogados y Psicólogos, altamente capacitados en conducción de procesos de mediación, con años de experiencia en atención de casos. En consecuencia a esto, las seminaristas trabajaran con los agentes fundamentales, tales como víctima, victimario y mediadores intervinientes en el proceso de mediación, lo que permitirá una evaluación objetiva del procedimiento de implementación de la misma en nuestro país, buscando de esta forma visiones externas que permitan visualizar si el proyecto podría tener una eficacia a futuro.

De esta forma se generaría un protagonismo en los usuarios del sistema, principalmente víctima como del resarcimiento de su daño, contribuyendo a la solución de los conflictos de carácter penal como a la paz social de la comunidad, a través de una tercera vía alternativa, que evite la penalización de las causas, además el servicio de mediación se ofrece a personas que tienen conflictos que voluntariamente quieran intentar solucionar. Por esta vía pueden iniciar un proceso de diálogo en el que se discuten todos los puntos en conflicto, con la ayuda de un profesional mediador que actúa de manera imparcial y sin tomar decisiones por las personas. De esta forma, se comienza a abrir espacios de sana conversación en los cuales las personas acercan sus posiciones y tienen la posibilidad de llegar a acuerdos que les son propios y por lo tanto, representativos de las necesidades que les convocaron a la mediación, lo que sería logrado al poder implementarse la mediación en el Sistema Penal Chileno, de acuerdo a los resultados de este estudio equitativo.

Se requiere de un estudio mucho mas focalizado, que deba tener como objetivo principal el nivel de satisfacción tanto de los usuarios como de los profesionales a cargo, observando las principales falencias, para poder implementar nuevas propuestas de intervención, que contribuyan a la mejora de la atención del usuario, a nivel de la mediación penal en forma específica, ya que no existen registros de ello, según lo informado hasta la fecha.

Las seminaristas trabajarán en el contexto social que les permitirá realizar una triangulación respecto de los actores anteriormente señalados, vistos estos como agentes de cambio, proactivos ante la solución de sus problemáticas, contribuyendo al cambio de la realidad social, técnica que le permitirá evaluar la posibilidad de implementación del proyecto.

El ser humano requiere una intervención en la transformación de su realidad social, como del resarcimiento del daño que ha causado el victimario, y este último a su vez requiere de un tratamiento y reconocimiento de lo que causo, por tanto para que esto se presente, el Estado debe otorgar las herramientas necesarias para dar una igualdad y equidad social, lo que se

manifiesta a través de los derechos sociales de protección frente a diversas situaciones jurídicas, lo que se otorga a través de esta misma institución, como de la participación social ciudadana, espacio en el cual podrán actuar los usuarios, ya que será brindado por las seminaristas a través del mismo estudio, promoviendo a su vez la autogestión y empoderamiento de los sujetos frente a las problemáticas, como a sus propios derechos y deberes sociales.

En el mundo que vivimos existen muchas instancias de conflicto social, a la cual se ven expuestas las personas, sin embargo, existen diversos mecanismos a través de los cuales se puede encontrar formas de pacificación social y sistemas de resolución de conflictos, dentro de los más utilizados e importantes se encuentra el sistema alternativo de resolución de conflictos: mediación, que es un proceso comunicacional donde un tercero neutral colabora con las partes en conflicto como facilitador de acciones de entendimiento y acuerdos colaborativos básicos para la construcción de una democracia en la base de la participación ciudadana, sin embargo estos mismos no son utilizados por los usuarios por un desconocimiento de los mismos, falta de difusión y planteamiento del beneficio, como por una disconformidad del mismo programa y de sus falencias, situación por la cual se hace de suma importancia investigar desde una perspectiva de Trabajo Social en ello posibilitando la mirada del usuario para una transformación de los mismos Programas, de esta forma se posibilitaría el mayor acceso y entendimiento de los Programas de Mediación Social, lo que contribuiría a la democracia, participación y a la mejor resolución de los conflictos sociales.

Las seminaristas pretenden investigar la posible incorporación de instrumentos para minimizar el conflicto en búsqueda de la paz social, además de contribuir al bien común, la democracia, participación ciudadana y la entrega de herramientas para que se inserten nuevos y mejores espacios de integración ciudadana posibilitando relaciones humanas sustentables. Insertando a su vez mecanismos de racionalización del conflicto estimulando las legítimas diferencias y promoviendo caminos de entendimiento y colaboración sustrato básico de toda democracia.

Otro de los aportes que realizarán las seminaristas a través de la investigación desde el punto de vista social es que evaluarán la posible descongestión del Sistema Jurídico, de esta forma si se llevará a cabo la concretización del proyecto, posibilitaría una mayor difusión del Programa de Mediación y a una mejor implementación del mismo, gracias a la perspectiva de los usuarios (víctima/victimario) y mediadores.

Finalmente se plantea que esta evaluación de las acciones que se están llevando a cabo por la Corporación de Asistencia Judicial, a través de los Centros de Mediación de carácter penal, va a identificar la posibilidad de concretizar esta alternativa y de plasmar de esta forma un instrumento que pueda ser llevado a cabo, como lo es el futuro Programa de Mediación Penal.

Debido a que nuestra profesión trabajará dentro y para el sistema, con esta investigación se entregarán herramientas necesarias que le permitan al sistema jurídico una preevaluación de su intervención jurídica, respecto de la justicia restaurativa, en definitiva, la mediación, lo que no siempre es realizado, debido al tiempo.

Además se contribuirá a la búsqueda de la tan anhelada paz y convivencia social propuesta por el Estado de acuerdo a la Reforma Procesal Penal, de ser aplicable este proyecto en el sistema penal chileno de acuerdo a los resultados estipulados en el estudio de las seminaristas.

Por otro lado de no cumplirse con las bases para la aplicabilidad del proyecto de acuerdo al mismo estudio, se dejará a juicio de los profesionales con cargos directivos, el tomar la decisión de ejercer o no la mediación penal en el sistema judicial chileno.

2.3. Cuestiones de Investigación

¿Cuales son los sentidos y significados que los usuarios (víctima/victimario) y mediadores pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Centros de Mediación Agustinas, le atribuyen a la eficacia de la intervención en Mediación Penal?

2.4. Objetivos de Investigación

2.4.1. Objetivo General:

Implementar un estudio respecto de como incide el Programa Social de Mediación Penal insertos en el área jurídica a través de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en la satisfacción de la necesidad del usuario, mediante la percepción de la víctima, el victimario y los mediadores que trabajan en esta área respecto a la eficacia de sus resultados, y la evaluación de la aplicación de un programa de Mediación Penal en Chile.

2.4.2. Objetivo Específico:

- Conocer la red de derivación y difusión por parte de las instituciones pertenecientes al sistema judicial del Programa de Mediación Penal.
- Conocer las principales fortalezas, falencias y eficacia del Programa de Mediación Penal desde la perspectiva de los usuarios (víctima/victimario) y mediadores.
- Analizar el programa de mediación respecto del nivel total de satisfacción de los usuarios (víctima/victimario) y mediadores, identificando si el usuario (víctima) realmente se sitúa como protagonistas respecto a la solución del conflicto de carácter penal.

2.5. Supuesto

Comprender los sentidos y significados que los usuarios (víctima/victimario) y mediadores a pertenecientes a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, le atribuyen a la intervención de la mediación penal.

Capítulo III “Marco de Referencia”

3.1. Aspectos Generales de la Mediación Penal

3.1.1. Antecedentes históricos de la Mediación Penal:

En el sistema de justicia, "Los ejes centrales sobre los cuales descansa son: la preocupación por la víctima y el desarrollo de los sistemas alternativos a juicio". Estos son temas de desarrollo reciente a pesar que desde mucho antes se practicaba la idea de un tercero interventor para resolver conflictos.

En la ley del talón se menciona el derecho de compensación vulgarmente conocido como "ojo por ojo, diente por diente". En la edad media tuvo mayor desarrollo, pues en un comienzo se estableció el pago de dinero a las víctimas de diversos delitos. Esto desapareció a medida que transcurrió la época, subsistiendo, eso sí mecanismos informales de resolución de disputas que finalmente terminaron también por extinguirse. En el siglo XIX, la clase obrera inglesa utilizaba estos sistemas reparatorios en casos de delitos menores y dentro de las relaciones jerárquicas laborales. Los burgueses comenzaron a crear asociaciones, financiadas por ellos mismos, para procesar a los delincuentes, pues en el caso de ataques personales se tenía mayor dificultad para someterse a acciones reparatorias en beneficios de la víctima. En el siglo XX, la participación de la víctima de denunciar el delito, la posibilidad de compensación era escasa. Es sólo a mediados del siglo que se fomenta un esquema participativo en la justicia, con el objeto de solucionar el conflicto creado por el hecho delictivo y que nace la mediación como se realiza actualmente.

La Mediación Penal, se pone en práctica por primera vez el año 1974, en una ciudad llamada Elmira de la región de Ontario, Canadá. En ese lugar dos jóvenes fueron detenidos por causar reiterados daños a la propiedad privada de las familias del distrito, especialmente, 22 automóviles que fueron destrozados injustificadamente. Al llegar esta causa al juzgado respectivo, en una ciudad cercana, llamada Kitchener, el oficial encargado de la libertad condicional sugirió al juez bajo cuya jurisdicción se ventilaba la causa, Gordon McConnell, que los jóvenes enfrentaran personalmente a las víctimas del delito, para que de esta manera, se responsabilizaran de los ilícitos cometidos. El juez accedió en la sentencia a esta petición y el oficial que vigilaba a libertad condicional, procedió a acompañar a estos delincuentes primerizos a todos los lugares donde habían causado daños. Ellos admitieron sus crímenes y determinaron los costes de los delitos, decididos a solventarlos.

Se determinó una multa de 200 dólares y quedaron bajo libertad condicional durante 18 meses, condicionados a trabajar para indemnizar a las víctimas por las pérdidas sufridas, que en su totalidad alcanzaba a 1100 dólares. A los tres meses, ya habían pagado a cada víctima la suma adeudada". (Funes, 1995).

Este sistema de justicia informal "toma auge en América del Norte, teniendo ahí su máximo desarrollo, junto con otros métodos de resolución alternativa de conflictos. Posterior a esto se recogen estas ideas por legislaciones europeas, centro y sudamericanas, siendo incluso tomadas por organismos internacionales con la finalidad de fomentar su uso sobre todo frente a la delincuencia juvenil". (Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores (reglas de Beijing) ONU, nº R (87) 20 y R (99)).

Un criterio de oportunidad importante fue:

"La previsión como regla en el ejercicio de la acción penal por los Fiscales en los EEUU, en donde no rige el principio de legalidad con respecto a dicha acción, ha hecho que las ideas de justicia restaurativa se hayan visto favorecidas puesto que da un gran ámbito discrecional para su aplicación". (Weigend, 1992: 106).

El planteamiento de nuevas ideas sobre la justicia restaurativa en el Derecho Penal Juvenil:

"Fue facilitado por las características de dicho Derecho, que lo han hecho favorable a la diversión con o sin intervención, para evitar los efectos estigmatizantes que tiene la privación de libertad". (Lammek, 1994:276).

(Como antecedente relacionado con la diversión debe mencionarse el proyecto Highfields, llevado a cabo en los EEUU, en la década de los cincuenta del siglo pasado, el que trató de evitar sobre todo la privación de libertad en la justicia juvenil, aunque fundamentalmente en la relación con la condena, condicional de la pena relacionada mas con la aprobación, que con la diversión) (Por otro lado, de gran importancia en los EEUU, fue el proyecto presentado en 1967, con la Comisión de Aplicación del Derecho y Administración de justicia, que estableció que con respecto a los jóvenes debían evitarse sanciones formales, debiendo utilizarse sanciones menos gravosas). (Llobet, 2005).

En la Justicia Juvenil:

"Se llegaba en definitiva a una intervención mucho mas fuerte que la que ocurría en la Justicia Penal de Adultos, no respetándose las garantías mínimas del debido proceso. El caso "Gault" puso en crisis la concepción que se había sostenido de la justicia juvenil hasta entonces , que partía que en definitiva no eran importantes las garantías al joven , puesto que todo era en su beneficio , al tratar de salvarlo".(Barker y Barker, 1982:362).

Sin embargo, no se llegó a reconocer el derecho de los jóvenes a un jurado, el que dentro del derecho de los Estados Unidos a tenido una gran trascendencia. La negación de ese derecho, se dispuso, por ejemplo, por la Corte Suprema de los EEUU del caso MC. Keiver, en contra de Pennsylvania y In re Burrus (403 u.s. 5228.1971). Barker y Barker (op.cit).

En la resolución del caso "Gault":

"No se puso en duda expresamente la ideología del tratamiento, que imperaba en la Justicia Penal Juvenil, habiendo tenido su auge principalmente en las décadas de los años cincuenta y sesenta .En dicha ideología se expresaba la confianza en que a través de la intervención de un equipo interdisciplinario de profesionales podría obtenerse la rehabilitación de los delincuentes, en especial de los juveniles. Sin embargo, en 1974 Martinson publicó un artículo titulado ¿Qué funciona? Preguntas y respuestas acerca de la Reforma de la Prisión, en donde indicó que con pocas excepciones aisladas, los esfuerzos rehabilitadores que han sido reportados lejanamente han tenido un efecto apreciable. Formuló en ese artículo la expresión "Nada funciona" (Nothing Works), que adquirió una gran difusión". (Roxin, 1992:20).

El escepticismo en analogía con la sanción privativa de libertad:

"Produjo una crisis de la justicia penal juvenil en los EEUU, que se tradujo en el auge del neoclasicismo, llevando a una vuelta de las ideas retribucionistas, lo mismo que de las ideas de prevención general negativa, que han producido a un endurecimiento del Derecho Penal, incluyendo el Derecho Penal Juvenil. Ello ha conducido a una tendencia en los Estados Unidos al juzgamiento de los jóvenes como adultos, al cumplimiento de la sanción junto con adultos e incluso a la aplicación de la pena de muerte a menores de edad". (Llobet: 18).

Sin embargo, en forma paralela, "el escepticismo con la sanción privativa de libertad condujo en los Estados Unidos al auge de las ideas de la Justicia Restaurativa", (sobre estas tendencias paradójicas indica Frieder Dunkel: "en el trascurso de los últimos años se observó sobre todo en Estados Unidos, una decisión sobre las tendencias a poner en marcha, de cara a la criminalidad grave y reiterada de jóvenes, un Derecho Penal de Adultos mas severo. El uso creciente de tales decisiones "Waiver", corresponde a una evolución de la política criminal que por un lado intente tratar siempre con más moderación los desvíos, por medio de diversión (desjudicialización) y sobre todo evitar el encarcelamiento). (Dunkel Frieder, cita a Tiffer Sotomayor, Llobet Rodriguez y Dunkel) quien dice "que surgen como una concepción que se enfrentan a la justicia penal tradicional, que se dice basada en ideas retributivas. Así, la concepción de la justicia restaurativa se ha concebido como un nuevo paradigma que debe ser diferenciado de la justicia rehabilitadora, relacionándola con la ideología del tratamiento". (Feld: 18-44) La crisis de la Justicia Penal Juvenil en EEUU, comienza con las nuevas ideas sobre la Justicia Restaurativa, debido al auge de "las ideas retributivas en relación con el juzgamiento de la delincuencia juvenil, lo mismo que al escepticismo frente a las ideas rehabilitadoras, que habían tenido especial acogida en el Derecho Penal Juvenil" (Bazemore, Gordon y Walgrave, Lode cita a Bazemore y Walgrave).

Las ideas de Justicia restaurativa en relación a EEUU y Canadá:

"Han estado relacionadas con organizaciones no gubernamentales, en las cuales voluntarios prestan gratuitamente su labor de mediación, ello fuera del proceso penal. Desde esa perspectiva, la Justicia Restaurativa se ha llegado a concebir como una alternativa a la justicia penal. Sin embargo debe reconocerse que los centros de mediación no parten de una clara distinción entre asuntos penales y civiles, funcionando en general como centros para la resolución de conflictos". (Weigend, 1992: 107).

3.1.2. Justicia Restaurativa e interés en la víctima:

El surgimiento de la Justicia Restaurativa se da "en el marco del llamado renacimiento o redescubrimiento de la víctima" (Eser, 1992: 13-52) (Strang: 183-193). (Con respecto a ello el grupo de expertos de la ONU que elaboró un proyecto de principios básicos para la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en materia penal, dijo; " la justicia restaurativa se había desarrollado en parte como respuesta a la exclusión de las víctimas y procuraba reparar esas circunstancias, pero ese empeño no debería determinar una reducción indebida del papel del Estado en el enjuiciamiento del delincuente y en el mantenimiento de la vigilancia y las salvaguardas esenciales durante el proceso . Era necesario establecer un equilibrio viable entre la influencia del Estado, los delincuentes y las víctimas, tanto en general como en el contexto de cada caso concreto"). (Comisión de prevención del delito y justicia penal justicia restaurativa, E/CN.15/2002/5/add.1p.7.), "que ocurre principalmente a partir de la década de los setenta del siglo pasado". Por otro lado se menciona dentro de los antecedentes de la Justicia Restaurativa la forma de solución de los conflictos de acuerdo con el Derecho consuetudinario de los grupos indígenas de diversas partes del mundo, que se mantienen hasta hoy. Ello ocurre, por ejemplo, en Australia y Nueva Zelanda"- (Blagg: 227-242), "pero también en otras regiones, por ejemplo en África y América. El desarrollo de la Justicia Restaurativa con frecuencia pretende rescatar esas formas de solución del conflicto, estudiándolas e imitándolas, recalcando como la comunidad en forma pacífica a través del acuerdo logra restablecer la paz perturbada por el hecho delictivo.

"La fundamentación primordial de la Justicia Restaurativa en el interés de la víctima, debe reconocerse que no sería acorde con el paradigma de la Justicia Penal Juvenil de la doctrina de la protección integral, en cuanto menciona como un principio fundamental el interés superior del niño".(Convención de los Derechos de Niño, Chile. Art.3 i.B.). Por ello en la Justicia Penal Juvenil "las ideas de Justicia Restaurativa tienen como principal fundamento el principio educativo, que debe llevar a combatir la estigmatización del joven, evitándose la imposición de una sanción propiamente dicha. A lo anterior se agregan los efectos positivos que tiene el hecho de que el joven asuma la responsabilidad por el hecho que cometió. Esto no debe llevar a desconocer que la Justicia Restaurativa también opera en el Derecho penal Juvenil en interés de las víctimas, siendo por ello expresión de la protección de sus intereses".

3.1.3. Justicia Restaurativa y Abolicionismo:

En Europa en las ideas de Justicia Restaurativa se encuentran buenos argumentos en "los reclamos formulados desde la perspectiva del abolicionismo, en cuanto ha alegado que la justicia penal expropió el conflicto a los actores del mismo, convirtiéndolo en un conflicto Estado autor y no en un conflicto autor – víctima". (Christie, 1984: 157-182).

Dentro de las ideas fundamentales en que basa la justicia "se encuentra la concepción de que el delito produce un conflicto, en el que los participantes son fundamentalmente el autor y la víctima, siendo la mejor forma de solución del conflicto el acuerdo entre ambos participantes, logrando a través del diálogo entre ellos . Es importante resaltar los puntos de contacto de esta concepción con el abolicionismo, que ha sido defendido principalmente en Europa, en los países escandinavos, habiendo tenido también una recepción de importancia en América Latina.

La relación entre las ideas de Justicia Restaurativa y las del abolicionismo penal es clara en cuanto este último ha reclamado en contra de la apropiación del conflicto por el Estado y ha Abogado que este sea devuelto a las partes del conflicto, de modo que se posibilite un acuerdo entre ellas, a través del diálogo". *Christie (op. cit)* (señala Louk Hulsman: la víctima no puede detener la acción pública una vez que esta reapuesta en movimiento, le esta vedado ofrecer o aceptar un procedimiento de conciliación que podrá asegurarle una reparación aceptable o, lo que es a veces más importante, darle la ocasión de comprender lo que ha pasado realmente y asimilarlo; ella no participa en absoluto en la búsqueda de las medidas que se adoptarán en contra del autor, ignora lo que sucederá a este último durante el tiempo en prisión; no sabe en que condiciones va a poder sobrevivir su familia, no tiene ninguna idea de las consecuencias reales del hecho en la vida de ese hombre, de la experiencia, tan negativa, que va a tener en prisión; ignora, asimismo, el rechazo que deberá afrontar a su salida... a menudo la víctima desearían ver cara a cara al imputado para sentirse liberadas. Incluso la víctima de violencia quisiera tener a veces la ocasión de hablar con su agresor. Quisiera comprender sus motivos, saber por que es ella quien a sido atacada. Pero él esta en prisión y el cara a cara es imposible). (*Hulsman y Bernat, 1984: 71-72*).

Esta influencia del abolicionismo "ha llevado en ocasiones a criticar la desjudicialización, que se produce a través de institutos como la conciliación y la suspensión del proceso a prueba". (Véase la crítica que desde una perspectiva conservadora hizo Fabian Volio en Costa Rica) (*Volio, 2000*) "No se puede negar que un sector de los defensores de la Justicia Restaurativa asume posiciones abolicionistas. Sin embargo, debe reconocerse que, en general, los partidarios de la Justicia Restaurativa no pretenden la eliminación de la justicia penal" (*Torres : 454-455*) Al respecto el grupo de expertos que elaboró el proyecto de principios básicos de la ONU sobre la utilización de los Programas de Justicia Restaurativa en materia penal presentado en el año 2000, dijo que las ideas y posibilidades que ofrecía la Justicia Restaurativa, debían considerarse un complemento de las prácticas de justicia penal vigentes, e inscribirse en el marco de las prácticas nacionales establecidas y de las circunstancias sociales, culturales, económicas, y de otra índole en la que se desarrollan, (*Comisión del delito y justicia penal*), por lo que no llegan al abolicionismo de este, de modo que el sistema penal se mantiene, dejando que se produzca una desformalización hacia la obtención de una solución al conflicto por la víctima y el autor, a través del diálogo y acuerdo entre ellos, ello no implica que no continúe existiendo como otra vía el sistema penal, el que opera:

"Como un estímulo para que el autor acepte participar en el proceso de mediación y la reparación, puesto que con ello evitará la prosecución del proceso penal y con ello la eventual imposición de una pena". (Myer, 1995: 47).

Se ha cuestionado por ello si se quebranta el derecho de abstenerse de declarar ello en cuanto se da un trato más benigno al que acepta reparar el daño, exigiendo generalmente un reconocimiento expreso de su culpabilidad de modo que cuando el sujeto se niegue a ello y se llegue a la imposición de una sentencia condenatoria recibe un trato más riguroso en efecto no puede dejarse de considerar que el imputado se ve sometido a una propuesta compensatoria, bajo la espada de Damocles de la aplicación de una pena en una sentencia eventual cuyo signo absolución o condena el no domina ni puede calcular totalmente la mayoría de los casos. (Lo anterior es reconocido por el grupo de expertos que elaboró el Proyecto de Principios Básicos de la ONU sobre la utilización de Posprogramas de Justicia Restaurativa en materia penal presentada en el año 2002, que indicó: el grupo de expertos era conciente que la mayor parte de las veces los delincuentes se enfrentaban con la alternativa del enjuiciamiento y el castigo si no participaban y estimó que, en ese sentido debía entenderse que la palabra coaccionar se refería solamente a una coacción extrajudicial o indebida y no a la influencias derivadas de la posibilidad de enjuiciamiento castigo u otros procedimientos judiciales).(*Comisión y prevención del delito penal*).

"Esta es la concepción de la que parte el Derecho Penal Juvenil, con base en la Convención de los Derechos del Niño y los instrumentos que la complementan, la que no puede ser catalogada como abolicionista, ya que no se pretende la eliminación del Derecho Penal Juvenil y de la imposición de sanciones a través del mismo, aunque se pretende una restricción de dichas sanciones y la búsqueda de alternativas, cuando es posible a la imposición de sanciones propiamente dichas, fomentándose con ello la reparación del daño" (*Tiffer Sotomayor, Carlos,*

cita a Tiffer Sotomayor, Llobet Rodríguez y Dunkel). Lo anterior "impide que pueda ser concebida la Justicia Restaurativa en forma exclusiva como una forma de satisfacción de la víctima, siendo más bien una tercera vía que se ha creado" (Bovino, 2001:129-131) tendiente hacia la desformalización y desjudicialización de los conflictos penales. Se agrega a todo ello que si se concibiera al delito exclusivamente como un conflicto víctima-autor, sin reconocerse el interés público que puede existir en la persecución de los delitos, a lo que debería llegarse es precisamente al abolicionismo penal, de modo que las ideas de Justicia Restaurativa tuvieran total aplicación, no existiendo de ninguna manera una alternativa de Justicia Penal, la que debería ser eliminada totalmente por no tener razón de ser. Ello no necesariamente operaría en el caso de la Justicia Penal Juvenil en beneficio de los jóvenes, puesto que puede favorecer las reacciones de hecho", como referencia se cita a Luigi Ferrajoli en su crítica al abolicionismo. (Ferrajoli 1986:25-48 a; 1995:338-341; b) "De todas maneras es importante anotar que en general los Proyectos de Justicia Restaurativa tienden a eliminar la posibilidad de aplicación en los delitos de gran gravedad, lo que es contrario a la adopción de una concepción abolicionista".

Puede afirmarse que "existe una tendencia internacional en el Derecho Penal de Adultos, bajo la influencia del Derecho Penal Juvenil, al reconocimiento de la reparación como causal que da lugar al archivo del proceso o bien a prescindir o atenuar la pena". (Eser, Kayser y Madlener, 1990.) A pesar de lo anterior, debe reconocerse que la extensión de la administración de la Justicia Restaurativa en el Derecho Penal de Adultos, no llega a tener la amplitud que presenta en el Derecho Penal Juvenil. (Llobet Rodríguez cita a Tiffer Sotomayor, Llobet Rodríguez y Dunkel).

"El 28 de julio de 1999 el Consejo Económico y Social de la ONU aprobó una resolución recomendando a los Estados miembros el uso de la mediación y la Justicia Restaurativa". (Van Ness, Morris y Maxwell: 11).

El reconocimiento de la Justicia Restaurativa en la Justicia Penal Juvenil, "debido a los buenos resultados producidos, de acuerdo con el principio educativo, ha llegado a tener acogida dentro del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, comprendiendo dentro de este no sólo a los menores de edad, sino también a los adultos.

Es importante anotar que el nuevo paradigma de la Justicia Penal Juvenil fue influenciado por el Derecho Penal de Adultos, en cuanto se asumieron las garantías de derecho penal y procesal penal que habían sido reconocidas en éste. Sin embargo, a la inversa el Derecho Penal Juvenil ha influenciado al Derecho de Adultos, esto, por ejemplo, en lo atinente a las ideas de Justicia Restaurativa, aunque se debe reconocer que siempre el Derecho Penal Juvenil va más adelante que el Derecho de adultos. Así en lo relativo a la Justicia Restaurativa, como expresión de la desformalización, el Derecho Penal Juvenil implica posibilidades más amplias de aplicar las ideas de Justicia Restaurativa". (Brintrup Bahamonde, 2003).

3.1.4. Antecedentes Teóricos de la Mediación Penal

3.1.4.1. La Justicia Reparadora o Restauradora:

"Entre los años sesenta y setenta se produjo una nueva corriente político-criminal en los Estados Unidos que se fue extendiendo al resto del mundo, es la denominada *restorative justice*". Esta rama se basa en una idea de Justicia Retributiva tal y como se enseña en la cátedra de Derecho Penal, en donde se explica que, "una vez cometido el ilícito penal y determinada la participación del delincuente, éste debe ser castigado; sanción que se relaciona con una idea de venganza, mas que con un espíritu de superación del conflicto. El delito se mira desde una perspectiva objetiva, como violación a la ley y un ataque contra el Estado, es por eso que es el quien tiene el *ius puniendi* o la potestad para castigar al infractor. Y cuando lo hace, aplica una pena, que si bien en *última ratio* debería ser una privativa de libertad, es la más empleada. Todo esto con la finalidad que el delincuente no vuelva a cometer una infracción y que en la cárcel logre su rehabilitación y posteriormente su reinserción en la sociedad".

Los teóricos sobre este tema han propuesto una nueva forma de hacer justicia pero mirando al delito, delincuente y víctima desde otro enfoque, para así obtener mejores resultados, viendo satisfechas las necesidades de la comunidad.

El objetivo principal es "tomar al delito no como un incumplimiento de la ley sino como una violación a las relaciones humanas, ejecutada contra personas individuales o contra comunidades". El conflicto y su solución, se centran, por un lado "que el delincuente se responsabilice del acto delictuoso y de sus implicancias para el sujeto pasivo y por otro, que la víctima sienta que han satisfecho sus pretensiones.

Actualmente lo que se hace al administrar justicia en lo penal es asignar culpas a un individuo, tratar que por medio de la pena modifique su conducta y liberar a la comunidad de todo esfuerzo por evitar que estos comportamientos se eliminen en el futuro".

Fomentándose una relación entre la sociedad y los sistemas de justicia, se analiza que para evitar los actos atentatorios a los bienes jurídicos por la Ley Penal, debe fomentarse una mayor relación entre la comunidad y los sistemas de justicia, "pues al ser estos lazos más cercanos y firmes, aumenta la probabilidad de limitar las conductas que ella desapruaba. Al contrario, si los vínculos son lejanos y débiles, el valor de la reprobación social disminuye, la víctima se siente incomprendida, apesadumbrada y frustrada, mientras el infractor se limita a cumplir la condena sin tomar conciencia del mal causado a sujetos determinados.

La comunidad es responsable de quienes la integran, por lo tanto debe remediar el ilícito cometido, ella es quien debe defender las pautas de comportamiento que se desea que se sigan, es por eso que ella debe velar porque la víctima reciba el apoyo al cual tiene derecho y a su vez que el delincuente tenga una oportunidad para deshacer el daño causado. Por supuesto que a este esfuerzo se suma el Estado, pero ya no como sujeto principal y primer afectado, si no que aplicando los conceptos de solidaridad y subsidiariedad, es decir, siendo un complemento y soporte de la acción de la comunidad, otorgando los medios necesarios para impulsar su iniciativa, como también, tomando sobre sí la responsabilidad, cuando la comunidad no se sienta capaz de hacerlo". (*Ibid*).

3.1.4.2. Concepto de Justicia Reparadora:

Sobre definiciones de Justicia Reparadora o Restaurativa hay tantas como autores han escrito sobre el tema. A continuación se citan algunas:

"Justicia Restaurativa es un proceso por el cual, todas las partes involucradas en una ofensa se reúnen para resolver de manera colectiva como tratar las consecuencias del delito y sus implicancias para el futuro". (Marshall, 1999).

"Es una respuesta al comportamiento criminal que busca restablecer las pérdidas sufridas por las víctimas del crimen y facilitar la paz y tranquilidad entre partes opositoras". (*Minor y Morrison citan a "restorative justice: international perspectives"*).

Todas estas enunciaciones, "al tratar de abarcar este nuevo arquetipo de justicia, adolecen en la vaguedad. Lo cual se explica por ser esta una visión integral del Derecho Penal y contiene en sí diversas instituciones que no parecen verse reflejadas en las definiciones anteriormente expuestas.

3.1.4.3. Aún así se pueden extraer ciertas ideas que agrupan estas concepciones sobre la Justicia Reparadora:

- 1.- Surge una idea de esfuerzo comunitario, al ser las partes en conjunto quienes resolverán el conflicto.
- 2.- Se enfoca principalmente a una solución para el futuro, sin entrar a cavilaciones respecto de culpabilidades.

3.- En todas estas definiciones se da por supuesto que esta determinada la imputabilidad del delincuente, lo que se busca es que se responsabilice del ilícito cometido y no que exclusivamente se determine su participación en el delito.

4.- Se hace patente que el objeto del proceso a efectuar, cualquiera que sea la herramienta a utilizar para este efecto, vislumbra como ideal restablecer a las partes en su estado anterior, más que sancionar la violación al derecho.

5.- Es una manera diferente de analizar el fenómeno delictivo".

Para la autora Ana Carolina Brintrup Bahamonde, la Justicia Reparadora se definiría como "un nuevo marco teórico del Derecho Penal, en virtud del cual, las partes del conflicto se encuentran, con el objeto de resolver sobre los daños de toda especie que son consecuencia del delito para lograr restablecer la paz perturbada por la infracción *Brintrup (op.cit.)*."

3.1.4.4. A continuación se analiza la definición sobre la Justicia Reparadora de la Autora Ana Carolina Brintrup Bahamonde:

1.- *"Un nuevo marco teórico del Derecho Penal:* La concepción de Justicia Reparadora es la base de diversas entidades que tienen por función reparar y prevenir la delincuencia. Es en el fondo, lo que da el valor a estas instituciones y que tampoco se conforma con enfocarse a un daño específico, si no que es una idea que cruza transversalmente el Derecho Penal cambiando su modo de enfrentar el delito. Es *"Cambiar los lentes"* (*www.restorativejustice.org.*) con los que se enfoca la problemática criminal en su totalidad, dando soluciones amplias y abarcativas.

2.- *En virtud del cual las partes en conflicto se encuentran:* Estos sujetos son la víctima, el ofensor y un representante de la comunidad (un mediador por ejemplo) que se reúne cara a cara de tal manera que ellas pueden decir libremente, pero guardando los debidos márgenes de respeto todas aquellas cosas que la administración judicial no les permite expresar. Así la víctima puede preguntar aquellas cosas que no se responden con el proceso como saber porque lo hizo y explicar las pérdidas, no sólo materiales que ha sufrido. También es el momento para que el ofensor exprese sus disculpas, quizás explique el motivo de su comportamiento desviado y ofrezca una reparación.

3.- *Con el objeto de resolver sobre los daños de toda especie que son consecuencia del delito:* Las lesiones sufridas por la víctima en virtud de la comisión de un hecho ilícito no solamente corresponden a los bienes jurídicos protegidos por la norma penal, sino también aquellos que esta no contempla, tales como el tratamiento psicológico que la víctima deba hacerse después de la victimización para curar eventuales traumas, la sensación de impotencia frente al hecho delictual, etc.

Aquí las partes deciden cual va a ser la forma de reparación que se le impondrá al delincuente, que no necesariamente será una pena de multa o privación de libertad, sino que a veces incluso basta con una disculpa que la víctima quede indemnizada.

4.- *Para lograr restablecer la paz perturbada con la infracción:* Esta es la finalidad última de todo sistema penal sea retributivo o reparador, que la comunidad tenga tranquilidad en su desenvolvimiento diario y de esta manera desarrollen sus actividades". *Brintrup (op.cit.)*.

3.1.4.5. Concepto de Reparación en el Sistema Judicial:

La reparación "como prestación voluntaria del infractor, sirve de soporte a la regulación del conflicto en el que están involucradas personas concretas (infractor y víctima) que intervienen directamente en ese proceso con la ayuda de una instancia mediadora, cuya finalidad es posibilitar la comunicación y la adopción de acuerdos entre las partes. La "reparación del daño" constituirá así el núcleo cristalizador de la conciliación autor víctima, aun cuando prestación material a favor de la víctima no resulte imprescindible en todo caso para que pueda darse por zanjada la situación de conflicto". (*Schdenswiedergutmachung, 1995: 15-16*).

Respecto de la reparación, esta "integrada en la idea de conciliación autor – víctima, no responde a un Programa Terapéutico de intervención en relaciones conflictivas interpersonales para su resolución global, sino que se le atribuye una función pacificadora dirigida prioritariamente a la superación de los efectos directamente vinculados a la conducta delictiva, la posible situación de conflictos subyacentes, y previa a aquella, sólo interesará efectivamente en la medida que los implicados quieran abordarla.

La conciliación autor-víctima en cambio evoca dos elementos, uno relativo a un proceso, y otro que se refiere a un resultado del mismo. Supone, por un lado, la participación de los sujetos implicados en un conflicto en su resolución, y por otro, la superación, cuando menos parcial, de la situación de confrontación".

Al margen de cualquier diálogo o negociación la reparación a la víctima por parte del infractor, se ha convertido "en un tema de particular interés para la doctrina penal alemana desde la perspectiva de la indagación en los fundamentos que pueden llegar a justificar un papel relevante en el sistema de las consecuencias jurídico penales. La reflexión y consecuente discusión suscitada plantea la cuestión de la posible formulación de un concepto jurídico- penal de reparación diferenciable del resarcimiento civil *ex delicto*, y la posibilidad de una tercera vía en el tratamiento del delito junto a las penas y las medidas de seguridad. Al mismo tiempo se esta produciendo una reflexión acerca de los fines del Derecho Penal y sus instrumentos de acción. La práctica de la reparación –conciliación ha alimentado en buena medida un discurso en donde se pone en juego la comprensión del Derecho Penal y sus relaciones con otros ámbitos del Derecho". (*Highton, Álvarez, Gregorio 1998*).

La reparación, como "actus contrarius frente al injusto cometido, exige del autor una actuación responsable desde el punto de vista social, que llevará consigo un tratamiento constructivo del hecho. Para el responsable del delito supone enfrentarse al hecho cometido y a sus consecuencias intentando eliminar o superar los efectos negativos a través de su actuación positiva. El sujeto recupera así su dignidad frente a la sociedad al ofrecer su esfuerzo reparador para restablecer el equilibrio interpersonal alterado por el hecho delictivo". (*Rossner: 18-20*).

"Un Derecho penal con estos componentes constituye para Rossner un Derecho Penal del hecho de carácter positivo, que según sus palabras:

Dirige la mirada al punto de partida de la alteración de la convivencia de las personas y al conflicto subsistente con el fin de un tratamiento y transformación (*Verarbeitung*) constructiva del hecho. Un tratamiento referido al hecho (*tatbezogene Behandlung*) de esta índole impide, por una parte, injerencias desmedidas en ámbitos de la personalidad del autor, que no tiene relación ninguna con el hecho u por otra parte, no significa un abandono del pensamiento de la resocialización, en el sentido central de integración a través de la superación de las consecuencias del hecho y de actualización normativa individual"... Aquí reside entonces la clave teórico- penal para la superación de la crisis de sentido actual del Derecho Penal. A modo de consigna podrá sintetizarse: Reparación (*Wiederherstellung*) en lugar de contragolpe (*Gegenschlag*) y responsabilidad en lugar de tratamiento". (*Rossner: 21-22*).

De esta manera "la atención se focaliza en aquellas formulas que reconocen a la conciliación el efecto de evitar una pena, y conllevan un control judicial (por parte del Fiscal y /o Juez) de la existencia de un acuerdo satisfactorio para los sujetos implicados en el hecho delictivo.

La primera cuestión a la que debe responderse es si de este modo no se esta utilizando una coartada para no llevar a cabo una despenalización real que implique la negación del carácter de delictivo de ciertas conductas. En segundo lugar, una vez que entramos en el campo de las conductas punibles necesitadas de algún tipo de reacción penal, si se puede considerar adecuada como tratamiento del delito en el caso concreto la reparación a través de la conciliación, desplazando de este modo a la imposición de una pena". (*Villegas Berrios, 2000*).

3.1.5. Concepto de Mediación

La mediación es "un método alternativo de resolución de conflictos, que a pesar de no haber surgido necesariamente en el mundo moderno, sino que en otras culturas y en otros tiempos, se ha visto como una visión de la función jurídica del Estado". (Gaete, 2000).

Definir el concepto de mediación no es fácil, "ya que es un concepto que comprende varios ámbitos, por lo que no es algo exacto, sino sujeto a muchas variaciones, según la materia que estemos tratando". (Ibid.).

Distintos autores opinan que "La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente su propio acuerdo mutuamente aceptable" (Moore, 1995). Otra de las definiciones señala que "es un proceso voluntario, en que las partes sometidas a un conflicto determinado, se dan cuenta que solas no serán capaces de resolverlo, y que por tanto necesitan la ayuda y cooperación de un tercero imparcial, el mediador, el cual ayuda en forma confidencial y acerca a las partes a encontrar una solución cooperativa, que contemple los intereses, siendo mutuamente aceptable, no imponiendo decisiones, sino mas bien modificando la dinámica de poder de la relación conflictiva". Gaete (op.cit.).

La mediación es una manifestación de la auto composición, ya que a pesar de la intervención de un tercero, son las mismas partes las que llegan a la solución, por tanto "no desnaturaliza la esencia consensual del acuerdo a auto composición, y serán siempre los interesados los que obtengan el resultado enderezando sus voluntades a tal fin". (Grez, 1927).

3.1.5.1. El Procedimiento de la Mediación:

La mediación, es una forma de resolver conflictos, no formal, o sea que "no esta a ninguna regla o pauta de conducta, exacta y minuciosa, si consta de un procedimiento el cual es necesario seguir, que no es formalista, o revestido de una serie de requisitos legales, como el procedimiento judicial actual, pero si tiene pautas mínimas indispensables". Gaete (op.cit.).

No hay que olvidar, sin duda que "las técnicas e instrumentos utilizados, son distintos según el conflicto que estemos tratando, alternativas entre las cuales deben escoger las partes sometidas a éste y que el mediador las debe exponer con claridad para que sean comprensibles por ellas, y así poder realizar una mejor opción. Pero hay pautas mínimas que no distinguen el conflicto al cual estemos enfrentados, y que por tanto se deben llevar a cabo frente a cualquier situación". Brintrup (op.cit.).

Otro punto de vista de la mediación se constituye en:

"Una forma de intervención en un conflicto, un método que consiste básicamente en facilitar la comunicación entre las partes enfrentadas que posibilite la adopción de un acuerdo por ellas mismas". (Hartmann, 1995:3).

(Blankenburg, en: el mismo y otros. (eds) Alternative Rechtsformen , 1980 , pp 84 : cita a Rohl, en Balnkenburg y otros (eds) , op cit ., 280 Hartmann, Schlichten oder richten , 1995 , pp 28-31.), quien dice que "El mediador no tiene la capacidad decisoria que tiene un árbitro o un juez".

La mediación es vista también como "un sistema de negociación que se caracteriza por la inclusión de un tercero, denominado mediador, que actúa para facilitar a las partes el logro de un acuerdo. Puede entonces, analizarse como una técnica de negociación (negociación asistida), y como un método de conducción de disputas en que se toman dos aspectos del conflicto: el tema que se discute y la relación entre las partes".

Desde la perspectiva de la gestión del conflicto podría definirse como "un método de solución de conflictos, no adversarial, alternativo al sistema tradicional de resolución de controversias,



que tiene por objeto lograr que las partes involucradas puedan llegar por si mismas a acuerdos satisfactorios para ambas”.

La gestión del conflicto, se focaliza hacia “un modo de enfrentarlo y de intentar resolverlo. Se diferencia de la negociación, en que existe un tercero denominado mediador, que es neutral, sin poder coercitivo y que ayuda a las partes a buscar por si mismas una solución a su conflicto.

Es un método alternativo toda vez que en materia jurídica tiene tratamiento de equivalente jurisdiccional, pues es un procedimiento por el cual puede optarse dentro de las opciones que eventualmente la política de justicia provea a las personas. Entonces dentro de nuestro sistema jurídico, es alternativo a las opciones de la dogmática procesal tradicional: litigio, conciliación, transacción. También representa una alternativa a la negociación”.

La mediación como método de resolución de controversias posee dos objetivos principales:

- ❖ “Devolver a las partes el conflicto, por medio del restablecimiento de la comunicación.
- ❖ Obtener un acuerdo satisfactorio que ponga fin a la disputa y que contemple mecanismos para resolver disputas futuras.

El objetivo es poner fin a la disputa por medio de la obtención de un acuerdo que puede o no llegar a formalizarse. Este es uno de los aspectos jurídicos mas relevante de la mediación”.

3.1.5.2. Elementos que componen el Proceso de Mediación:

3.1.5.2.1. Funciones profesionales del mediador:

Es “un profesional especialmente capacitado para dirigir este tipo de procesos. Su intervención es resuelta de común acuerdo entre las partes, y consiste en ser un tercero neutral, imparcial, a quien las partes delegan la tarea de mediar entre ellas, y ayudar a procesar los datos que generan el conflicto, con una posición negociadora y de colaboración en la búsqueda de soluciones aceptables y satisfactorias para ellas.

El resultado de las características y habilidades que posee un mediador se verá reflejado en el buen desenvolvimiento de este, en el proceso de mediación, “como son la flexibilidad, la imparcialidad, integralidad, objetividad y confidencialidad”.

3.1.5.2.2. Habilidades que debe tener un mediador en el Proceso de Mediación:

(Álvarez, Highton, Jassan, 1992)

Un buen mediador es “quien tiene la misión de impulsar las negociaciones y poder llegar a la resolución del conflicto, pero para ser tal debe cumplir con ciertos requisitos:

3.1.5.2.3. Cualidades personales del mediador en el Proceso de Mediación:

- “Debe tener una reconocida trayectoria ética, como un profesional intachable, que permita a las partes confiar en él.
- Debe inspirar credibilidad, la cual no sólo se refiere a la persona como mediador, sino también se vincula con la institución a la cual este pertenece, como también a la mediación como un procedimiento apto para resolver los conflictos.
- Debe poseer sensibilidad, para ser capaz de captar y reconocer los intereses de las partes y el conflicto que las une.
- Debe gozar de facilidad de comunicación, lo que permita un mayor acercamiento con las partes en conflicto, reconociendo sus intereses, y que surja entre ellas y el mediador un rapport indispensable en este proceso.
- Debe ser imparcial.
- No debe emitir juicios.

- Debe ser flexible e inteligente.
- Debe ser imaginativo y hábil.
- Debe ser oyente y activo.
- Debe ser empático, capacidad personal para proporcionar apoyo emocional y seguridad.
- Paciente y perseverante.
- Enérgico y persuasivo”.

3.1.5.2.4. Capacitación del mediador:

- “Necesita tener conocimientos sobre comunicación, negociación, organización y planificación estratégica, análisis y manejo de conflictos, relaciones interpersonales o interacción personal, como recolectar información valores éticos y consecuentes decisiones, conocimiento de su propia profesión, los contenidos a fondo a tratar.

- Además, capacitación para comprender y saber aplicar las etapas del proceso, por lo que algunos autores señalan la necesidad de que profesionales entendidos en estos temas puedan ser mediadores y otros no, así los Abogados ocupan un buen sitio en este campo ya que la aplicación de este proceso no sería difícil para ellos, aunque otros señalan que esto traería consecuencias desastrosas para la mediación, ya que esta tiene como pilares fundamentales la no-violencia, el no recurrir a resolver los conflictos con una visión competitiva del “tú ganas yo pierdo”, a lo cual los Abogados estarían acostumbrados.

-Es necesario por ello, que existan cursos para que los interesados se puedan preparar como mediadores, así, por ejemplo en país es como Argentina, en el cual existen cursos de capacitación de mediadores promovidos por el Ministerio de Justicia, lo que es un requisito necesario para estar inscrito en el registro de mediadores”.

El objetivo al realizar esta preparación es, “que conozca y profundice las habilidades de un mediador, conocer las técnicas usadas en este proceso, que reconozcan las actitudes necesarias en un proceso de mediación y el estudio de los derechos de las personas que deben ser respetados, etc.”

3.1.5.2.5. Manejo de las habilidades del mediador:

El mediador, requiere además tener conocimiento de una serie de habilidades análogas para desarrollar en el proceso de mediación.

-“Debe saber escuchar: En las reuniones conjuntas, con ambas partes o en las reuniones privadas con una de ellas, el mediador debe tener la capacidad de escucharlas, respecto a los argumentos que dan y a los intereses que dicen tener, o sea los distintos puntos de vista que puede tener cada una.

- Debe saber evaluar intereses y necesidades: Con el objeto que determine cuales son las necesidades de una de las partes que tratan de expresar y cuales son los intereses, que se contradicen entre si, para así posteriormente establecer el conflicto en cuestión. Se espera, que pueda crear una cierta paz entre las partes, o incluso entre él y ellas.

- Saber parafrasear lo que las partes argumentan con el objeto que estas escuchen de un tercero ajeno al conflicto, la exposición resumida de sus ideas, como él las ha oído y lo que realmente están diciendo.

- Saber reenfocar, poder llevar las posiciones de las partes que a menudo son intransigentes, a otros puntos de vista, con el objeto que estas se den cuenta que sus ideas tienen ciertos puntos o enfoques comprensibles de sostener.

- Romper el estancamiento, ya que en algunas sesiones de mediación puede ocurrir que las posiciones sean tan intransigentes que lleguen a un punto respecto del cual no se pueda avanzar, (un impasse), por lo que en este minuto el mediador debe intervenir tratando de salir de esta paralización, y poder llevar a las partes hacia la solución del conflicto en cuestión,

tratando de ceder, cuando se necesite por lo menos de comprender la posición del otro para así poder seguir avanzando en las conversaciones.

- Planificar estrategias: El mediador debe ser capaz de proyectar planes que sirvan en este proceso, teniendo en cuenta que deben utilizarse con responsabilidad y ética, tratando de no caer en excesos innecesarios, y teniendo presente que en este proceso son las partes quienes deben buscar la solución al conflicto que las afecta.

- Debe ser capaz de equilibrar poderes cuando sea necesario, ya que en este proceso pueden no haber entre las partes igualdad de fuerzas, lo que trae como consecuencia que una puede influir en la otra, ya sea social o laboralmente, etc.

- Debe saber redactar acuerdos, cuando se llegue a ellos, por eso algunos autores señalan que esto hace necesario que el mediador no pueda ser cualquier profesional sin los conocimientos necesarios, que por tanto un Abogado que conoce de estas materias y que puede redactar de mejor manera un acuerdo o convención es la persona o profesional más adecuado, o por lo menos una ayuda a través de la co-mediación.

- Debe aliviar la carga emocional en que se pueden encontrar las partes frente a una discusión.

- Debe estimular la salida de posiciones rígidas.

- Debe mostrar lo manifiesto del conflicto y mirar más allá hacia una solución.

- Debe invitar al cambio de roles: de adversarios a socios o colaboradores". (*Álvarez et al, op. cit.*).

3.1.5.2.6. Responsabilidad Personal del mediador en el Proceso de Mediación:

Respecto de "la doctrina y la mayoría de las leyes que regulan la mediación establecen una inmunidad limitada de responsabilidad civil, o sea se refiere a que el mediador al desarrollar su trabajo será responsable si actúa de mala fe, o no toma con responsabilidad los derechos civiles, la seguridad o la propiedad de las demás personas.

Pero a pesar de esta inmunidad, el mediador, según la doctrina debe cumplir con un código personal, que regula su conducta individual en el proceso de mediación. Este código analiza la responsabilidad del mediador identificando los distintos ámbitos en los cuales este actúa, que podemos establecerlos en relación a":

3.1.5.2.7. Las partes del conflicto:

En este sentido la responsabilidad esta en poder ayudar a las partes para que puedan ellas mismas alcanzar un convenio. Debe cuidarse de ejercer presión sobre ellas para que lleguen a un determinado acuerdo.

Asimismo cada una de las partes, "no pueden ser influenciadas por el mediador en ningún sentido, en este proceso, aunque si podrían solicitarle al mediador ciertas recomendaciones al intentar tomar determinado acuerdo.

Otra recomendación es que los mediadores deben informar a las partes los costos de la mediación, y tratar de lograr que este lo paguen todas las partes, y no sólo aquella que ha incentivado el concurrir a este proceso de mediación".

3.1.5.2.8. Responsabilidades del mediador en el Proceso de Mediación:

El mediador tiene responsabilidad frente al proceso mismo, en primer lugar, en cuanto debe ser capaz de hacer que se desarrolle, en forma conjunta y participativa, para así, lograr la resolución final del conflicto en que están embutidas las partes, mediante soluciones creadas por ellas mismas. Para el logro de esto, es necesario que se produzca una integración entre

ellas, de tal forma, que sientan que sus ideas son indispensables y completamente necesarias para llevar a buen fin la desavenencia.

“En el evento que se de la posibilidad, en alguna instancia de este proceso, que las partes puedan alcanzar un acuerdo, el mediador se debe limitar a tener un rol menos activo, dando simples recomendaciones que las partes pueden solicitar, pero evitando imponer un acuerdo determinando, y por otro lado, en el evento que se llegue a un acuerdo debe tener la capacidad adecuada de ponerlo por escrito.

La mediación puede terminar aunque las partes puedan no haber alcanzado un acuerdo, ya que ellas mismas pueden no querer continuar con este procedimiento, o el mediador puede poner término a éste, siempre que indique el motivo insalvable y definitivo, del por que las negociaciones se han paralizado y no pueden continuar”. (*Álvarez et al, op. cit.*).

Frente a otros mediadores se puede explicar que, “la responsabilidad hay que diferenciarla, en cuanto si es una mediación realizada con un mediador, o con varios mediadores en una co-mediación.

Si se esta ante el primer caso, el mediador no puede entrar a conocer un asunto, que ya esta conociendo otro mediador, y si estamos en el segundo caso, los mediadores, que participan se deben ayudar y cooperar entre todos para así lograr que se realice un buen proceso de mediación y se de la real posibilidad a las partes de alcanzar la solución de sus conflictos o disputas”.

3.1.5.2.9. Mediador con respecto a la institución a la cual pertenece:

“El mediador generalmente pertenece o depende ya sea del Estado o de una institución privada, por lo cual, debe cumplir su trabajo en forma intachable, integra, incorruptible, recta, equitativa y justa: para que la profesión en si de mediador y la institución a la que pertenece no sea desprestigiada, ya que su trabajo se evaluará, al mismo tiempo que a su institución”.

El mediador debe contar con las siguientes características; “una buena capacitación y formación en el tema, un buen control ético del mediador, y una buena regulación de la mediación como procedimiento, de parte de este, tendrán como resultado, un buen mediador, y una efectiva mediación”.

Algunos autores como Álvarez, Highton y Jassan, señalan que “el procedimiento de mediación de algunas fases, las cuales no pueden faltar, es:

Preparación para la mediación, respecto de la cual hay que distinguir si estamos frente a una mediación relacionada con el poder judicial, en la cual los casos son enviados, desde los Tribunales, y por tanto es necesario, junto con enviar los casos, al mediador, indicar brevemente el conflicto al cual están sometidas las partes y algunos documentos claves. Por otro lado, si estamos frente a un procedimiento no relacionado con los Tribunales las partes se acercarán directamente a estos Centros de Mediación, que por lo general dependen de la Municipalidades u otros organismos estatales, en ellos generalmente el conflicto es presentado por alguna de las partes que concurre a estos Centros o por ambas ya sea al mismo mediador o a una persona encargado para ello, quien hará una especie de resumen al mediador que corresponda.

Sesión conjunta inicial, en la cual concurren las partes y el mediador. En esta el mediador se presenta y explica el procedimiento al cual se someterán, señalando los principios básicos que se van a respetar como principalmente la confidencialidad. Posteriormente las partes exponer sus propias posiciones e intereses frente al conflicto que se ha generado y en el cual están insertas.

Sesiones privadas, son reuniones del mediador con alguna de las partes, privadas y confidenciales. En estas, el mediador debe ser capaz de detener intereses válidos, el contraste de cada uno de los intereses o posiciones que influyeron en la creación del conflicto y posteriormente ayudar a las partes a que surjan de ellas ideas o distintas, opciones por medio

de las cuales se podría llegar a una solución y que reflexionen acerca de las consecuencias de un posible compromiso.

Finalización o sesión final, en la cual el mediador redacta el acuerdo, por lo que es necesario que tenga conocimientos jurídicos que le permitan hacerlo, o debe entregárselo a un Abogado determinado de común acuerdo por las partes".

Otros autores, como Jay Folberg y Alison Taylor, señalan que "el procedimiento de mediación consta de varias etapas, las cuales son:

Etapas introductorias: Esta etapa tiene por objeto establecer una comunicación entre las partes y entre estas con el mediador.

El mediador en esta etapa debe procurar dar a las partes información acerca de la estructura del proceso de mediación, tratando además de lograr un ambiente de confianza, seguridad y certeza en cuanto a la eficacia de este medio de resolver conflictos alternativos a lo que hoy existe. Todo esto, con el objeto de fomentar y motivar la participación en este proceso.

Por otra parte el mediador debe además, obtener toda la información posible acerca del conflicto surgido entre las partes, sus antecedentes inmediatos, y hechos que le dieron lugar, planteamientos acerca de él, determinar posibles conflictos aparentes, sus puntos de vista, sus metas, los logros que persiguen a través de la mediación, etc.

Todo lo señalado anteriormente se puede resumir en los siguientes pasos:

- Presentación del mediador.
- Confirmación de los datos del caso.
- Cada parte relata el conflicto y sus opiniones acerca del asunto.
- Discusión acerca de lo que esperan del asunto.
- Se discuten los honorarios.
- Se discuten los pasos a seguir.
- Planteamiento de los hechos": las partes con ayuda del mediador, han determinado cuales son los reales problemas, sus propios intereses, como también las expectativas frente al proceso mismo de mediación o que realmente esperan de este.

3.1.5.3. Creación de alternativas en el Proceso de Mediación:

El mediador debe guiar a las partes en el camino de saber cual es la manera más equitativa y más efectiva de solución. Esta es la etapa productiva de la mediación.

Una vez dado por las partes opciones o alternativas, el mediador debe hacer una lista de ellas, sintetizándolas y recordando a las partes cuales son los criterios necesarios que se deben respetar al escoger una alternativa, como son la necesidad de las partes, pronósticos económicos, normas legales cambios de circunstancias que se puedan dar, o sea todos los factores necesarios de considerar que hagan mas factible la solución.

3.1.5.4. Fase de negociación en el Proceso de Mediación:

En esta etapa las partes deben tomar decisiones, cual alternativa propuesta anteriormente es más conveniente, o por lo menos aceptable. Lo que sin duda, no necesariamente debe reflejar su posición al iniciar este proceso, si no mas bien, una solución que para ambas partes sea convenientes, o sea, a diferencia del sistema judicial actual, en el cual la visión de una solución

se hace en forma competitiva, por que si "tú ganas, yo pierdo", el buen resultado acá, se busca con un mayor espíritu de cooperación.

Para que se logre una buena comunicación entre las mismas partes, por esto, el mediador debe ser capaz de generar un ambiente apto, supervisando estas conversaciones y tratando de lograr una mayor colaboración, asistencia, ayuda y apoyo entre ellas".

3.1.5.5. Fase de redacción de un plan en el Proceso de Mediación:

En esta etapa el mediador o incluso las mismas partes, deben redactar en un documento todas las decisiones tomadas en la etapa anterior, escritas en forma clara con el objeto que ellas lo lean, entiendan lo que se ha escogido, y que lo puedan modificar en los aspectos que consideren no haber acordado.

- 3.1.5.5.1. Etapas de revisión y puesta en práctica del acuerdo en el Proceso de Mediación:

- La Revisión: "Se refiere a un proceso en el cual lo convenido entre las partes, se revisa con el objeto de ajustarlo a la normativa actual, lo cual le da el carácter de un acuerdo que debe ser cumplido por las partes.

- Puesta en práctica del acuerdo: Las partes al formalizar el acuerdo pueden requerir un seguimiento para que este se cumpla a cabalidad, pudiendo llegar a necesitar al mediador nuevamente con el objeto que explique claramente lo convenido. Esto no sólo ayuda a las partes para explicar y cumplirlo mejor, sino también permite que el mediador determine la eficacia de su gestión". (*Álvarez et al, op. cit.*).

3.1.5.6. Características del Procedimiento de la Mediación:

- La mediación se caracteriza principalmente por ser "un proceso voluntario, lo que se demuestra en las siguientes características:

- "Querer solucionar el conflicto al que están sometidas mediante la intervención de un tercero.
- Ver la mediación como medio para resolver sus conflictos, y al mediador que intervendrá como un tercero neutral.
- Ellas van a determinar las etapas de mediación, como se va a realizar.
- También decidirán si concurren a las sesiones o no.
- Propondrán las distintas soluciones a los problemas, guiados por el mediador.
- Resolverán si llegan a un acuerdo o no, etc".

-3.1.5.6.1. Confidencial:

Es necesaria para que este proceso se lleve a cabo, y pueda tener buenos resultados. Las partes y el mediador a menudo en este proceso intercambian información que se da con absoluta libertad. La información otorgada por la interacción entre las partes y "a su vez, con el mediador, indispensablemente debe estar protegida, y no puede ser utilizada, por ninguno de ellos, divulgándola con algún fin sea este bueno o malo. De esta forma, la característica de confidencialidad del proceso, hace que el mediador no debe revelar lo que escuchó o se le confió, por alguna de las partes, en sesiones tanto privadas, como en las sesiones conjuntas con ambas, ya sea por escrito o de palabra y esto se transforma en la obligación", (*Schiffin, 1996*) "de no revelar o manifestar lo que por su índole o compromiso o discreción ha de callarse".(Definición dado por Helena Carrera) (*Carrera, 1963*).

Todo esto crea un "ambiente de confianza que es necesario en este proceso, ya que así podrán surgir los verdaderos intereses y necesidades de las partes".

Algunos autores hablan de una cláusula de confidencialidad, necesaria en un proceso de mediación, en la cual se establecería que ni las partes, ni el mediador puede utilizar la información mientras se realiza el procedimiento de mediación, ni posteriormente. Además, se podría incluir al mediador dentro de los profesionales sujetos al secreto profesional.

-3.1.5.6.2. Formalmente flexible:

"El proceso por medio del cual se da la mediación, no se rige por estructuras formales pero sin duda hay una serie de reglas o pautas mínimas que se deben cumplir.

Es un proceso voluntario, por medio del cual, las partes sometidas a un conflicto buscan crear alternativas de solución guiadas por el mediador".

Además el mediador debe ser imparcial, puede tener sesiones conjuntas con las partes o por separado; estas a su vez en casos calificados, pueden poner fin a la mediación, y junto con la regla enumerada anteriormente, el mediador y las partes deben diseñar, un proceso a la medida de sus necesidades e intereses.

- 3.1.5.6.3. Participación activa de las partes:

"Las partes que participan de la mediación tienen un rol activo en esta, ya que la solución que se pretende encontrar, será alcanzada por ellas mismas, no con la imposición de determinadas soluciones por parte del mediador, sino con la ayuda de este como guía. Conocen y han acordado de antemano las etapas de ella:

El mediador debe dar a conocer a las partes que participarán en este proceso, sus fases y períodos, en que consisten ellos, y estas a su vez deben estar de acuerdo, debiendo elegir y seleccionar la forma como se llevará y desarrollará este procedimiento, en todos aspectos respecto de los cuales tenga cabida su decisión".

Proceso en el cual se asegura la neutralidad e imparcialidad del mediador, tercero que guiará a las partes en sus negociaciones:

Sin embargo esta imparcialidad o neutralidad no le impide tener opiniones personales acerca del resultado final de este conflicto, pero se debe concentrar en como ayudar a las partes a llevar estas negociaciones, sin favorecer la posición de ninguna de ellas.

3.1.5.6.4. El Espacio Físico:

"Este lugar es necesario que sea neutral, o que no sea propio de alguna de las partes. Así ninguna de ellas sentiría una identificación emocional o manipulación física del espacio. Las razones para elegir un lugar neutral son múltiples, ya sea para evitar que alguna de las partes controle las interrupciones y el tiempo. Además, generalmente la parte que es ajena a un lugar le es desconocida, siente una clara desventaja, o inferioridad.

Lo habitual es que las negociaciones se lleven a cabo en la oficina del mediador. Algunos autores señalan incluso la conveniencia que se lleve a cabo en lugares cercanos a los Tribunales de Justicia o en el mismo edificio, lo cual puede provocar en las mismas partes un cierto sentimiento de seriedad y obligatoriedad, del proceso en el cual están participando, y del posible acuerdo que puedan alcanzar". *Schiffin (op. cit.)*.

"La disposición material y repartición del espacio físico, influyen mucho en una buena negociación, o sea, el lugar que ocuparan los asientos, las mesas, lugar en que se sienta el mediador. Este tema ha sido muy estudiado por los autores, así algunos como Sommer señala que los asientos colocados de forma tal que ninguno esta frente al otro, ni poseen lugares que

le darían físicamente mayor o menor poder, otorgan una distribución más pareja ya sea de poder o liderazgo". *Moore (op. cit.)*.

"Incluso el colocar una mesa que separe al mediador con respecto a las partes, da mas seriedad a una negociación, e impide una escalada de violencia que se pueda dar entre ellas.

El arreglo físico del lugar debe hacerlo el mediador, quien por lo general utiliza mesas redondas evitando así que los participantes queden en esquinas contrarias". *Schiffin (op. cit.)*.

3.1.5.7. El Abogado frente al conflicto en el Proceso de Mediación:

Co-mediador: En un profesional que realiza un "proceso de mediación, no sólo puede participar como tercero neutral una sola persona, si no que en algunas situaciones, puede haber más de un mediador, por lo que hablamos de la co-mediación, ya que ambos mediadores deben participar en conjunto, con el objeto de orientar a las partes, lograr acercamientos en las negociaciones, a través de un enfoque multidisciplinario". *Gaete (op.cit.)*.

3.1.5.7.1. El Abogado como colaborador de alguna de las partes en el Proceso de Mediación:

"El Abogado como colaborador de alguna de las partes es aquella persona que ayudará a una de las partes integrantes de este proceso de mediación, ya sea con sus conocimientos específicos, o como punto de referencia frente al conflicto o disputa que la afecta, ayudando a que en las discusiones la parte pueda, aportar datos exactos acerca de ciertos temas, o incluso llegando a ser un negociador subrogado, lo que es criticado, por que pueden llegar a influenciar mucho en la adopción de un acuerdo final". *(Ibid)*.

3.1.6. La mediación en materia penal.

Analizadas las raíces de la mediación penal, se estudia su contenido. "La estructura de la institución no difiere con la que existe en materia civil. Hay que tener en cuenta, que si bien los principios son los mismos, estos se miran desde otras perspectiva, ello porque el conflicto penal es de una trascendencia quizás no mayor, pero definitivamente de una repercusión social mucho más fuerte".

3.1.6.1. Concepto de la Mediación Penal:

Según el diccionario de la Real Academia Española se define la mediación como "*acción y efecto de mediar*, que no esclarece en modo alguno la institución a analizar, sino recurriendo al concepto de mediar, que significa:

- ❖ Llegar a la media de una cosa.
- ❖ Interceder o rogar por otro.
- ❖ Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad".

Ninguna de estas definiciones es específica respecto a la institución de análisis, sin embargo las dos últimas comparten los ámbitos esenciales de aplicación de ese sistema alternativo de resolución de conflictos." Estos son:

1. Existencia de un conflicto.
2. Intervención de un tercero.
3. Presencia de dos partes.
4. Existencia de un encuentro cara a cara entre los sujetos de este proceso".

Todos estos elementos se encuentran dentro del instrumento de resolución alternativa de disputas, "pero requiere restringir su conceptualización pues el ámbito de aplicación difiere de los tipos de mediación enunciados".

En Mediación Penal se habla de un proceso "encaminado a un fin determinado, que en este caso será la suscripción de un acuerdo entre partes y el restablecimiento de la relación previa que existía entre ellas, si es que esta relación efectivamente existió; si no, solamente será crear un nexo de comunicación entre las partes.

Las partes a su vez no son sujetos indeterminados, si no que la víctima de un delito y su ofensor, siendo el conflicto a resolver, las consecuencias del hecho ilícito cometido el uno contra el otro".

En consecuencia la mediación en materia penal tenga características específicas que deben incorporarse a su concepto. "Así, Baruch y Folger definen la Mediación a través de su corriente transformista como:

Un proceso informal en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable." (*Ibid*).

Y precisando aún más, el concepto Gema Varona, en su tesis doctoral señala:

"Proceso por el que las partes, involucradas en un delito, se juntan para resolver colectivamente como tratar sus efectos e implicancias para el futuro." (*Varona, 1998*).

Uniendo estos dos conceptos se tienen una idea mas completa de la institución como, "el proceso informal en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes, involucradas en un determinado hecho ilícito, a resolver de manera colectiva como tratar sus efectos e implicancias para el futuro. Al analizar esta definición se presenta sus rasgos más sobresalientes que son:

1.- "Proceso informal: Se entiende de esta manera en oposición a la formalidad de que está investida la administración de justicia con sus jerarquizaciones y determinados requisitos esenciales exigidos por ley para acceder a ella, sin los cuales, la acción interpuesta y/o todo el procedimiento o parte de el adolecerá de un vicio que puede anular todo lo efectuado en Tribunales.

2.- Intervención de un tercero neutral sin poder de resolución: Este sujeto intermediario es el mediador, quien es la persona que facilita la comunicación entre las partes para que estas puedan interactuar de manera adecuada en las sesiones. Es neutral en el sentido de que no puede favorecer a una parte más que a la otra, sino que debe permanecer como nexo comunicacional entre ellas. Es además un sujeto, que a diferencia del Juez, carece de potestad para resolver el conflicto y tampoco es ese su rol, pues son las partes quienes a través del planteamiento y exposición de sus ideas, deberán solucionar sus desavenencias.

3.- Presencia de partes involucradas en un hecho ilícito: Ellas son víctimas y ofensor del mismo. Puede existir más de una víctima y más de un ofensor, en esos casos, las sesiones serán con todos reunidos.

4.- Su objeto es resolver de manera conjunta los efectos del delito y sus implicancias para el futuro: Aquí lo que se busca es que las partes al repersonalizar el conflicto puedan curar heridas provocadas por la comisión del delito, más allá del significado de la pena como retribución a la sociedad por el daño causado. Se quiere que el ofensor se responsabilice y tome conciencia del daño provocado a determinado sujeto y que la víctima reciba respuesta a todos los cuestionamientos que surgen después de cometida la infracción, para destruir o paliar la victimización. Según Baruch y Folger, a través de la revaporización y el reconocimiento de las posturas de las partes se puede solucionar el conflicto entre ellas y establecer un nuevo vínculo mejorado con relación al anterior. Al hablar de futuro en el concepto, se quiere poner énfasis en que lo que se busca es crear hacia delante soluciones que se puedan cumplir y poner en práctica por quienes han alcanzado el acuerdo, sin detenerse en lo que ya pasó y que no se puede borrar. Es dar otro paso, con todo lo que ello implica, tendente a lograr la paz y tranquilidad en las relaciones y la sociedad en su totalidad". *Gaete (op.cit.)*.

3.1.6.2. Características de la Mediación Penal:

Esta mediación "comparte las mismas características de las mediaciones efectuadas en otros ámbitos, además de tener otras que le otorgan su especificidad. Se mencionan primero aquellas que son compartidas por todos los procedimientos de mediación:

1.- Voluntariedad: "La esencia de mediación radica en que las partes concurren a las sesiones de manera absolutamente libre; jamás debe imponerse este programa. Tanto la víctima como el ofensor deben estar de acuerdo en participar, sin sentirse presionados por terceros para concurrir a la reunión o motivados por algún beneficio que pudiera tener su participación".

En algunos países, el acuerdo alcanzado en determinados delitos sustituye la pena privativa de libertad, el mediador debe estar alerta para reconocer cuales son los motivos verdaderos que tiene el delincuente para participar en mediación, resarcir pecuniariamente a la víctima o pedir disculpas, si no se presenta esta situación, es mejor evitar que esa mediación prospere. Lo mismo debe aplicarse si la víctima siente que esta siendo forzada por el mediador a cooperar, por otra parte es necesario prescindir de este sistema si existe un desequilibrio de poder evidente entre víctima y ofensor.

En algunos países la voluntariedad se ve menoscabada al ser la concurrencia a la primera sesión de mediación, obligatoria. La mediación logra restaurar el equilibrio roto, pero sólo si son sus partícipes quienes aceptan de manera libre el programa y el acuerdo.

2.- Flexibilidad en las formas: "En cada caso en que las partes de un delito deciden participar en la mediación., se descubren intereses y necesidades distintas. Por lo tanto, este programa, si bien tiene una estructura básica de desarrollo, intenta poder adaptarse a las exigencias de cada caso en particular, pues se comienza desde la premisa de que todo conflicto es distinto uno del otro. Por supuesto que esta flexibilidad se entiende como tal en oposición a las formas requeridas en el proceso penal seguido ante el órgano jurisdiccional competente. Se debe dejar en claro que la informalidad del proceso no implica desorden, sino que ajuste a las circunstancias del caso particular; no es uno más dentro de una infinidad de procesos, sino que es único con relación a las características intrínsecas del conflicto de que se trata".

3.- Confidencialidad: Todo lo que las partes relaten de manera individual al mediador debe quedar amparado por el denominado "secreto profesional". Ello con el objeto de crear y mantener un ambiente de confianza durante todas las sesiones. Este secreto comprende tanto las sesiones preparatorias al encuentro cara a cara entre las partes, como ella mismas y lo que se diga respecto de los puntos negociados en el acuerdo.

"Si el mediador en algún minuto siente que lo que alguna de las partes le ha dicho hace que el pierda su imparcialidad tampoco revelará su contenido, pero si deberá abstenerse de participar en esa mediación".

En caso de no haberse llegado a acuerdo, esta confidencialidad significa también que, si se sigue el juicio por las vías formales correspondientes, el mediador no puede ser llamado a declarar como testigo en él, respecto a lo sucedido en las distintas sesiones de la mediación. A su vez, el hecho de que el infractor asuma su culpabilidad en la mediación respecto de la cual tampoco se ha llegado a acuerdo, no significa que ella se pueda utilizar como prueba de culpabilidad en el juicio que sigue. Esto por supuesto que teniendo en cuenta que este proceso penal no admite la confesión como plena prueba de la participación del delincuente en el delito.

4.- Temporalidad: "Cada Programa de Mediación dependiendo del delito cometido y de las partes, tiene su tiempo de duración, pero siempre será de una temporalidad menor a la de un procedimiento ante los Tribunales de Justicia, pues al no estar revestido de formalidades hace que las distintas etapas de la mediación se sucedan unas a otras con mayor fluidez.

Además aquí también el mediador debe estar atento a que si no se ha creado el clima de confianza necesario como para poder expresarse con libertad, la mediación se estancará y es esos casos es mejor cerrar el caso y enviarlo a la justicia formal.

Hay que aceptar que en muchos casos, los participantes no logren compenetrarse con el programa y es mejor derivarlos a la instancia donde el juez decida por ellos.

Lo más largo y lento de este proceso es la preparación de las partes para encontrarse cara a cara en el futuro (*Cabe señalar que en Argentina, la mediación que actualmente se realiza, no tienen encuentros previos con las partes de manera individual*). Esta puede durar desde semanas a un año, pero una vez que se logra reunir a la víctima y a su ofensor en persona las cosas se facilitan y se puede lograr acuerdos, entre uno a cuatro meses aproximadamente tres meses en suscribirse el acuerdo. Esto es evidentemente, mucho menor al tiempo que demora la administración de justicia en dictar sentencia definitiva respecto de cualquier delito cometido”.

5.- *Participación activa de las partes:* “Son la víctima y el delincuente entre quienes se desarrolla la sesión, ellos son quienes le dan el impulso a la mediación y sólo si ellos están dispuestos, se llegará a un acuerdo. Este acuerdo, sea indemnizatorio o simbólico, presupone por parte del delincuente la obligación de efectuar algo por sí mismo; el haber reparaciones, a lo menos, simbólicas a su víctima y no el someterse obedientemente al control del Estado como sucede con las sanciones del sistema penal formal. Esto hace que se produzca una apreciación del conflicto por sus partícipes y se logre beneficios en la conducta futura del delincuente.

El mediador juega el rol, positivo en el programa, ayudando a las partes a facilitar su comunicación a través de distintas técnicas que disminuyen el estrés en las sesiones.

Estas son las características generales a toda mediación, pero además hay otras especiales de esta mediación efectuada en materia penal que la distingue e individualiza respecto de las demás”. (*Ibid*).

3.1.6.3. Características especiales de la Mediación Penal:

1.- *Independencia del sistema penal:*” Si bien se rige por sus principios generales, ella se desarrolla fuera de los Tribunales y con intervención de un equipo multidisciplinario a cargo de ayudar a las partes en este proceso. Además la solución a este conflicto será también extra judicial en donde no importan las reglas del Derecho Penal en cuanto a muchos de sus principios, sean el de proporcionalidad, tipo de reparación, etc.

2.- A través de este proceso se busca conseguir un *debate intenso sobre el conflicto*. Que todos los implicados lo abordan de manera directa y abierta, de tal manera que se tome conciencia que se es parte del problema y que la solución esta en sus manos. De esta manera se enfatiza la idea de sanación de las partes involucradas y de una idea de justicia más tangible para toda la comunidad.

3.- *Solución rápida y eficaz:* A través de este sistema se tiene solución de los casos en mucho menos tiempo que al someterse a tribunales. Además el hecho de que las partes se apropien de su conflicto y ellas lo resuelvan hace que los acuerdos logrados tengan una mayor probabilidad de ser cumplidos. Se puede también analizar su eficacia desde otro punto de vista, cual es el que se ha comprobado por distintos estudios, tanto en Europa como en Norte América que bajan las tasas de reincidencia de los delincuentes sometidos a procesos de mediación.

También se puede mirar esta eficacia desde otra perspectiva y es que alivian la carga que tienen los Tribunales. Ello hace que la Justicia Formal entonces, se dedique a delitos que se habían dejado de lado por la sobrecarga de causas pequeñas que se tenían en proceso. Por lo tanto, la tramitación en tribunales también se hace más eficiente.

4.- *Reconocimiento de culpabilidad del delincuente:* Esta es la característica más importante en materia de mediación víctima-ofensor. Si bien este reconocimiento de culpabilidad no implica confesión en un eventual juicio posterior, en caso que la mediación fracase, se requiere del ofensor que por lo menos reconozca que se le ha efectuado un daño a la víctima causado por

el o su participación en los hechos que causaron dicho daño, para así preparar la vía de comunicación con la víctima". (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 102-103).

"Este reconocimiento debe ser absolutamente voluntario por parte del ofensor y se investigará por parte del mediador su factibilidad en las reuniones de preparación que tenga con el delincuente. Si no hay posibilidad de que acepte su responsabilidad o si lo haría en virtud de fines distintos a los de reparar, entonces es mejor no proceder a la mediación.

Aquellos criminales habituales, los que niegan su culpa, y los que no muestran arrepentimiento, es improbable que estén dispuestos a buscar una reconciliación con las víctimas; es a los criminales primerizos menores de edad y aquellos cuya relación continua con las víctimas es tal que pueden producirse futuras ofensas si las cosas no se solucionan, quienes se ven más susceptibles a este reconocimiento de culpabilidad y, por lo tanto, a la mediación". Gaete (op.cit.).

3.1.6.4. Aspectos Jurídicos de la Mediación Penal:

1) Sistema alternativo al proceso judicial. (Puede verse como un simple modo de resolución de conflictos, pero cuando estos son jurídicos, entonces es una alternativa al litigio).

2) El acuerdo es una convención.

3) Control de la juridicidad: rol del Juez, necesidad de que los mediadores sean Abogados, necesidad de que siempre este y se encuentra ligado con el primer objetivo, toda vez que la aceptación y el cumplimiento del acuerdo tiene directa relación con el hecho de que este ha sido obtenido cumpliendo con los supuestos y principios, que estructuran este proceso, es decir, que ha sido obtenido por las partes mediante la disminución de las hostilidades, en un clima de cooperación y a través de un adecuado manejo de la comunicación.

Si bien la mediación "ha resultado muy útil en una cantidad de campos, no es tampoco la panacea. Hay situaciones que no pueden ser mediables".

Por eso la mediación es "un procedimiento coadyuvante con el proceso judicial que se presenta como más rápido económico y eficaz desde el punto de vista de la adhesión de los participantes al resultado; que previene litigios y como consecuencia de ello descongestiona los Tribunales de Justicia".

Su implementación se divide en dos, "dentro de programas piloto que tiene como objetivo evaluar el impacto que tendría su institucionalización, por otro lado existen programas que buscan hacer frente a las diferencias en la resolución de conflictos que presenta el sistema jurídico judicial en Chile, y finalmente existen las iniciativas privadas". (Ibid).

3.1.6.5. Principios de la Mediación Penal:

El objetivo de la Mediación Penal busca que en el Derecho "se ajuste a los nuevos requerimientos de la sociedad y que logre los objetivos de paz social con que el sistema anterior no se logró. Para ello, presenta una serie de aspiraciones que, dependiendo de la legislación y de lo que se pueda lograr en su instauración, se pondrá mayor hincapié en uno u otro. Estos principios son:

1.- "El delito se analiza primeramente como un atentado hacia las relaciones humanas, después a la ley.

2.- Si bien, la infracción cometida es perniciosa y debe evitarse, una vez ocurrido trae consigo riesgos, pero también oportunidades diversas para superarlo, no sólo la imposición de una pena privativa de libertad.

3.- Se debe enmendar el daño causado, dejando la relación como existía anteriormente; esto incluye atender todas las necesidades creadas por el hecho delictuoso.

- 4.- El sujeto pasivo es necesariamente la víctima, siendo ella la más impactada, por lo que hay que tomarla en cuenta.
- 5.- Satisfecha las necesidades de la víctima y los terceros perjudicados por el acto, el paso siguiente es dar la oportunidad al defensor de aprender a operar en la comunidad de otra manera que no sea dañándola.
- 6.- La respuesta al delito debe ser rápida, de manera cooperativa y de mínima coerción.
- 7.- La participación de la víctima como el delincuente debe ser voluntaria.
- 8.- Tener presente que no todo ofensor será cooperativo. Estos deben ponerse en lugares de máxima seguridad, para evitar futuras perturbaciones a la paz social.
- 9.- Se requiere estructuras de seguimiento para verificar el progreso del sistema.
- 10.- La reparación del daño causado debe ser material, mental o moral y social o comunitaria". (*Highton et al, op. cit.*).

3.1.6.6. Diversos Programas de Aplicación en Mediación Penal:

Para poder lograr la consecución de los fines de la Justicia Reparadora, "se han diseñado diversos métodos de ejecución de ella, los cuales responden a los principios anteriormente dichos. Tales son:

- 1.- Mediación Víctima-Ofensor: Este es el paradigma de los sistemas restaurativos.
- 2.- Programas de Conferencias: En estos se dispone un encuentro entre víctima, ofensor y familiares de cada uno, más representantes de la comunidad, con el fin de exponer todos y cada uno, sus puntos de vista a la comisión de un determinado delito, todo ello auxiliado por terceros imparciales que facilitan la comunicación. La idea de hacer partícipes a los familiares mas cercanos de las partes involucradas en el delito tienen por objeto crear una red de soportes para ellos: en el caso de la víctima, que ésta vea reforzada su poder frente al delincuente y se posicione en un espacio de igualdad frente al ofensor para tratar el delito y el acuerdo al que se desea llegar; respecto del delincuente, se desea que los familiares se involucren con el hecho acaecido con el objeto de incentivar al ofensor a cumplir con el acuerdo al que se arrije y cooperar en su cumplimiento. Por ejemplo, si se acordó que el delincuente debe ir a terapia psicológica una vez por semana, que sea un familiar que se comprometa al ir a buscarle y a dejarle al lugar en donde se efectuó esta terapia.
- 3.- Paneles de Víctimas y Ofensores: Esta modalidad consiste en reunir en grupos a varias personas que hayan sido víctimas de un delito determinado con delincuentes que los hayan cometido, sin tener las víctimas con los ofensores relación entre sí. Se utiliza principalmente en los casos en donde existen delitos sin ofensor, con el objeto que las víctimas de estos delitos, puedan hablar con ofensores que hallan cometido delitos similares y puedan responder las preguntas que como consecuencia de su victimización se produce.
- 4.- Programa de Asistencia a la Víctima: Otorga servicios de todo tipo a las víctimas de delitos mientras estas se recuperan del mismo y durante todo el proceso penal, por ejemplo, de tipo psicológico, jurídico, asistencia social, etc.(En Chile se han creado recientemente Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos en el ámbito nacional, los que cuentan con un equipo multidisciplinario (Asistentes Sociales, Psicólogos y Abogados), con el objeto de acoger a personas que se han visto afectadas por algún delito que le haya causado graves secuelas psicológicas).
- 5.- Programa de Asistencia a Prisioneros: Estos presentan servicios a aquellos infractores que se encuentran encarcelados por la comisión de delitos, del mismo tipo que los señalados en el punto cuatro para las víctimas de delitos.

6.- Programa de Prevención Comunitaria del Delito: Intenta disminuir la conducta criminal encarando sus causas subyacentes". (*Ibid*).

3.1.7. Ventajas y desventajas de la Aplicación de la Mediación Penal

3.1.7.1. Ventajas:

3.1.7.1.1. Sistema intermedio: la mediación:

La mediación no pretende "ser sustitutiva del sistema criminal, sino complementarlo. Con frecuencia, particularmente si el delito es serio, no impide aplicar la sanción, ni de ningún modo pretende reemplazar el criterio del Juez Penal, pues, en tales supuestos, los objetivos humanísticos que se ambicionan son diversos a los de la mera descongestión de cárceles y Tribunales; y, a lo sumo será el magistrado interviniente el que tome la decisión final respecto de la pena".

Resultado de tres movimientos contemporáneos en el ámbito de sistema de justicia criminal se refleja en los conceptos de reconciliación y mediación víctima-victimario:

- a) "Una creciente preocupación por las víctimas y el papel que juegan en el procedimiento penal.
- b) La falta de satisfacción con las maneras establecidas de tratar y castigar al ofensor; y
- c) La conciencia de que existen nuevas alternativas a los métodos pautados de manejo y resolución del conflicto".

Estas ideas se fundan "en la imposición de ciertos límites a la potestad punitiva del Estado. La participación protagónica de la víctima y la aplicación de la solución negociada de conflictos, aun tratándose de los que hasta ahora se han tramitado exclusivamente con criterio punitivo". (*Ibid*).

3.1.7.2. Desventajas:

"Recién últimamente y en pocos lugares, se ha comenzado a trabajar en casos de crímenes violentos y graves inclusive homicidios perpetrados por personas adultas, y ello se inició a pedido de víctimas que querían encontrarse con quien había cometido el crimen".

En el Centro de la Mediación Penal esta el reconocimiento del fracaso del sistema punitivo, y por ello se aplica mayoritariamente un concepto de sistema carcelario que predomina:

Con la "asunción de un acuerdo se llega mucho más allá que una reparación. Hay casos como en Bolivia que alcanzar un arreglo extingue la acción penal de persecución de ese delito". *Brintrup (op.cit.)*.

3.1.8. Conceptos sobre Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos

"La institucionalización de la resolución de conflictos abarca tanto mecanismos voluntarios e informales, como obligatorios y coactivos. La resolución alternativa, comprende una amplia gama de acciones y procesos que tratan el conflicto desde distintas perspectivas y alcances: su abandono, la prevención, la administración, y la resolución mediante los llamados métodos alternativos, como negociación, conciliación, *mediación*, arbitraje, u otros híbridos.

En el ámbito mundial destacan los medios alternativos de resolución de conflictos, también llamados medios alternativos de justicia, que se ha significado como el más útil de los instrumentos". (*Highton et al, op. cit.*).

3.1.8.1. Negociación:

Se define como un "procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución". (http://www.cejamericas.org/doc/documentos/marc_vado.pdf)

La primera vía de solución será instar al otro a resolver el problema informalmente, "discutiéndolo hasta obtener una resolución satisfactoria para ambas partes. Esto es posible cuando las partes son personas o grupos que tienen un gran conocimiento entre sí o que se encuentran unidos por lazos afectivos o que mantienen políticas previsoras del conflicto. La característica de estas modalidades informales es que no hay reglas establecidas para conducir y resolver el conflicto, ni se involucra a terceros, por lo que el costo monetario es cero, aunque el costo afectivo puede llegar a ser alto si no se maneja de la forma adecuada.

Es posible definir la negociación como una situación en la que dos o más partes se enfrentan, pues el acuerdo es más beneficioso para ellos que una ruptura de las relaciones".

Esta requiere "que el conflicto haya llegado a un cierto nivel de maduración", además, "que tenga un grado de complejidad y duración en el tiempo, que las partes se encuentren en la necesidad de superarlo o transformarlo, que los costos que representa sean crecientes y superiores al costo de un acuerdo de modo que exista la disposición a romper con el estado en que se encuentran las relaciones".

Surge como una manera de mantener una relación de intercambio entre las partes, "pero bajo nuevas bases o condiciones, de modo que de la reorganización nazca un nuevo tipo de relación que sustituya a la anterior. Este mecanismo puede llegar a incluir a un tercero, un asesor o técnico cuya intervención será básicamente para ayudar a establecer criterios objetivos que permitan aclarar las posiciones de las partes.

La esencia de la negociación es que ambas partes comparten algunos intereses y tienen otros que son opuestos entre sí. Fischer, Ury y Patton señalan que un método de negociación puede ser considerado justo si produce un acuerdo prudente, duradero, posible, eficiente y si mejora la relación existente entre las partes. Así, mediante el acuerdo se aproximan los intereses legítimos de cada una de las partes, pero para ello, las posiciones deben ser claras y no ser discutidas.

Es posible encontrar dos tipos de negociación: El modelo distributivo en el cual las partes se distribuyen las ganancias y las pérdidas y el modelo integrativo de ganancia mutua, desarrollado por Fischer y Ury".

Comparte entonces además con la idea de que la:

"Negociación la idea base de que la solución debe quedar en manos de las partes, y se diferencia en que supone que estas, si bien desean por sí mismas obtener un arreglo, no pueden conseguirlo solas, requieren de ayuda para ello". (Pérez Sanzberro, 1999: 474).

3.1.8.2. Conciliación:

Se define como un "procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución". (http://www.cejamericas.org/doc/documentos/marc_vado.pdf).

"La idea de "conciliación" implica el acuerdo entre sujetos que parten, en principio de posturas discrepantes o posiciones de intereses enfrentadas. El sentido en el que utilizamos esta idea no implica necesariamente que se produzca una aceptación íntima o identificación personal completa con el contenido del acuerdo, ni que se recupere íntegramente el estado de una relación interpersonal existente antes de que produzca la situación de confrontación". BJM (*Schadenswiedergutmachung, 1988 : 11.*) existen dos dimensiones (*Shreckling , 1988: 215 -*

216). (Muller – Dietz cita a Hering / Rossner (1993)) que dicen que son, "igualmente importantes: por un lado, la que hace referencia al logro de un resultado, el acuerdo, que normalmente tendrá por objeto la reparación del daño; por otro, importa también en cuanto "procedimiento", ya que supone el protagonismo de los sujetos directamente implicados en el delito (infractor-víctima) en su tratamiento y en la regulación de sus consecuencias, a través de un proceso comunicativo caracterizado por la horizontalidad y la superación de los estrechos límites que imponen las definiciones jurídicas (aunque estas influyan en dicha comunicación). Todo ello con la finalidad de contribuir a la pacificación de las relaciones sociales", además:

"En muchos casos, para la aceptación de un proceso de acuerdo, tiene importancia no sólo el resultado sino también el modo en el que intervienen los participantes". (Rossner, 1987: 1).

Según Schreckling (*Bestandsaufnahmen (1991) cita a Pfeiffer ZRP (1992) cita a Trenczek. ZRP (1992); cita a V Muller – Dietz, cita a Kaiser (1988)*) quien dice que: "la conciliación se refiere a: "que el autor- víctima caractericen los esfuerzos por resolver los problemas, cargas y conflictos existentes entre los infractores y los perjudicados tras un hecho delictivo.

Este arreglo de las consecuencias del hecho es conducido por un mediador que lleva a cabo conversaciones individualizadas con los afectados, estimula al autor y a la víctima un encuentro personal, y modera el diálogo. El aspecto central de las conversaciones lo constituyen el tratamiento (*Aufarbeitung*) del hecho, de sus consecuencias, y los acuerdos sobre prestaciones reparadoras del autor a favor del perjudicado". (*Inventarios (1991) cita a Pfeiffer ZRP (1992) cita a Trenczek. ZRP (1992); Muller V - Dietz, cita a Kaiser en Investigaciones Criminológicas, 1988*).

3.1.8.3. Arbitraje:

Se define como un "procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no actúa en funciones de Juez Público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria.

Estos cuatro medios alternativos presentan como común denominador la no intervención de un Juez Público, o al menos, su intervención no con facultades decisorias en el caso de la mediación y la conciliación intraprocerales". (http://www.cejamericas.org/doc/documentos/marc_vado.pdf).

"De ahí que la mera recurrencia a la solución penal como única manera de enfrentar los conflictos sociales, no aparece como respuesta válida a esta altura de los tiempos y hay que pensar en algo polifacético y distinto". (*Highton et al, op. cit.*).

3.2. Mediación desde el Punto de vista Nacional

3.2.1. Experiencia de la Mediación Penal en Chile:

En Chile existe una forma especial de mediación penal, que se realiza a partir del "hecho punible que se comete entre sujetos respecto de los cuales existió una relación previa y continuará después de cometido el hecho ilícito, por ejemplo, delitos cometidos entre personas que tienen relación de vecindad o entre compañeros de colegio".

En resultados de estudios realizados a través de entrevistas con profesionales que trabajan en el Centro de Atención a víctimas de delitos violentos de Viña del Mar, se señaló: "que en estos casos se da generalmente la situación que entre las partes existió una mala relación previa a la comisión del hecho punible, por lo que cabe, con un buen manejo de la comunicación entre las partes, reestructurar la comunicación entre ellas, lo que evitaría que se volviera a cometer otro hecho delictivo por parte del delincuente (sea un menor o un adulto) y a su vez que la víctima se sintiera restablecida en sus pretensiones sean tanto materiales como morales.

En todos los casos que el ofensor manifestara su intención para reparar, pero no su víctima, la mediación fracasa, sin perjuicio de que se pudieran aplicar reparaciones como servicio en beneficio de la comunidad que también sería beneficioso para el ofensor como para la sociedad". *Brintrup (op.cit.)*.

3.2.1.1. La parte del ofendido en la experiencia de Mediación Penal en Chile:

Respecto de este sujeto, "no hay mayor análisis que efectuar, ello porque se contacta a la víctima con posterioridad al contacto con el ofensor, quien si se niega a la mediación, esta no se realiza. Ello para no provocar un impacto negativo mayor en un sujeto que ya tiene secuelas por el hecho delictivo acaecido".

Es preciso explicar "que la víctima debe concurrir voluntariamente a la mediación, no debe ser obligada en caso alguno a participar, pues se forzaría su voluntad y se produciría el efecto contrario al que se desea lograr con la mediación, cual es el de reparar a la víctima".

En caso contrario si la víctima "quisiera participar en mediación y el delincuente no lo deseara, pero esto esta fuera del objeto de la mediación y correspondería mas bien a una terapia para afrontar los daños y perjuicios psicológicos de la víctima". (*Ibid*).

3.2.1.2. Tipos de Delitos Susceptibles de ser Mediados:

La mediación víctima – ofensor desde el punto de vista del derecho comparado" se aplica de manera extendida a todos los delitos que son de escasa gravedad y que sancionan bienes jurídicos que son disponibles, esto es, a delitos patrimoniales, como el robo hurto estafa etc. En la práctica, siempre se comienza su aplicación respecto de estos delitos y a medida que la institución se va desarrollando, se utiliza para otros de mayor gravedad. Respecto de estos ilícitos se implican un menoscabo a la integridad de las personas, es también aplicado, pero con la excepción a que si el resultado de los delitos fuere homicidio o daño a la integridad personal de manera irreparable, no se aplica. En síntesis, a todos aquellos hechos que implican un grado de violencia en su perpetración, no se aplica la mediación penal".

La excepción a esta regla general, se da en el desarrollo de la mediación de tipo más avanzado, "en donde también se aplica a delitos violentos como lo son violaciones, abusos deshonestos, homicidios, etc. Esta mediación tiene distintas finalidades a la del sistema como se ha estudiado hasta ahora. En caso de delitos violentos, la mediación pareciera tener una finalidad mayormente terapéutica, pues lo que se busca principalmente es proveer para las víctimas un encuentro cara a cara con el infractor, para que esto facilite el proceso de recuperación. La meta es ayudar a cada parte del conflicto a recobrase de este, a través de la expresión del dolor y el arrepentimiento. Se cerraría de esta manera, un episodio de sus vidas".

Al final del proceso se da un encuentro entre las partes, las cuales se vieron involucradas en un procedimiento que han llevado a efecto de manera independiente una de la otra. "El trabajo más intenso se da en la época previa al encuentro, a donde las partes llegan teniendo muy claro que piensan y sienten respecto del delito y sus efectos y sabrán que es lo que quieren comunicar al otro respecto de la mediación. Del encuentro cara a cara también se logrará una reparación y/o una indemnización, pero lo mas rescatable de esta sesión es el de humanizar el proceso. En todo caso la reparación será únicamente complementaria de la pena que imponga el Tribunal para el delito".

Se requiere que el mediador de estos tipos de delitos "debe tener conocimientos mas especializados aunque los de cualquier mediación penal. Respecto de las víctimas debe tener: comprensión de la experiencia de victimización y sus etapas, destrezas para tratar el dolor y las pérdidas sufridas, entendimiento de tensiones y estrés postraumático y sus efectos y habilidad para colaborar con los psicoterapeutas".

El mediador debe conocer el sistema de justicia criminal y correccional, para poder "comprender la experiencia del victimario, debe poseer una aptitud para relacionarse con este tipo de delincuentes de tal manera que no les juzgue en su actuar y habilidad para negociar con



oficiales de alto nivel con el objeto de lograr acceso sistema carcelario en donde se encuentre el ofensor.

Esta mediación se aplica actualmente en varias jurisdicciones de Estados Unidos, por ejemplo en California y Pensilvania, existiendo gran interés por las víctimas de participar en él".

3.2.1.3. Mediación Penal General o Restringida:

En algunos lugares como en Estados Unidos la aplicación de la mediación penal se ha implementado en todo tipo de delito, incluso en casos en que el delito corresponde a un homicidio, ello con el objeto que los parientes del difunto obtengan un encuentro cara a cara con el ofensor, de tal manera que puedan comunicarles sus sentimientos de agravio respecto al hecho ilícito cometido, teniendo como única regla la voluntariedad de las partes. "Ellos se basan principalmente en que habiendo voluntariedad no existe inconveniente de reunir a víctima y ofensor en una sesión de mediación". Es a esta situación a la que se le "denomina aplicación general de la mediación víctima-ofensor. Estos casos son excepcionales y siempre que se aplica de esta forma la mediación, no se toma como alternativa al proceso penal, sino complementaria y requiere de un mayor desarrollo y aplicación de la justicia restaurativa en el país en el que se utiliza, ya que se requiere mayores vías alternativas a juicio además de la herramienta de mediación. También requiere un cambio cultural importante, situación en la cual nuestro país no se encuentra, a pesar que con el nuevo proceso penal se esta logrando evolucionar en el concepto que se tiene de la justicia criminal, pero esta transformación esta comenzando por las instituciones que se relacionan con el derecho, es decir, el poder judicial, los letrados, etc. y no un cambio de las bases de la comunidad, que es el que se necesita para aplicar la Justicia Restaurativa en toda su plenitud". Por esto se requiere desde el punto de vista de algunos autores "insertar de manera lenta pero metódica, distintas herramientas de ella y crear conciencia colectiva (a través de canales de información) de un nuevo enfoque del delito, como conflicto entre partes solucionable por todos los involucrados en ella; como una restauración de la situación previa al hecho dañoso y no como una venganza".

En otras naciones se realiza la aplicación de la mediación penal restringida la que se utiliza solo en determinados tipos de delitos y sujetos de mediación, lo cual se establece por cada país, "siendo la regla general que se aplique principalmente a delincuentes no reincidentes y a delitos de escasa gravedad y que tengan poca relevancia social. En estos casos la aplicación del sistema, con la consiguiente reparación acordada, corresponde a una salida alternativa a juicio, equivaliendo la reparación a la sentencia definitiva condicionada con su cumplimiento, el cual, si no se produce, se vuelve a la vía judicial normal".

En nuestro país, "es conveniente entonces aplicar un sistema restringido de aplicación de la mediación penal, acotando a delitos menos graves, ello por el cambio cultural que significara su aplicación en Chile, cambio que esta recién en sus inicios".

3.2.2. Ventajas y obstáculos de la mediación víctima-ofensor

La mediación víctima-ofensor, presenta gran utilidad en cuanto a su aplicación tanto para los intervinientes, como para la comunidad en general," es por eso que ha logrado tanta aceptación en otros países.

Es necesario reconocer también que a pesar de ello, todavía son muchos los inconvenientes que presenta su aplicación y que no hay que dejar en el olvido al momento de utilizar la mediación víctima-victimario". (*Highton et al, op. cit.*).

3.2.2.1. Beneficios de la mediación en materia penal:

"Se suprime la violencia en el sistema: Es por ello que para algunos autores esta nueva forma de manejar el conflicto sería una "tercera ola" (*Superti, 1998*), tomando desde la perspectiva que primero el hombre primitivo utilizaba la justicia de mano propia y que una vez evolucionando a una sociedad organizada se delegó en el Estado la función de aplicar la fuerza para resolver los conflictos.

En esta nueva forma de mediación, en cuanto a la tercera etapa, el mediador "llamado a resolver el conflicto, ya no utilizaba la violencia si no que es un conductor relacional entre las partes en donde ellas se apropian del conflicto y se dan solución, lo que contribuye una verdadera innovación de administrar justicia". Estos beneficios son:

1. En la participación de la comunidad, "este sistema permite a las personas participar de manera mas activa en el sistema de justicia, siendo esto totalmente opuesto a la forma de intervención actual de ellas en su conflicto una vez que el Estado se apropia de él".
2. Desde un punto de vista ético se plantea que, "la mejor forma de responder a la maldad es a través de la bondad y practicando el bien. La reparación y la reconciliación son socialmente mas saludables que el fomentar el odio y la venganza".
3. En las cárceles se explica que, "la superpoblación en cárceles se ve disminuida por este sistema".
4. En la prevención de la violencia, "los acuerdos en que se condena a personas inocentes, el castigo severo no compensa el error cometido, en cambio a través de mediaciones se pueden evitar aplicar la violencia legítima sobre esas personas".
5. Los problemas posteriores se previenen, "toda vez que este sistema consigue la reconciliación más que el mero castigo. Al ser la reparación mediada, se logra establecer un proceso de curación social, lo que hace que el miedo y la tensión acumulada en la comunidad se reduzcan de maneras no factibles para el proceso de justicia formal".
6. El logro de resultados objetivos y justos, se manifiesta en que "el criminal se haga responsable del delito y sus efectos, las víctimas pongan fin al proceso de victimización y que los lazos comunitarios se refuercen".
7. En tiempo y financiamiento, "es un proceso mas rápido y menos costoso, además de menos burocrático".
8. Permite el descongestionamiento del sistema "al derivar los casos de la justicia penal a los Centros de Mediación, se alivia el personal de justicia criminal, dando cabida a aplicar recursos a otras disputas".
9. Se da un espacio de interacción personal, que "pone fin al hecho criminal al poder expresar sentimientos, intercambiar puntos de vista respecto del delito y regular la indemnización".

a) Beneficios para el ofendido de la mediación en materia penal:

Es importante reconocer que, la reconciliación víctima-ofensor, tendrá para cada uno ventajas específicas. En el caso de la víctima son:

1. Se recibe compensaciones materiales. "Mas aún, permite que las propias partes determinen los mecanismos con que se hará efectiva y muchas veces son tremendamente originales. Esto hace que la víctima tenga una sensación de que se hizo justicia en su caso".
2. Encuentro cara a cara con ofensor, "da la posibilidad de enfrentar al ofensor y mostrarle el real impacto humano que causo con el delito, expresando sentimientos, angustias, etc"; además destruye estereotipos al conocer personalmente al delincuente.
3. Recibir respuestas por parte del ofensor, "como el porque fue elegido el para ser víctima del asalto, si estaba siendo observado, si había algo que el pudiese haber hecho para evitar el delito, etc". Es una circunstancia de pedir y recibir una disculpa, junto con la oportunidad de ser visto como ser humano, más que como un objetivo en la mira para el ataque.

4. Determina la reparación del daño, en cuanto es "parte en la determinación de la restitución, en que va a consistir esta y en la cantidad a indemnizar si esta es la restitución que se estima pertinente", aumentando "la probabilidad en cuatro veces más de que la indemnización sea efectivamente pagada".

5. Se evita el sistema judicial formal, "el cual es mucho más largo, engorroso y que puede, en algunos casos conducir al sobreseimiento de la causa sin haber satisfecho las pretensiones de la víctima".

6. La víctima se siente resarcida del daño, ya que "es una forma efectiva para la víctima de sentir que se ha hecho justicia", obteniendo "paz interior, a través del cierre de la victimización causada por el delito una vez determinada la reparación".

b) Beneficios para el ofensor de la mediación en materia penal:

1. Entrega la oportunidad al victimario "para hacer las cosas bien, es decir, enmendarse y rectificar su error en vez de ser solamente castigado", dando así una "instancia para pedir disculpas y/o dar una explicación".

2. El victimario puede reflexionar sobre sus acciones cada vez que, "asimila las consecuencias reales y humanas de su acto delictual".

3. Evitar estigmatizaciones cuando se da la "oportunidad de ser visto como una persona, con sus dificultades y torpezas, más que como el estereotipo que se tiene de un criminal". Así el delincuente tiene opción de "mejorar su auto imagen como una persona buena y competente que puede salir del entuerto de una manera correcta".

4. Posibilidad de negociación cuando se presenta la "oportunidad de poder negociar la reparación de tal manera que esta sea viable y razonable para el delincuente".

5. En situaciones puntuales, "donde el delincuente no es peligroso para la sociedad (delincuentes primerizos o de delitos menores), esta es la única forma de evitar el encarcelamiento y así evitar que comience el círculo vicioso donde el criminal entra a la cárcel y sale posteriormente a delinquir".

c) Beneficios para el sistema judicial de la mediación en materia penal:

1. La comunidad se encuentra protegida a través del sistema judicial, en cuanto "aumenta la satisfacción de la comunidad con el sistema de justicia".y "aumenta la comprensión de la comunidad con los sistemas de procesamiento juvenil, ello por la utilización de mediadores voluntarios".

2. Mejor derivación de las causas, en cuanto existe una distribución del tiempo a corto plazo "para conocer de los delitos que ingresan al sistema penal tradicional".

3. Menores gastos, ya que se rebajan los costos, "tanto al nivel de procesamiento de causas como en las instituciones penitenciarias, todo ello a través de la sustitución por modos creativos del conflicto", además busca "producir un alivio en la carga de asuntos pendientes en los Tribunales de Justicia, la disminución de utilización de Fiscales, Públicos u otros funcionarios y la de llamadas policiales, lo que implica mantener más recursos disponibles para los casos en que se los requiere en mayor medida".

3.2.2.2. Desventajas o limitaciones en la aplicación de la mediación en materia penal:

A continuación se señalan los principales inconvenientes que presenta la mediación penal:

1. Se visualiza la focalización de la mediación en determinados casos, "la mediación no es para todas las víctimas ni para todos los infractores. En principio esta herramienta de resolución de conflictos se aplica principalmente a delincuentes jóvenes, primerizos, pues se ha demostrado

que en ellos se presenta la mayor cantidad de éxitos en el procedimiento. Ello porque son estos quienes están más susceptibles a arrepentirse y ofrecer disculpas. Además, no debe olvidarse que la mediación es voluntaria, por lo tanto, habrá víctima y delincuente que no querrán participar”.

2. Es un sistema objetivo de mediación que no busca “arreglo rápido para curar la multitud de problemas que representan, tanto ofendidos como ofensores, por lo que es solamente un servicio más a su disposición dentro de una política criminal que abarque todos los aspectos posibles para el bienestar de la víctima como del ofensor”.

3. Estudios demuestran que “en Estados Unidos a través de la mediación se disminuye considerablemente la reincidencia, este no es un medio de solución masivo para ello, por lo que hay que crear otros mecanismos para paliar este problema, sean educacionales u otros”.

4. El funcionamiento de la mediación depende de las capacidades del mediador, en cuanto “se necesita de mediadores entrenados específicamente para lidiar con el conflicto penal, lo cual requiere de una destinación de recursos para capacitación de personal mediador”. Es por esta misma situación que “se solicita como mediadores, personas con habilidades de comunicación verbal, pues si falta este perfil en el mediador, se corre el riesgo de hostigar a la víctima y provocarle una revictimización y un aumento en la disconformidad hacia el sistema de justicia”.

5. “La mediación no está siendo aplicada en forma sistemática”, ya que “en muchos casos no hay un seguimiento a las mediaciones efectuadas, por lo que no se pueden determinar sus resultados”. En otros procesos “la planificación ha sido deficiente, por lo que no se han conseguido los resultados esperados”.

6. Otra de las deficiencias que presenta la mediación penal consiste en que “generalmente los ofensores que llegan a la mediación no han sido encarcelados, por lo tanto, no parece que este sistema sea una alternativa real a la prisión (a pesar que este no es un objetivo directo de la mediación directa víctima –ofensor, sino una consecuencia colateral de su aplicación)”.

7. Según el punto de vista de algunos autores, existe un enjuiciamiento estigmatizador hacia los criminales violentos que “han sido mayoritariamente excluidos de la mediación lo que lleva a una discriminación en la aplicación del sistema. Hay que tener presente, que en los países en que se ha aplicado a crímenes violentos, se han generado consecuencias positivas”. Por otro lado “la reincidencia de los delincuentes partícipes en la mediación no es necesariamente baja, sólo si se compara con la reincidencia que existe en aquellos que han pasado por el proceso penal tradicional, se hace evidente que luego de la mediación es menor la reincidencia”.

8. La aplicación de la mediación penal requiere de un cambio cultural en la comunidad “en la forma de ver al delincuente y su tratamiento, lo que resulta lento y requiere de mucho esfuerzo por parte de sus adeptos”. *Brintrup (op.cit.)*.

3.2.3. Proposición de un modelo de mediación penal aplicable en Chile

3.2.3.1. Delincuentes Juveniles:

En la actualidad, Chile no posee legislación alguna respecto de la mediación penal víctima-ofensor, sin embargo “en el proyecto de Ley de Responsabilidad Juvenil se planteaba la posibilidad de mediar respecto de delitos cometidos por menores infractores, pero en las sesiones de discusión, se eliminó por razones que se desconocen”.

Pese a ello, respecto a menores infractores se puede mediar a pesar de no contemplarse en la ley, ya que no existe norma que prohíba su aplicación. “Esta mediación tendría el carácter de extrajudicial y la reparación que se acordare sería paralela a la pena impuesta por el Tribunal. Respecto de la delincuencia juvenil, esto es menores entre 16 y 18 años declarados con discernimiento, respecto de delitos no violentos y que tengan escasa relevancia social, esto es delitos patrimoniales y lesiones leves que no impliquen incapacidad permanente ni muerte del sujeto pasivo. Los organismos encargados de mediar en un conflicto juvenil serían un grupo multidisciplinario por el Servicio Nacional de Menores en coordinación con los Centros de

Mediación que existan en cada región. Todo ello con el objeto de comenzar un proyecto de mediación para delincuentes juveniles en nuestro país con miras a que se acoja posteriormente en nuestra legislación y se amplíe su campo de aplicación si este sistema tuviere efectos favorables. Se piensa en aplicar primeramente la mediación a menores infractores, ya que se efectúa con este proceso es principalmente formadora, por lo tanto, es conveniente comenzar su aplicación en sujetos que puedan ser educados, mostrándoles que los conflictos se pueden solucionar de manera colaborativa y que no sufran la estigmatización que se produce entrar al circuito del proceso formal penal". Asimismo este tipo de mediación sería implementado en los Centros de Mediación Familiar.

3.2.4. Ventajas y desventajas de la aplicación del Proyecto de "Mediación Penal Juvenil"

3.2.4.1. Beneficios en la aplicación del Proyecto de "Mediación penal Juvenil":

- "Crea una instancia de reflexión sobre el ilícito cometido. Las partes tendrán la posibilidad de dialogar y explicar sus sentimientos frente al conflicto, lo que involucrará una visión mas humana de los problemas sociales que subyacen del fenómeno delictivo.
- Evita una segunda victimización en el ofendido. Al poder plantear todos los sentimientos negativos generados con el delito, la víctima reafirma su seguridad y evita mayores frustraciones que son las que acarrear un proceso penal formal, incluso, si la mediación fracasara por la falta de acuerdo, ella habría tenido la oportunidad de expresarse y vería el proceso penal desde otra perspectiva, ya que tendrá una sensación de restablecimiento de su seguridad.
- Permite crear acuerdos válidos y con mayores probabilidades de ser cumplidos, porque se basa en un procedimiento con técnicas y metodología previamente establecida lo que da cuenta de su objetividad y a su vez son las partes quienes crean en conjunto la solución lo que las motivará aun más para ejecutar el acuerdo en su totalidad.
- Es una manera educativa de intervenir en los conflicto, aumentando paulatinamente la conciencia ciudadana respecto a la responsabilidad que a todos incumbe en el fenómeno delictual.
- Se crean soluciones novedosas que suprimen la violencia del sistema penal y otorgan salidas al procedimiento formal.
- Utilizar la mediación en el sistema penal es coherente con la evolución de que da cuenta la reforma en todos los sistemas latinoamericanos.
- Contribuye a modificar la perspectiva que se tiene de la delincuencia y los infractores, pues disminuye la estigmatización de ellos.

3.2.4.2. Inconvenientes en la aplicación del Proyecto de "Mediación penal Juvenil":

- La aplicación de la mediación esta limitada en cuanto al tipo de delitos en que se utiliza: Sólo respecto de delitos que recaen sobre bienes jurídicos disponibles de carácter patrimonial o susceptibles de apreciación pecuniaria, o cuando se trate de delitos culposos que no hubieren producido resultado de muerte no afectaren en forma permanente y grave la integridad física de las personas. Ello por la limitación que impone la misma legislación. La mediación tiene un vasto campo de aplicación y acotar el sistema, impide su desarrollo paulatino.
- Falta de adiestramiento frente a las técnicas a utilizar en la mediación en materia penal.
- Falta de conciencia colectiva de que la mediación es un procedimiento serio y efectivo para solucionar los conflictos penales". (Highton, Álvarez y Gregorio 1998: 141-150).

3.2.5. Posibilidad de realizar Mediación Penal en Chile

Esta interrogante surge a propósito del proceso que actualmente se está viviendo en Chile, "donde las políticas públicas tienden a una modernización de la justicia, en los proyectos de ley y en leyes de reciente ejecución, se hace alusión en general a los medios alternativos de resolución de disputas y, en particular, a la mediación".

En Chile, dentro de este mismo procedimiento, "se encuentra en plena implementación la Reforma Procesal Penal, que de manera gradual, establece un proceso penal oral y público. Diametralmente distinto al procedimiento antiguo de corte inquisitivo".

El 16 de diciembre de 2000 se comenzó a implementar en dos regiones esta reforma, una de ellas es la IX Región, en el "Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA, de la Escuela de Derecho de la Universidad Católica de Temuco". El Centro CREA es el primero que en Chile surge desde la sociedad civil. Como proyecto financiado por el Ministerio de Educación tuvo una ejecución de 3 años (1999 -2001) y, producto de sus frutos, continuó luego con fondos de la Universidad".

3.2.5.1. El proyecto del CREA tiene tres aristas principales:

- a) "La investigación de los métodos alternativos de resolución de disputas. Este se materializa a través de una publicación anual, la Revista CREA y, con tres concursos de memorias o tesis de grado vinculadas al tema.
- b) La capacitación y difusión, que se concreta en los cursos CREA y las charlas a la comunidad.
- c) El Centro de Mediación, que es aquello que más esfuerzo demandó, ya que estamos insertos en una cultura de extrema judicialización de los conflictos y donde además, las personas esperan "recetas mágicas" para la solución de sus problemas y no visualizan, de buenas a primeras, el poder encontrar su propia solución a los conflictos".

Se difunde el significado de la mediación y se reciben las diversas causas en donde "celebramos distintos convenios y se establece redes de colaboración, las más fuerte vinculadas estrechamente al tema de familia. Con menos frecuencia, pero no por eso menos importantes, se ha tenido la grata experiencia de recibir causas derivadas de la Fiscalía y/o la Defensoría Penal Pública, lo cual sitúa en un lugar bastante especial a Chile a la hora de responder la pregunta que se esta formulando".

El tema de la aplicación de la mediación penal en Chile desde el punto de vista de Scarlett Lagos Fuentes se puede abordar desde dos enfoques. "En primer lugar, se analizará la posibilidad de hacer mediación penal en Chile de acuerdo al nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, (la reforma a la que se ha hecho mención) y, luego, se analizará la posibilidad que en el futuro tiene la mediación penal en Chile en el marco del proyecto de ley que establece un Sistema de Responsabilidad Juvenil para Adolescentes Infractores de la Ley Penal". (Lagos Fuentes).

3.2.5.2. La mediación penal en la Reforma Procesal Penal:

En este contexto, se presenta "la mediación, la que puede constituirse en una herramienta bastante útil en dos sentidos:

- Para actuar dentro del sistema.
- Para actuar sobre aquello que el sistema no absorbe o deja fuera. Esto último está lejos de pretender ser una crítica a la justicia criminal ya que es coherente que se establezcan fórmulas que resulten ser una suerte de "colador" de lo que, en definitiva, ingrese al sistema. Pero ¿qué ocurre en estos casos?, ¿dejamos a esas personas con un conflicto sin siquiera intentar abordarlo?, si el sistema de enjuiciamiento de criminal no da una respuesta a estos casos, ¿no sería bueno entonces contar con alguna herramienta que al menos de la posibilidad de

atenderlos? Se podría decir que esto ya no sería materia penal, porque no es absorbido por el sistema, pero "pienso que si se trata de asuntos de naturaleza penal, que, por distintas razones, más bien vinculadas a la política criminal, quedan fuera del sistema creado para resolución estatal de estos conflictos".

Desde este punto de vista, la mediación surge como una herramienta "que claramente podría complementar, en el primer caso y co existir en el segundo, con el sistema de enjuiciamiento criminal". A continuación se presentan ambas situaciones:

3.2.6. La mediación en asuntos que el sistema penal no absorbe

3.2.6.1. Facultad de no iniciar la investigación:

Es aplicable, "en tanto no hubiere producido la intervención del Juez de Garantía en el procedimiento, el Fiscal podrá abstenerse de toda investigación, cuando los *hechos relatados en la denuncia no fueren constitutivos de delito* o cuando los antecedentes y datos suministrados permitieren establecer que se encuentra *extinguida la responsabilidad penal*".

Esto trae como consecuencia que "los casos que señala el Artículo citado (*Código de Procedimiento Penal, Chile. Art. 168, Oficio n° 37*) quedan fuera del sistema penal y está bien que así sea, pero se encuentra subyacente un conflicto que debiera ser tratado, sobre todo tomando en cuenta que si existe denuncia, existe interés en que sea abordado. Estos casos podrían ser tratados por un Centro de Mediación, revistiendo especial importancia el principio de la confidencialidad que al respecto impera".

3.2.6.2. Principio de oportunidad (el que corresponde al Artículo. n° 170 del Código de Procedimiento Penal):

"Los Fiscales podrán no iniciar la persecución penal o abandonar la iniciada cuando se tratare de un hecho que *no comprometiére gravemente el interés público*.

3.2.6.3. Excepciones de la mediación en asuntos que el sistema penal no absorbe:

1. Pena excede a presidio o reclusión menores en su grado mínimo.
2. Funcionario público.

Estas causas de carácter penal no son entonces abordadas por el sistema y es aquí donde los Centros de Mediación podrían hacer una gran labor de asumir estos conflictos para una eventual solución de los mismos". *Lagos (op.cit)*.

3.2.7. Experiencia del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA

Los funcionarios del Centro de Mediación CREA opinan que, "Nuestro Centro se encuentra en una situación privilegiada al tener la posibilidad de recibir causas derivadas de la Fiscalía y/o la Defensoría Penal Pública, sin perjuicio de otros organismos. Esto se ha convertido en una experiencia enriquecedora y digna de análisis, si bien el volumen de casos abordados no es alto, las cifras nos permiten llegar a algunas conclusiones bastante alentadoras sobre el tema".

Como es evidente que no todos los conflictos penales se pueden mediar, en el "CREA se ha advertido cómo existe un número de casos en que las jurisdicciones se entremezclan... ¿cómo es esto?".

"En primer lugar, un importante porcentaje de causas que nos son derivadas tienen un problema familiar subyacente. Es decir, subyacente al presunto delito de lesiones o amenazas se encuentra un problema de familia. Esto puede deberse a ciertos factores legislativos como por ejemplo":

"Sin pretender ser exhaustivos podemos decir que nuestro sistema jurídico no aborda ni trata a la familia como un sistema complejo, con diversas interrelaciones, algunas de las cuales, se encuentra en el límite de lo penal. Por eso es que no es raro que una causa que ingrese al Centro vía Fiscalía y/o Defensoría, termine siendo un problema de familia, que por el Centro es abordado como tal".

"En segundo lugar, merecen una pequeña reflexión los problemas vecinales que subyacen principalmente en el delito de amenazas", con esto queda demostrado nuevamente que "el problema subyacente es otro y la mediación termina abordando un aspecto relacional, la de dos vecinos que en muchos casos, deberán seguir viéndose por un buen tiempo y que, por lo mismo, requieren intentar algún cambio en su convivencia de manera de mejorar su diario vivir". (*Ibid*).

Al tener esta experiencia en el Centro CREA la expositora de esta ponencia afirma "que es posible realizar mediación penal en Chile, al menos en estos temas donde lo relacional subyace al presunto delito, esto lo hemos podido comprobar", y explica además, "No me haré cargo, por ahora, al resto de los posibles delitos que pudiesen ser abordados por los Centros de Mediación, por las vías señaladas, esperaremos para eso un cambio de visión de los agentes de la Reforma Procesal Penal que nos permita tener una experiencia al respecto que nos permita hablar con mayor propiedad. Creo que estos agentes están desperdiciando la posibilidad de echar mano a la mediación para no sólo agilizar la respuesta del sistema, sino además para centrarnos en los que a mi juicio son los protagonistas del conflicto, la víctima y el ofensor" (*Ibid*).

3.2.7.1. Proyecto de Ley de Responsabilidad Penal Juvenil que incluya la Mediación Penal: Perspectiva del CREA:

"Actualmente en nuestro país se está discutiendo este proyecto de ley que pretende una completa reformulación de las leyes y políticas relativas a la infancia y la adolescencia de manera de adecuarlas a los nuevos requerimientos jurídicos y sociales del país, en especial, a los principios y directrices contenidos en la Constitución Política de la Republica (CPR) y la Convención de los Derechos del Niño (CDN)".

Además "establece sanciones no privativas de libertad y sanciones privativas de libertad, estas últimas son excepcionales y exclusivas para delitos graves. Dentro de las primeras es donde la mediación podría jugar un rol importante (en este proyecto de ley no se hace mención expresa a métodos alternativos de resolución de disputas), se contemplan: la amonestación, multa, prohibición de conducir vehículos motorizados, reparación del daño, servicios en beneficio de la comunidad y libertad asistida".

Los servicios a la comunidad, se definen como "la realización de actividades no retribuidas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad".

Estos temas son abordables en una mediación, e incluso "en nuestra región la Fundación Frontera, dependiente de la Universidad Católica de Temuco, ha elaborado un proyecto de reparación a la víctima y servicios en beneficio de la comunidad". Esta institución trabaja desde 1993 en temas relativos a menores en riesgo social.

Para el Centro CREA, el objetivo general de este proyecto es "favorecer la resolución de conflictos con la justicia de adolescentes que han infringido la ley, a través de un programa acorde con las salidas alternativas de mediación penal y servicios a la comunidad, que permitan la reparación del daño causado a la víctima, la responsabilización del joven frente a sus actos, la promoción de su condición de sujeto de derechos y la creación de espacios sociales para su integración y vinculación socio comunitaria".

Para la implementación de este proyecto se ha requerido el apoyo del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos CREA, para:

“Brindar apoyo técnico y teórico, el apoyo profesional, la retroalimentación en los diversos temas que son de pertinencia a los procesos de mediación, la posibilidad de generar instancias de capacitación teórico – prácticas en temas de mediación”. *(Ibid)*.

El Centro CREA declara que todo esto se realiza “por nuestro compromiso con la comunidad en que nos encontramos insertos donde los niveles de pobreza son altísimos, al tener esta nueva posibilidad de trabajar adelantándonos al cambio legislativo de fondo tendríamos la posibilidad de evaluar cómo se puede insertar de mejor forma la mediación penal al tratar con adolescentes infractores de ley, tema en el cual cobra gran importancia el tema de familia” (que es el que el Centro más ha trabajado). *(Ibid)*.

De esta forma se declara que según la experiencia de este Centro “podríamos hacer mediación penal en Chile y podríamos potenciarla de manera de constituirlo en una herramienta eficaz y validada en la comunidad para la resolución de conflictos penales, para esto no tenemos que sentarnos a esperar un cambio de cultura, sino que realizar esfuerzos, proyectos, e ideas que nos lleven hacia el camino correcto, el de la cultura de la paz y la reparación”. *(Ibid)*.

La mayor parte de las experiencias en mediación en Chile “se han dado a través de algunas instituciones del sector público que han desarrollado este sistema”.

Este es el caso que se presenta respecto del Ministerio de Justicia, el que” ha realizado un programa piloto de mediación anexo a Tribunales con el fin de conocer y evaluar la aplicación de este mecanismo en nuestro sistema de administración de justicia. Para ello se han puesto en marcha Centros de Mediación dependientes de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y de Valparaíso, que prestan servicios de mediación respecto de las causas derivadas por los Tribunales participantes en el proyecto piloto”.

Independientemente de esta medida de implementar diversos tipos de programa piloto existen además “Centros de Mediación dependientes de la Corporación de Asistencia Judicial. Para la implementación y puesta en marcha del proyecto piloto en la ciudad de Valparaíso se firmó un convenio con la Corporación de Asistencia Judicial de la V Región, a través de su Centro de Mediación. Por tanto, se podría decir que este es un tema que se está implementando recientemente en Chile, para poder evaluar su factibilidad en el sistema judicial”. *(Villegas, 2000)*.

Estos programas en otros países poseen mayor cantidad de años implementándose, a diferencia de Chile, en donde las prácticas “son escasas y responden mas bien a la lógica de experiencias pilotos que de programas institucionalizados. De ahí, el interés de las entidades ejecutoras (como es en el caso del proyecto del CREA, y del Centro de Mediación de Agustinas en el que se encuentran investigando las seminaristas), de estudiar empíricamente, con el fin de identificar desde una perspectiva experiencial los elementos centrales para el diseño e implementación de Programas de Mediación Penal y de pasó, iniciar un proceso de sensibilización de los actores del sistema, especialmente de los Fiscales” *(Anónimo, en el informe final proyecto piloto de mediación penal, Agosto del 2007, Elaborado por la Facultad de derecho de la Universidad Diego Portales, y la Fiscalía Regional Metropolitana, Centro Norte)*.

3.2.8. Resultados cuantitativos del proyecto de mediación del Centro CREA

3.2.8.1. Casos ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA:

En total en un periodo de 4 meses de ejecución del proyecto fueron ingresados 14 casos, “los cuales corresponden a los siguientes delitos:

Cuasidelitos de homicidios: 2 casos, cuasidelitos de lesiones: 3 casos, lesiones leves: 1 caso, daños simples: 1 caso, amenazas: 3 casos, estafas: 2 casos, apropiación indebida: 1 caso y lesiones graves: 1 caso”. *(Ibid)*.

3.2.8.2. Los casos ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA según materias:

Del 100% de los casos ingresados, las amenazas, los cuasidelitos y lesiones, tienen cada una un 22%, le siguen los cuasidelitos de homicidios y estafas, en la cuales cada una corresponde a un 14%, y en último lugar las lesiones graves, lesiones leves, apropiación indebida y daño simple le corresponden un 7% a cada una. De este total, 3 (21,4%), casos fueron derivados por la Fiscalía especializada de delitos económicos y funcionarios y 11 (78,5%), casos por la Fiscalía especializada de delitos generales y violencia intrafamiliar.

A la fecha de derivación de mediación, 5 (35,7%) de los imputados se encontraba formalizado y 9 (64,2%), no lo estaban. Los casos en que hay formalización son principalmente los cuasidelitos de homicidio y lesiones graves.

3.8.2.3. Casos mediados ingresados al Proyecto de Mediación del Centro CREA:

Un total de 10 casos ingresados al proyecto pudieron ser mediados (71,4%). "Se entiende por casos mediados aquel en que fue posible realizar, al menos, una reunión preliminar con alguna de las partes, dándose con ello inicio al proceso, independiente de su resultado".

"Los cuatro casos restantes no pudieron ser mediados debido a razones de diversa índole, por ejemplo, por la imposibilidad de contactar al imputado y lo a la víctima o porque una de las partes no pueden asistir por razones de trabajo (*en un delito de amenazas la imputada no formalizada señaló tener disposición a participar, pero sus horarios de trabajo (9:00 a 21:00 de lunes a sábado)*) se lo impedían y no quería pedir permiso por temor a perder el trabajo".

- Según la clasificación de los delitos, fueron mediados los siguientes casos:

"Cuasidelitos de homicidio: 2 casos, cuasidelitos de lesiones: 3 casos, amenazas: 2 casos, estafas: 2 casos y apropiación indebida: 1 caso. Un elemento a destacar es que todas las personas contactadas, sean víctimas o imputados aceptaron participar en el proceso de mediación, incluso, aquellos imputados no formalizados y que, por ende, desconocían la existencia de una denuncia en su contra. Lo mismo ocurre con los abogados de las partes, quienes acogen sin inconvenientes a concurrir a la mediación, cuando los hay." (*Ibid*).

3.8.2.4. Resultados del proceso de mediación de los casos ingresados al Proyecto del Centro CREA:

"De total de casos mediados (10), dos llegaron a acuerdos, (20%), bajo la figura legal de acuerdos reparatorios" (a la fecha de redacción de este informe se encontraban aún en desarrollo el proceso de mediación dos casos, ambos por cuasidelitos de lesiones). (*Ibid*).

A modo de ejemplo uno de los casos tipificado por el delito de "apropiación indebida finalizó con la devolución de las especies a entera satisfacción de la víctima, y, el otro, por un cuasidelito de lesiones graves en un bus locomoción colectiva, termino con una reparación económica de parte del civilmente responsable y una reparación emocional por parte del conductor del bus".

3.2.8.5. Duración del proceso de mediación de los casos ingresados al Proyecto del Centro CREA:

La duración de los procesos de mediación fue en promedio de tres a cuatro sesiones, "una o dos reuniones preliminares con cada parte, y, al menos, una sesión conjunta. La duración de estos fue variable, desarrollándose dentro de un rango que va entre 1,5 a 2 horas por reunión. Esto significa que un caso de mediación toma aproximadamente de seis a ocho horas por mediador a lo que hay que agregar los tiempos que toma la premediación, citaciones a nuevas reuniones y eventualmente la redacción de los acuerdos que no exceden de una hora de trabajo".

El promedio del tiempo de duración en días de los procesos formalizados con acuerdos, "el promedio fue de 69 días, es decir, 2,3 meses, (es importante señalar que esta cifra sostiene de ponderar la duración de sólo los dos casos que llegaron a acuerdo)".

En resumen, a la luz de los resultados "las actuales metas e indicadores de gestión parecen mostrar que la mediación no resulta del todo atractiva para los Fiscales. Se trata de una intervención que toma más tiempo que les demanda la realización de una serie de gestiones administrativas, donde los resultados son además inciertos".

"Como contrapartida se podría señalar que, por una parte las negociaciones directas también significan para el Fiscal invertir de cierta cantidad de tiempo extra (llamadas, reuniones con el defensor, con la víctima y el imputado), y, por otra parte que la mediación puede recoger de mejor forma las necesidades, intereses y expectativas de las partes, ofreciendo de tal modo respuesta penal de mejor calidad". (*Ibid*).

3.3. Perspectiva de la Mediación Penal en el ámbito Internacional

3.3.1. Extensión Internacional de las ideas de Justicia Restaurativa:

La Justicia Restaurativa se presenta de modo internacional a través de diversos proyectos, "los que varían unos de otros en cuanto a requisitos y consecuencias, por ejemplo Canadá, Reino Unido, Nueva Zelanda, Lovaina (en Bélgica), Francia, Italia, Finlandia, Noruega; Alemania, Austria, Cataluña (en España), Japón, Brasil, Sudáfrica, Nueva Zelanda y Australia.

Las ideas de justicia restaurativa se han extendido en el Derecho Penal Juvenil latinoamericano, a través de instituciones como "la suspensión del proceso a prueba y la conciliación lo mismo que en Derecho Procesal Penal de Adultos, como consecuencia del impulso reformador del Código Procesal Penal Modelo para Iberoamérica de 1988", (*Llobet, 2006*).

El auge de las ideas de justicia restaurativa se expresa en "la extensión de los Programas de Mediación víctima autor, puesto que a pesar de que a finales de la década de los setenta del siglo pasado existían solamente unos pocos programas en EEUU y Canadá, a mediados de los noventa se calculaba la cantidad de programas existentes de aproximadamente 318 en America del Norte y 712 en Europa". (*Ibid*).

A fin de dar una idea de la magnitud de las prácticas, es relevante señalar que "la mediación penal no es algo exótico aislado, pues existen alrededor de 300 programas en Estados Unidos, 500 en Europa, 50 en Canadá, etc. El grueso de los programas se dedica a casos juveniles a fin de ofrecer una diversificación de alternativas previas, a introducir un niño en el sistema judicial criminal, la basta mayoría, (95%) de los cuales trabaja con asuntos en que han participado infractores jóvenes, no violentos y que no actúan en banda, en condiciones de entablar un diálogo productivo, es decir, carentes de hábitos de adicción, sin tratar y que muestren algún signo de arrepentimiento". (*Highton et al, op. cit.*).

Como se ha mencionado, "la aplicación de la "reconciliación víctima-ofensor", tiene una masiva aplicación en las legislaciones mundiales y cada día se fomenta más su inclusión en los sistemas penales, de tal forma que no solamente se medien delitos menores, si no también otros violentos". *Brintrup (op.cit.)*.

3.3.2. Experiencia de la mediación en los Estados Unidos:

El sistema federal de este país facilita "la implantación de la mediación víctima-ofensor en sus distintos Estados, ya que el gobierno sólo se encarga de determinar funciones específicas respecto a la administración estatal; es cada Estado, a través de su legislación, el encargado de determinar cuales son las conductas que se tipifican como delito y tiene la responsabilidad de investigar y procesar a quien haya cometido una ofensa". (*Ibid*).

Además, la aplicación del "*Plea bargening* (que consiste en una negociación que se efectúa entre la Fiscalía y los Defensores como paso previo al juicio; ello con la finalidad de que el

delincuente se declare culpable de alguno de los cargos por el cual se le acusa, cargo de menor gravedad que el que se puede probar, con el objeto de evitar que se principie un juicio penal), favoreció enormemente la inserción de la mediación penal". (*Ibid*).

3.3.2.1. Historia de la mediación en los Estados Unidos:

Cronológicamente hablando, en este país la mediación tuvo varios hitos para llegar a implementarse en su totalidad, a continuación se señalan estos:

- En los sesenta con el objeto de desconcentrar el trabajo de los Tribunales de Justicia, comenzaron a aparecer Centro de Mediación en algunos Estados.
- Se realiza una experiencia piloto en tres ciudades.
- En 1975 se formó en Florida el primer Programa de Mediación.
- En 1978 el Presidente del Tribunal Supremo nombró el primer Comité de Solución Alternativa de Conflictos de la Suprema Corte. Con ello se recomendó el desarrollo de programas de mediación para los Tribunales de Florida.
- El Programa *Prisiones and Community Together*, fue organizado por una comunidad Menonita en Indiana al igual que en los orígenes del sistema en Kitchener.
- "En los años 80, se implantó, a instancia de un juez de la zona otro programa en la periferia de Boston Massachussets, en el cual se trataron principalmente delitos cometidos por adultos."
- "En 1985, Connecticut implanto Programas de Mediación Penal en todo el Estado y en todos los casos se hizo basado en las facultades que tienen los jueces en materia penal y sin necesidad de legislación". (*Ibid*).
- "En 1988 entro en vigencia esta legislación y la Suprema Corte fue la autoridad encargada de promulgar las leyes de procedimiento para implementar este estatuto". *Villegas (op.cit)*. Asimismo ya existían "400 programas de mediación a lo largo de todo el país, lo que demuestra que el sistema ha tenido buena acogida.
- Cabe señalar que existe un programa en "el Estado de Vermont, instaurado el año 1994, en el cual, se derogó el sistema de probación que tenía vigencia, creando paneles comunitarios de reparación, compuestos por vecinos y ciudadanos voluntarios. Una vez cometido un delito, el infractor se deriva directamente a estos paneles. Se efectúa una reunión entre estos y luego de ello, el panel decide que tipo de sanción reparadora se le asignara al delincuente, la cual puede ser mediación víctima-ofensor, servicio comunitario o una reunión con un grupo de víctimas. En Estados Unidos se fomenta la participación para la resolución de los conflictos".
- En 1995, "24 Estados ya habían adoptado conceptos sobre mediación penal en sus respectivas legislaciones. Este sistema de resolución alternativa de conflictos se utiliza principalmente en justicia juvenil, incorporando a los padres del delincuente a las sesiones, ello con el objeto de tomar a los jóvenes cuando están comenzando su "carrera delictiva", en el momento en que todavía están en el proceso de formación valórica y logrando que tomen conciencia de su responsabilidad en el delito que cometieron". *Brintrup (op.cit.)*.

3.3.2.2. Práctica de la mediación en los Estados Unidos:

La mediación en este país se fomenta en "el encuentro con la víctima cara a cara y finalizando en un acuerdo escrito que, generalmente contiene una conducta que debe realizar el infractor para resarcir a su víctima. Si el joven necesita asesoramiento con el objeto de lograr su rehabilitación, muchos sistemas mediadores de este país los derivan a distintos servicios de atención y ayuda una vez celebrado el acuerdo". (*Ibid*).

Los delitos que más frecuentemente se someten a la mediación son "aquellos contra la propiedad y en aquellos crímenes en que no existen lesiones personales. Sólo

excepcionalmente se media en casos de homicidio o en que ha habido violencia física o violación. Se excluyen de mediación aquellos delitos relacionados con drogas y acoso sexual. Todos estos Programas de Mediación se desarrollan de manera conjunta o conectada con los Tribunales de Justicia". (*Ibid*).

Existen también programas vecinales que "median causas de baja cuantía y casos en que no ha existido violencia, todos ellos derivados del Tribunal respectivo y es este, quien evalúa si el caso es susceptible de ser derivado a estos programas: ello, partiendo de la base que las personas no desean castigos ni penas de encarcelamiento, sino que se resuelva el conflicto que se ocasionó con el hecho ilícito". (*Ibid*).

El sistema alternativo de solución de conflictos en los EEUU se aplica tomando como modelo las normas de Estado de Florida que tienen mayor aplicación en el tiempo. *Villegas (op.cit)*.

3.3.3. Experiencia de la mediación en los EEUU y Canadá:

En los EEUU y Canadá debe admitirse, "no se persigue en general una justificación de la justicia restaurativa dentro de los fines de la sanción penal. Lo anterior en gran parte debido al carácter práctico que caracteriza al sistema jurídico anglosajón, el que no tiene las preocupaciones teóricas que existen en el sistema continental europeo. Precisamente en Europa se ha integrado la justicia restaurativa dentro del sistema de sanciones penales, se le llegó a considerar como una tercera vía, al lado de las penas y las medidas de seguridad".

Lo anterior se justifica debido a que "la conciliación víctima autor, en los casos en que se autoriza, hace extinguir la acción penal, impidiendo la imposición de una sanción penal propiamente dicha. Así se ha llegado a sostener que los postulados de la justicia restaurativa pueden ser integrados dentro de la concepción sobre las sanciones del Derecho Penal Juvenil, en particular el fin educativo de las mismas, de modo que se ha considerado que la asunción de la responsabilidad del joven y su reconocimiento del daño sufrido por la víctima, tiene efectos positivos desde la perspectiva educativa, relacionada en definitiva con la prevención especial positiva".

Los resultados arrojados por los estudios realizados a los proyectos de justicia restaurativa, en cuanto a los efectos preventivos, demuestran que en "Estados Unidos que los jóvenes que establecieron contacto con la víctima y realizaron prestaciones de reparación son significativamente menos reincidentes que los jóvenes que no accedieron a establecer los contactos correspondientes en el marco de las penas suspendidas a prueba. Se comprobó que la reincidencia depende de la magnitud de la reparación, de modo que cuando los jóvenes tenían la conciencia de que debían trabajar durante un tiempo demasiado largo para la víctima". *Llobet (op.cit)*.

En otros estudios de los Estados Unidos "se comparó la asistencia a prueba tradicional, la suspensión condicional con la obligación de reparar y la pena privativa de libertad y se llegó a la conclusión de que, a la vista de la cantidad de los índices de reincidencia desde el punto de la rentabilidad, el programa de reparación era más favorable". (*Ibid*).

Las reglas de Tokio enfatizan la necesidad del consentimiento del imputado, al indicar: "Las medidas no privativas de la libertad que impongan una obligación al delincuente, aplicadas antes o en lugar del procedimiento o del juicio, requerirán su consentimiento". "Este consentimiento tiene gran importancia puesto que sirve de legitimación al acuerdo, ello debido a los problemas que presenta la conciliación autor-víctima con principios de un Estado de Derecho como el de presunción de inocencia. Debe tenerse en cuenta que las obligaciones que puede asumir el joven imputado como consecuencia del acuerdo al que llega con la víctima, implican en general restricciones a sus derechos, que en un sentido amplio puede ser catalogadas como sanciones". (*Ibid*).

No es sino sobre la base del "principio de *ultima ratio* de las sanciones que se llega autorizar acuerdos en estas condiciones, pero siempre sobre la base de la anuencia del joven imputado, tanto de participar en el diálogo, como de asumir determinadas obligaciones reparatorias".

Las posibilidades de una "reparación integral del daño de carácter monetario en el marco del Derecho Penal Juvenil, son más bien limitadas, debido a que en general los jóvenes que son sometidos a la Justicia Penal juvenil han sido socialmente marginados. De hecho una indemnización monetaria puede llegar a ser desaconsejable, ya que puede llevar a la comisión de nuevos delitos para obtener el dinero requerido". (Anónimo, en una publicación, LLM Consultor de ILANUD, Derecho Penal Juvenil, Costa Rica).

3.3.4. Experiencia de la mediación en Argentina:

En Argentina la mediación tiene una amplia aplicación. "Se encuentra regulada por una ley a la que precedió un decreto que declaró a esta institución de "intereses nacional". Debido probablemente, a que se trata de un sistema nuevo, que por ser tan diferente al proceso tradicional requiere un cambio de mentalidad en el Poder Judicial, en los Abogados y en las propias partes en litigio, se sometió primero a una experiencia de prueba y luego se procedió a su aplicación de modo más general, manteniéndose ciertas restricciones. Su regulación es bastante extensa y exhaustiva".

En este primer intento de institucionalización de la mediación, "se crea un Cuerpo de Mediadores. Esta entidad reúne a los mediadores oficiales a quienes el Juez puede remitir cuando considera apropiada u oportuna su intervención para buscar una solución amistosa del conflicto. Es decir, se establece un organismo que reúne a los profesionales a los que el Juez puede recurrir, que se encarga de calificar y controlar la labor de los mediadores".

Sin embargo se "acepta la existencia de mediadores privados, elegidos y aceptados por los propios interesados en un conflicto o litigio, quien desarrolla su actividad en el plano extrajudicial".

Se recogen diversos "principios básicos de la institución, desarrollados por la doctrina; delega en el Ministerio de Justicia la formulación del Programa Nacional de Mediación y prevé la ejecución de una experiencia piloto (que se coloca en ejecución en 1993)".

El Reglamento para los mediadores habilitados por el Ministerio de Justicia se dicta en el año 1995 y contempla normas para el funcionamiento del Centro de Mediación "relativas a los requisitos para ser mediador obligaciones de estos, la existencia de Centro de Mediación normas éticas de los mediadores". Este reglamento deroga el cuerpo de mediadores, cambiando la organización anterior, pues ya no se requiere del cuerpo de Mediadores para realizar la labor de mediación derivada de Tribunales sino que basta ser mediador acreditado por el Ministerio de Justicia. Este ministerio entonces, lleva un Registro de Mediadores en el que se inscriben todos aquellos que se encuentran habilitados como tales. Para ser considerado Mediador habilitado por el Ministerio de Justicia, se requiere la certificación a través de la formación y entrenamiento programados por la Escuela de Mediadores y/o por la Dirección Nacional de Extensión Jurídica". *Brintrup (op.cit.)*.

En el año 1996 "se incorporó en la legislación la Ley 24.573, Ley de mediación que rige para causas de competencia de los Tribunales Ordinarios de la Capital Federal" Respecto a esta normativa, "la mediación penal es concebida como "instancia prejudicial obligatoria. Pero esta obligatoriedad sólo es respecto de la concurrencia a la primera audiencia que el mediador designe. Es decir, la prosecución del trámite es voluntaria. Si las partes hubieren sometido en forma previa su diferendo, ante un mediador inscrito en el registro de mediadores de la secretaria de Justicia del Ministerio del ramo, la ley los exime de la audiencia obligatoria".

Las causas penales que no pueden ser sometidas a mediación son : "las acciones derivadas del parentesco y de las relaciones de familia que no sean patrimoniales, los procesos de declaración de incapacidad y rehabilitación, el amparo, interdictos, las medidas cautelares, diligencias preliminares y prueba anticipada, juicios sucesivos y voluntarios, concursos preventivos y quiebras y finalmente las causas laborales (que tienen un régimen especial de conciliación establecido en otra norma). Respecto de procesos de ejecución y desalojo la instancia prejudicial es optativa".

Las funciones que debe cumplir el mediador en este país son el “resolver la forma de las notificaciones, interpretar las justificaciones de ausencia de las partes a la audiencia verificar la documentación presentada para justificar la personería , otorgar el acta final, convocar a terceros cuando estime necesaria su intervención, y en general velar por el desarrollo adecuado del procedimiento”, además “la ley establece como plazo máximo de duración del procedimiento 60 días y es prorrogable por el acuerdo de las partes. Las partes deben concurrir personalmente a las audiencias de mediación y con asistencia letrada obligatoria. En caso de contravención se encuentran sujetas a multa”. Asimismo “las acusaciones son confidenciales, pudiendo eximirse las partes de dicha obligación, pero no el mediador. El convenio que se suscriba mantiene su vigencia durante todo el transcurso del proceso”.

Como consecuencia del procedimiento “el mediador debe levantar un acta, se logre o no una acuerdo, en el que conste el resultado del procedimiento, que debe ser suscrita por todos los intervinientes. Si se logra un acuerdo, este tiene fuerza ejecutiva y el incumplimiento de sus términos habilita la vía de ejecución de sentencia. Si no se logra acuerdo o si la mediación se frustró o si el requerido no comparece, el reclamante queda habilitado para iniciar la vía judicial correspondiente, acompañando al juzgado, las constancias pertinentes”.

3.3.5. Experiencia de la mediación en Costa Rica:

En esta legislación la regulación y aplicación de la mediación es mucho más amplia, porque “se enmarca dentro de la necesidad del Estado de establecer políticas públicas pluralistas en materia de resolución de conflictos. Es así como no sólo da cabida a la mediación, sino que también a cualquier otra forma que permita la resolución de conflictos de manera pacífica”. *Brintrup (op.cit.)*.

En 1997 la Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica, dicta “la Ley 7.727 sobre Resolución de Conflictos y Promoción de la Paz Social, que entró en vigencia en 1998. Esta normativa, establece en su artículo primero el derecho de toda persona a una adecuada educación sobre la paz social, para lo que el Consejo Superior de Educación debe procurar incluir en los Programas de Educación Oficiales, elementos que fomenten la utilización del diálogo, negociación, mediación, conciliación y otros mecanismos similares como métodos idóneos para la solución de conflictos”.

Además establece el derecho que toda persona tiene de recurrir a la solución de diversas diferencias patrimoniales de naturaleza disponible a través del “diálogo, negociación, mediación, conciliación, arbitraje y otras técnicas similares”.

Se puede celebrar un acuerdo entre las partes en cualquier momento “aún cuando exista proceso judicial, e incluso cuando se ha dictado sentencia en el proceso y esta se encuentra firme. Es decir el acuerdo en materias patrimoniales de libre disposición pasa por encima de la autoridad de cosa juzgada de una sentencia”. (*Ibid*).

La elección del mediador dependerá de las partes e incluso se puede realizar “en cualquier momento del juicio, proponer este mecanismo a las partes. En el artículo 11 de la ley se dispone que el abogado que asesore ,a una o mas partes en un conflicto, tiene el deber de informar a sus clientes sobre la posibilidad de recurrir a mecanismos alternos para solucionar disputas , tales como la mediación , cuando estos puedan resultar beneficiosos para su cliente”.

3.3.6. Experiencia de la mediación en España:

En España no se a presentado un “clima de discusión en torno a la reparación y a los procedimientos de mediación y conciliación en el marco del sistema penal, al menos comparable con el desarrollado en otros países del ámbito occidental. Esto no quiere decir que no haya tenido repercusión alguna en los proyectos de reforma del Código Penal elaborados en los últimos años, pero lo mas ponderado es estimar que dicho interés ha sido marginal”.

Un factor que puede explicar que hubiera una limitada discusión respecto del tema en el ámbito político criminal sea la “particular articulación de las relaciones entre las consecuencias penales y civiles derivadas del delito”. Otros factores de mayor consideración es de “carácter histórico –

político en cuanto condicionantes —o al menos explicativos — del escaso desarrollo de la criminología, y de las investigaciones empíricas sobre la criminalidad en conexión con las dificultades de expresión de la crítica social al sistema durante cuarenta años de autoritarismo”.

En consecuencia este país, tuvo un “retraso de su política criminal en comparación con la vitalidad de experiencias y programas desarrollados en otros países, sitúo en una posición de observadores y meros receptores de los debates que tenían lugar fuera de sus fronteras”. *(Salvo en el estricto ámbito de la conceptualización dogmática de la teoría jurídica del delito, y ya a partir de los años 70, respecto a los fundamentos y legitimación del Derecho penal sobre bases democráticas)* A lo largo de este siglo no se han producido ningún tipo de variaciones “en la política criminal relativa a las sanciones penales: el catálogo de penas ha permanecido inmutable”. *(Ibid)*.

En este país se han impulsado varios Programas de Mediación Penal, “ello desde principios de los años 90; lo cual se enmarca dentro de un cambio de la Justicia Juvenil que se produce en España. Se trata de diversificar las respuestas que la justicia da a estos infractores, todo ello dentro de la tendencia que se da en el ámbito europeo de intervenir en los conflictos juveniles de manera educativa y formadora. Cabe mencionar que existen programas en Palma en Mallorca, Alicante, Castellón, Las Palmas de Gran Canaria, Bilbao, San Sebastián, Eleche; siendo los más exitosos los de Barcelona y Valencia.

El programa que ha tenido mayor difusión y que se desarrollará a continuación es el desarrollado por la Dirección General de Justicia Juvenil de Cataluña. El Programa de Mediación-Reparación, como se le denominó en este país al procedimiento, nace producto de una fuerte presión por cambiar la legislación de menores en ese Estado”. *(Ibid)*.

El Código Penal de 1995 “abre por primera vez una puerta a un elenco más variado de sanciones y tímidamente acoge nuevas referencias a la reparación. Su aplicación requerirá una profundización de los criterios de determinación de la pena en los que pueda fundarse la opción por una u otra sanción, o por la suspensión de la ejecución de la pena, desde la obligada motivación de las resoluciones judiciales”.

Se ha efectuado un cierre en cuanto a una revisión del sistema de las consecuencias jurídico penales, concentrándose en estos objetivos lo que llevara a:

“Una reflexión acerca de la utilización de un instrumento de origen civil, como la reparación, para fines penales, y que podía suponer también introducir modificaciones en el procedimiento penal para favorecer un tratamiento de las consecuencias lesivas del delito por parte de los sujetos directamente implicados en el mismo (autor y víctima)”. (Puig, 1991:63), (sobre la falta de sintonía de las propuestas de reforma del Código Penal, por lo que se refiere a la materia de alternativas a la prisión, con el clima político- criminal internacional de finales de los años 80). (Mir Puig analiza en la materia mencionada el Borrador de Anteproyecto de CP de 1990 comparativamente con el PLOCP de 1980 y la PrANCP 1983).

Al existir una escasa experiencia respecto de la aplicación de sanciones distintas a la pena privativa de libertad, se lo asume a una precariedad en el debate público sobre “el significado de las nuevas alternativas a la pena de prisión”, es en este contexto en donde “el discurso sobre la “reparación –conciliación” puede aparecer como algo casi inédito, por no decir inaudito u osado. Pese a ello, la discusión sobre las potencialidades de la reparación –conciliación en el ámbito penal comienza de las infracciones penales de menores la reparación empieza a ocupar ya un significativo lugar”. *Villegas (op.cit)*.

Es en el año 1990 partiendo de la premisa de que el menor es una persona capaz de responsabilizarse de sus acciones, “en donde entra en funcionamiento un Programa Piloto de Mediación, dirigido principalmente a la atención del menor infractor, más que resguardar los derechos de las víctimas”. *(Funes, 1995: 197)*. Responsabilización se define: como la capacidad de aceptar la implicación en los hechos y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, lo cual permitirá entender cuales han sido las consecuencias de su acto no sólo para el (infractor), sino también para el perjudicado, de sus acciones y a quien se debe confrontar con las normas sociales para lograr este objetivo, todo ello respetando sus derechos y garantías.

3.3.6.1. Práctica de la Mediación en España:

La selección de los casos que irán a mediación "se hace directamente por el juez de menores respectivo, teniendo como base la declaración del menor."

Estos programas van dirigidos de forma especial a "menores de 18 años que cumplen con alguno de los tres supuestos siguientes":

- "Menores responsables de delitos tipificados como leve o menos grave, primerizos o que siendo reincidente, se desprenda de las características y circunstancias personales que rodean al menor que esta más adecuado cumplir con el programa de mediación.
- Menores responsables de delitos graves, o que habiendo causado daños graves, la víctima pueda ser reparada del hecho.
- Algunos casos de menores multirreincidentes, a quienes se puede aplicar el programa conjuntamente con la libertad vigilada". *Brintrup (op.cit.)*.

El acuerdo no da término al procedimiento, si no que la reparación es la que puede dar con el cumplimiento del fin del proceso. (*Ibid*). Esta reparación se define por el autor Jaume Funes, como... "una intervención educativa a instancia judicial que implica la confrontación del sujeto infractor con la propia conducta y sus consecuencias, la responsabilización de las propias acciones, la compensación posterior de la víctima (sea un individuo, una entidad o la comunidad en general) mediante la realización de una actividad en beneficio suyo" (*Ibid*).

Este tipo de reparación a realizar por el niño se determina sobre la base de la edad del menor y así favoreciendo sus posibilidades de reintegración social. "Si es un trabajo a beneficio de la comunidad, debe ser no remunerado y se determinan en el mismo acuerdo cuales van a ser las condiciones de trabajo del menor. Además la realización de la reparación no puede obstaculizar la actividad escolar del menor, ni debe poner en peligro su seguridad y salud".

El Juez de Menores una vez firmando el acuerdo de reparación, aprueba este mismo e introduce las modificaciones que sean oportunas. "Se decreta una orden judicial en ejecución del programa y el mediador, de la víctima y del infractor". Se efectúa una segunda valoración por el profesional y "se envía un informe al magistrado, quien revisa el informe y dicta sentencia". (*Ibid*).

Con respecto a la aplicación de este programa este comenzó "sin un marco legal que le sustente, en el sentido de determinar cuales son los principios de la mediación, su procedimiento y tampoco se señalaba como debería desempeñarse el mediador en estos conflictos. Ha sido la aplicación práctica de este programa la que ha ido perfilando la institución y señalando cuales son los parámetros dentro de los cuales se debe actuar en mediación penal. Posterior a la implantación del programa, el año 1992 se dictó una ley que contempla la mediación tal cual como se veía aplicando el proyecto, lo que da cuenta en el fondo que el proyecto dio los resultados esperados". (*Ibid*).

3.3.7. Experiencia de la mediación en Alemania:

Al tipo de mediación víctima ofensor en este país se denomina:

"Reconciliación Víctima-Ofensor a todos los esfuerzos realizados tras una ofensa, en orden a la conciliación entre la víctima y su ofensor a través de un mediador, y al establecimiento de la apropiada restitución". (Kerner, Marks, 1994-1995:4).

Esto es muy significativo, "ya que el ícono que marca la aparición de la mediación en materia penal en el ámbito mundial solo viene a aparecer en los años setenta con el Caso Kitchener".

En este sistema las medidas alternativas, se privilegian en el sistema y se da:

“Gran importancia al principio de subsidiariedad, siendo objetivo principal de la mediación lograr un acuerdo que un tercio de las mediaciones víctima delincente incluyen un encuentro personal entre ellas. A pesar de ello las partes se sienten altamente satisfechas con los logros. Además en este país se refleja una gran preocupación por no violentar los derechos de los infractores, principalmente la presunción de inocencia. Al comenzar la aplicación de este método se exigía una confesión previa de culpabilidad del infractor para acceder a la mediación, actualmente esto se ha flexibilizado de tal manera de exigir solamente que exista una sospecha clara de su responsabilidad en el hecho y su voluntad de participar”. (Ibid).

El Proceso Penal General no tiene límite con relación a la gravedad del delito ya que desde los 18 años “la oficina del Fiscal Público puede renunciar a la persecución penal si al delito cometido, por su gravedad, le correspondiera una pena de menos de un año o multa, todo esto en aplicación del principio de oportunidad y siempre en estos trámites se haya impuesto al acusado una obligación de tipo reparatorio. (Esto de acuerdo al párrafo A) del Código Penal Criminal Alemán). Esta restitución exige como condición ser susceptible de satisfacer el interés público en la persecución del delito, ello por su falta de gravedad. El acusado o su Abogado Defensor pueden también proponer restituciones a la oficina del Fiscal y en el caso que este acepte, tendrán idéntico efecto. La causa será sobreseída siempre que los servicios hayan sido efectivamente realizados”. (Ibid).

Tras la apertura del juicio “la conciliación y reparación se regula como una atenuación especial a la pena y también se utiliza para determinarla y como condición a cumplir con relación a la decisión de suspender la ejecución de la prueba o a la renuncia de ella (en este último caso la pena tienen que ser no superior a un año)”.

Si se ha llegado a una reparación, durante la ejecución de la pena privativa de libertad:

“La administración penitenciaria tiene dentro de sus obligaciones el auxiliar al interno para que se cumpla con ella”. (Ibid).

En justicia juvenil es donde más ampliamente se ha desarrollado, pues en “la Ley Penal de Menores (En Alemania se entiende por menores a aquellos que tienen entre 14 y 17 años de edad, extensible a los menores de 21) siempre ha sido más abierta la idea de restitución y reconciliación. Los fines de la mediación son más didácticos y tienden a obtener el sobreseimiento de la causa. Es parte de un procedimiento correctivo informal en donde el Fiscal Público puede acudir al Juez de Menores con el objeto que se obtenga del menor una reparación mediata de acuerdo con el párrafo 45 del Estatuto del Tribunal de Jóvenes, además de poder tomar en cuenta cualquier reparación o prestación hecha por el menor desde el principio, para renunciar o abandonar los cargos. Una vez presentados los cargos, el Juez de Menores puede, de acuerdo con el párrafo 47 del Estatuto, proceder de igual manera como el Fiscal en lo anteriormente señalado”.

En situación de juicio si se llega a la fase de condena:

“El Juez tiene la opción de pedir que, como una sanción, se imponga al menor a disculparse personalmente ante la parte ofendida o que realice la mejor reparación que este a su alcance. Esto en conformidad con el párrafo 15 del mencionado Estatuto”. (Ibid).

Aún más, aquí puede suceder que “se suspenda provisionalmente la condena bajo determinadas condiciones, dentro de las cuales pueden estar incluidas la restitución y reconciliación dentro del marco de una mediación”.

El sistema de mediación según lo señalado anteriormente:

“Esta relacionado con los Tribunales de Justicia a través de sus Fiscales y Jueces quienes son, los encargados de conectar la mediación con los efectos legales que se le atribuyen”. (Ibid).

La mediación penal con víctimas institucionales no cabe dentro del sistema debido a que:

"Es utilizada como un sistema de resolución de conflictos entre personas". (*Ibid*).

3.3.8. Experiencia de la mediación en Austria:

Junto con Nueva Zelanda "este es uno de los países en el mundo, en donde se aplica la Justicia Reparadora en todo el ámbito de la justicia criminal, es por ello importante incluirlo, con el objeto de ver los efectos que ha producido el cambio de enfoque del sistema penal". (Anónimo, en la publicación *Victim-offender mediation in Europe: Making Restorative Justice Work* compilados Foro europeo de mediación víctima-ofensor y justicia restaurativa).

3.3.8.1. Historia de la mediación en Austria:

- La mediación en este país comenzó "producto de la insatisfacción creciente que existía en las formas de tratar el delito, especialmente en las que dicen relación con infractores juveniles".

- "Desde los años setenta se venía discutiendo sobre una nueva legislación que regulara conflictos entre jóvenes.

- La iniciativa para reformar la legislación existente partió desde los Tribunales Juveniles, conjuntamente con la Fiscalía en materia de Justicia Juvenil y la Asociación Austriaca de Probación (Órgano semi Autónomo del Estado, ya que tiene una supervisión formal del Ministro de Justicia)".

- En este país se presentaba un escenario en donde se observaba que se "castigaba de manera extremadamente dura a los infractores juveniles, además de existir una percepción de que el Fiscal tenía que lidiar también con ofensas menores, sin que pasaran a la etapa de persecución pública o etapa de Plenario en nuestro procedimiento por lo que se veía recargado en el estudio de las causas". (*Ibid*).

- El comienzo de la Reforma se inicia con el siguiente slogan "Trabajo en vez de castigo", siguiendo un modelo Alemán de Munich".

- Se hizo partícipe en la discusión, el Instituto de Sociología de la Ley y Derivaciones de Viena , "señalando que se podía dar una oportunidad a víctima y ofensor para la solución del conflicto penal fuera de los Tribunales en donde las partes participaran de manera activa compartiendo la experiencia de haber sido dañados y de haber sufrido pérdidas y dolor. Esta posición se basó principalmente en los materiales de un profesor Noruego, Niels Christie, quien sustenta la idea de "reapropiación del conflicto" por las partes involucradas en este. Este proceso de resolución de conflictos tiene como meta la compensación económica de los daños en que se ha incurrido y como finalidad remota, alcanzar el restablecimiento de la paz social". (*Ibid*).

- Este debate trajo como consecuencia la formulación de un "proyecto piloto creado por un grupo especial de trabajo de la Asociación de Probación Austriaca, que se instaló en tres Tribunales seleccionados para el proyecto: Las Cortes Juveniles de Viena, Linz y Salzburgo. Se efectuó un contacto entre la Fiscalía Juvenil y los Jueces de esas ciudades. Paralelo a esto se ideó un Programa de Seguimiento que tiene por objeto ir observando el desarrollo del proyecto piloto".

- En los años 1984 y 1985 comenzó a funcionar el proyecto piloto arrojando "el primer informe del Programa de Seguimiento se presentó el año 1986. El programa funcionó, dando muy buenos resultados, especialmente en lo relativo a la disposición de las víctimas a participar en el proyecto. Lo que mas se esperaba de este proyecto era investigar si la víctima iba a aceptar la oferta de encontrarse cara a cara con el infractor, renunciar a la persecución pública y trabajar de un acuerdo compensatorio, todo ello auxiliado por un Asistente Social. El proyecto piloto continuó mientras se redactaba la nueva Ley de Justicia Juvenil (Juvenile Justice Act). Esta nueva ley fue muy discutida y finalmente se aprobó, modificando el término "resolución de conflictos" por el de "Compensación de la ofensa fuera de los Tribunales" (*Aussergerichtlicher Tausgleich*); se eliminó el concepto de "conflicto" del proyecto de ley, ello porque para los Abogados todavía se mantenía a la ley como el punto de partida; era la ley la que debía ser

restablecida y no la relación entre las partes. Ello en todo caso permitió aplicar la mediación a una mayor cantidad de ofensas, incorporándose los delitos sin una víctima personal". (*Ibid*).

- El primero de julio del año 1988 esta Ley de Justicia Juvenil entró en vigencia, además en ese tiempo; "producto del éxito que tuvo el Proyecto Piloto en Justicia Juvenil, comenzó la discusión respecto a la posibilidad de extender el programa a la justicia criminal en general; ello significaba, aplicar la mediación víctima-ofensor también a los adultos. Esta discusión se mantuvo hasta el año 1991, momento en el cual se lanzó un nuevo proyecto piloto que acabara todo el ámbito penal. Se dejaron fuera del campo de la mediación determinados delitos, que por su gravedad no fueron incluidos, al igual que en el Proyecto Piloto para la Justicia Juvenil, pero aquí las restricciones fueron mas fuertes".

- A mediados de la década de los 90, "el segundo proyecto piloto se fue expandiendo a una gran cantidad de Tribunales Austriacos, pero ante la discusión de transformar este proyecto en ley".

- Se presentan dos grupos opositores entre ellos destacan: "Primero, el partido conservador, ya que señalaban que a través de este proyecto las víctimas serían relegadas en sus necesidades y pretensiones, lo que se demostró que no era efectivo".

- "El segundo grupo fue el de los representantes del movimiento de las mujeres refugiadas. Sus argumentos consistieron en señalar que se apoyaba el procedimiento de compensación del ofensor fuera de los Tribunales, pero que este sistema no debería ser aplicado en los casos de violencia doméstica o intra familiar".

- Se elabora un informe consecuencia de los hechos anteriores denominado "De los efectos de la ley criminal en la intervención en los casos de violencia en las relaciones de pareja: Comparación del procedimiento fuera de los Tribunales y el procedimiento judicial".

- "Una vez que se analizó este informe, se modificó el proyecto de ley, señalándose que se tomarían mas resguardos en este tipo de conflictos conjuntamente con regulaciones del Ministerio de Justicia que complementarían la nueva legislación (ello en lo que se refiere a los contactos de la víctima con agencias de apoyo para ésta)". (*Ibid*).

- En el año 1998 se implementaron programas de mediación por lo que "los casos que se han derivado a mediación han ido aumentando de manera considerable en materia juvenil el año 1995 se mediaban 116 casos y el año 1998 se mediaron 2678 casos, en mediación para adultos desde el año 1992 se mediaron 669 casos y en 1998 fueron 4815, los casos derivados". *Brintrup (op.cit.)*.

- En el año 1999 esta legislación criminal entro en vigencia "la cual incluye un bloque de procedimientos de diversión, en donde la mediación víctima-ofensor es una herramienta predominante". (Anónimo, en la publicación *Victim-offender mediation in Europe: Making Restorative Justice Work* compilados Foro europeo de mediación víctima-ofensor y justicia restaurativa).

3.3.8.2. Práctica de la mediación en Austria:

Este programa tuvo éxito en Austria, ya que hubo "un esfuerzo conjunto efectuado por el grupo de personas que trabaja en las distintas oficinas creadas para resolver los conflictos de manera extrajudiciales (son 12 oficinas en total en todo el país). Lo que intenta es mantener al poder estatal en suspenso, antes de iniciar la persecución criminal, con el objeto de que las partes, a través de sus habilidades, resuelvan el conflicto", *Brintrup (op.cit.)*.

Un Trabajador Social con experiencia en mediación en la reunión posterior al análisis del expediente discute si el caso puede ser mediado "Si el caso es aceptado se designa un mediador (o dos si es un conflicto sobre violencia intrafamiliar; Un hombre y una mujer -, quien será el encargado de continuar con el proceso". (*Ibid*).

Hay que tener presente que, "los Fiscales Públicos, junto con los jueces (o alguien que los representen) se reúnen con el grupo encargado de efectuar las mediaciones de manera periódica, con el objeto de evaluar los casos que han sido derivados a mediación, absolver consultas emanadas de este procedimiento y determinar cuales son los parámetros por los cuales se debe evaluar si un conflicto es susceptible de ser mediado. Actualmente estos parámetros ya han sido establecidos, producto de la experiencia acumulada, por lo que las reuniones no tienen la frecuencia que tenían al inicio del proyecto". (*Ibid*).

El mediador debe ayudar y asesorar al ofendido para que se pueda defender por si sólo y además "encausar a la víctima en el restablecimiento de su fuerza para participar de manera total e independiente en la mediación, ello por que esta parte siempre (aunque sea poco notorio) se encuentra en una situación de desequilibrio de poder respecto de su ofensor. Usualmente, la víctima ha debido suprimir sus emociones, pues en toda la etapa posterior a la ocurrencia de los hechos no encuentra canales para hacerlos aflorar; en esta reunión entonces, en donde puede por primera vez desahogar sus sentimientos de pena, frustración, etc. El mediador, en este caso debe poner todas las herramientas que tenga de su parte para lograr empatía con la víctima y que esta se sienta reconfortada". (*Ibid*).

Es característico de este país que la mediación víctima-ofensor se "aplica en el sentido de ser una intervención corta, lo que se trata de hacer con ella es trabajar respecto de una situación específica y cambiar esa situación junto con sus condicionantes para que la víctima se sienta satisfecha; no es su efecto el que se logre reformar y rehabilitar al ofensor, aunque esta pudiese ser una consecuencia colateral".

En este país cada mediador y Centro de Mediación" tiene distintos acercamientos metodológicos para mediar en materia penal, cada uno con su propio estilo; pero se aspira lograr uniformidad al respecto, a través de las reuniones periódicas que tienen las oficinas de mediación entre si y conjuntamente con las Fiscalías y los Jueces". (*Ibid*).

Capítulo IV “Marco Teórico”

4.1. Paradigma inserto en la investigación

Los Paradigmas se pueden definir como aquellas explicaciones científicas que son reconocidas universalmente durante un tiempo y proporcionan modelos de problemas y soluciones a la comunidad científica. Desde una perspectiva de Trabajo Social, este puede ser definido como el modo en que observa el mundo o la plataforma en que se basa la realidad social.

En el Trabajo Social se diferencian cuatro dimensiones, según Burell y Morgan, que nos ayudan a clasificar los paradigmas (Humanistas Radicales, Estructuralistas Radicales, Funcionalistas e Interpretativistas) en Sociedad del Conflicto o Sociedad Regulada y Subjetividad u Objetividad.

Con respecto al paradigma que se utilizará en el Seminario de Título correspondiente, este posee una perspectiva de subjetividad evidente, la que se explica de la siguiente forma; El hombre es el centro de todo y es el que crea la realidad al interactuar con sus iguales, y damos explicación a estas relaciones. El hombre toma decisiones y por tanto es el que modela la realidad, crea y decide lo que cree apropiado. Por lo tanto, podemos decir que es de carácter individualista.

4.1.1. Paradigma Interpretativista (subjetivista- sociedad reguladora):

El orden social es cohesivo, ordenado e integrado; se preocupa de la comprensión de los procesos por los cuales los individuos construyen subjetivamente su mundo social. Intenta explicar la estabilidad del comportamiento desde el punto de vista del individuo. Sus estudios están basados en la fenomenología y la hermenéutica y utiliza métodos cualitativos.

Por tanto podemos explicar que la fenomenología, "le interesan los procesos de construcción de significados por parte de los individuos a través de la experiencia, por lo que el objetivo de la investigación no es la explicación sino la comprensión de estos procesos".

En la presente investigación se utilizará el paradigma interpretativista, debido a que desde el punto de vista de las seminaristas, este es acorde a la realidad o contexto social a intervenir, puesto que comprende e interpreta la realidad subjetiva poseyendo valores explícitos, además de una metodología cualitativa con técnicas y análisis con una apropiada retroalimentación, por lo tanto el lenguaje es sumamente relevante con respecto al sujeto y objeto de estudio. A continuación se definirá más detenidamente:

"El paradigma interpretativo (este enfoque tiene sus antecedentes históricos en trabajos doctores como Dilthey (1833-1911), Rickert (1863-1936) Schutz (1899-1958), Weber (1864-1920) la escuelas de pensamiento como la etnometodología, el interaccionismo simbólico, la fenomenología y la sociología cualitativa), hermenéutico, fenomenológico, naturalista o humanista engloba un conjunto de corrientes que centran su interés en el estudio de los significados de las acciones de los seres humanos".

Lo importante para este paradigma es profundizar en el significado que le dan los diversos sujetos al mundo que les ha tocado vivir, no llegar a establecer generalizaciones.

Esta plataforma en la cual se observa el mundo pretende desarrollar un conocimiento representativo aceptando que la realidad es divergente, dinámica, múltiple y holística. Desde esta concepción se cuestiona que el comportamiento de los actores este gobernado por leyes universales, y caracterizado por regularidades subyacentes. Lo que le interesa a los investigadores es comprender e interpretar, lo que sucede a un único y especial sujeto.

Por tanto "implica una forma de encarar el mundo caracterizada por los siguientes aspectos (Taylor, Bodgan: 19- 23).

1. Ser inductiva por cuanto los investigadores desarrollan conceptos e interlecciones partiendo de la pauta de los datos.



2. El investigador ve al escenario y a las personas desde una perspectiva holística, vale decir que no son considerados como variables si como un todo, por cuanto se estudia a las personas en el contexto de su pasado y de situaciones en que reencuentran.
3. Es sensible a los efectos que puede causar en las personas que son objeto de su estudio, por cuanto son naturalistas interactuando con los informantes de un modo natural y no instructivo.
4. Trata de comprender a las personas dentro de un marco de referencia de ellas mismas, pretendiendo experimentar la realidad tal como otros la vivencian.
5. El investigador suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, su objetivo es ver como las cosas ocurrieron por primera vez, nada se da por sobre entendido, todo es un tema de investigación.
6. En este paradigma todas las perspectivas son valiosas, por lo tanto el investigador no busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de la perspectiva de las otras personas.
7. Los métodos cualitativos son humanistas, lo que significa que al estudiar a las personas cualitativamente se llega a conocerlas en lo personal y experimental, lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad.
8. Existe énfasis en la validez por cuanto se persigue asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace.
9. En este paradigma todo lo escenarios y personas son dignos de estudio, ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para no ser estudiado.
10. La investigación cualitativa es un arte, debido a que los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos".

4.1.1.1. Tabla sobre la metodología del paradigma interpretativista:

Paradigma/dimensión	Interpretativo
Fundamentos teoría que lo sustenta	Fenomenología Teoría interpretativa
Método asociado	Naturalista, cualitativo
Naturaleza de la realidad	Dinámica, múltiple, holística, construida, divergente
Finalidad de la investigación	Comprender e interpretar la realidad , los significados de las personas , percepciones, intenciones y acciones
Relación sujeto / Objeto	Dependencia. Se afectan. Implicación investigador. Interrelación.
Valores	Explícitos. Influyen en la investigación
Teoría/ práctica	Relacionada retroalimentación mutua
Criterios de calidad	Credibilidad, confirmación, transferibilidad
Técnicas: instrumentos, estrategias.	Cualitativos, descriptivos. Investigador principal. Instrumento. Perspectiva participante
Análisis de datos	Cualitativo inducción analítica triangulación

Fuente: *Investigación Directa (Elgueta, Palma, 2008: 118).*

4.2. Aportes de Autores Chilenos Respecto de la Mediación Penal

Es evidente que en Chile la mediación penal recién comienza su implementación, por lo que el definirla resulta complicado, sin embargo algunos autores, desde la escasa experiencia que se posee de la temática la han logrado definir de la siguiente manera:

"Es un proceso extrajudicial, voluntario y confidencial. Cuyo objeto es que los involucrados en un conflicto penal, con la intervención de un tercero neutral e imparcial sean guiados a la obtención de un acuerdo mutuo satisfactorio" (*Estrada, A*).

"Es un proceso de resolución de conflictos penales guiado por un tercero imparcial, en el que las partes participan voluntariamente buscando en forma colaborativa el reestablecimiento del equilibrio roto por la transgresión ocasionada por un delito o falta mediante la restauración de sus consecuencias y la reconciliación de las personas afectadas".

La consideración de "Mediación Penal Restaurativa" de acuerdo a la Mesa de Trabajo de la Red de Mediación Penal, se estipuló que; las distintas instituciones convocadas expusieron en sus presentaciones un concepto de mediación penal algunos vinculándolos mas a la justicia restaurativa o otros focalizándolos mas a los acuerdos reparatorios en materia penal, lo que sin duda tiene consecuencias en cuanto a la definición de sus principios y ámbitos de aplicación se presentaron distintas condiciones del proceso considerándolo desde la perspectiva del daño, como a otros desde la perspectiva de la víctima y otros de la tipología del delito y la pena asignada, como:

- "Un plan de acción para abordar y ahorrir el daño causado a la víctima o a su familia por un delito, falta o conducta abusiva que afecta sus derechos.
- Solución de un conflicto penal".

En conclusión se acordó formular un concepto único, considerando los elementos relevantes de las distintas propuestas, para lo cual se definió incorporar un nombre compuesto que permita sin faltar a la exactitud de los conceptos incorporará ambas vertientes. Esta denominación es la de Mediación Penal Restaurativa vinculado al proceso educativo, transformativo y cultural, y como herramienta que contribuye a la paz social. Esta definición coincide además con la que existe en la mayor parte de los países, de acuerdo a la experiencia internacional, y lo que se ha ido implementando en los últimos años de acuerdo a mediación penal, en el ámbito de la Justicia Restaurativa. (*Taller de justicia restaurativa y mediación penal Defensoría Penal Pública, Experiencia del Centro de Mediación de Valparaíso, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso*).

Capítulo V: “Metodología de investigación”

5.1. Enfoque metodológico

El enfoque que se utilizará en la presente investigación de las seminaristas, es el de tipo cualitativo, el que analiza las percepciones, sentidos, y significados, desde un contexto social definido con una realidad dinámica, en proceso permanente. Dirigido a un colectivo de investigación, con la finalidad de dar una mayor relevancia al sujeto de estudio.

Se utilizará esta metodología con la finalidad de identificar las necesidades del sujeto de estudio en búsqueda a una respuesta del objetivo de investigación, en términos de dar una explicación a los sentidos y significados que los usuarios (víctima/victimario y mediadores), le atribuyen a la intervención de la mediación penal y la metodología que determina de mejor manera esto es la de tipo cualitativo, debido a que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades sociales, su sistema de relaciones y su estructura transformadora.

Por consiguiente este enfoque analiza un nivel de realidad subjetivo, un fenómeno contingente incorporando un conocimiento comprensivo, teniendo un análisis de los hechos de carácter inductivo, el que posee una naturaleza descriptiva, exploratoria y analítica. Las características principales que aboga este método son la reflexividad y complejidad de la naturaleza humana, debido a su percepción holística.

Se utiliza diversas variables de estudio respecto del fenómeno a analizar, describiendo el objeto de estudio, a través de una unidad de análisis, con las características de los sujetos de estudio, por esta razón es el investigador el instrumento básico del estudio, ejecutando este, para la obtención de información herramientas basadas en el contexto y la experiencia, como son; la entrevista en profundidad, la observación, y la triangulación, los que dejan de implementarse cuando se presenta la saturación de los datos entregados, para una mayor rigurosidad de la investigación y una interpretación de los resultados de forma integral.

Por tanto este método permitirá a las seminaristas que el fenómeno a estudiar sea con resultados satisfactorios y eficaces por su naturaleza participativa, de manera comprensible, no medible, y permitiendo establecer relaciones de sentido, conceptualizando de esta manera la realidad social, lo que generara en el fenómeno, nuevas categorías de comprensión de ese contexto.

5.2. Tipo de Estudio

El tipo de estudio a utilizar en la investigación será exploratorio – descriptivo inductivo, debido a este se efectúa normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema escasamente estudiado, como es el caso de la mediación penal en nuestro país, fenómeno que no ha sido abordado con anterioridad, una de sus utilidades se enfoca en conocer hechos relativamente desconocidos para el contexto social, identificando relaciones potenciales entre variables, y estableciendo investigaciones posteriores más rigurosas, característica principal de los estudios exploratorios.

El propósito de las seminaristas, es además, describir situaciones y eventos, y como éstos se manifiestan, especificando las propiedades importantes del sujeto de estudio, lo que permitirá fundamentar la investigación y analizar de una forma más compleja las categorías a estudiar.

En consecuencia hay dos factores que influyen en que una investigación se inicie como exploratoria – descriptiva que son, el conocimiento actual del tema a estudiar que nos revela la revisión de la literatura y el enfoque que el investigadores pretende dar a su estudio. Lo que en este caso nos puede revelar que no hay antecedentes sobre el tema en cuestión o que en definitiva no son aplicables al contexto en el cual se desarrollara el estudio, por lo que el investigador debe enfocarse en realizar indagaciones sobre el tema que no ha sido abordado, pero detectando y definiendo ciertas categorías de información relevantes para una análisis integral de la información otorgada a las seminaristas.

Su forma de análisis es de carácter inductivo, debido a que se conocerá la realidad desde "dentro", por tanto a partir de los fragmentos se descubre el contexto, las personas responden

lo que creen y por tanto no hay diferentes posibilidades de respuesta, si no que el sujeto expresa con sus palabras lo que siente o piensa. (Sampieri, Collado, Lucio, 1991: 58-60).

5.3. Categorías de Estudio

Llamadas también atributos, dentro del enfoque cualitativo, se denominan o son conocidas habitualmente como variables, sin embargo este concepto pertenece al enfoque de naturaleza cuantitativa.

Las categorías se suelen definir como las características observables que son susceptibles de adoptar distintos significados, por que aluden a las cualidades de un fenómeno a estudiar que forma parte de una realidad holística y divergente, no siendo todo lo estudiado necesariamente diferente.

Según los objetivos del estudio, las categorías se pueden definir, en base de estos tanto como de los específicos, lo cual se ordena de acuerdo a un atributo de carácter independiente, que fundamenta y basa el análisis del otro factor principal que es la categoría dependiente.

Categoría dependiente "y"

- Satisfacción de la necesidad del usuario con respecto a los Programas Sociales de Mediación Penal.



Categoría independiente "x"

- Percepción de la víctima respecto a la eficacia de los resultados y la evaluación del Programa de Mediación Penal.
- Percepción del victimario respecto a la eficacia de los resultados y evaluación del Programa de Mediación Penal.
- Percepción del mediador respecto a la eficacia de los resultados y la evaluación del Programa de Mediación Penal.

5.4. Definición de las categorías

Las categorías de estudio tanto dependiente como independientes se definen de la siguiente manera:

- Satisfacción de la necesidad del usuario con respecto a los Programas Sociales de Mediación Penal: Analizar el Programa de Mediación Penal, implementado en el Centro de Mediación Agustinas, a través de la identificación de las percepciones de los sentidos y significados de la víctima, victimario y mediador, considerando las falencias, fortalezas y eficacia del mismo, como de su red de derivación y difusión por parte de las instituciones pertenecientes al sistema judicial.
- Percepción de la víctima respecto a la eficacia de los resultados y la evaluación del Programa de Mediación Penal: Identificar las percepciones de los sentidos y significados de la víctima, considerando las falencias, fortalezas y eficacia del Programa de Mediación Penal, como de su red de derivación y difusión por parte de las instituciones pertenecientes al sistema judicial.
- Percepción del victimario respecto a la eficacia de los resultados y la evaluación del Programa de Mediación Penal: Identificar las percepciones de los sentidos y significados del victimario, considerando las falencias, fortalezas y eficacia del Programa de Mediación Penal, como de su red de derivación y difusión por parte de las instituciones pertenecientes al sistema judicial.

- Percepción del mediador respecto a la eficacia de los resultados y la evaluación del Programa de Mediación Penal: Identificar las percepciones de los sentidos y significados del mediador, considerando las falencias, fortalezas y eficacia del Programa de Mediación Penal, como de su red de derivación y difusión por parte de las instituciones pertenecientes al sistema judicial.

5.5. Descripción del objeto de estudio

5.5.1. Unidad de Análisis:

En el contexto situacional para una adecuada recolección de información, se presentan en:

- La Corporación de Asistencia Judicial
- El Centro de Mediación Agustinas

Se presentan estas, debido a que son redes sociales, una derivada de la otra, como es la Corporación que implementa su Programa de Mediación Penal, a través de las instancias judiciales, del Centro y Unidad de Mediación. En este estudio a partir de estas instituciones se investigarán casos de forma aleatoria, mediante la técnica de saturación.

5.5.2. Colectivo de investigación:

En el contexto más inmediato a investigar por las seminaristas, se presentan tres colectivos de investigación, debido a la rigurosidad del objetivo y pregunta de investigación planteada en el mismo seminario, como también debido a que este es un contexto de difícil acceso, por su naturaleza judicial. Estos son:

- Víctimas atendidas a través del Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas.
- Victimarios atendidos a través del Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas.
- Mediadores que realicen sus funciones en el Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas, y que hayan o estén atendiendo a personas que ingresaron a estos programas.

5.5.3. Criterios de inclusión:

Son aquellos aspectos o características que definen de una manera más adecuada el perfil del colectivo de investigación que se estudiará en el seminario, para que de esta forma sea más riguroso el proceso de selección de casos. Por lo que se deben definir, en este estudio más exhaustivamente, de acuerdo a los tres colectivos que se presentan:

- Víctimas:
 - Que sean atendidas a través del Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas.
 - Que reconozcan su condición de víctima frente al proceso.
 - Que deseen participar libre y voluntariamente en el estudio.
- Victimarios
 - Que sean atendidos a través del Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas.
 - Que reconozcan su condición de victimarios frente al proceso.
 - Que deseen participar libre y voluntariamente en el estudio.

- Mediadores

- Que realicen sus funciones en el Programa de Mediación Penal, desarrollado por el Centro de Mediación Agustinas.
- Que hayan o estén atendiendo a personas que ingresaron a estos Programas de Mediación Penal.
- Que no importen sus rangos profesionales, sólo su condición de mediador.
- Que deseen participar libre y voluntariamente en el estudio.

5.6. Técnicas de Recolección de Información

5.6.1. Entrevista en Profundidad:

La entrevista es un instrumento de recolección de información que genera un proceso interactivo, en que una persona asume el rol de entrevistador o investigador con el objetivo de obtener información de otras personas denominadas entrevistados, es un proceso comunicacional complejo que esta condicionado por el espacio físico en el que se realiza y afecta por las experiencias y expectativas del entrevistador y entrevistado, por tanto es una situación de contacto personal en la que un sujeto hace preguntas a otro que son pertinente al supuesto de investigación, permite fijar la perspectiva sobre una cuestión específica que se puede explorar con gran profundidad, la acción es similar al cuestionario, sin embargo esta se realiza en un situación cara a cara o en un contacto personal. Permite al entrevistador averiguar las áreas de interés a medida que surgen mediante el encuentro, el entrevistador puede observar el entorno en el que se realiza la entrevista, debido a que este puede tener una relación enorme con las respuestas.

5.6.1.1. Los momentos en una entrevista:

Aspecto abierto o manifiesto	Aspecto latente u oculto
El entrevistador emite una pregunta	El contenido de la pregunta ha sido procesado, y elaborado en lenguaje entendible para el entrevistado.
El entrevistado recibe el mensaje	Evalúa la pregunta recibida. Busca en su memoria la información necesaria. Evalúa lo que sabe y/o desea rebelar.
El entrevistado responde	Elabora o representa el producto del proceso anterior.
Entrevistador recibe respuesta	Evalúa la consistencia de información recibida. Es posible que el contenido de la respuesta despierte en el entrevistador otras interrogantes o la respuesta sea poco creíble. Esta información se tiene presente y a la vez se formula otra pregunta si valora la respuesta la registra.
Entrevistador emite otra pregunta	
Proceso continúa	Ambos interlocutores evalúan el accionar del otro y le otorgan algún significado que matiza

	el contenido de la interacción.
--	---------------------------------

Fuente: *Investigación Directa* (Elgueta, Gajardo y Sepúlveda, 2003).

En función de su contenido y organización, respecto de este estudio, el tipo de entrevista a utilizar será la semiestructurada, en donde el entrevistador posee ciertas preguntas que hace a todos los entrevistados, pero también, permite a estos plantear problemas, y preguntas a medida que transcurre el encuentro. Además de las preguntas de tipo de elección fija puede que el entrevistador desee realizar otras de carácter abierto, lo que hace más integral y definida ésta entrevista, debido a que permite resolver interrogantes que se pueden establecer dentro del mismo proceso. (Pauta en anexo)

5.6.2. Observación

Se utilizará esta técnica de recolección de información, debido a que es una operación científica que implica focalizar todos los sentidos para obtener información. Por ello cuando se observa se debe mirar, escuchar, comunicar, leer, anotar e interpretar. La intencionalidad de observar científicamente se debe a que significa prestar atención con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, implica que debe preparar cuidadosamente la técnica.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener mayor información. Esta implicará las siguientes tipologías:

5.6.2.1. Observación no participante:

En este tipo de observación el investigador no participa de manera activa dentro del grupo que observa. Se limita a mirar y a tomar notas sin relacionarse con los miembros del grupo. Por otro lado, es probable que el investigador, al no participar en la vida del grupo observado, pueda mantener más fácilmente su objetividad. Es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.

5.6.2.2. Observación Directa:

Es directa, ya que el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

5.6.2.3. Observación estructurada:

Es la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros y tablas, por lo cual se le denomina observación sistemática.

5.6.2.4. Observación de Campo:

Se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad.

5.6.2.5. Observación de Grupo:

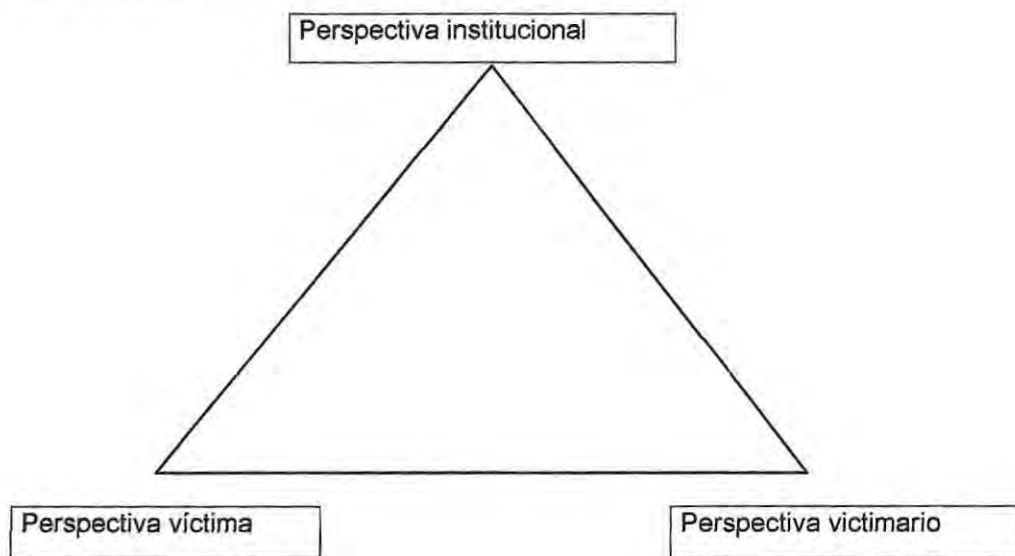
Se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación, en este caso, las seminaristas utilizarán que cada una observe una parte o aspecto de todo el proceso que se analizará. (Pauta en anexos) (<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>).

5.6.3. Triangulación:

La triangulación es una técnica que permite evaluar y contrastar las percepciones de las diversas posturas de los sujetos que se investigarán para que de esta manera se pueda establecer un análisis de mayor objetividad, y con un carácter mayormente holístico, reflexionando y conociendo de forma más adecuada las posibles conclusiones del estudio que se ha realizado. Análisis de una contraposición que se presenta entre las fuentes con las que se realizará el estudio, poseyendo una perspectiva acabada de los factores internos, como externos que influyen en la temática que se investigará.

Esta investigación, realizará una triangulación de las fuentes de información referentes a la entrevista, y sus tres colectivos de estudio, que son los usuarios y mediadores que intervinieron en el proceso de mediación penal, desde una perspectiva de la víctima, victimario e institucional. Refiriéndose al final una pequeña apreciación técnica, que permita un mejor análisis de la información.

Esto se esquematiza de la siguiente manera:



Contrastando aquellas opiniones recolectadas en el campo de investigación, e identificando percepciones que permitan tener información y conocimiento, que posibiliten una mirada holística del fenómeno social estudiado, lo que contribuirá a un mejor análisis respecto de las categorías a estudiar y objetivos planteados en un comienzo del seminario de título referente a la temática de mediación penal, en donde se aprehenderá de las miradas de los actores institucionales como de los usuarios que son partícipes del proceso.

Capítulo VI: “Presentación de los Resultados”

6.1. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información **Categorización de las entrevistas a mediadores**

6.1.1. Red de derivación del Programa de Mediación Penal:

Definición: Conducto regular a través del cual los casos son ingresados y registrados en el Centro de Mediación, para su posterior intervención de carácter penal, derivando los resultados al sistema judicial, para el fallo de caso.

De acuerdo a las entrevistas, los mediadores opinan:

(...“hoy día la Fiscalía, deriva casos que son penales, de acuerdo a criterios de que un ente dice pero no sé quien es, este caso podría ir a mediación y ahí lo envían hacia acá.”...)

La mediadora opina, que la Fiscalía es la institución la cual se encarga de realizar una selección de casos para su posterior derivación a los Centros de Mediación respectivos, sin embargo no posee exactitud en la información respecto a quien dirige éste procedimiento.

(...“En el ámbito de intervención con adultos la derivación es directo de la Fiscalía Metropolitana Norte y de la Oriente, de la Oriente específicamente de la Fiscalía Local de Ñuñoa donde hay un mediador estable en la misma dependencia de la Fiscalía”...).

Según la mediadora, respecto de la red de derivación se ingresan los casos a través de la Fiscalía Metropolitana de la que deriva la Norte y la Oriente y ha su vez ésta última la Fiscalía Local de Ñuñoa.

(...“El flujograma es bueno cuando se comete el delito y la persona denuncia y de la denuncia del delito se puede hacer en una Comisaría o directamente en una Fiscalía, en este caso en convenio con las Fiscalías que conocemos en la región eh... es la Centro Norte y la Oriente, luego eh... el caso llega a la Fiscalía y se, y tiene un RUC Rol Único de Causa”...)

La mediadora opina que el ingreso de los casos al Centro de Mediación se puede realizar por una denuncia a través de las Fiscalías en convenio o Comisaría, ya que esas dos vías permiten la derivación por medio de un RUC que los identifica para su posterior intervención.

(...“por email nos llega el caso y lo imprimimos y lo metimos al archivador y citamos, la citación mas o menos se demora una semana desde que nos llega el caso y agendamos el caso, hay una Especialista Técnica para eso y a continuación queda fijado en nuestra agenda el caso para ser tratado”...)

La profesional expresa, que una vez ingresado el caso al Centro por email, este se registra formalmente por una Técnico Jurídica, la cual fija una fecha para realizar la primera sesión.

(...“el Fiscal agenda para una determinada fecha una audiencia dentro de los acuerdos que llegan las partes”...)

La mediadora declara que posterior al acuerdo se fija una fecha de audiencia por el Fiscal, que permitirá que los acuerdos puedan ser aprobados.

(... "las partes están citadas a la audiencia de formalización dependiendo si es un asunto de suspensión condicional o acuerdo reparatorio, estarán presentes las dos partes en la suspensión, esta sólo el imputado pero en los acuerdos reparatorios deben estar las dos partes" ...)

La profesional declara que en la audiencia de formalización si se presenta una suspensión condicional acude sólo el imputado, por otro lado en los acuerdos reparatorios se deben presentar ambas partes.

(... "Por ejemplo un acuerdo tiene que decir que hay disculpas y tiene que haber un perdón frente a la víctima eso produce los efectos" ...)

La mediadora expresa que un acuerdo para que sea validado, es necesario que se presente el perdón y disculpas del imputado hacia la víctima.

(... "Los casos llegan derivados de la Fiscalía acá, que son la Centro Norte y la Oriente, y se ingresan a través de la Técnico Social, y se reciben vía e-mail, además, posteriormente se imprime y archiva, y ... después se agenda para después llamar a las partes por separado a una entrevista. Según la voluntad de las partes se procede a la mediación, y a lo que ustedes ya han investigado, los casos también pueden ser derivados de la Comisaría o Fiscalía directamente como te mencioné" ...)

La profesional explica que la derivación de los casos provienen de la Fiscalía o las Comisarías según corresponda vía e-mail al Centro de Mediación, es ahí en donde se archivan e imprimen para su posterior intervención profesional con las partes correspondientes.

(... "se llega a acuerdo en la mediación, éste es notificado a Fiscalía a través de un acta que firman ambas partes, ... en el que en la audiencia es aprobado por el Juez de Garantía, él que declara que se pueden llegar a dos vías de resolución, una es la suspensión condicional del procedimiento, pero es más general que se llegue a un acuerdo reparatorio" ...)

La mediadora opina que posterior a la resolución de acuerdo por ambas partes éstas firman un acta que es presentada por el Fiscal al Juez, quien es el que finalmente resuelve si la aprueba en donde posteriormente elige las dos vías que son suspensión condicional del procedimiento o acuerdo reparatorio.

(... "En el ámbito de intervención con adultos la derivación es directo de la Fiscalía Metropolitana Norte y de la Oriente, de la Oriente específicamente de la Fiscalía Local de Ñuñoa donde hay un mediador estable en la misma dependencia de la Fiscalía" ...)

Según la mediadora respecto a la red de derivación, se ingresan los casos a través de la Fiscalía Metropolitana de la que deriva la Norte y Oriente, (Fiscalía Local de Ñuñoa).

(... "en el ámbito que vamos a intervenir ahora tiene que ver con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, vamos a recibir casos de las cuatro Fiscalías de la Región Metropolitana, esto una experiencia es bastante humilde en el sentido de los números que queremos alcanzar ya que como no hay nada en esta materia de la RPA" ...)

La profesional explica que en la línea de Responsabilidad Penal Adolescente, la red de derivación será por parte de las cuatro Fiscalías del área Metropolitana, y que al igual que en la Mediación Penal de Adultos, ésta tiene por finalidad la calidad del trato a las personas por sobre la cantidad de personas atendidas, debido a la escasa experiencia respecto del tema.

(... "En base al criterio que considere el ayudante del Fiscal o el Fiscal mismo lo que hace es derivar eh... una ficha donde se contienen los antecedentes de la causa o el parte policial, se contiene el RUC, el Rol Único de Causa, el delito la, identificación de las partes, un breve relato de quien tomó el denuncia ya sea funcionarios mismos de la Fiscalía o carabineros efectivos" ...)

El profesional opina que el Fiscal es quien deriva la causa o parte a través del RUC, lo que contiene la identificación de las partes, un breve relato y quien tomo el denuncia, ya sea por funcionarios de carabineros o directamente por Fiscalía.

(... "si la persona ya antes había tenido algún tipo de lo que se llama acuerdo reparatorio, directamente desde el Tribunal de Garantía no puede derivar a mediación y volver a tener un acuerdo reparatorio si hay antecedentes previos, por lo tanto el efecto que va a tener la mediación va a depender directamente si no hay antecedentes previos" ...)

Según la opinión del profesional, si el imputado anteriormente tuvo un acuerdo reparatorio, no podrá volver a someterse nuevamente a una mediación y tener otro acuerdo reparatorio, por tanto es importante verificar los antecedentes previos.

(... "otras causas cuando ya las personas tuvieron un acuerdo reparatorio el Fiscal dicen ; bueno ya las personas tuvieron acuerdo reparatorio por lo tanto lo único que les queda es la suspensión condicional" ...)

La mediadora declara que si la persona imputada esta involucrada en otro hecho delictivo, por sus antecedentes no podrá volver a tener un acuerdo reparatorio, por tanto, si no se llega a la resolución por este mecanismo, la ley aplica suspensión condicional del procedimiento.

(... "no todas las causas pueden ser resueltas por acuerdo reparatorio porque la ley lo prohíbe como VIF (Violencia Intrafamiliar) todo acuerdo que tú llegues a mediación que sean lesiones por VIF (Violencia Intrafamiliar) distensiones domésticas Violencia Intrafamiliar propiamente tal va a ser siempre una suspensión condicional" ...)

La profesional opina que, una de las causas exceptuadas de acuerdo reparatorio es la Violencia Intrafamiliar, o distensiones domésticas, lo que por ley se establece en este caso, es proceder a la suspensión condicional del procedimiento.

(... "El acuerdo que tú llegues en mediación, el Juez de Garantía en la audiencia de formalización es el que da las características de acuerdos reparatorios o suspensión condicional. "...)

Se declara por la profesional que posterior al acuerdo, el Juez es el que dicta suspensión condicional o acuerdo reparatorio.

(... "se ingresa el denuncia lo toma el gestor o el Fiscal Asistente, en este caso puede ser por las características del delito no se fija fecha de audiencia aún nada y el caso llega al Centro de Mediación, nosotros tomamos el caso, la Técnico Social llama a las partes"...)

La profesional expresa que el Fiscal Asistente toma el denuncia, y por las características del delito no se fija fecha de audiencia y llega al Centro de Mediación en donde la Técnica Social cita a las partes.

(... "llegan las partes acá los entrevistados por separado si las partes quieren llegamos a una mediación conjunta, si es posible se llega al acuerdo, el acuerdo lo firman las partes y el mediador, lo escaneamos aquí nos derivó el caso al Fiscal"...)

Según la mediadora los casos llegan a una primera sesión individual, en donde pueden llegar a una mediación conjunta, según esto, se puede establecer un acuerdo, de ser así lo firman ambas partes para posteriormente ser enviado al Fiscal.

(... "es el Juez de Garantía, es él que acepta y como que se cristaliza y le da el valor legal al acuerdo que ya las partes llegaron, él es el que dice esto se cierra como acuerdo reparatorio o se cierra como suspensión condicional, el título de la canción se lo pone el Juez de Garantía"...)

Se declara por la mediadora que es el Juez de Garantía es el único, él que puede darle un valor legal al acuerdo a través de una suspensión condicional o acuerdo reparatorio.

(... "Acuerdos reparatorios o suspensión condicional es lo que generalmente ocurre en el caso de nosotros, si no llegamos a acuerdo acá en el Centro o las partes no quieren hay otras salidas, y penalidades que son ajenas a nosotros como mediadores"...)

Según la profesional las únicas dos vías de resolución que se aplican en la audiencia de formalización posterior al acuerdo para la resolución del caso, son suspensión condicional o acuerdo reparatorio, sin embargo existen otras penalidades que no son aplicadas por el Centro de Mediación y que se llega a ellas cuando no se establece un acuerdo.

(... "la Fiscalía las deriva como medidas preventivas por falta de antecedentes o porque van a archivar la causa, porque

no están los antecedentes"...)

La profesional declara que la situación en donde no se encuentran los antecedentes pertinentes del caso, la Fiscalía archiva para proseguir su investigación.

6.1.2. Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

Definición: Oportunidades que presenta el Programa de Mediación Penal, que potencia el desarrollo de sus intervenciones.

(..."crear un espacio nuevo innovador al proceso de justicia, contribuir al crecimiento espiritual de la ciudadanía, dar una oportunidad mirada tanto para víctima como imputado es una mirada esperanzadora"...)

La profesional expresa que el Programa de Mediación Penal, se crea con la finalidad de dar un cambio innovador y que incluya a ambas partes para que se sientan empoderadas promoviendo un cambio en la forma de pensar de la ciudadanía.

(..."que puedas convencer a sus cabezas a sus autoridades a disponer a la gente en un ánimo a conversar sobre el tema y eso de aceptarse que la mediación se podría dar en el tema penal y ahí pasamos al tema de recursos que es otro mundo o sea el tema de recursos en las instituciones públicas es complejo"...)

La profesional expresa que la mediación es vista como un espacio para el diálogo y la resolución efectiva de los conflictos penales, pero para que estos se pueda efectuar es necesario contar con los instrumentos apropiados que fortalezcan su implementación.

(..."el lograr que la ciudadanía tenga un acceso a la justicia con una mirada mas evolucionada, por ese lado es todo lo que hemos dicho que corresponde al sistema judicial, penal, eso en cuanto a las oportunidades"...)

La profesional opina que la mediación es vista como una instancia en donde la sociedad pueda tener más acceso a mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, situación que permite que las personas sean protagonistas de sus soluciones.

(..."cuando se cometen delitos la gente siempre dan ninguna posibilidad de que el conflicto se pueda resolver y se van por el circuito de la justicia y aquí es un poco rescatar todos esos daños que se producen dentro de los Tribunales"...)

La profesional opina que la mediación es una oportunidad de rescatar a la gente de los daños que son producidos por el sistema judicial, restableciendo y trabajando desde una mirada mas humana.

(..."que tiene un equipo consolidado, mediadores que trabajan hace más de 15 años juntos, entonces, se conocen mucho"...)



La mediadora destaca la importancia de la experiencia que posee el equipo profesional que se desempeña en el Centro de Mediación lo que le da una mayor validez y fortaleza a sus intervenciones.

(... "es gratis, o sea, claro... los mediadores no estamos contratados por el Estado, pero, pero... es mas de servicio público, la gente no paga nada"...)

La profesional opina que la mediación es un servicio público gratis, lo que permite que la gente pueda acceder a él de forma más rápida y sencilla, por tanto acerca mas a las personas, respecto del sistema judicial, por lo que estas pueden acceder a él de forma mas inmediata.

(... "en términos cualitativos como la satisfacción usuaria, o el trato que se les da a las personas que están involucradas en los conflictos es mucho más amable que el trato que se le da a una persona en un juicio...y estamos siempre dispuestos a abrirnos en ese tema porque la gente viene con daños uno no puede recordar el daño, la idea es que con la mediación por lo menos deja que esos niveles bajen"...)

El profesional destaca que los mediadores ponen énfasis en su actuar en la satisfacción usuaria, para marcar la diferencia con el sistema judicial lo que se manifiesta en la buena atención otorgada por el equipo.

(... "las fortalezas, es el espacio que se crea para que la gente pueda entregar sus opiniones, sus emociones, claro este proyecto permite que mucho mas que la Fiscalía"...)

El profesional opina que la mediación penal permite un espacio para que las personas puedan expresar sus sentimientos, opiniones e ideas que poseen respecto del proceso.

(... "no tenemos los medios técnicos, los materiales, pero la calidad humana es súper, o mucho mejor,"...)

El mediador considera que el actuar de su equipo es el factor clave para entregar una intervención de calidad a los usuarios, a pesar de no contar con los recursos financieros necesarios.

(... "esto es un ahorro de tiempo una gran constitución esa es una oportunidad."...)

El profesional expresa que el procedimiento de mediación penal otorgará que dentro del sistema judicial se puedan producir varias modificaciones, cambios, y además es expedito comparado con el sistema judicial.

(... "en que ya lleva más de dos años implementándose estos programas pilotos ya dan cuenta con una cantidad grande de números de casos que todos los demás pilotos pequeños estaban en lo cierto, donde eh..., se puede constatar la importancia que tiene la mediación en el ámbito penal, no desde un punto de vista"

cuantitativo si no que mas bien desde un punto de vista de otorgar una mayor calidad en los servicios”...)

La mediadora opina que el Proyecto de Mediación Penal ha tenido resultados favorables, lo que se mide a través de la calidad de éste, por sobre la cantidad de casos atendidos, versión que presentaban los primeros pilotos de mediación.

(...”el contar con una infraestructura también es importante, o sea, tenemos varios box de mediación , tenemos una infraestructura de personal, profesionales, técnicos y por supuesto el deseo de hacer las cosas bien, que es una fortaleza igual, o sea una cosa de espíritu del equipo ”...)

Según la opinión del profesional, la institución cuenta con una infraestructura adecuada tanto como de profesionales y técnicos comprometidos con su trabajo, lo que ayuda en la intervención de los casos.

(...”la evaluación que se ha hecho es positiva desde la Fiscalía misma, desde la Corporación de Asistencia Judicial, desde nosotros mismos, no podemos decir que ha sido una experiencia negativa, dura, complicada, no, mas bien creo que los resultados obtenidos hasta ahora, han sido valorados”...)

Según lo expresado por el profesional, los resultados que ha tenido hasta ahora el proyecto han sido evaluados de forma satisfactoria por las instituciones pertenecientes a la red judicial, por tanto, es observado como un mecanismo transformador, gestor de cambios en la Justicia chilena.

(...”por las características de la institución, no actúa necesariamente numéricamente en un resultado de experiencia numérica si no mas bien en calidad y cualidad de los resultados. ”...)

La profesional explica que una de las principales fortalezas de la institución es que su principal objetivo no es la cantidad de casos que son mediados, si no que lo más importante es brindar un servicio de calidad a las personas respecto de los resultados.

(...”considera a las víctimas cosa que el sistema penal no las visualiza , en ningún ámbito el sistema penal de hoy en día es más ágil es más rápido, sigue siendo un lenguaje bastante árido para cualquier personas que no interviene directamente en esta área ,es más ágil en cuanto a los tiempos de solución que el sistema antiguo”...)

El profesional opina que el sistema de mediación penal es más rápido, y considera a la víctima en contraposición de lo que se presenta en Tribunales.

(...”el programa de mediación, es rescatar a la víctima decirle que lo que le hace sentido que lo que le lleva a sentirse reparada, que es lo que le ayuda a sentirse más aliviada a pesar

de que muchas veces el daño que ocurrió en el suceso queda para siempre en su memoria"...

Según la opinión del mediador el sistema de mediación penal se focaliza en ayudar a la reparación del daño a la víctima de todas aquellas secuelas que le haya provocado el suceso.

(..."tienes la oportunidad de ver al imputado no como un desgraciado, no como un delincuente, sino también dimensionarlo en su escala humana saber que nos podemos equivocar"...)

Según lo expresado por la profesional un componente importante de sus intervenciones es lograr la empatía respecto del imputado, permitiéndole la posibilidad a este de equivocarse y asumir la responsabilidad de sus actos.

(..."oportunidades van a tener casos terminados en menor tiempo y de calidad y amenazas que justamente puede venir en el mismo sistema pero hasta aquí lo hemos visto de alguna manera, la amenaza puede plantear que de alguna forma puede plantear solo cantidades como el sistema de mediación familiar y como no lo es en calidad"...)

La mediadora opina que el Centro va a intervenir casos de calidad terminados en un menor tiempo, por lo mismo la amenaza puede plantearse sólo en cantidades.

(..."en éste espacio se puede garantizar calidad y no cantidad son los pocos espacios que hay y no creo que caigamos en los mismos problemas que calló la mediación familiar"...)

La profesional explica que un factor importante en su actuar es la calidad al contrario del sistema de mediación familiar que refleja sólo resultados cuantitativos.

6.1.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

Definición: Conocimientos e información que poseen los usuarios respecto al Programa de Mediación Penal.

(..."porque algo hace que la gente venga a la mediación, algo personal, y ustedes conocen... imagínate cuando la gente ya lo conozca"...)

La mediadora expresa que en el momento que los usuarios posean mayor conocimiento respecto de la mediación penal, las personas tendrán resultados más óptimos.

(..."yo creo que nos falta un poco de información para que la población y la nación en sí se pueda informar más directamente en lo que consiste éste programa"...)

El profesional declara que actualmente existe una escasa información, lo que produce un desconocimiento de parte de la población en lo que consiste Programa de Mediación Penal.

(..."no estamos en esa etapa no es la etapa, estamos en la etapa de prueba experimentación de análisis, esto es un laboratorio un poco lo

siento, eso no estamos en difusión no están las condiciones para hacer eso.”...)

La mediadora declara que el programa se encuentra en la etapa de pleno desarrollo por lo que no están las condiciones para realizar una difusión adecuada a la población.

(...”estamos haciendo un modelo de intervención en esto en todo lo validado aprobado no estamos en esa etapa aún.”...)

Como están en una etapa de implementar un modelo de intervención en mediación penal que sea validado, no pueden efectuar una difusión adecuada al programa, debido a que todas las fuerzas se concentran en poner en marcha éste.

(...”necesitamos más difusión, pero ello también depende de los recursos con lo que contamos, los que como te mencionaba son pocos,”...)

La mediadora opina, que es necesario contar con más difusión acerca del Programa de Mediación Penal, para eso es importante tener más financiamiento que posibiliten ésta situación.

(...”una difusión masiva y fue sólo en una oportunidad, a través de un canal de televisión, que fue en particular TVN, con un reportaje sobre la mediación penal, lo que no fue tan extenso, y de corta duración”...)

En lo explicado por el mediador, éste plantea que el Programa de Mediación Penal posee escaso conocimiento en el país, lo único que se ha hecho de difusión fue un reportaje realizado por un medio de comunicación.

6.1.4. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Definición: Amenazas del Programa de Mediación Penal, que manifiesta carencias para el desarrollo de las intervenciones.

(...”Este proyecto no tiene financiamiento, se están utilizando los mismos recursos que hasta ahora existen en la Corporación de Asistencia Judicial, que en un principio estaban enfocados a familia”...)

Lo que la mediadora expresa en la cita anterior es que no existe un financiamiento autónomo para este proyecto, por lo que se extraen recursos de mediación familiar para suplir éste, lo que implica diferentes tipos de carencias dentro del mismo, que no han sido resueltas.

(...”yo creo que toda innovación cambio cultural esta lleno de amenazas porque, la gente esta contra de los avances, contra de las innovaciones o por no ser escuchados en las cúpulas en donde corresponde”...)

La profesional expresa en las líneas anteriores, que todo cambio cultural, requiere de procedimientos más complejos para que la sociedad se pueda adaptar a ellos, por tanto el implementar este mecanismo de mediación penal, requerirá de transformaciones culturales a largo plazo.

(...”Aquí hay falencias, yo diría que son temas económicos siempre”...)

La mediadora opina que una de las debilidades que presenta el Centro se manifiesta a nivel de financiamiento lo que impide un adecuado desarrollo del programa.

(... "la mediación así como sistema de resolución es poco conocido, entonces el espacio el mediar, es como evangelizar, nosotros somos como evangelizadores de la mediación"...)

La profesional, cree que una de las falencias del sistema de mediación es la escasa difusión que existe del mismo, lo que hace que las personas no posean conocimiento de este programa, por tanto que es tarea de ellos ir de a poco difundiéndolo, para poder insertarla en la sociedad.

(... "Entonces los sistemas que pueden empoderar personas son poquitos,...y es una lástima"...)

La profesional expresa que existe una escasa presencia de redes institucionales que permitan representar a las personas en cuanto a sus demandas para que sean protagonistas de sus propias transformaciones.

(... "ya no es instrumento la calidad...sólo la cantidad de casos, como nosotros que tenemos satisfacción usuaria en estos lugares en el Ministerio de Justicia que es un y yo estamos más preocupadas de la calidad "...)

El profesional expresa que el principal objetivo institucional es la calidad del servicio que se les presta a las personas, más que el número de casos atendidos por el mismo programa, por tanto los resultados cualitativos toman mayor relevancia en sus logros.

(... "siempre está presente el tema de los recursos, no contamos con todos los recursos, quisiéramos más mediadores, quisiéramos salas..., más grandes, quisiéramos tener mejores equipos computacionales, de software también, donde podamos ir poniendo información estadística"...)

El mediador expresa que el factor recurso es, una de las debilidades que conlleva a que existan carencias de infraestructura que empeora las condiciones en que se puede llevar cabo una óptima atención.

(... "aspectos negativos son tremendos, que es mediar entre temas penales, con los jóvenes, o con muchos jóvenes, es una experiencia que no contenía,"...)

El profesional opina que es un factor complejo el poder implementar la mediación penal en el área de Responsabilidad Penal Adolescente, debido a que esto posee una mayor gama de dificultades por la escasa experiencia que todos tienen respecto del tema.

(... "Yo creo que hay que diferenciarlo por ejemplo de un tema estructural en cuanto administrativo estamos en un constante ajuste de cómo nos contactamos con los Fiscales porque cada Fiscalía funciona de forma distinta tiene repartido los delitos de forma distinta no toda las Fiscalías funcionan igual, entonces hay que ir creando un clima especial con cada una,"...)

La mediadora opina que para implementar el Programa de Mediación de forma más eficaz es necesario crear contactos permanentes con otras redes institucionales que permitan generar una dinámica más fluida y constante para el óptimo y eficiente desarrollo del proyecto.

(... "Yo creo que tenemos falencia en infraestructura por el tipo de caso que atendemos no todas las víctimas quieren verse con los imputados, por lo tanto es necesario a mi juicio tener espacio físico que son distintos a los de mediación familiar" ...)

El profesional expresa en el párrafo anterior, que es necesario para una mayor satisfacción usuaria incluir nuevos implementos que puedan generar que los usuarios se sientan más cómodos en cuanto al procedimiento, como pueden ser más salas de espera diferenciadas.

6.1.5. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo):

Definición: Aspectos positivos, negativos y conformidad, respecto de la perspectiva a nivel de usuarios de las intervenciones profesionales del Programa de Mediación Penal.

(... "tú ves gente que viene desde una dirección confrontacional y que tú puedes ver que puede llegar a un acuerdo" ...)

De acuerdo a la opinión profesional, existen casos que se encuentran en una posición confrontacional y que aún así es posible llegar a un acuerdo y cambiar sus puntos de vista.

(... "uno lo siente y la gente lo explicita, te da las gracias abiertamente te llaman, la gente demuestra realmente su satisfacción." ...)

En las líneas anteriores la mediadora expresa que, las personas demuestran su satisfacción lo que se observa a través de las gracias y los llamados a las mediadoras.

(... "cuando vino una víctima y al final el imputado tenían que llegar a un consenso y decían lo que para ellos era importante, cada uno asumiendo las responsabilidades dependiendo de cada tema, de cada caso, pero en realidad la gente se fue súper fortalecida." ...)

En el párrafo anterior la profesional expresa las actitudes de aprendizaje que se observa en los usuarios, ya que cada uno de ellos expresaba su propio punto de vista respecto al tema tratado, asumiendo errores cuando era necesario, situación que demuestra una intervención enriquecedora.

(... "en calidad lo es, y así ha quedado demostrado, nosotros ya hicimos una entrevista, encuesta o sea... un cuestionario a los usuarios, y los resultados han sido estupendos, mucha satisfacción de parte de los usuarios, esta demostrado que por este medio que es lo que hemos hecho hasta acá es valorado, y es bien evaluado" ...)

De acuerdo a lo expresado por el profesional, la satisfacción usuaria es evaluada de forma positiva por las personas, a través de una encuesta realizada por el Centro de Mediación.

(... "que la mediación ha sido valorada por las personas y yo creo que ese aspecto es fundamental cuando tú puedes consultarle a la gente como lo ha vivido, la mayoría de todos los entrevistados durante

muchos años, dicen que bien y que le otorgan mucho valor, que se valora la independencia, la imparcialidad, se valora el hecho de que la persona pueda tener un espacio de diálogo, que pueda ser escuchado”...

La explicación de la profesional dice que los usuarios le asignan un valor importante a la mediación, ya que consideran que a través de ella pueden tener un espacio para el diálogo, por tanto pueden ser escuchados y entendidos, la imparcialidad de las partes y la independencia, resultan ser factores fundamentales para una óptima intervención de sus propios casos.

(...”independientemente de que las personas no hayan llegado a acuerdo, las personas valoran mucho la oportunidad de sentirse escuchadas, el clima de tranquilidad donde pueden hablar de los que les ocurrió”...)

La mediadora opina que es importante que se cree un espacio que estimule la conversación y en donde los casos pueden sentirse comprendidos, factor independiente del resultado de la mediación.

(...”cuando te encuentras con éste clima mas cálido, en donde te dan espacio a la conversación la gente valora mucho más eso y también da resultados.”...)

De acuerdo a la explicación de la profesional en la mediación se genera un ambiente grato, confortable que potencia el diálogo.

6.1.6. Desempeño Profesional del Programa de Mediación Penal:

Definición: Nivel de conocimiento, capacidades, manejo de habilidades y experiencia que utiliza el profesional en sus intervenciones en mediación penal.

(...”en pleno desarrollo yo llegue hace poco acá, yo llegue en junio, mi mayor experiencia ha sido familiar y comunitaria y el tema penal es todo un mundo nuevo, logre llegar justo antes de la capacitación de lo penal que un español topísimo y capo vino a dar una capacitación a Fiscalía y a todos nosotros del área y tuve la suerte de llegar justo a tiempo.”...)

La mediadora expresa que se encuentra en una etapa de aprendizaje por la escasa experiencia que posee en el área de mediación penal, por tanto requiere de mayores capacitaciones como es la que le fue entregada por el Centro de Mediación a través de un experto en mediación penal.

(...”en general como para cualquier tema de mediación yo creo que específicamente es capacitarse en temas legales, especializarse en temas de ley y también en los adolescentes y yo creo que hay que tener una mirada bastante enriquecida en relación a un carácter psicológico, patológico, estudios de sociología, hay que conocer como esta viviendo la sociedad, conocer a nivel de los logros, a nivel de lenguaje”...)

La mediadora considera que es necesario manejar y entender una gama de conocimientos de las temáticas de mediación a intervenir relacionadas a su vez con la Responsabilidad Penal Adolescente, miradas desde una perspectiva psicosocial, patológico, sociológica y expresión verbal, para de esa forma poder comprender mejor los procedimientos judiciales.

(... "He..., si yo creía que podía encontrarme una persona flexible esto me enfrenta a... todas mis carencias, a todas mis limitaciones, y me pregunta ¿que tan flexible eres?"...)

La opinión de la profesional expresa que la mediación penal es un espacio que le ha permitido reflexionar sobre sus cualidades y carencias profesionales.

(... "en los conocimientos de los procesos, en la burocracia que es una tontera pero en realidad igual"...)

La profesional declara que para un mejor desempeño profesional debe haber un conocimiento de la burocracia que posee el sistema judicial.

(... "mi fortaleza, la disponibilidad de acoger, yo creo que esa es mi fortaleza, estar disponible para cambiar lo que considero, o los otros consideran que puedo mejorar"...)

Una de las fortalezas que considera la mediadora es modificar las conductas que no están siendo apropiadas de acuerdo a sus intervenciones, además pone énfasis en que una de sus potencialidades es la capacidad de atender a las partes.

(... "pero como equipo no, pero para nada de hecho es un gusto trabajar acá, éste no es un equipo para nada dañado"...)

La profesional menciona que como equipo, no se presenta según ella ninguna falencia.

(... "está conformado por varios profesionales, es que son muchas miradas también, muchas miradas con muchos tipos eh... a ver tratamos de tener una homogeneidad en el servicio, en términos de que el trabajador se sienta bien"...)

Lo expresado por la mediadora refleja que el equipo profesional es completo, posee una multidisciplinariedad de puntos de vistas y su atención se adecua a la entrega de calidad a los usuarios.

(... "cuando intervenimos conflictos, si trabajamos interdisciplinariamente a parte de ser mediadora, muchas veces me toca explicar procedimientos penales, como por ejemplo los Psicólogos que trabajan acá muchas veces les toca hacer diagnósticos"...)

La mediadora explicita que dependiendo del conflicto que se aborde, los mediadores trabajan cumpliendo diferentes roles profesionales que pueden ser tanto de su carrera como de otras.

(... "los Trabajadores Sociales ven otras intervenciones diferentes a las mediaciones a veces son Asistentes Sociales los que vienen acá, el tener conocimientos de redes por ejemplo ahora también significa que todos trabajamos esta mirada con ellos, o sea es bastante complementario en equipo, nos retroalimentamos mutuamente"...)

Según las palabras expresadas por la profesional, los mediadores hacen un rol playing respecto a sus funciones profesionales, se van potenciando entre ellos, en donde se entregan mutuamente sus propios conocimientos.

(... "no hay grandes conflictos laborales, aquí nosotros, tenemos el mejor espacio, el mejor ambiente, y lo más relajado posible, lo más amable, porque depende de la otra persona"...)

La mediadora declara que el contexto laboral se estructura de manera agradable en donde existe un espacio de cooperación entre los profesionales.

(... "que suerte para las personas que puedan entrar a la mediación penal, es una suerte eh..., porque las van a tratar bien, porque van a ser escuchadas, porque van a poder llorar, porque van a ser acogidos, porque van a escuchar una respuesta del otro lado, porque alguien se tiene que hacer cargo del otro lado, eso no les va a ocurrir nunca allá...no ocurre, en cinco minutos que tiene una audiencia"...)

La mediadora expresa que el procedimiento de mediación penal es mucho más expedito, acogedor, escucha a las personas, hace responsable a las partes, y entrega una atención más humana y de calidad, situación que es contraria comparada con el sistema judicial.

(... "una gran debilidad es que les busco, a algunos casos les busco la salida legal, y muchos casos no tienen salida legal,"...)

La opinión de la profesional explica que en la búsqueda por resolver la mayor parte de los casos que interviene, se rige mucho por sus conocimientos legales, aún cuando estos no son mediables.

(... " nosotros los mediadores trabajamos mucho con otros mediadores y la red entera, conversamos con argentinos, con catalanes, conversamos con brasileiros, porque nos juntamos mucho los mediadores"...)

La mediadora establece en estas líneas, que el contacto que han tenido con experiencias de otros países en mediación penal, ha permitido un perfeccionamiento en las intervenciones profesionales.

(... "esa es mi falencia a veces creo que me voy... rápidamente considero que todos los casos pueden ser vistos, entonces no descarto nada, y hay gente que no es para la mediación, después de un rato... me doy cuenta de que no es para la mediación"...)

La opinión de la profesional se refiere, a que el no tener una mirada mas selectiva de los casos que se va a mediar, es una de sus debilidades que se refleja en su desempeño profesional.

(... "nosotros estamos ayudando a resolver mínimo, mínimo, mínimo, porcentaje de casos en la Fiscalía eh... porque somos un grupo pequeño, porque estamos en un proyecto piloto, más bien humilde en alguna Fiscalía solamente pero ha sido poco y bonito, poco y bueno "...)

El mediador se refiere a que como el grupo profesional es pequeño todavía no es posible la resolución de una gran cantidad de casos, pero se encuentran en proceso de trabajo para poder intervenir con calidad.

(... "los mediadores que aquí trabajan tienen

años de experiencia, en distintas materias, temas familiares, temas civiles, temas laborales, etc... y comunitarios también y el sistema penal"...)

El profesional expresa que la experiencia de los mediadores se estructura como una fortaleza que destaca al equipo.

(... "entendemos que han sido resultados positivos, a tal punto que la Fiscalía en distintos lugares donde hemos estado presente nos han pedido más mediadores"...)

Según la opinión del mediador, la Fiscalía ha evaluado de manera adecuada el Programa de Mediación Penal, situación que permite que éste sea solicitado por otras instituciones judiciales.

(... "conjugan esa experiencia con los conocimientos que va adquiriendo por cursos, por seminarios, por talleres, a los cuales constantemente estamos asistiendo, y lo que me genera una ... un plus importante para trabajar en estos temas "...")

Se explica por el mediador que la experiencia que ha tenido por los conocimientos y capacitaciones, le ha permitido trabajar de una forma más factible en la resolución de los conflictos penales, declara a su vez, que la cantidad de tiempo que lleva desempeñándose como mediador le ha fortalecido en sus intervenciones profesionales

(... "evaluar la actuación profesional de uno es simplemente evaluarla positivamente, lo que no implica el sentirse demasiado como en la punta de la ola como para decir nada más necesito, nada más tengo que aprender"...)

La mediadora opina que sus intervenciones son eficaces, sin embargo para perfeccionar éstas es necesario ampliar su gama de conocimientos.

(... "yo creo que todavía es prematuro hablar de cambios, es un programa, un proyecto que está recién comenzando, de hecho nosotros, hace poco más de un mes recién fuimos formados, capacitados en Mediación Penal Adolescente,"...)

De acuerdo a la opinión profesional, por la etapa en la que se encuentra el proyecto, que está en plena formación, no es posible hablar de cambios, lo que se plasma en las recientes capacitaciones que ha tenido los mediadores.

(... "yo trabajo con absoluta libertad, y entonces se me ha permitido trabajar con la mayor neutralidad y parcialidad posible"...)

El mediador explica que el trabajar con libertad y neutralidad le ha permitido un mejor desarrollo de sus habilidades profesionales.

(... "la persona de mediador se va desgastando con el tiempo, por un lado es bueno porque van adquiriendo experiencia, pero por otro lado uno se va desgastando con otros temas que se tratan"...)

Según las líneas expresadas por el profesional, las constantes intervenciones en esta área traen dos consecuencias una positiva y otra negativa, por una parte ir adquiriendo una experiencia profesional y por otra un agotamiento mental.

(...“el desconocimiento que puede haber en esta materia en forma particular, de Penal Adolescente en donde esas debilidades tendré que suplirlas con la mayor cantidad de formación posible, formación y estudios, eh... no soy infalible”...)

Se explica por el mediador que el conocimiento que no posee es en el área penal adolescente, por lo que requiere mayor formación al respecto.

(...“desde el área que vengo yo, que es del área jurídica, y siempre tengo que estar pendiente de mantener mis conocimientos legales lo mas frescos posible”...)

Según el profesional, es necesario mantener una actualización permanente de los conocimientos que se deben manejar en el área jurídica para una mejor intervención.

(...“y en ese sentido la experiencia de poder intervenir en distintos tipos de delitos te da una experiencia satisfactoria, nueva, innovadora y con el desafío de capacitarse tanto acá como afuera”...)

Lo que la mediadora expresó en el párrafo citado anteriormente, es que el poder intervenir a través de las diversas mediaciones penales efectuadas, le ha permitido adquirir experiencia que es vista desde su perspectiva como una capacitación profesional, sin embargo requiere de una formación externa para que de ésta manera pueda ejecutar de una forma adecuada las intervenciones profesionales que se le presenten en un futuro próximo.

(...“como equipo hemos estado en un período intenso de reflexión de ir creando, de ir reformulando y eso hace que un equipo crezca y en resumidas cuentas perfeccionando en el tiempo”...)

La mediadora expresa en estas líneas, que el equipo profesional se encuentra en una etapa de reflexión, cambios y transformaciones en donde se han tratado de ir modificando sus falencias y debilidades.

(...“Que difícil autoevaluarse, creo que ha sido una experiencia absolutamente a ver.... como calificarla, haber yo creo que pase de la incertidumbre en familia de saber manejarse en un lenguaje técnico jurídico, que te permiten tener una batería de conocimientos que te hacen sentir seguro de lo que hablas”...)

El mediador declara que el manejar una amplia gama de conocimientos en mediación familiar y pasar a intervenir en lo penal, le ha generado desconocimientos e inseguridades en sus intervenciones.

(...“esto es también un desafío porque es como volver a aprender, yo siento que estoy gateando en esto, a lo mejor en familia corría con facilidad ahora estoy en un proceso que no me atrevo a decir que es así como los niños que están tambaleando en dos pies, no yo siento que estoy gateando lento con los ojos bien abiertos leyendo todo lo que me cae de mediación penal”...)

La mediadora declara que ha tenido un aprendizaje lento y el que esta tratando de extraer y acumular todos aquellos conocimientos que sean necesarios para intervenir en los casos de mediación penal.

(... "con oportunidades valiosas que nos dio la Fiscalía Nacional de capacitarnos con un experto en Mediación Penal Juvenil, con un connotado español con profesores españoles en mediación penal y también con otro tipo de mediación que se llama mediación penitenciaria , eh... me fui a capacitar a Mendoza para poder entender como es el sistema de ellos"...)

De acuerdo a la opinión de la mediadora ésta plantea, que ha adquirido diversas capacitaciones en diferentes lugares con destacados expertos en la materia en España y Mendoza, considera importante el que el Centro de Mediación se preocupe por capacitar a sus profesionales a través de expertos que poseen experiencias de otros países, debido a que en nuestra sociedad no se posee tal experticia al respecto.

(... "la idea es estar aquí parar bien las antenas para poder entender que funciona, que es lo que nos hace sentido, estoy en una etapa exploratoria"...)

La profesional plantea que se encuentra en una etapa en donde necesita extraer conocimientos que ella considera necesarios para intervenir en el área penal.

(... "y hay días que no, hay días en que siento que ha sido una muy buena intervención técnico de lo humano y hay veces en que me he quedado con la sensación de que otra técnica habría funcionado mejor"...)

De acuerdo a lo expresado, la profesional explica que es necesario tener un conocimiento técnico y un equipo humano que fortalezca una intervención penal, sin embargo es importante aplicar distintas técnicas de acuerdo a cada caso y sentir seguridad en su actuar.

(... "Las debilidades el desconocimiento total del área penal"...)

En la opinión profesional, ella plantea que no posee un manejo óptimo en el ámbito penal, lo que se describe como una falencia.

(... "es que a pesar de que era algo nuevo no me retrae, sino que al revés, fue como atreverte algo nuevo"...)

La mediadora plantea que la mediación penal es vista para ella como un desafío.

6.1.7. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Definición: Factores que aportarían a la transformación, desarrollo y perfeccionamiento del sistema de mediación penal.

(... "estamos en realidad recién partiendo. Lo estamos haciendo y en eso estamos contribuyendo todos, en hartos recursos para generar un proyecto bueno, digamos no sea con poco como todos los proyectos que se hacen en este país,"...)

La opinión de la profesional se refiere, a que el Proyecto de Mediación Penal se encuentra en una etapa exploratoria de formación y están tratando de generar un financiamiento adecuado, situación contraria a lo que sucede en el país.

(... "me gustaría más mediadores para poder intervenir"...

más casos y eh, mmm....., que mas, me gustaría que saliera un mmm..., eh, bueno en eso estamos en todo caso un código, que tuviéramos un procedimiento y que se viera como un sistema de resolución, como sistema procesal que esta en el Tribunal en los procesos fiscales que estén y en los juicios extraordinarios"...

De acuerdo a lo planteado por la mediadora esta expresa, que se reconozca y se legitime la mediación penal en el sistema judicial chileno, poder incorporarlo en los juicios extraordinarios, junto con poseer mayor cantidad de profesionales que intervinieran las causas.

(... "lo que es el flujograma eso es lo que debería estar en un código como trabajamos, cuanto nos demoramos, que ocurre en este proceso que herramientas trabajamos, claro o sea parte para mí, algo importante sería ser incorporado y lo otro más investigaciones, que halla una Universidad y que tuviéramos tiempo para investigar los conflictos"...

Se debería incorporar y reconocer el trabajo que se realiza en el Centro de Mediación, lo cual es importante para saber y conocer las funciones realizadas través de un Código de Procedimiento en Mediación Penal, y por otro lado realizar estudios con el objetivo de investigar las intervenciones, con el fin de mejorar la calidad en la atención.

(... "creo que podemos intervenir crímenes también, que hay capacidad, eso es como mas complejo"...

Según lo expresado por la mediadora, ésta cree que es factible abrir un nuevo espacio en mediación penal para intervenir delitos de mayor complejidad.

(... "o sea las partes sentadas juntas a lo que también se llama, no le dicen mediación penal, a lo que le dicen mediación indirecta, a veces se ven enfrentadas a otra víctima de otra dimensión de lo que es un violador, o se tiene enfrentada aquí en la pieza a una parte y en otra estancia a la otra, la mediación es compuesta, los homicidios también"...

Se declara por la mediadora que en otras partes la mediación es conocida como mediación indirecta, por tanto es compuesta en donde se identifican otras formas de intervención como el enfrentar a las víctimas con imputados, que no necesariamente corresponden a los mismos delitos.

(... "si tú lo enfocas al proceso...si, si, si hacemos buenas intervenciones con los mediadores, por supuesto que va a ser bien tratada la víctima, por supuesto que va a ser bien tratado el victimario, o sea, ¿me entienden?, cuando uno sabe que en estos procesos las partes se sienten mejor, como voy a pensar que va a ser bueno que estemos recordando 80 veces los hechos....esas victimizaciones secundarias, es terrible un juicio"...

Lo que la mediadora menciona, es que si en sus intervenciones los profesionales trataran de no realizar victimizaciones secundarias debido a que esto dañaría mucho mas a las partes, estarían cambiando una situación contraria que se repite continuamente en el sistema judicial.

(... "no voy a cruzar la variable reincidencia con el proceso, porque si vuelve a delinquir y ahí están los actores y va la afirmación que te voy a contar, digo que tiene que estar, si vuelve a delinquir no es un tema del sistema es un

tema personal del imputado, y ese imputado requiere de otra intervención que es mas compleja, tú vas a volver a intervenir en mediación con él, porque hay muchos desarrollos morales más altos en otras personas, pero además tiene que haber un respaldo, por ejemplo, con terapias, con sistemas especiales "...)

La mediadora expresa que un aporte importante a realizar en las intervenciones en mediación penal, es no cruzar la variables reincidencia con la variable intervención en mediación penal, ya que éstas actúan independientemente una de la otra, por lo que si el imputado volviera a reincidir, la mediación se debería encargar de actuar con nuevas herramientas más eficaces para la transformación de la persona.

(..."Canadá tiene mediación por personas que han delinquido hasta 8 veces que van a mediación... y después no reinciden, pero seguir funcionando en trabajo conjunto. "...)

En la opinión de la profesional se plantea que es posible incorporar un modelo de mediación penal que independientemente de que las personas sigan reincidiendo, el mecanismo de mediación penal tiene que seguir implementándose porque lo importante es trabajar en forma conjunta hasta que las personas no vuelvan a reincidir, experiencia que se plasma en Canadá.

(..."uno rápidamente se va a informar y va a buscar una intervención con ayuda, o sea acompañado, o sea uno no va a intervenir sólo, y mejor, yo siento que es mucho mejor" ...)

Expresa la profesional que un buen mecanismo a implementar para la mejora en la intervención profesional es la co- mediación.

(..."a Cristóbal hay que sacarlo del sistema, nacional, Cristóbal hay que llevarlo a su lugar... a intervenir, a Cristóbal hay que re-programarlo, aunque ustedes trabajen con redes, la red de Cristóbal, es malísima, esa red no nutre nada" ...)

Las líneas expresadas por la mediadora se enfocan a que es necesario mejorar la red de derivación institucional y el trabajo que se debería utilizar para una transformación conductual para una resocialización de las personas.

(..."es una re-programación, o sea, trabajo profundo en formación de conductas, de límites, Cristóbal no tiene nada de eso, todos cuando ven el caso de Cristóbal piensan que es una crónica de una muerte anunciada" ...)

La profesional opina, que en el fondo si no se mejora la red institucional para la resocialización de las personas, esto va a tener repercusiones mayores para el sistema judicial y los casos del mismo.

(..."posiblemente pueda generar algunas políticas públicas respecto del tema, se puede incluso legislar respecto del tema, porque actualmente no esta legislado en ninguna parte de la ley, el Código de Procedimiento Penal habla de la mediación" ...)

La profesional declara que debería haber una legislación que valide, legitime y haga uso formalmente de la mediación, sin tener que actuar por iniciativa propia, situación contraria que sería el contar con un manual que guíe el procedimiento de mediación penal en Chile.

(... "Más trabajo, falta... sistematizar la experiencia, hacer investigación, hacer estudios eh... aparte de seguir trabajando, evidentemente de forma empírica "...)

De acuerdo a lo planteado por la profesional, estipula que es necesario realizar investigaciones en forma paralela al trabajo profesional, que le agregue una cuota de rigurosidad en su actuar, además un aporte de modificaciones en sus debilidades.

(... "El trabajo sólo, es muy importante pero no sirve por si mismo, digamos, ya, porque si uno trabaja y haces mediaciones, te llenas de mediaciones y ya llevas 580 mediaciones en el cuerpo, eso no basta"...)

En lo expresado por el mediador este plantea que no es tan sólo importante el trabajo en mediación penal, sino también es importante realizar estudios en la temática, ya que eso refleja la experiencia que se ha ido formando en mediación penal.

(... "hay que sistematizarlo, hay que hacer estudios, estudios de percepción de usuarios, estudios de variables de proceso, estudios de ... de los conocimientos que se debe tener desde el mediador "...)

En lo expresado por el profesional, este cree que es importante la realización de estudios que permitan sistematizar la experiencia, en cuanto a la satisfacción usuaria, al procedimiento de mediación penal y a las cualidades que debe tener el mediador para una buena intervención profesional.

(... "hay un montón de temas que abordar para que esto pudiera ya ser validado y que se pueda ir implementando ya como te digo, dentro de los marcos legales de las políticas públicas, porque de otro modo, la sola experiencia no ayuda tanto. "...)

El mediador explica que es necesario que sea validada la mediación penal, dentro de las políticas públicas para un actuar más teórico y no tan sólo práctico.

(... "trasformar ya en un programa con mayor cantidad de mediadores, mayores cantidades de Fiscalías, y eso ya son recursos y esos son recursos adicionales, y no creo que el Estado tenga como para pagar de un año para otro de tener 5 mediadores a tener 200, eso ya se tiene que ir pensando con mucho tiempo y que se legisle al respecto"...)

Explica el mediador, que es necesario un aporte de mayor cantidad de recursos, más profesionales interviniendo, pero este factor es posible incorporarlo, a largo plazo, además se necesitan más recursos económicos, de infraestructura, tecnologías y humanos, para una mejor intervención profesional.

(... "en el tema de la centralidad, ya hasta aquí por ejemplo yo estoy mediando en las dependencias de la Fiscalía, y esto debería descentralizarse y poder ser implementado en diversas partes del país"...)

De acuerdo a las líneas explicadas por el profesional, él considera que la mediación penal debería incorporarse como un mecanismo descentralizado de intervención profesional

(... "para esta reforma eh... la defensoría esta mas preocupada de la situación, de que realmente necesitan un espacio y un ente neutral, que haga las mediaciones,

así que yo creo que ese sería un punto a analizar, no como negativo, ni como una... un defecto, si no que mas bien eh... como un tema que se debe abordar y que se debe modificar"...

El profesional explica, que actualmente la Defensoría esta preocupada de implementar esta reforma en los recursos materiales más que de calidad, situación que es posible insertarla mas como una modificación que un defecto.

(... "no digo necesariamente salir de la Fiscalía, en términos de Mediación Penal Adulta, a resultado bien no ha tenido dificultades en términos de que los imputados por ejemplo se sientan amenazados, de estar en la Fiscalía"...)

De acuerdo a lo planteado por el mediador, es necesario incluir un cambio en el contexto que se aborda la mediación penal adulta, ya que a pesar de que el proyecto se esta implementando en la Fiscalía los imputados no se han sentido amenazados, situación que permitiría que ésta mediación penal se pueda implementar en otros espacios del sistema judicial.

(... "en la forma penal adolescente, sí que debiéramos tener mayor precaución porque necesitamos un terreno neutral"...)

En lo expresado por el profesional, éste declara que es necesario salir de la Fiscalía en el caso de los adolescentes, ya que estos se podrían sentir intimidados, por lo que es necesario realizar las intervenciones en un terreno neutral.

6.1.8. Sentido del Programa de Mediación Penal:

Definición: Significado que se le atribuye a la mediación penal desde una perspectiva subjetiva, por parte del profesional.

(... "consiste en el espacio que se ha tratado de instaurar durante varios años de la solución alternativa de conflictos, es la posibilidad de sentarse a conversar dialogar para llegar a un acuerdo"...)

En las líneas expresadas por el profesional, éste considera que es importante la mediación penal, la cual permite crear un espacio que promueve el diálogo para la resolución de conflictos.

(... "es innovador y un proceso importante es intervenir acá tanto para la víctima como para el imputado, porque si yo lo miraba tiempo atrás pensaba que era un espacio para la víctima pero también me fijé que se puede atender al imputado uno nunca puede decir, él es el culpable"...)

En la frase planteada por la mediadora, ésta considera que en las intervenciones no se hace diferencias respecto a las partes, por lo que es un elemento primordial la imparcialidad en su actuar ya sea con las víctimas y con los imputados.

(... "Si de todas maneras el espacio, que sea integrador."...)

Según lo expresado por la profesional, esta plantea que el espacio que se articula en mediación penal es holístico.

(... "los conflictos tienen que intervenir, como sea, tienen que intervenir, no hay que... ignorar la existencia de los conflictos, los conflictos crecen, la gente se daña

cuando no los interviene, y he aprendido que hay que enfrentar las cosas siempre”...)

El diálogo expresado por la profesional, plantea que la importancia de la mediación penal es que permite que se intervenga los conflictos y se repare el daño, de forma que estos no perjudiquen de mayor forma a las personas.

(...”son una oportunidad, del pensamiento moral, y yo he aprendido de eso, personalmente yo resuelvo mi conflicto”...)

La profesional explica que la mediación permite cambiar el pensamiento moral de las personas incluso de los mediadores.

(...”El significado de mis intervenciones, homeostasis, todas son homeostasis, tendemos al los equilibrios de los sistemas, o sea bien entendidos, porque ustedes saben que con esta cuestión uno puede provocar la muerte del sistema ustedes saben,”...)

En el párrafo expresado por la mediadora, esta explica que es necesario el equilibrio de procesos que se generan en los sistemas, estos vistos como las partes, sin que se confronten entre ellos, lo que permite ir solucionando sus problemáticas de forma nivelada.

(...”en el área penal es una temática donde hay conflictividad, puede estar la mediación, la mediación es una entidad diría yo, transversal a todas las disciplinas, a todas las formas de interrelación del ser humano, porque en donde hay interacción humana hay conflicto”...)

En las líneas dirigidas por la profesional, esta declara que la mediación es un espacio donde se puede tratar la conflictividad a través de las interrelaciones humanas, por tanto es un proceso transversal a todas las disciplinas.

(...”La mediación tiene mucho sentido, en crear... como uno es en el fondo, en ese sentido es más pragmático, como lo es en el caso de los Tribunales, los Tribunales que no tengan tantas causas, que permita entonces de algún modo a los Tribunales tener más tiempo para las causas más complicadas de los mediadores se encarguen de las mediaciones más simples, yo creo que ese es un punto,”...)

El profesional plantea que la mediación penal permite ver la subjetividad humana, su esencia, otro sentido es que la mediación se va a encargar de los casos más simples y los Tribunales a su vez de aquellas causas más complejas, por tanto son las que requieren mayor tiempo de intervención.

(...”el punto más relevante en esto es la participación de las personas, que es volver a entregarles el poder a la gente para que solucionen sus propios problemas, no sufran por los demás, y no endosarle a un tercero lo que es la responsabilidad que venía con uno”...)

Lo que la profesional expresa, es que es importante que las personas se empoderen y puedan participar de la solución de sus propias problemáticas, de esta forma asumiendo la responsabilidad de sus actos y no derivándolos directamente a los Abogados como es el caso del sistema judicial.

(...”la mediación apunta hacia un lado bastante distinto, que dice, “señores háganse responsable de sus actos” y

eso es hacer ciudadanía, lo que hace que la gente se sienta mas responsable de lo que hace y de lo que no hace, yo creo que por ahí va el valor de la mediación, la responsabilidad de las personas, el abordar los conflictos de un modo eh ... constructivo, y atender a los valores de la sociedad, ya sea el respeto, el diálogo"...)

Se expresa por las palabras del profesional, que la mediación penal es un mecanismo importante que permite asumir aquellos errores que se han cometido y la responsabilidad de sus actos respeto de las partes, permite un espacio de abordar los conflictos a través de la conversación y el respeto, construyendo valores entre las personas, lo que es en el fondo hacer ciudadanía.

(... "llegar a una cultura del diálogo, la cultura de la paz, que permita que las personas puedan relacionarse en esos términos y evitar entonces la confrontación agresiva, que actualmente esta tan presente en nuestra cultura y en nuestra sociedad, por ahí o ahí debiera aspirar la mediación, no con temas cuantitativos"...)

El profesional plantea, que la mediación permite crear una cultura de interrelación humana lo que genera paz, conductas menos confrontacionales, además de una sociedad dispuesta a resolver sus problemáticas civilizadamente, lo que es mas importante que logros cuantitativos.

(... "como objetivo, más bien es presentar una alternativa distinta, ya..., mas humana, en términos penales por ejemplo, mas de cercanía, mas de responsabilización en las..., en las personas"...)

Según la mediadora ésta expresa, que la mediación es una vía alternativa distinta que tiene como finalidad estar al servicio de las persona, generando mas apego, compromiso y responsabilización de las problemáticas de los individuos.

(... "Yo recuerdo en un curso muy chiquitito que hice hace algún tiempo atrás decía que la mediación tenía un sentido, reparar a las partes, lo que había que hacer era ironizar con las partes para poder sacarles el lado negro que tiene cada uno"...)

Lo que la profesional expresó en las líneas anteriores, es que la mediación posee un significado importante de que las partes puedan decir lo que sienten y piensan, para que de esta manera puedan opinar respecto de sus ideas y satirizarlas, para poder modificarlas.

(... "poder vivenciarnos en la medida que podamos vernos y sentirnos no sólo en el rol que te encasilla el papel legal, es lo que te permite decir al victimario lamento lo que ocurrió , y a la víctima poder soportar la pena que lleva atropellar a alguien"...)

La profesional expresa en el párrafo anterior, que la mediación penal permite una mayor empatía respecto de las partes para poder considerar de forma mas humana el suceso acontecido.

(... "poder ponerme en el lugar del otro. Es súper fuerte y significativo, hay gente que le hace sentido una mediación en la medida que necesita conocer que fueron las sublimes palabras que le dijo mi hija antes morir, que iban conversando o que iban cantando, etc. y eso para una madre puede ser tremendamente reparador lo que la mediación busca es el traje a la medida dependiendo de cada caso. "...)

En lo referido por la profesional, apela a que la mediación penal, permite tener mayor comprensión de la otra parte en su condición humana, mayor empatía y del mismo modo atribuirle así un significado mas importante a la mediación penal, lo que puede reparar el daño de forma mas adecuada debido a que se da de acuerdo a la individualidad de cada caso.

(... "En el área penal es abrir una ventana gigante no pensada por ninguno de los actores en cuestiones nosotros partimos tímidamente" ...)

De acuerdo a lo explicado por la mediadora, se expresa que el sentido de la mediación apunta a la innovación, en donde se esta comenzando en forma paulatina el implementarla.

(... "no tiene que ver por compromisos institucionales sino mas bien como conquistar a un Fiscal para que le guste esto, y que pueda funcionar a llegar a tener un apoyo mas bien un reconocimiento institucional por la Fiscalía y la defensoría. "...)

La opinión de la profesional apela que, la importancia de la mediación penal es que esta siendo considerada por parte de la Fiscalía y Defensoría, para que pueda formar parte del sistema, persuadiendo a los actores judiciales con la finalidad de poder implementarla.

6.1.9. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile:

Posibilidad que posee el Programa de Mediación, de ser aplicado en Chile desde el punto de vista del profesional.

(... "cuando uno trabaja temas penales en general nuestra cultura es mas sancionadora entonces no hay un espacio para tener un entendimiento, sino que la gente pide la cabeza de los culpables en donde lleva a un proceso bastante revolucionario implementar esto", ...).

Según las líneas expresadas por la profesional, ésta considera que el insertar la mediación penal en la sociedad es un proceso mas difícil, debido a que la cultura es mas prejuiciosa cuando se tratan delitos, por lo que es necesario realizar un trabajo profundo, permanente y transformador a nivel cultural, resulta un proceso mas complejo el poder adaptar la mediación penal en Chile, porque requiere de mecanismos más profundos a nivel de sociedad para que sea legitimada, situación contraria a lo que sucedió en mediación familiar.

(... "Es que en eso justamente estamos, ya que hoy día se inaugura y se presentó un proyecto" ...)

En lo explicado por la profesional, ésta cree que el Proyecto de Mediación Penal, se encuentra en proceso de elaboración y aprobación.

(... "hay que verlo como un programa a largo plazo, por lo tanto si no nos escuchan, no nos creen y no nos dan recursos es haber perdido el esfuerzo de algo que podría producir un cambio cultural importante." ...)

La mediadora plantea, que si no les dan un apoyo los entes institucionales encargados el Proyecto de Mediación Penal no va poder tener las herramientas, por lo tanto no podrá haber un cambio a nivel nacional con la implementación de éste.

(... "yo creo que es un desafío que nos va costar movilizar mentes y corazones, pero eso es lo mas importante." ...)

Según la profesional, el Proyecto de Mediación Penal, se insertaría en el sistema como una transformación que requerirá un cambio de nuestra cultura respecto a su forma de pensar.

(... "como todo proceso que involucra un cambio cultural, es un proceso de mediano a largo plazo, y yo creo que hay que adecuar las expectativas o sea saber que es un tema que no va a ser reconocido por mucho tiempo que va a ser criticado, va a ser puesto en duda, pero todo cambio cultural genera todo ese movimiento" ...)

En lo expresado por la mediadora, se refiere a que la mediación penal es un proceso que requerirá tiempo para ser aceptado por la sociedad, ya que en una primera etapa va a ser cuestionado como sucede con toda transformación cultural.

(... "que se reconozca este espacio y eso pasa en general en las culturas que hay que evolucionar con una mente mas amplia, mas integradora, mas flexible, mas abierta, mas acogedora, también tiene que pasar por un proceso como un plazo de veinte años como todas las cosas, por eso uno tiene que adecuarse a ese proceso sino se frustra entonces saber de que lo que se está contribuyendo hoy día" ...)

En lo expresado por la profesional, la mediación requiere tiempo, ya que es necesario ir adecuando procesos, por lo que necesitará de una cultura con mentes mas abiertas en cuanto a lo que significa éste cambio.

(... "me parece que sí, los conflictos si pueden ser resueltos de esa forma genial, si sobre todo las mismas personas que han participado de un mismo conflicto son ellas las que pueden definirlo y en materia penal es mas valioso" ...)

La mediadora explica que la participación y protagonismos de las partes en mediación penal son de suma relevancia para la resolución de los conflictos.

(... "la mediación penal estamos en los pilotos" ...)

Según el planteamiento profesional, la mediación penal esta en pleno proceso de implementación en el sistema judicial.

(... "es un tema que va a haber que analizar en su oportunidad," ...)

La profesional plantea que la implementación de la mediación penal es un tema que deberá ser analizado de acuerdo a la etapa en que se valla desarrollando.

(... "Si, y pienso que de cualquier hecho delictivo, no tan sólo en los delitos de una menor...eh... elección a nivel jurídico" ...)

De acuerdo a lo explicado por la mediadora se puede aplicar la mediación penal tanto en delitos de menor como mayor complejidad.

(... "veo como una forma positiva como un nuevo nicho en donde la mediación va a tener un espacio importante, en donde el mismo ámbito de la justicia penal va a contar con un recurso novedoso, un recurso importante, distinto, de calidad y en donde

también incluso, pueden pensar que es un espacio donde los mediadores futuros van a poder trabajar también”...)

Las líneas planteadas por la profesional, se refieren a que implementar la mediación penal en Chile es visto como una oportunidad, generando incluso una posibilidad de trabajo para los profesionales en el área sociojurídica.

(...”para estos proyectos hay platas para la Comunidad Europea, también que ya hace tiempo se están dedicando en Chile a temas de resolución de conflictos, mediación comunitaria y mediación penal, y creo que vamos a contar con algunos recursos de esos, ”...)

En lo expresado por el mediador, este explica que la Comunidad Europea va a aportar financiamiento para el desarrollo de proyecto de mediación penal y comunitaria.

(...”es la única experiencia que ha habido en Chile respecto del tema, de mediar en la Fiscalía, pero entendemos que no es el sitio adecuado, por que la Fiscalía es parte del proceso penal,”...)

En lo expresado por el mediador, éste se refiere a que el mediar en instituciones del sistema judicial no es un espacio adecuado, sin embargo por la falta de infraestructura es el único lugar al cual se ha podido acceder para implementar el Proyecto de Mediación Penal.

(...”es fundamental aplicarla en Chile, debido a que éste es un gran cambio cultural para las personas, para que a través de éste mecanismo puedan ... hacerse responsables de sus actos, y también poder generar una mejor reparación del daño a las víctimas ”...)

De acuerdo a lo explicado por la mediadora, aplicar la mediación penal en Chile resulta innovador debido a que es una vía para que las personas puedan empoderarse y responsabilizarse de sus actos, además también ayuda a la resolución de sus menoscabos psicológicos, lo que es visto como una transformación.

(...”favorecer a ambas partes dentro del mismo proceso, por tanto el aplicarla de manera masiva va a requerir de nuestro mayor esfuerzo pero, debemos tener paciencia y esperar por los cambios”...)

En lo planteado por el profesional, éste se dirige a que la aplicación de la mediación en colectivos es una buena oportunidad para que ambas partes puedan participar del proceso, lo que requiere de un período extenso en donde se genere la transformación de ésta.

(...”Justicia Penal Retributiva, en donde, alguien comete un delito y ese alguien es enjuiciado por un sistema, por el organismo, por el Estado en el fondo, para que pague una pena, en ese escenario, las víctimas no son parte del proceso”...)

La mediadora plantea que en el actual sistema judicial la víctima no asume un protagonismo del proceso, al contrario es enjuiciada por el mismo, debiendo cumplir con una pena respectiva.

(...”y ahí la víctima siempre queda fuera del sistema, no es reparada necesariamente en su dolor, en su daño, ¿me entiende?, entonces eso es lo que hace la justicia tradicional”...)

La profesional plantea que, en el actual sistema judicial la víctima no es reparada en su daño.

(... "Justicia Restaurativa, que es la que señalo yo, que es distinta a la retributiva, pretende que las personas puedan abordar su conflictividad entre la interacción, desde las propias personas involucradas en el conflicto, y en ese aspecto la víctima tiene un espacio real de participación, tiene la posibilidad de solicitar una reparación al daño que se le ha causado, y por lo tanto el imputado también tiene una posibilidad de responsabilizarse de sus actos, tiene la posibilidad de reparar el daño causado, "...)

De acuerdo a lo declarado por la profesional, existe una diferencia en cuanto a la justicia restaurativa con la retributiva, ya que la primera permite que las partes se hagan participe de su problemática, reparen su daño, situación en donde se tome en cuenta su parte afectada en cada intervención, junto con la toma de conciencia de ambas partes de sus actos.

(... "aspiramos a que frente a una situación de daño de un imputado, de un infractor a una víctima ese daño sea reparado, y que no nos hagamos los lesos como sociedad, de que "mire señora si ya lo castigamos con una Unidad Tributaria Mensual de multa", y a ésta persona, digamos a la víctima no se le repara con nada, "...)

Según la mediadora, el objetivo que se esta trabajando en mediación penal, es que el daño a la víctima sea reparado desde un aspecto psicológico y no necesariamente desde una perspectiva material.

(... "Justicia restaurativa donde se pretende restaurar las relaciones humanas, fijate en eso, o sea si se dan los resultados satisfactorios a las personas. "...)

En lo expresado por la mediadora, ésta declara que la nueva justicia restaurativa, busca una forma de proceder en donde se reparare el daño y las interacciones entre las personas.

(... "es un desafío, y al mismo tiempo un desafío intelectual, para el equipo, un desafío en la formación porque en Chile no hay mucha experiencia en mediación penal. "...)

Lo que la mediadora expresa en la cita anterior, es que al no existir experiencias anteriores sobre la temática de mediación penal en nuestro país, requiere de un procedimiento mucho más complejo el implementar éste mecanismo de solución de conflictos alternativo a los Tribunales en la sociedad, por tanto es planteado como un desafío intelectual expresado por las propias palabras de la profesional.

(... "somos unos privilegiados tener un contacto fluido con la Fiscalía tanto Metropolitana, en la Centro Norte como en la Oriente, y actualmente con la Fiscalía Nacional se está tratando de establecer para el Proyecto de Responsabilidad Penal Adolescente"...)

La profesional expresa en las líneas anteriores que su trabajo se fortalece porque a través de la intervención y contacto que poseen los profesionales de la institución con las diferentes Fiscalías, es más fácil incluso el establecer un nuevo proyecto en la línea de Responsabilidad Penal Adolescente lo que es visto como una oportunidad en la intervención penal.

(... "La ley no contempla mediación como parte del sistema penal, hay sólo un decreto que el primer Fiscal Nacional que es don Guillermo Piedra Buena donde incentiva a que se busquen mecanismos como la mediación , formas que permitan la resolución del conflicto no sólo en la forma clásica "...)

Según la mediadora en la ley Chilena, no existe ningún procedimiento que rija la mediación penal, ha excepción del Oficio número 34, pero esto no basta, por lo tanto es necesario implementar un mecanismo que reglamente ésta.

(... "Absolutamente porque no es menor visualizar a la víctima yo creo que es la instancia donde la víctima se vio dañada tiene la oportunidad en que se sintió afectada y dañada o si no la víctima no tiene presencia en nada no se ve."...)

Según el profesional, la mediación penal es la instancia donde se contempla a la víctima, se evidencia el daño que esta tiene y expresa de qué forma se vio menoscabada, de no implementarse la mediación penal en Chile, no cabría esta oportunidad.

(... "se da la oportunidad al imputado de hacer un relato de lo que le ha sucedido y se le da la oportunidad de sacar ese estigma de ser imputado es decir cualquiera de nosotros puede estar en ese caso"...)

De acuerdo a lo expresado por el mediador, a través de este sistema el cual considera al imputado y le da la oportunidad de poder tener más empatía con la víctima.

(... "Yo creo que si en la cuenta pública el Fiscal de la Fiscalía Metropolitana Oriente se dio cuenta de los resultados que se estaban teniendo y de la valoración que existe respecto de esos resultados y en esta innovación que significa trabajar en mediación penal y yo creo que sí y también los resultados tienen que ver por como la gente se siente,"...)

Según la mediadora, la evaluación con respecto a la mediación penal realizada por la Fiscalía Metropolitana Oriente, es positiva por lo que este resultado se relaciona con la satisfacción que manifiesta la gente de acuerdo a este proceso innovador.

6.2. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información **Categorización de las entrevistas a víctimas**

6.2.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

Definición: Oportunidades que presenta el Programa de Mediación Penal, que potencia el desarrollo de sus intervenciones.

(... " Es que no se llega a juicio todo se arregla antes, y no pasa a mas, aquí se conversó, se determinó y punto, se da una instancia previa al juicio y es positiva"...)

La víctima expresa en las líneas anteriores, que se resuelven los problemas previos a una instancia judicial, además del establecimiento de un espacio de diálogo, por tanto se destaca que este mecanismo es un proceso de corta duración.

(... " No porque no volvería a hacerlo mas no volvería a cometer los mismos errores, de volver a hacer lo mismo que hice."...)

La víctima manifiesta, que el proceso generó un cambio en su conducta, de esta forma generando conciencia de asumir sus responsabilidades, además se denota un proceso de aprendizaje en donde las personas manifiestan, el no volver a realizar los mismos actos que lo llevaron al Centro de Mediación.

(... " No, nada, nada todo positivo, positivo, positivo, bueno, bueno."...)

La víctima expresa, que el proceso de mediación penal fue para ella efectivo en donde no evidenció ningún tipo de insatisfacción de este.

(... " Sí de todas maneras, lo recomendaría mucho."...)

La víctima declara que el proceso de mediación fue positivo para ella, por lo que fue una experiencia que ella cree que podrían repetir otras personas para resolver sus problemáticas penales.

(... " la señorita aquí es imparcial en ningún momento se fue en apoyo mío, ni de la otra parte."...)

La víctima explica que la neutralidad de la mediadora fue una característica fundamental en la intervención del proceso, lo que puede ser destacado como una habilidad que deben poseer los profesionales.

(... " Ha poder encontrar una solución a mi problema ya que he tenido que gastar en muchos remedios y recetas, dinero que no he tenido entonces... ahora , esta mediación me podría ayudar porque todavía no hemos llegado a nada concreto , a poder buscar una ayuda que me beneficiaría bastante."...)

Según la víctima la mediación penal aporta, en cuanto a la entrega de una ayuda material que permitiría aliviar en parte su problemática.

(... " Si, sí, porque ellos van en una máquina llevando a cuanta gente."...)

Lo que la víctima quiere decir, es que los profesionales, deben agotar todos sus esfuerzos y mecanismos para solucionar las problemáticas de muchos casos que llegan al Centro de Mediación.

(... " Lo positivo muchas cosas, pero lo mas importante es solucionar mi problema, y lo negativo nada."...)

Lo que la víctima describe en la frase anterior es que a través de la mediación pudo resolver su problemática.

(... " creo que tratar de no cometer errores y conversar las cosas."...)

En las líneas anteriores la víctima plantea que la mediación penal le permitió adquirir un aprendizaje de asumir las responsabilidades de sus actos y poder así solucionar sus problemáticas a través de un espacio de interacción y diálogo con las personas.

(... " Bueno tendría que someterme porque es mejor que estar en Tribunales"...)

La víctima declara que optó, por la vía de mediación ya que con respecto a ésta, ella tiene una mejor opinión a diferencia de sistema judicial.

(... " Porque es bueno, me sirvió para no



llegar como dicen a instancias mas graves,"...)

Según lo expresado por la víctima, la mediación penal resulta ser un mecanismo efectivo donde las problemáticas pueden ser resueltas en instancias previas al sistema judicial.

(..." A resolver mi problema de una manera mas humana"...)

La víctima cree, que el sistema de mediación es un mecanismo más humanitario en comparación con el de Tribunales.

(..." Bien,... porque sirve para salir mas rápido de los problemas."...)

La opinión de la víctima se refiere a que la mediación penal se caracteriza por ser un mecanismo que no requiere de un prolongado tiempo para resolver las problemáticas.

(..." Yo creo que la mediadora, que gracias a ella se puede seguir en el proceso..., y nada negativo"...)

Según la víctima, la intervención profesional se estructura como la principal fortaleza del sistema de mediación penal.

(..." Si, si se me presenta un problema parecido. Si, sí lo recomendaría, es bueno hacerlo."...)

La víctima comenta que es posible que la experiencia sea transmitida a otras personas para poder llegar a un consenso común y se pueda replicar el proceso en la sociedad.

(..." Positivo, porque se da una instancia de poder llegar a acuerdos cuando es difícil llegar a acuerdos"...)

Según la opinión de la víctima la mediación penal es un espacio donde se puede generar un consenso entre las partes.

(..." Ver las cosas desde ambos puntos de vista y no solamente llevas a la mesa tú punto de vista, si no también el de la otra persona, la afectada o la imputada"...)

De acuerdo a lo planteado por la víctima se pueden vislumbrar un intercambio de perspectivas, lo que hace mas empático el proceso de mediación penal.

(..." solamente a aclarar algunos puntos de vista, yo al juicio hubiera llevado puntos de vista que hasta este momento no sabía, pero ahora como ella me los aclara, como es la parte ejecutante me los explica"...)

Según la víctima, la mediación penal, le permitió ser empático con las ideas de la otra parte, junto con poder expresar su propia perspectiva del problema.

(..." Para algunos casos, excepto que sea de índole a y b, que necesiten solo conversar no pruebas, sí, la instancia de conversación sirve para solucionar muchos temas no todos"...)

De acuerdo a la víctima la mediación sirve como una instancia de diálogo para resolver algunas problemáticas, sin embargo encuentra que es necesario que en algunos casos se utilicen medios de prueba más efectivos.

(... "buena la idea de que primero entra uno, después el otro después entran los dos, entonces así ya uno mas o menos tiene claro lo que le estas preguntando y después lo aclaras con la otra persona entonces es positivo porque se aclaran un montón de ideas se pueden conversar en el lugar se pueden arreglar muchas cosas...")

La víctima considera positivo la idea de que exista primero una sesión individual y luego proceder a una conjunta, debido a que de esta manera, se puede interactuar de mejor forma los puntos de vista con la otra parte, para llegar así a un posible consenso.

(... "Bueno porque es más acogedor que una sala de audiencias, se puede arreglar menos tensionante en los juicios es tensionante te hace nublar la razón, además no se puede conversar porque hay un interlocutor ya sea Defensor o Fiscal, ellos hablan por ti no necesariamente tú hablas, si estas o no de acuerdo no te lo dicen entonces ese sistema tapa muchos errores y estresa a muchas personas"...))

La víctima opina que es relevante el protagonismo que le entrega la mediación penal a las partes, empoderándolas para la resolución de sus propias problemáticas generando un clima de confianza donde pueden interactuar expresando sus propias ideas, de esta manera se corrigen errores del sistema judicial.

(... " Te cuento de que es muy positivo, porque llegamos a un acuerdo, y quedamos muy amigos con la persona que teníamos el problema, y a la vez no tomamos el sentido del Juez que es una lata realmente, porque citan, que testigos, entonces, esto es cortito y preciso"...))

Según la opinión de la víctima, ella considera que es importante la mediación penal debido que a través de ella se genera el restablecimiento de las relaciones humanas, además es visto como un proceso de corta duración a diferencia de lo que ocurre en Tribunales.

(... " es un trámite corto, y nosotros que este tiempo es de locura, andamos siempre cortos de tiempo, lo encontré fantástico, porque yo he tenido problemas en juzgado, como administro hace doce años, entonces los demandan, con abogado, testigos, que un día, que otro día, es una lata, encuentro que esto me ahorro mucho tiempo."...))

En lo explicado por la víctima, ésta expresa que un factor positivo que contiene la mediación penal es su corta duración.

(... " una buena forma de solucionarlo por la vía de la conversación, y sin confrontarse con personas con las que ... tú convives todos los días...sobre todo yo.... en mi caso que soy administradora , fue mucho mejor"...))

La víctima opina que la mediación permite solucionar de buena forma las problemáticas sin dirigirse por una vía confrontacional, fortaleciendo las relaciones humanas.

(... "puede ser que tenemos muy buena comunicación con los niños,"...)

La víctima declara que la mediación penal, le permitió restablecer el diálogo entre las personas afectadas, en donde se expone mejor su forma de pensar.

(... " Si hubiera la ocasión de hacerlo yo creo que sí, porque es lo más determinante."...)

Según la perspectiva de la víctima ella considera que es necesario repetir la experiencia para que así otras personas tengan la oportunidad de solucionar sus problemas por esta vía.

(... " Por supuesto, de todas maneras, porque a toda la gente tú les nombras juzgado dice... "a no juzgado no"..., porque es una pérdida de tiempo, y es verdad, es una pérdida de tiempo, así que prefiero que sea con mediadores."...)

La víctima opina que es más conveniente resolver sus problemáticas, a través de la mediación penal a diferencia del sistema judicial, ya que este se considera más tedioso y requiere de más tiempo.

(... " hay casos y casos en los cuales ha sido conveniente la intervención de terceros, en este caso un mediador, porque hay casos mas simples que otros"...)

De acuerdo a lo expresado, la víctima opina que según la complejidad del caso a tratar se debe utilizar la intervención de un mediador.

(... " se hace una diferencia, esta mediación se hizo una diferencia en la cual mi hijo era tan igual aunque el otro muchacho era mayor que mi hijo era mayor de edad pero repitente"...)

En lo planteado por la víctima en la mediación penal existe una neutralidad respecto al trato que se les da a las partes, sin importar la culpabilidad de por medio, lo que permite mejorar de forma más eficaz las problemáticas.

(... " , no creo que haya habido puntos negativos, al contrario yo creo que esto me sirvió a mi, te digo sinceramente que esto le halla servido a la otra parte" ...)

La víctima considera que la intervención en mediación penal, fue un proceso de aprendizaje para ambas partes.

(... " Lo positivo fue que realmente haya salido una disculpa de parte de la otra parte y que haya existido un arrepentimiento porque ese muchacho"...)

La víctima considera importante la responsabilidad que asumió el imputado respecto a su culpa, además del arrepentimiento demostrado ante ella.

(... " te digo si fuese una cosa parecida si fuese un compañero yo creo que sí volvería"...)

La víctima expresa, que volvería a repetir la experiencia de mediación penal, pero bajo las mismas características de su caso, por tanto lo recomendaría sólo en esas circunstancias.

(... "Me parece bien, porque la gente soluciona sus problemas entonces ayuda mucho."...)

En lo explicado por la víctima, el proceso de mediación penal es un mecanismo efectivo por la resolución de las problemáticas de carácter penal.

(... "Como positivo encuentro la oportunidad de que se diera esta instancia de mediación para arreglar mejor las cosas, de una mejor forma"...)

La víctima considera a la mediación como un espacio factible para que se puedan resolver de una forma adecuada las problemáticas penales de las personas.

(... "Desde lo positivo tratar de evitar los problemas para que no se llegue a esto"...)

Según la víctima la mediación penal es vista como un proceso de aprendizaje en donde la persona puede tomar conciencia de sus actos.

(... "Porque se pueden aclarar las cosas, conversando, no llegar a como dicen a instancias mas graves."...)

Según lo expresado por la víctima la mediación penal es positiva ya que con ella es posible llegar a acuerdos efectivos que impiden llegar a un conflicto más dificultoso.

(... "venimos, veo a la contraparte, y llegamos a una solución,"...)

La víctima manifiesta que el proceso es más breve debido a que se llega a una solución efectiva con la otra parte.

6.2.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Definición: Amenazas del Programa de Mediación Penal, que manifiesta carencias para el desarrollo de las intervenciones.

(... "Mira fue tan poco que no alcance a ver nada negativo, así que no podría decirte que es negativo porque, llegamos solucionamos el problema y listo."...)

Según la opinión de la víctima considera que mediación penal no contiene ninguna falencia, al contrario fue un mecanismo efectivo para la solución de su problema, por tanto posee sólo efectos positivos y se articula como facilitador para la resolución de sus problemas.

(... "Que normalmente para la persona que cree que es lo justo, que tienes en sí para percibir, no necesariamente es lo que recibe, para ello necesita pruebas, necesita de un abogado."...)

La víctima considera que el único elemento negativo en la mediación penal es no utilizar medios de prueba que permitan resolver la problemática de manera más justa.

(... "Positivo hasta el momento, si yo creo tener la razón y por efecto pruebas no puedo probar que tengo la razón fehacientemente hasta ahí, el proceso queda trunco no queda en lo que tú quieres recibir."...)

De acuerdo a la víctima, el no tener medios de prueba efectivos impide el avance en el proceso de mediación penal.

(... " No poder confrontar pruebas fehacientes, por ejemplo, ella tiene su punto de vista y yo tengo el mío, pero para ese punto de vista de repente yo tengo que entrar a convencerla a ella de que yo creo tener razón, o ella me tiene que convencer a mí de que ella tiene razón, pero las pruebas para convencerme fehacientemente no están, "...)

De acuerdo a la opinión de la víctima, es necesario para que la mediación penal pueda ser un proceso mas completo, poder contar con pruebas suficientes para validar el proceso de forma eficaz.

(... " por lo tanto como víctima no quedo en absoluta conformidad. "...)

En lo expresado por la víctima, ésta plantea que faltan elementos en la intervención que puedan hacerla mas efectiva y así puedan dejar mas conforme a la parte afectada.

(... " De que las cosas tienen posibles soluciones cuando solamente son de conversación de interpretación de los hechos pero cuando hay que comprobar los hechos no tiene mucha garantía para alguno de los dos "...)

La víctima expresa que cuando el proceso de mediación se puede resolver las problemáticas solamente a través del diálogo, es un proceso efectivo, sin embargo que cuando este requiere de medios de prueba mas concretas no existe tal resultado para ambas partes.

(... " Negativo, negativo, la verdad es que no encuentro nada negativo, todo lo contrario, lo encuentro bien positivo "...)

Según lo expresado por la víctima, ella considera que la mediación penal es positiva por lo que no presenta ningún tipo de falencia, por lo que hasta el momento no ha identificado ninguna debilidad en su proceso.

(... "en realidad no hay nada que me complique hasta el momento, al contrario me atienden bien, amablemente y bien. "...)

Según la víctima la mediación penal no evidencia ningún elemento desfavorable, si no mas bien la atención se estructura de manera eficaz con elementos que posibilitan la resolución de los conflictos.

6.2.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

Definición: Conocimientos e información que poseen los usuarios respecto al Programa de Mediación Penal.

(... " esto debería hacerse más público, de que hay ayuda para uno "...)

La víctima propone que este mecanismo de mediación penal debería tener una mayor difusión en la sociedad, para que de esta forma las personas tuvieran conocimiento de que existe ayuda en cuanto al tratamiento de sus problemáticas penales.

(... " Esto va ayudar a que se conozcan mas los problemas y que haya mayor difusión claro, porque uno no sabe donde ir "...)

La víctima cree que al haber una mayor difusión del programa de mediación, las personas podrán acceder al él de una forma más expedita y de esta manera resolver sus problemáticas penales, debido a que las personas en estas circunstancias se encontraban desorientadas.

(... "Creo que no hay información, hay personas tan buenas que la ayudan a uno, así como en la tele dan esos reportajes de carretes, deberían informar sobre la oficina de mediación ubicada en tal parte."...)

En el párrafo anterior la víctima se refiere a que los medios de comunicación deberían contribuir a la difusión del Programa de Mediación Penal.

(... "No ninguna, primera vez que se de esto"...)

La víctima expresa que anteriormente no poseía ningún conocimiento de la existencia del Programa de Mediación Penal.

(... "Buena, yo la encuentro buena."...)

La víctima plantea que el nivel de difusión de la mediación penal es apropiado.

(... "No había tenido ninguna información al respecto"...)

Según la víctima no poseía ningún tipo de conocimiento respecto del mecanismo de mediación penal.

(... "Mal,... creo que falta que sea un poco más conocido"...)

La víctima propone que haya una mayor expansión de la información de la mediación penal, ya que el nivel existente de conocimiento del programa no es el adecuado, debido a que la misma no poseía conocimiento de la presencia del procedimiento.

(... "No te puedo decir porque no lo conocía."...)

Según la víctima no manejaba ningún tipo de conocimiento en mediación penal.

(... "solamente tenía conocimiento de la Municipalidad"...)

En lo expresado por la víctima, el conocimiento que poseía, lo obtuvo a través de una Institución Municipal.

(... "Un diez, porque para mí me facilitó mucho las cosas"...)

La víctima evalúa con una nota favorable la información del Programa de Mediación Penal, sin embargo lo manifiesta en el sentido de que le ayudó a resolver su conflicto.

(... "No tenía idea en realidad, debería haber más información, por supuesto sobre todo donde esta la juventud, esto debería ser a través de los mismos colegios, implementarlo con afiches, con películas que esto mismo le pudieran servir para aprender, falta más difusión."...)

La víctima plantea que debería existir mayor difusión de la mediación penal, dirigida a la población adolescente a través de las instituciones educacionales.

(... " No, creo que la información esta bien"...)

De acuerdo a la opinión de la víctima, ésta afirma que la difusión del programa es adecuada.

6.2.4. Nivel de satisfacción del Programa (protagonismo) de Mediación Penal:

Definición: Aspectos positivos, negativos y conformidad, respecto de la perspectiva a nivel de usuarios de las intervenciones profesionales del Programa de Mediación Penal.

(... " me parece justo y bueno porque, cada uno salió con lo que quería, la señorita fue buena y miró por las dos partes, y esta bien poh, o sea terminó bien como tiene que ser, o sea yo encuentro que fue un proceso justo."...)

La víctima manifiesta una actitud conforme respecto a la intervención que tuvo la mediadora en su caso, ya que fue neutral con ambas partes.

(... " Bueno porque conversó la señorita con nosotros y nos explicó bien los casos, y como te digo, salió favorable para los dos."...)

La víctima evalúa de forma positiva su intervención debido a que la profesional dialogó con ambas partes, informándoles adecuadamente del procedimiento al cual se iban a someter.

(... " yo me voy contento, yo siento que me repararon mi daño."...)

La opinión de la víctima refleja conformidad de acuerdo al resarcimiento del daño psicológico que manifestaba.

(... " sí, quedamos en mutuo acuerdo."...)

Según la víctima, en su proceso de mediación ella pudo llegar a un consenso con la otra parte.

(... " Muy bueno, porque ayudan, me ayudan"...)

La víctima expresa bienestar con su intervención debido a que le brindaron apoyo profesional respecto a su problemática, por lo tanto el Programa de Mediación Penal es aprobado por ésta.

(... " yo no sabía como hacerlo y me ha llegado esta carta para hacer este avenimiento que es una bendición para mí, porque me ha ayudado. "...)

En las líneas expresadas por la víctima, ella observa la mediación penal como una vía donde se le dio la oportunidad de llegar a un acuerdo con la otra parte.

(... " ésta mediación por la Fiscalía, es muy bueno como le digo yo estoy muy emocionada contenta y agradecida de las señoritas que me citaron, porque uno que no sabe nada, es ignorante en estas cosas"...)

La víctima expresa complacencia por la derivación que tuvo desde la Fiscalía al Centro de Mediación Penal, debido al trato cordial que le brindaron las profesionales del mismo.

(... " yo felicito a la niña que me atendió gracias a ella, porque ella es imparcial, pero le enseñan a uno, le conversan, le hablan y si yo a lo mejor hubiese

ido a la Fiscalía, así nomás como fui al juzgado en el juzgado no me ayudaron.”...)

La víctima elogia el trato recibido por la profesional en su mediación penal por la neutralidad y por el buen manejo del proceso, además manifiesta haber adquirido un aprendizaje a través de este, situación que no se hubiera presentado en el sistema judicial.

(...” Yo le pondría a esta oficina un diez, un doce, un quince si le pudiera poner mas, es lo mejor.”...)

La víctima se manifiesta bastante conforme con su proceso de mediación penal, evaluándolo de una forma considerable.

(...”Por la ayuda y porque la escuchan mucho a uno, porque usted va hablar a una oficina y la señorita les escucha dos palabras se para y se mandan a cambiar, aquí la señorita tuvo toda la paciencia del mundo para escucharme para ver mis lágrimas todo”...)

Según la opinión de la víctima, ella destaca la atención brindada en el Centro de Mediación debido a que el trato de la profesional fue de contención emocional, situación que ella no había identificado en el sistema judicial, manifiesta estar conforme con el proceso ya que en él, pudo manifestar de forma abierta su problemática.

(...” Muy bueno, desde que entre aquí, yo venía con un temor muy grande, yo tengo depresión entonces si yo me pongo a llorar hay personas que les molesta porque uno llora. La señorita que me abrió la puerta me dijo espere un poquito siéntese, la señorita que me atendió muy bien atendida nada que decir, me llevo los mejores recuerdos de aquí y voy a seguir viniendo según lo que se diga”...)

La víctima expresa confortabilidad respecto al trato recibido por las profesionales del Centro de Mediación Penal, en donde pudo expresar sin temor sus sentimientos e ideas, incluso manifiesta la intención de volver al Centro a medida que valla avanzando su proceso.

(...” Muy bueno, un doce no tendría nota para ponerle, muy buena, excelente”...)

La víctima evalúa apropiadamente la intervención profesional en mediación penal.

(...”Bueno aunque vengo por primera vez, ha sido bueno, o sea, bien,...)

La víctima se expresa conforme del proceso aunque no ha recurrido en muchas ocasiones al Centro de Mediación Penal, sin embargo lo considera un mecanismo de suma utilidad para resolver su problema.

(...” Bueno yo creo que sí, porque se soluciona..., eso, por eso le pondría un siete, porque la señorita me trató muy bien.”...)

De acuerdo a lo expresado por la víctima, ella manifiesta satisfacción, debido a que pudo resolver su problemática, de acuerdo a la intervención de la mediadora.

(...” Varios, porque.... es bueno en general”...)

La víctima identifica un complemento de factores positivos en la intervención profesional.

(...” Bien por la entrevista que me hizo la

mediadora muy bien, por lo que converse con la persona, bien.”...)

La víctima manifiesta conformidad en dos sentidos, tanto con la mediadora como con la otra parte, debido a que ambas pudieron manifestar sus ideas de forma efectiva.

(...” Súper bien nada que decir”...)

En lo expresado por la víctima esta se encuentra conforme, ya que no manifiesta haber observado ninguna falencia.

(...” No con esta mediación no queda reparado mi daño, porque la persona que vino a la mediación lamentablemente no es la que debería venir porque en la denuncia apareció ella como responsable.”...)

Según la víctima esta demuestra inconformidad respecto del proceso de mediación debido a que manifiesta que la imputada no era la correspondiente a su caso.

(...” No me puedo sentir conforme, porque no esta comprobado mi punto de vista y por lo menos para que ella pruebe mi punto de vista tiene que haber pruebas y esas pruebas solamente se consiguen en el lugar. ”...)

La víctima se encuentra insatisfecha debido a que su perspectiva no puede corroborar el hecho, debido a la inexistencia de pruebas fehacientes.

(...” Súper bueno y acogedor, buena atención”...)

La víctima plantea que es un procedimiento que la protege y le entrega un trato apropiado de acuerdo a su problema, por tanto el tratamiento de su caso fue evaluado apropiadamente.

(...” Si tuviera que evaluarlo con una nota del 1 al 10, con un 6 por las razones que te expliqué anteriormente”...)

La víctima evalúa de forma moderada el programa debido a que en el proceso no se cumplieron cien por ciento sus expectativas.

(...” quedamos muy amigos, bueno que en todo caso esa es la idea mía también como administradora, pero llegamos a un advenimiento, a un acuerdo y regio, y se ha cumplido de las dos partes, ellos han respetado los horarios de su música, y nosotros hemos respetado también el no cortarle su luz”...)

La víctima identifica satisfacción por el programa debido a que pudo llegar a un consenso con la otra parte que hasta el día de hoy se respeta.

(...” viendo mi punto de vista de mi persona, una ayuda enorme por que yo soy transplantada renal, entonces paso mucho en los médicos, y al ir al juzgado perdía demasiado tiempo”...)

La víctima valoriza demasiado la intervención en mediación penal, debido al ahorro de tiempo que implicó este.

(...” yo encontré para mi, muy bueno porque yo pasaba en el juzgado no mas, de gente que no quiere pagar gastos comunes, demandas y todas esas cosas”...)

Según la víctima el Programa de Mediación Penal fue efectivo, debido a que pudo llegar a un acuerdo rápido y así no invertir demasiado tiempo en el proceso.

(... " Bien , yo diría que en vez de un siete un diez, muy amables, muy gentiles, todo, muy dije, uno como que se relaja" ...)

En lo expresado por la víctima los profesionales se destacan por brindar una atención acorde a las expectativas de la gente.

(... " lo recomendaría por la misma calidad de los mediadores porque son gente que te atiende y no hacen ver a la otra parte como delincuente en ningún momento a la otra parte lo hicieron ver como delincuente , toman el caso con pinzas y ser bien puntuales y ser bien directos y evitar un daño exactamente" ...)

La víctima se demuestra reconfortada con la atención de los profesionales, ya que estos resuelven los procesos con las herramientas adecuadas además de su imparcialidad, llegando a diferentes resoluciones del mismo de acuerdo a cada caso y reparando a su vez el daño de las partes.

(... " Sí se cumplió todo como lo establecimos en la mediación, sí me siento conforme" ...)

La víctima manifiesta satisfacción respecto a su procedimiento, debido a que tanto ella como la contraparte respetaron todos los acuerdos a los cuales habían llegado en el Centro de Mediación.

(... " llevaron el proceso con altura de mira que te hacen recapacitar, que te hacen pensar que las preguntas que ellos hacen aunque vienen pauteadas son preguntas que quizás ellos mismos la han creado entonces te hacen ver bien las cosas." ...)

De acuerdo a la opinión de la víctima la intervención profesional le permitió reflexionar acerca de los actos que había cometido y cuestionar ciertas actitudes, por tanto tuvo mayor claridad respecto su proceso de mediación penal.

(... " el trato que fue bien equitativo con la otra parte a pesar que haya sido el agresor." ...)

En lo planteado por la víctima en la mediación penal, se evidenció una intervención igualitaria para ambas partes sin importar la condición de imputado.

(... " Excelente, le dan como un poco más de suavidad a la otra parte para que él pueda entender lo que en ese momento él estaba viviendo, fue un trato imparcial" ...)

La víctima destaca la neutralidad con la cual se llevó la intervención en donde se dio un espacio de reflexión respecto a lo que había acontecido.

(... " Como todavía estoy en proceso de mediación y esto no ha concluido, me gustaría como algo positivo que todo terminara bien y nos arregláramos con la otra parte, con facilidad para no llegar a un conflicto mayor" ...)

Según la perspectiva de la víctima ella manifiesta estar satisfecha de los acuerdos que hasta ese momento del proceso se han resuelto, por lo demás ella ansía que todo se resuelva de manera satisfactoria para ambas partes.

(... "Bien, porque el problema que yo tengo ahora, voy a ser citada para conversar con la otra parte para poder llegar a una solución si se puede"...)

La víctima plantea que su problemática ha procedido satisfactoriamente, manifestando el poder llegar a una pronta resolución.

(... "Si de todas maneras y también lo recomendaría"...)

Según la víctima por la experiencia positiva que ha rescatado de su intervención, ella ésta de acuerdo de confiarlo a otras personas.

(... "Hasta ahora bien, porque ellos me han ayudado, orientado donde recurrir y que hacer."...)

La víctima se manifiesta satisfecha debido a que los profesionales le han ayudado a resolver sus procesos de forma más rigurosa.

(... "Bueno porque el trato que tienen contigo es acogedor, te atienden bien y te guían de la mejor forma posible"...)

En las líneas expresadas por la víctima, ésta se muestra conforme ya que en su intervención los profesionales le han ayudado y orientado en forma comprometida.

6.2.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Definición: Factores que aportarían a la transformación, desarrollo y perfeccionamiento del sistema de mediación penal.

(... "Nada lo dejaría a si mismo, o sea en mi proceso, no nada."...)

De acuerdo a la opinión de la víctima, ella considera que no es necesario implementar ningún tipo de cambio al procedimiento de mediación penal.

(... "cafecito (risas), o sea lo que pasa es que a uno lo tienen ahí esperando, y tampoco atienden a las personas que vienen con uno, o sea un poco mas de cordialidad."...)

La víctima considera que se deben agregar más elementos que permitan un trato mas cercano respecto del proceso de mediación penal.

(... "No, está bien tal como está."...)

La víctima considera que no es necesario modificar ningún aspecto de la mediación penal, ya que éste carácter integral.

(... "Ah...no, yo creo que ninguno, esta bien así como está."...)

La víctima declara no incluir ningún elemento a la mediación penal, ya que esta funciona de manera óptima en la resolución de conflictos penales.

(... "buscar más pruebas, para

que tú verdad sea verdad.”...)

Según la perspectiva de la víctima, el incluir elementos de medios de pruebas, es necesario para poder hacer mucho más riguroso el proceso.

(...”eso lo de las pruebas que el mediador no sólo atiende aquí si no que valla a terreno para pruebas específicas,”...)

La víctima considera que para hacer mas completa la intervención, es necesario que se utilicen medios de pruebas en donde el mediador o el profesional, colabore con la obtención de estas.

(...”tenemos una buena anuencia de conversar, ella mostrar su punto de vista y yo el mío pero en este momento no me deja totalmente convencido , para poder quedar como persona cien por ciento satisfecho de lo que pasó , me falta eso. Siempre ante una confrontación hay una causa específica tiene sus controversias las cuales se pueden aclarar y otras no.”...)

La víctima cree que es importante y conveniente aclarar los hechos a través de mecanismos que prueben el acontecer de los mismos para que de esta manera se pueda realizar de una forma más holística el proceso de mediación penal.

(...”ella le explica su punto de vista y yo el mío entonces como corroborar eso, no pöh entonces aquí es donde se necesita entonces la acción del Fiscal el Defensor para que valla y compruebe”...)

La víctima plantea, que es necesario que actores institucionales participen en la entrega de pruebas que se puedan incluir en el proceso de mediación penal.

(...”faltaría lo que la mediadora podría comprobar ciertas cosas, entonces así se aclararían si en ese momento se da entender que uno de los dos es responsables,”...)

La víctima expresa que es necesario contar con elementos que verifiquen la veracidad del problema para hacer válida la perspectiva de la otra parte.

(...”le podría cambiar yo podría ser entrevistar a la familia, le cambiaría a lo mejor hacer alguna visita a los hogares ver en que condiciones, no estoy hablando de económicas si no que los mediadores se dieran cuenta en el círculo que se desenvuelven los muchachos”...)

La víctima considera que es factible el trabajo en profundidad de acuerdo a visitas domiciliarias que permitan ver aquellos factores protectores y de riesgo que posee cada familia que se va a someter a un proceso de mediación penal.

(...”Que hubiesen mas formas para que las personas estén más orientadas en cuanto a lo que tengan que hacer, que tengan mas claridad de todos los pasos a seguir”...)

De acuerdo a lo expresado por la víctima, es imprescindible que las personas estén más informadas respecto a las etapas que forman parte del proceso de mediación penal para estar mayormente guiadas respecto al funcionamiento de este.

6.2.6. Sentido del Programa de Mediación Penal:

Definición: Significado que se le atribuye a la mediación penal desde una perspectiva subjetiva, por parte de la víctima.

(... "esta bien que uno arregle sus asuntos y no llegue a mas, a que se puedan agravar mas las cosas,"...)

En lo expresado por la víctima el significado que le asigna a la mediación penal es poder llegar a resolver los problemas sin llegar a consecuencias mayores y a otro tipo de procedimientos penales que provoquen más daños.

(... "significa una solución mas acorde a las personas, por ejemplo en este caso habemos dos pero puede que hallan más, cuatro, cinco personas involucradas y ahí los juntan y arreglan sus cosas, para no llegar con tanto cahuín al Tribunal, ¿me entiende?"...)

Según la víctima el significado de la mediación penal, es un proceso más efectivo cuando son las partes las que deben llegar a un consenso.

(... "Positiva, yo ayudar a otra persona de lo que yo he sabido, contarle como me han ayudado como llegué aquí, que oficinas son, para que la gente entienda, para que la gente no esté ciega como estuve yo. Por lo que no le encuentro nada negativo."...)

De acuerdo a la víctima la mediación penal ha contribuido a su problemática en cuanto a orientarla y así poder recomendarla a otras personas ya que el proceso aportado a la transformación de su realidad penal.

(... "El sentido es que es un proceso que puede ayudar a aliviar un poco el problema que uno tiene, poder conseguir un avenimiento que sirve además para que ambas partes queden satisfechas."...)

En lo planteado por la víctima el sentido de la mediación es su contribución a la solución de su problemática penal pudiendo de esta forma llegar a un consenso entre ambas partes.

(... "El sentido de conversando las cosas... se solucionan los problemas"...)

La víctima le atribuye un significado a la mediación penal, en el sentido de que ésta le sirvió para poder adquirir el aprendizaje de que al realizar interrelaciones humanas a través del diálogo, se puede llegar a la solución de los conflictos penales.

(... "Experiencia,...la verdad es que aprender de mis errores...y a la vez de este proceso"...)

Según el sentido atribuido por la víctima la responsabilización de sus actos y el haber adquirido aprendizaje y la experiencia a través del mismo procedimiento ha sido muy significativo para ella.

(... "porque pude exponer lo que pensaba"...)

La mediación a la víctima le ha permitido poder dar a conocer sus ideas y puntos de vista de la problemática penal.

(... "A estar un poco mas tranquila, a eso mas que nada"...)

Según la víctima el sentido que le atribuye a la mediación penal es haberle permitido tomar con mayor serenidad su proceso.

(... "Como sentido es la manera de acortar el camino y que habrán muchos casos donde simplemente una conversación que no quede a libre de albedrío de alguna de las partes que quede conversado y da el derecho y posibilidad a poder conversar,"...)

El sentido que le asigna la víctima a la mediación penal es que a través de un espacio de diálogo contribuyó a resolver los problemas con la contraparte.

(... "esto nos ayuda a compartir unos con otros, entonces no nos vemos como enemigos,"...)

El sentido de la mediación según la víctima es el espacio de interrelación y empatía que permitió brindar una visión más humana de la contraparte.

(... "solucionamos un problema que fue en poco tiempo, y quedamos tan amigos como siempre con el niño, y respetamos cada uno su espacio"...)

De acuerdo al sentido que le asigna la víctima a la mediación penal, éste fue una solución a corto plazo en donde fue muy valorable para ella que se haya podido respetar el acuerdo al que se llegó en el Centro de Mediación Penal.

(... "facilitó la vida, si totalmente, mi tiempo especialmente"...)

Según la víctima la relevancia de la mediación penal es que provocó un cambio en la manera en que resolvió su problema, siendo un proceso más efectivo y de corta duración.

(... "esto me sirvió a mí para acercarme más a mi hijo, escucharlo, porque mi hijo me venía diciendo hace un montón de tiempo que había un compañero que lo hostigaba, que lo molestaba, entonces si yo le hubiese puesto más atención a eso, a lo mejor esto no habría pasado"...)

Según la perspectiva de la víctima el sentido de la mediación ha sido que le permitió construir un mayor vínculo parental con su hijo, e insertar más instancias de diálogo en su familia.

(... "Lo tomo esto como un aprendizaje. Desde una experiencia negativa es que te lleva a esta instancia de tener que acudir de llevar esto hasta el final, fuimos hasta la última citación"...)

En lo planteado por la víctima el sentido de la mediación ha sido que contribuyó a un aprendizaje respecto a los hechos que acontecieron en el proceso.

(... "Sí, porque los problemas no quedan estancados, sino que se puede seguir adelante para poder resolverlos"...)

El sentido que considera la víctima respecto a la mediación penal, es que las problemáticas pueden seguir su curso natural sin que se presente ningún elemento externo que impida el resolverlas.

(... "A estar más tranquila o protegida no sentirme tan sola en esto y no estar tan desorientada en lo que tengo que hacer"...)

La víctima considera que el significado de la mediación penal, es que le ha permitido sentirse más acompañada y acogida y además con una guía permanente respecto al procedimiento a seguir.

(... "Un sentido de protección tanto a mí como víctima, como a ambas partes"...)

El significado planteado por la víctima ha sido, que tanto ella como la contraparte identifican un elemento de protección en sus intervenciones en mediación penal.

6.2.7. Aplicación del Programa de Mediación en Chile:

Definición: Posibilidad que posee el Programa de Mediación de ser aplicado en Chile desde el punto de vista de la víctima.

(... "Sí, para ayudar a las personas, para que después en la Fiscalía no valla a ciegas ahora sí a mí me citan a Fiscalía yo ya voy preparada."...)

La víctima expresa que sería fundamental que la mediación se incluyera en el sistema judicial de nuestro país, debido a que la sociedad podrá tener un mayor entendimiento de los procesos en mediación penal y las derivaciones de este.

(... "Porque conversando se arreglan las cosas, porque es buena para que las personas conversen y lleguen a acuerdos."...)

Según lo planteado por la víctima, es importante que la mediación penal se pueda implementar en Chile, debido al espacio de diálogo que se forja a través de este, así poder llegar a un consenso satisfactorio para ambas partes.

(... "Porque..., es bueno para conversar con la persona, llegar a una solución y poder explicar lo que uno cree"...)

La víctima opina que implementar la mediación penal en Chile, contribuiría a insertar mayores contextos de interrelación humana llegando a través de este a la resolución de las problemáticas penales.

(... "Si se le pudieran arreglar algunas falencias que tiene sería bueno, necesita tener un ítem, una vez conversado las dos personas expongan sus razones y si tienes pruebas mejor."...)

La víctima contempla que sería innovador implementar este mecanismo en Chile, pero habría que incluirle un factor importante para ello, como lo son los medios de prueba.

(... "yo creo que sí, porque sería todo más rápido, porque hay tantas causas que uf..., años y años que pasan y no hay tiempo, ni gente para hacerlo, entonces estas mediaciones son rápidas, entonces nos sirven para una vida mejor, facilita las cosas, siempre es todo mas fácil."...)

Según la víctima plantea que es importante implementar la mediación penal en Chile, ya que a través de ésta se descongestiona el sistema judicial, y se resuelven las problemáticas en un corto plazo.

(... "yo lo encuentro pero buenísimo, pero la verdad es que me cuesta pensar de que éste proceso con la pasión que se lleva pueda servir para muchachos delincuentes, que se aplique de acuerdo a cada caso yo

hablo por lo que he vivido no podría hablar por otros casos”...)

La víctima expresa que es positivo implementar la mediación penal en Chile pero debería adecuarse a cada caso según la complejidad de este.

(...”Sí, porque es una forma muy buena de ayuda para resolver los problemas de una excelente forma mas rápida y positiva”...)

De acuerdo a la opinión de la víctima es factible aplicar la mediación penal en Chile, para resolver los delitos de mediana complejidad en una forma más expedita e inmediata.

6.3.Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información **Categorización de las entrevistas a mediadores**

6.3.1. Fortalezas del programa de mediación:

Definición: Oportunidades que presenta el Programa de Mediación Penal, que potencia el desarrollo de sus intervenciones.

(...” Bueno lo primero es que como yo le decía que es más corto y no tengo que perder más tiempo en estas cosas y lo otro es que le hacen entender a la gente sus posiciones.”...)

Según el imputado la mediación penal es positiva, porque se desarrolla en un corto plazo y las partes pueden tener una mayor comprensión de su actuar.

(...” Lo positivo fue que se termina con el problema a pesar de que uno no puede estar conforme con el fallo, pero es preferible, claro.”...)

De acuerdo a lo planteado por el victimario el proceso de mediación penal es un procedimiento por el cual las problemáticas penales pueden ser resueltas independientemente de cual fuere el acuerdo al que se llega.

(...” Aprendí que nada se puede pasar a una persona sin acercarse a una notaría o a un ministro de fe por delante, en el caso mío yo recibí algo y después se me acusó de apropiación indebida, me quedó más que claro.”...)

De acuerdo al imputado, la mediación penal fue un proceso de aprendizaje a través del cual adquirió experiencia para prever ciertas situaciones jurídicas que puedan ocurrir.

(...” porque se solucionan las cosas más rápido, ahora no se si todas las personas puedan tener el mismo caso mío.”...)

El imputado plantea que con la mediación penal, se resuelven las problemáticas de forma más inmediata, en donde no se invierte más tiempo del programado.

(...” me ayudó desde que yo no voy a tener antecedentes, que yo no tenía antecedentes y por ésta cuestión iba a tener antecedentes, la mediación me sirvió para eso.”...)

El victimario opina que la mediación penal contribuye a no producir menoscabo respecto a su historia delictual lo que encuentra muy favorable.

(...” Yo creo que es bueno, si es bueno, por que yo creo

que ellos, la idea de ellos es netamente buscar una solución, entonces eso podrá ser que vean más el caso de uno y tratar de ver la persona que tiene más la culpa o no.”...)

En lo expresado por el imputado lo que la mediación penal busca, es solucionar los conflictos sin establecer diferencia alguna de acuerdo a las partes, anteponiendo la imparcialidad del mediador.

(...” Bueno que te junten con la otra parte, ya... y que tú puedes conversar con ella acá, cada uno pone su punto de vista que siempre los puntos de vista son diferentes, y llegamos a un acuerdo si es que se logra.”...)

En la opinión establecida por el imputado la mediación penal es positiva, debido a que se genera una instancia de diálogo en donde cada parte expone la perspectiva de su problemática y si es posible se llega a una resolución a través de una anuencia.

(...”también es buena porque uno igual sabe que de no ser por este Centro estaríamos perdiendo tiempo en Tribunales, o sea que hay una labor que entre comillas es desinteresada dentro del proceso judicial que no le tendría porque hacer, y que la hace y que realmente ayuda mucho porque vamos a llegar a un acuerdo”...)

En lo expresado por el imputado, él cree que el Centro de Mediación Penal realiza una labor fundamental para contribuir el advenimiento de las partes de forma inmediata situación que no se repite en el sistema judicial.

(...” sí, estoy en un conflicto, lógicamente, pero recurriría a ésta instancia para resolver mi problema, más rápido, si.”...)

En las líneas expresadas, el imputado declara que en caso de que le sucediera un problema penal, se volvería a someter a la experiencia de mediación penal para resolver su conflicto, y llegar de una forma mas efectiva a un consenso entre las partes.

(...” Es mas relajado y uno puede explicar lo que a uno le pasó, sus hechos.”...)

De acuerdo a la imputada la fortaleza de la mediación penal es un proceso mas tranquilo, en donde se da un espacio para que las partes puedan expresar sus propias ideas.

(...” tener una instancia donde conversar, no llegar a una instancia penal de inmediato.”...)

De acuerdo a la opinión de la victimaria el aspecto positivo de la mediación penal es que brinda un contexto que promueve el diálogo, en donde es posible expresar las ideas de cada parte, situación que permite no llegar a instancias judiciales mayores.

(...” Que se están aclarando las cosas, y que también escuchan mi parte, y eso me deja mas tranquila”...)

La victimaria considera que un factor importante es sentirse atendida en su problema, de acuerdo a su daño emocional, lo que permite sentirse mas reparada.

(...” Si, o sea obvio pero no me gustaría estar de nuevo involucrada en un caso así.”...)

La victimaria plantea que repetiría la experiencia de someterse a la mediación penal, aunque manifiesta que no volvería a estar involucrada en un caso parecido.

(... " Yo pienso que se esta trabajando bien en ese aspecto, al menos en la experiencia que me tocó vivir a mí."...)

El imputado afirma que la labor que se esta realizando en el Centro de Mediación Penal es favorable situación que se vio reflejada en la resolución de su problemática penal.

(... " Bien, yo encuentro que estuvo bien, a parte que la empresa en la que yo trabajo me ayudó harto."...)

El victimario considera que su proceso de mediación penal fue oportuno, debido principalmente al apoyo de la institución en la cual se desempeña laboralmente.

(... " Lo positivo como te reitero fue que me fue de gran ayuda para solucionar el conflicto con la familia afectada y llegar a un buen avenimiento. Y de negativo no le encontré nada al contrario"...)

Según el imputado la mediación penal contribuyó en gran medida, para resolver su conflicto penal y llegar a un consenso.

(... " Desde lo negativo ojala no pasará nunca mas por esto, y lo positivo que fue muy bueno a ver recurrido a esto porque se solucionó de forma rápida y efectiva el problema."...)

De acuerdo a lo expresado por el imputado, el proceso de mediación penal fue beneficioso para su situación debido a que le sirvió para poder llegar a un advenimiento y solución de su problemática, sin embargo manifiesta que no volvería a someterse a una experiencia de este tipo nuevamente.

(... " Sí, si yo creo que lo recomendaría ha todas las personas que pasen una situación como la que me pasó, yo les diría que buscaran ésta manera es una muy buena de arreglar la situación"...)

En las líneas expresadas por el victimario este cree oportuno traspasar la experiencia de mediación penal a otras personas para que pudieran llegar a un consenso.

(... " el Centro cumple una función vital ¿no?, a partir de ahí como dije anteriormente los procesos pueden llegar a un arreglo antes de llegar a un proceso mucho más largo."...)

Según el imputado el mecanismo de mediación penal es efectivo, ya que permite llegar a un consenso de forma eficaz, previo a una instancia jurídica más prolongada en el tiempo.

(... " es encontrar a las dos partes, que las partes se conozcan en el mismo hecho como tal sea lo que haya pasado, porque ya en esa instancia se encuentran las dos partes de una forma mas tranquila, mas calmada, el caso mío y el mismo día en que accidente a la persona le dí todo mí apoyo,"...)

Según la opinión del victimario lo positivo de la mediación penal, es la instancia donde es posible encontrarse con la contraparte y exponer las ideas respecto al incidente de por medio.

(... "yo creo que nos pudiéramos dar un tiempo para poder plantear nuestros diferentes pensamientos de lo que había ocurrido, y la verdad que no costó mucho porque como te decía yo siempre asumi mi responsabilidad como imputado, lo que a lo mejor no hubiera pasado de estar en un juicio..."...)

De acuerdo a la opinión expresada por el imputado la mediación penal, fue un proceso en donde pudo expresar sus ideas respecto del incidente que había acontecido, lo que le ayudó a que se responsabilizara por sus actos.

(... "Si, porque creo que el proceso tiene una base bien constituida, me parece bien..."...)

En lo planteado por el victimario la mediación penal es un procedimiento de forma estructurada e integral lo que le parece efectivo.

6.3.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Definición: Amenazas del Programa de Mediación Penal, que manifiesta carencias para el desarrollo de las intervenciones.

(... "no lo puede ser como tan 100 por ciento creíble de las cosas por que cualquiera puede demandar a otro, la verdad de las cosas sabiendo que hay algo injusto lo termina igual este tipo de problemas..."...)

El victimario considera que es necesario investigar de forma más exhaustiva los antecedentes del caso, para entablar una demanda, ya que de forma contraria se podría establecer un proceso injusto.

(... "Es incómodo porque uno tiene que estar con la persona con la cual tiene problema de frente..."...)

Según la opinión planteada por el imputado el proceso de mediación penal presenta una situación molesta por el hecho de situarse directamente con la contraparte.

(... "El significado de que yo haya estado implicado, no sé me molesta un poco, me molesta porque como le decía antes la persona que hace estas cosas lo hace venir aquí a uno y sentirse delincuente..."...)

En lo expresado por el victimario, manifiesta inconformidad respecto del proceso en cuanto la contraparte lo estigmatiza en su culpabilidad.

(... "Le faltaría como le explicaba, uno viene aquí y deberían de cerciorarse mas si uno tiene la culpa o no porque como le digo, cualquier persona puede inventar una cosa..."...)

Según la opinión del imputado una falencia encontrada, es que no se establecen medios de prueba apropiados que corroboren la veracidad de los hechos.

(... "puede ser que las personas no cuentan con... un abogado profesional, entonces de repente llegan con poca información, que es obvio que tengan poca información, que les da menos confianza llegar y sentarse a conversar con la otra parte, eso es lo negativo..."...)

Según a lo explicado por el imputado, un elemento que actúa como falencia es que las personas se ven desprovistas de apoyo profesional de carácter jurídico que las represente y de esta forma se encuentran desinformadas sobre su propio proceso, lo que impide abrir un espacio de diálogo con la otra parte.

(... "yo vengo asesorado, pero por ejemplo la otra parte no venía asesorada, entonces eso hizo que lo que se podía haber arreglado en dos sesiones terminara arreglándose en cuatro, o sea que retrasara el proceso."...)

De acuerdo a lo planteado por el imputado, el hecho de no contar con asesoramiento judicial por alguna de las partes provoca que el proceso sea prolongado en el tiempo.

(... "Bueno lo que comentaba, lo negativo es que la persona la... no venía informada, entonces se alarga el proceso, por lo tanto a mí también me afecta, pierdo horas de trabajo"...)

Según la opinión planteada, una de las falencias encontradas por parte del victimario es que el desconocimiento de la otra parte retarda la resolución del problema, junto con ello, afecta sus jornadas laborales.

(... "No le encuentro nada negativo en el fondo nada negativo porque a mí me sirvió harto."...)

Según el imputado el proceso de mediación no presenta ningún tipo de debilidad por el contrario lo ve como un proceso de aprendizaje.

(... "No pudiera encontrar algún aspecto negativo, yo creo que la negatividad está en cada una de las personas que quieren evitar esos pasos por que andan buscando otros fines de lucro, no encuentro una razón mala que tenga el Centro."...)

En lo referido por el imputado, el Centro de Mediación no presenta algún factor negativo, al contrario la debilidades se encuentran en algunas personas debido a que estas buscan sólo fines económicos directamente para su beneficio.

6.3.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

Definición: Conocimientos e información que poseen los imputados respecto al Programa de Mediación Penal.

(... "Si, si... es apropiada"...)

Según la opinión del victimario el nivel de difusión existente es el adecuado.

(... "Había estado informado porque me parece que atendían los temas de separación y eso, tuición, si..."...)

El imputado plantea que poseía algún tipo de conocimiento del programa, pero este era netamente en mediación familiar.

(... "es un proceso nuevo, que yo había escuchado en la tele no mas, o sea más información, exactamente, porque no hay"...)

El victimario considera que la mediación penal debería tener un mayor nivel de difusión para que la sociedad pueda tener mayor conocimiento del mismo, por lo que es importante que los medios de comunicación colaboren con ésta tarea.

(... "No, falta información, para que la gente sepa de qué se trata."...)

De acuerdo a lo planteado por el victimario, este considera que la información que existe con respecto al programa de mediación penal es escasa, por lo tanto las personas no conocen el procedimiento de este.

(... "Había escuchado algo antes no me acuerdo si en la televisión, pero si había escuchado de él."...)

El imputado manifiesta no haber tenido ningún tipo de información respecto al Programa de Mediación Penal, sin embargo él plantea que fue informada de éste solamente en una oportunidad a través de un medio de comunicación.

(... "Si porque dan la información necesaria y uno la entiende bien"...)

Según la victimaria el Programa de Mediación Penal cuenta con la información necesaria, requerida por las personas.

(... "Nada no tenía idea acerca de este programa."...)

Respecto a la opinión de la imputada, esta poseía desconocimiento respecto del Programa de Mediación Penal.

(... "Es que la información la obtuve cuando pasé por el Centro de Mediación, anteriormente no sabía nada, encuentro que debería haber más información para que la gente sepa de qué se trata encuentro que hay poca información"...)

Según la opinión de la imputada, ella cree que el nivel de difusión del Programa de Mediación Penal no es el apropiado, por tanto deberían implementarse mayores mecanismos por los cuales la gente posea mayor conocimiento del programa.

(... "debería haber más información a nivel nacional más masivamente, porque es poco lo que se habla sobre todo en televisión."...)

El imputado considera que debería circular mayor información del Programa de Mediación Penal a través de medios de comunicación.

(... "La información sí, no creo que la gente a nivel nacional conozca este programa, la gente cree que hay carabineros y justicia, no sabe que hay estos otros tipos de proceso"...)

En lo expresado por el victimario el cree que las personas piensan que las únicas vías de solución del conflictos son las instituciones tradicionales, tales como carabineros y Fiscalía sin tener conocimiento respecto al mecanismo de mediación penal, por lo que propone mayor difusión del mismo.

6.3.4. Nivel de satisfacción del Programa (protagonismo) de Mediación Penal:

Definición: Aspectos positivos, negativos y conformidad, respecto de la perspectiva a nivel de imputados de las intervenciones profesionales del Programa de Mediación Penal.

(... "Me parece bien porque no se

alargan tanto estos procesos"...)

Según la perspectiva del imputado, cree que este programa es satisfactorio, debido a que permite un procedimiento rápido y eficaz respecto a la solución de las problemáticas legales.

(... " en el caso mío igual me sirve, porque así no pierdo el tiempo más ya en esto, también he aprendido"...)

De acuerdo a lo planteado por el imputado la mediación penal ha sido de gran utilidad para la resolución de su problema, por tanto manifiesta bastante conformidad respecto del proceso, además de un aprendizaje de por medio.

(... " Si, si y también lo recomendaría."...)

En lo expresado por la victimaria, esta encuentra satisfactorio el Programa de Mediación Penal, considerando de suma importancia repetir la experiencia en otras personas que necesiten de este.

(... " O sea en el caso mío no tan conforme, no pasó lo que yo tenía pensando que iba a pasar."...)

El victimario se demuestra insatisfecho respecto a su intervención en mediación penal ya que no resultó como lo había previsto.

(... " Yo pensaba que iba a ser algo como mas, como mas... favorable a mí por perjudicado, pero la persona que me acusa a mí fue como que ganó algo mas sabiendo que la persona que me acusó a mí fue como que ganó algo mas, sabiendo que las cosas no eran así, ganó porque como dicen fue como dicen yo soy más vivo."...)

El victimario, creía que iba a ser un proceso que lo beneficiaría a él, como imputado pero sucedió lo contrario, por tanto no se encuentra cien por ciento satisfecho.

(... " Yo siento que sí, es claro, por el hecho de que yo haya recibido algo son tener un ministro de fe por delante perjudicó todo el proceso que tenía yo."...)

El imputado declara que el hecho de contar con una parte neutral, desvirtuó el proceso de mediación penal, por tanto se siente inconforme con este.

(... " Yo creo que es una de las mejores cosas, yo he venido dos veces y las dos veces ha sido bueno el trato."...)

El victimario se siente satisfecho porque en sus intervenciones los profesionales le han brindado una atención adecuada.

(... " Si le tengo que sacar una nota de uno a siete, yo creo que sería un seis, le pondría."...)

El proceso de mediación penal, es evaluado por el imputado con una mediana conformidad.

(... " bien, pero si tenemos problemas, lógicamente que vamos a encontrar algo mal, pero nosotros estamos, en el proceso, y hasta ahora no ha habido nada malo, a pesar de que no hemos llegado a un acuerdo todavía."...)

El imputado declara satisfacción por parte del programa a pesar de no haber resuelto su problemática en esa instancia.

(... " En todo, para conversar y llegar a acuerdo."...)

El imputado se manifiesta satisfecho, debido al espacio de diálogo provisto en el proceso de mediación penal.

(... " Buena, bueno con la que mas hemos estado es con la mediadora y un diez, se han portado bien, porque con ella no mas hemos conversado."...)

En lo expresado por el imputado, éste considera positivo la intervención profesional entregada por la mediadora, por lo que se siente bastante conforme con su procedimiento.

(... " Positivo, porque pude explicar mi posición ante los hechos y pude ser comprendida por la otra parte y eso."...)

La victimaria considera importante la mediación penal, debido a que este es un proceso en el cual pudo manifestar sus ideas con la contraparte, por lo que pudo ser más empática con la víctima.

(... " yo creo que lo ayudé a que las ideas las tuviera mas claras y en realidad cual fue el problema de fondo."...)

Según la imputada el proceso de mediación penal contribuyó a que la otra parte aclarara sus puntos de vista en cuanto al conflicto.

(... " Me parece bien, porque pienso que es una medida bastante buena para que la gente llegue a un avenimiento de las cosas , ya que lo orientan mas o menos de que se trata así que encuentro que esta muy bueno."...)

El victimario se encuentra satisfecho respecto al proceso de mediación penal, debido a que le es una oportunidad fundamental para que se pueda llegar a un consenso con la contraparte, además siente que le brindan una guía de lo que es en sí el mismo procedimiento.

(... " Buena muy buena en todo momento la atención buenísima, para ambos lados"...)

El imputado destaca la neutralidad en el trato brindado hacia ambas partes por igual, en donde se evidencia conformidad de la misma.

(... " Bueno en todo momento, la atención buenísima la disponibilidad también para ambas partes."...)

Según la opinión del victimario los profesionales no establecieron ningún tipo de desigualdad en la relación de intervención con los casos.

(... " Bueno porque yo nunca dejé de asumir mi culpabilidad, asumí todo lo que debía asumir, y traté de siempre, de una forma u otra forma de ser claro en lo que había ocurrido."...)

El imputado se manifiesta satisfecho del proceso, debido que este le incentivó a que asumiera la responsabilidad de sus actos.

6.3.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Definición: Factores que aportarían a la transformación, desarrollo y perfeccionamiento del sistema de mediación penal.

(... "le cambiaría eso, no estar de frente con la persona que a uno lo ha demandado. Es como hay algunas cosas que pueden ser mentira y ante algún otro problema, no es muy conveniente que este la víctima con el imputado."...)

Un elemento que considera el victimario que se debe incluir en la intervención en mediación penal, es el no encontrarse directamente con la contraparte.

(... "Yo creo que deberían ser situaciones por separado y no a la misma hora."...)

Según la opinión del victimario las sesiones se deberían aplicar en forma individual y no al mismo tiempo.

(... "O sea la persona, la mediadora tendría que ver eso."...)

El imputado cree que todo cambio debería ser incentivado por la mediadora a cargo del caso de mediación penal.

(... "Todo tiene que ser con pruebas que aclaran todo."...)

De acuerdo a la opinión del victimario la mediación penal debería incluir medios de pruebas suficientes para validar la resolución de la problemática penal.

(... "Yo creo que pruebas o algo así, por que en el caso mío yo estaba con testigos cuando eso sucedió."...)

Según lo planteado por el imputado se hace necesario contar con mecanismo que prueben de forma efectiva los hechos.

(... "Que a las personas, digamos a ambas partes le informen antes de venir a que van a venir, para que sepan mayormente, porque yo no tenía idea a que es lo que iba a venir"...)

En lo planteado por el imputado, él cree que un elemento importante a incluir en la mediación penal, es aplicar mayor difusión del programa para que las personas posean un conocimiento adecuado del mismo.

(... "Por eso es que como los Abogados conocen mas de los procesos, agiliza digamos el proceso, cosa que tiene salida."...)

El victimario considera que es apropiado incluir la participación de asesoramiento judicial en el proceso de mediación penal para que se aplique en un corto plazo la resolución de la problemática penal.

(... "No todavía nada lo encontré muy bien la mediadora bien todo bien"...)

Según la opinión de la imputada, ella considera que no es necesaria la inclusión de ningún cambio en la mediación penal.

(... "Yo creo que no le faltaba nada, en el aspecto de lo que me paso a mí, no le cambiaría nada por que lo que viví yo, fue todo bien todo completo."...)



Según la experiencia vivida por la imputada, ésta piensa que no es necesario modificar ningún aspecto de la mediación penal, debido a que considera que éste es un proceso de carácter integral.

(... "pero lo que si encuentro que falta es más resguardo policial, en caso de cualquier dificultad, porque tú sabes que pueden ... haber personas que no sean controladas como yo...no se es mi acotación"...)

El victimario propone que un factor que podría implementarse en el Centro de Mediación es mayor seguridad para dar una mayor protección al Centro.

6.3.6. Sentido del Programa de Mediación Penal:

Definición: Significado que se le atribuye a la mediación penal desde una perspectiva subjetiva, por parte del imputado.

(... "La posición en la que se encuentra uno, a veces uno no se da cuenta lo que puede significar ser imputado para uno en el caso mío yo no sabía, pero por cosas que yo hubiese podido evitar no lo hice en el momento preciso."...)

El significado que el victimario le atribuye a la mediación es, el espacio para reflexionar y darse cuenta de la posición que este ocupa dentro del proceso de mediación penal.

(... "No mucho, pero me sirvió para ponerme en el lugar del otro."...)

El sentido que le asigna el imputado a la mediación penal es netamente de empatía con la otra parte.

(... "Que es importante conocer los distintos puntos de vista y llegar a un acuerdo en lo posible."...)

Según la opinión del victimario es fundamental visualizar las diversas perspectivas de la contraparte para que se posibilite el advenimiento.

(... "Positiva hacerse cargo de las cosas que uno hace o que no hace."...)

En lo planteado por la imputada el sentido de la mediación permite responsabilizarse de los actos cometidos.

(... "a entender en realidad en que empresa estoy trabajando y a ponerme en el caso de otras personas"...)

Según la imputada, el sentido de la mediación penal se enfoca en la comprensión hacia la otra persona.

(... "Un espacio de conversación, reunión"...)

En las líneas expresadas por la victimaria el significado de la mediación penal es una instancia de diálogo en donde se pueden juntar las partes.

(... "Yo lo encontré bueno, buen sentido sobre todo en la comunicación que uno establece con las personas, le hace entender a las personas a los involucrados y eso es lo bueno que el que quiere lo toma es voluntario eso es mucho, mejor."...)

Según el imputado el sentido de la mediación penal, se centra en el espacio de interrelación humana, la posición empática hacia la contraparte y la voluntariedad de someterse al proceso de mediación penal.

(... "Obviamente en la vida todo se trata de arreglar con las palabras, creo que la mejor vía para que las personas se puedan llegar a entender y sin lugar a dudas es una lata llegar a esta instancia de que una persona medie por uno, creo que los problemas se deben arreglar en el momento y no llegar a este proceso" ...)

De acuerdo a lo planteado por el victimario, el significado de mediación se basa en la instancia de conversación que se crea en el proceso de mediación penal que permite contribuir a la solución de las problemáticas, sin embargo considera que no se debería llegar ni siquiera al mecanismo de mediación penal, sino que los problemas convendría resolverlos en instancias previas.

(... "Digo que sí, porque existe un proceso en el cual las personas ya están mucho más tranquilas en el momento del accidente o cualquier cosa la gente reacciona mal, pero ésta es una instancia en la cual uno se conoce, habla y ve el punto de vista de la otra persona" ...)

El victimario considera un sentido relevante el solucionar los problemas en la instancia de mediación penal, debido a que ésta brinda un espacio de conversación que potencia el intercambio de ideas y perspectivas de la contraparte.

(... "Yo creo que más que nada, el respeto mutuo entre ambas partes, puede que yo salga beneficiado si fuera una cuestión de lucro, pero hubo respeto entre las dos partes, de conversar siempre y conocerse, hay un tema de lucro que hay que asumir, pero no queda de otra, pero en el fondo somos seres humanos y nos podemos equivocar." ...)

Según el imputado, el sentido que le asigna a la mediación penal, es no pasar a llevar en ninguna instancia a la víctima, tomando en cuenta que hay temas materiales de por medio que es necesario que se incluyan para una resolución más completa del problema penal, bajo un clima de confianza y de diálogo permanente.

(... "este proceso insisto es muy bueno, las personas tienen la oportunidad de quizás con una palabra o un gesto revertir muchas situaciones" ...)

De acuerdo a lo explicado por el victimario la mediación penal es un procedimiento que brinda un contexto de reflexión y diálogo entre las partes, en donde se pueden modificar algunos hechos.

6.3.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile:

Posibilidad que posee el Programa de Mediación de ser aplicado en Chile desde el punto de vista del imputado.

(... "Si, yo creo que sí" ...)

Según la opinión del victimario, éste considera factible la aplicación de la mediación penal en nuestro país.

(... "Yo creo que sí, de acuerdo a lo que he vivido, sería bastante bueno" ...)

Según la experiencia de vida del imputado, otorgada a través del proceso, éste considera apropiada la implementación del mecanismo de mediación penal en Chile.

(...“Sí, porque hay casos que en realidad se pueden resolver antes o pueden llegar a algún tipo de conversación, no se a algún acuerdo.”...)

El imputado cree que es posible la aplicación de la mediación penal en Chile, debido a que implanta instancias previas de diálogo y advenimiento entre ambas partes.

(...“Sí, porque la mediación en este caso sirve mucho para tantos problemas que hay, la mediación le ayuda mucho a ambos lados.”...)

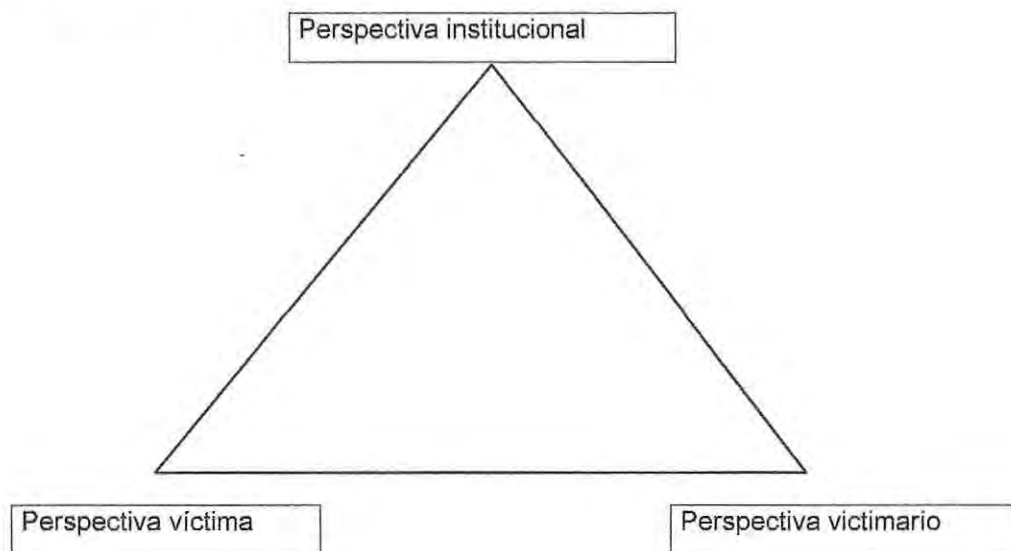
De acuerdo a la opinión planteada por el imputado la mediación debería aplicarse en la sociedad, porque es de gran utilidad para la solución de diversas problemáticas penales, destacando su imparcialidad hacia ambas partes.

(...“Sí, porque la mediación es como el árbitro en muchos aspectos, cuenta con buenos mediadores, si cuenta con buenos mediadores que sepa llevar esta mediación con un orden lógico y con tranquilidad va a ayudar mucho, las dos partes se pueden entender, quizás no termine conforme de quien tuvo o no tuvo la culpa, pero los mediadores cumplen su función”...)

El imputado considera que es positivo aplicar la mediación penal en Chile, a través de un equipo profesional integral que permitiría que esta se inserte con mayor fuerza y rigurosidad, incentivando la neutralidad entre las partes, estableciendo elementos que permitan la empatía y comprensión de la posición en la cual se encuentre cada parte involucrada en el hecho penal.

6.4. Análisis cualitativo de las técnicas de recolección de información: **Triangulación Teórica**

En este punto las seminaristas analizarán las perspectivas de los tres agentes de intervención que proceden de acuerdo al trabajo de intervención en el Programa de Mediación Penal, inserto en el Centro de Mediación, de la Corporación de Asistencia Judicial, del Área Metropolitana, como lo son la perspectiva de la institución, desde la mirada de los profesionales que trabajan en ella, desde el punto de vista de las víctimas, victimarios y mediadores lo que se esquematiza de la siguiente manera:



6.4.1.Perspectiva institucional

6.4.1.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

La variable investigada y analizada por las seminaristas, refleja que el factor más importante, es la calidad que brinda el Programa de Mediación Penal, por sobre la cantidad de los resultados, ilustrado como el principal objetivo tanto del Centro de Mediación Penal, como de sus profesionales, e incluso acotan que en la mediación familiar existe esta carencia de dar mayor énfasis al elemento cuantitativo.

La experiencia que poseen los profesionales a cargo del equipo multidisciplinario, otorga una mayor validez a las intervenciones que realizan los mediadores, lo que potencia la satisfacción usuaria otorgada a las personas a través de la buena atención.

El Programa de Mediación Penal es de carácter gratuito, permite que las personas puedan acceder a el de forma más rápida y eficaz, acercando a los usuarios al sistema judicial, de esta manera los individuos se adhieren a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en donde se empodera a las personas y son protagonistas de sus soluciones, lo que permite además un cambio cultural en la sociedad , por tanto es observado como un proceso complejo e innovador que posibilitara trasformaciones a nivel holístico.

La mediación penal desde la perspectiva de los mediadores, brinda un espacio que promueve las interrelaciones humanas, en donde las personas pueden expresar de forma libre y espontáneamente sus opiniones, ideas y sentimientos de acuerdo a la problemática penal que deben resolver.

Uno de los principales objetivos que se trabaja en el Centro de Mediación es el reparar el daño tanto a la víctima como al imputado, considerando todas aquellas secuelas provocadas en el sistema judicial, de esta manera se restablece un trabajo mas humano y cercano respecto a la gente, en contraposición a lo que se representa en los Tribunales.

Un elemento ético importante es poder otorgar un espacio de diálogo y cercanía con el usuario, para que de esta manera las partes se puedan apartar de la estigmatización que se le da a la posición respecto de su culpabilidad, brindando mayor empatía con la contraparte desde el punto de vista de la víctima como viceversa. Lo que finalmente permite que voluntariamente las partes asuman la responsabilidad de sus actos.

El proceso de mediación es observado desde el punto de vista de los profesionales, como un cambio cultural e innovador para la sociedad, por tanto impulsa una nueva forma de intervenir los conflictos penales, lo que requiere un cambio a través del cual, las personas ideen las soluciones de sus problemáticas.

La opinión profesional refleja que el Centro de Mediación Penal posee recursos humanos y técnicos óptimos que influyen en la intervención realizada a las personas.

Los actores institucionales que intervienen respecto a la temática de mediación penal, evalúan de forma satisfactoria el proceso que llevan a cabo el Centro de Mediación Penal, lo que es observado como un agente de cambio en la Justicia Chilena.

6.4.1.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Los recursos económicos respecto del Proyecto de Mediación Penal, son escasos, por lo que se debe extraer financiamiento de otros programas para poder realizar el mismo, situación que conlleva a carencias en infraestructura, que influyen en la atención otorgada a los usuarios.

Las redes institucionales son un factor escaso en el sistema judicial, por lo que es necesario construir más contactos permanentes con otras instituciones, de esta forma fortalecer las intervenciones en el Programa de Mediación Penal, y el acceso que puedan poseer los usuarios respecto del mismo, siendo protagonistas de los cambios en su realidad penal.

La Red Judicial evidencia dar preferencia a la cantidad de casos atendidos, por sobre la calidad brindada a los usuarios, situación que se refleja como una debilidad en el sistema, lo que no se presenta en el Centro de Mediación Penal, por tanto éste prioriza la calidad de la intervención.

La escasez en la difusión del Programa de Mediación Penal, influye en el desconocimiento de la sociedad, con respecto a este, por tanto el Centro considera que es un objetivo importante expandir la información del proyecto, para que de esta manera se puedan intervenir más problemáticas penales.

Para que la mediación penal sea implementada en nuestro país, se requiere de un cambio cultural, que sea transformador, en cuanto a nuestra sociedad, lo que significa un proceso de mayor complejidad, por tanto conseguir esto necesitará un mayor lapso de tiempo.

El implantar la mediación en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, requerirá adaptar contextos adecuados para su implementación, capacitaciones más exhaustivas, que permitan que los profesionales posean una mayor experticia en cuanto al trabajo con adolescentes.

6.4.1.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

Un factor clave para la implementación de la mediación penal en Chile, es que los usuarios posean mayor información respecto del proyecto, para que de esta manera puedan acceder a él y tener resultados más óptimos respecto del Centro de Mediación, para que esto sea realizado, es necesario contar con los recursos económicos pertinentes, lo que es presentado como una carencia a solucionar a largo plazo. Otro factor que se debe utilizar para que exista conocimiento en esta área es la colaboración de los medios de comunicación masiva.

Los profesionales describen, que el Proyecto de Mediación Penal se encuentra en una etapa de formulación de un modelo de intervención, por tanto no se pueden invertir recursos para la difusión del mismo, debido a que no es el momento, si no que se realizará en un largo plazo, cuando el proyecto este constituido en su totalidad.

6.4.1.4. Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo):

La mediación penal se genera en un contexto agradable y confortable, que promueve el diálogo entre las partes, situación que entrega un momento de escucha y empatía a las personas, por tanto se sienten mayormente comprendidos en su problema, debido principalmente a la imparcialidad con la que son intervenidos por el profesional.

Las intervenciones en mediación penal posibilitan que las personas expresen sus puntos de vista, lo que trae consigo el aprendizaje de poder asumir sus errores y responsabilidades respecto del hecho, evitando que se llegue a una situación confrontacional entre las partes lo que impediría obtener un acuerdo adecuado.

La satisfacción usuaria se evidencia mediante del agradecimiento, conformidad y gratitud, que manifiestan los usuarios respecto del modo en que se realizan sus intervenciones, lo que se evalúa a través de una encuesta el bienestar de los usuarios, respecto de la aplicación del programa de mediación penal.

6.4.1.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Los profesionales consideran importante incorporar un Código de Procedimiento en Mediación Penal que legitime y valide el uso formal de la mediación penal en Chile a través de las políticas públicas, lo que ayudará a que las intervenciones sean más rigurosas en su actuar, por lo que además pueden insertarse en otras modalidades legales que sean regidas en el mismo y den mayor regulación a las intervenciones.

Se considera importante, el contar con una cantidad suficiente de profesionales, que intervengan las causas y así poder realizar mayor cantidad de intervenciones, por otro lado se

propone que se investigue al respecto para que de esta forma se sistematicen las experiencias obtenidas, situación que permitirá dar una mayor legitimidad, calidad al proceso e impulsar cambios en su actuar; colaborando con el mismo Manual de Procedimiento Penal que se desea instaurar a nivel nacional.

El Programa de Mediación Penal, no posee un financiamiento adecuado, por lo que es necesario insertar más recursos humanos, de infraestructura y tecnológicos, para una mejor intervención profesional y así una mejor satisfacción usuaria y calidad en la atención.

Incorporar elementos metodológicos que permitan una mejora en la red institucional, promoviendo intervenciones satisfactorias que permitan la resocialización de las personas, evitando así los posibles daños que puede ocasionar el sistema judicial.

El Proyecto de Mediación Penal Adulta, esta generando resultados satisfactorios en cuanto a su contexto de aplicación en la Fiscalía, situación que posibilita la realización de otros proyectos de mediación en estas instalaciones, sin embargo se considera importante crear una área única para este tipo de intervenciones, sin descartar el primer espacio, a excepción del caso de la mediación penal adolescente, debido a que el contexto sería imponente e intimidador para ellos.

La mediación penal se debería implementar como un mecanismo de carácter descentralizado a nivel nacional, para que todas las personas puedan acceder a éste y así no generar desigualdades en la sociedad.

La Defensoría, se preocupa de implementar la Reforma de Mediación Penal a nivel cuantitativo, por sobre lo cualitativo, situación que impide que se tomen en consideración factores claves que permitan mejorar el mecanismo innovador que se lleva a cabo en la actualidad, lo que debería ser modificado respecto del punto de vista de los mediadores.

El hacer efectiva la co-mediación de forma permanente en las intervenciones es una modalidad que fortalecería el actuar profesional multidisciplinario en la institución. Además de prever posibles victimizaciones secundarias con repercusiones graves para las personas en el tratamiento de las causas.

Se plantea por una de las profesionales que sería innovador implementar la mediación penal en la resolución de los conflictos de mayor complejidad, ya que se basa en experiencias internacionales (Canadá) que se han llevado a cabo a través del procedimiento denominado "mediación indirecta" en el cual se enfrenta a víctimas con imputados independientemente que sea el mismo delito, con el fin de abrir espacios a intervenciones de mayor calidad. Agrega además que frente al fenómeno de la reincidencia es necesario reactualizar los mecanismos metodológicos y técnicos con que se aborda este conflicto, para poder lograr una transformación conductual del sujeto, lo que debería ser plasmado en un Modelo de Mediación Penal.

6.4.1.6. Sentido del Programa de Mediación Penal:

El sentido de la mediación es la capacidad que esta posee de ir construyendo espacios de interrelación humana a nivel holístico, en donde las partes no se confronten y puedan llegar a un entendimiento y mayor empatía e imparcialidad, lo que creará un consenso en la resolución de su conflicto, generando en un largo plazo una sociedad más tolerante pacífica y comprensiva con la realidad cultural.

El sentido de la mediación penal es que impulsa el empoderamiento de las partes, asumiendo la responsabilización de sus actos respecto del ilícito, explorando posibles vías de solución a través del diálogo, compromiso y respeto que brinda el contexto de intervención.

El significado de la mediación penal desde la perspectiva de los profesionales es que genera una reparación respecto al daño que ocasiona el hecho en ambas partes.

La mediación penal posee un sentido que permite impulsar nuevas formas de pensamiento, lo que genera el poder expresar la subjetividad de las perspectivas de las personas, y poder observar la individualidad de cada persona.

Además colaborará en la descongestión del sistema judicial, en cuanto a los casos de mediana complejidad los que serán de su exclusiva intervención, dejando los casos de mayor complejidad a los Tribunales de Justicia.

Los procesos de homeostasis son observados como un sentido de la mediación penal, en cuanto brinda equilibrio a las partes intervenidas, evitando situaciones confrontacionales que se puedan presentar dentro del proceso.

El sentido de la mediación penal es que plantea un cambio en la cultura de resolver los problemas a través de una nueva vía distinta a las tradicionales, para poder ser implementada, lo que se visualiza a largo plazo.

La mediación penal, esta siendo incluida en el sistema judicial, y además de persuadir a los actores judiciales importantes para poder llevarla a cabo en cuanto a su implementación en la sociedad chilena.

6.4.1.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile:

El implementar la mediación penal en el sistema judicial chileno, es un proceso revolucionario e innovador, debido a que requiere de elementos de cambio profundo en la sociedad, por tanto es un desafío de carácter intelectual, que provocará transformaciones a largo plazo, debido a la complejidad que requiere el poder adaptarlo, evaluando además de forma permanente las intervenciones profesionales que se realicen, de esta forma ser mas autocrítico e ir modificando los errores previstos con anterioridad a la implementación de este mecanismo en la cultura, requiriendo para ello un trabajo en equipo multidisciplinario, que colabore con los logros y adaptación de esta, debido a la posible actitud prejuiciosa y temerosa por parte de las personas, situación que ocurre con frecuencia cuando se instaura un proceso transformador al país, por tanto las modificaciones y cambios culturales dependerán de las mismas etapas de implementación del proceso de mediación penal, el cual se encuentra en la actualidad en un proceso de elaboración y aprobación.

Es fundamental que el Centro de Mediación, cuente con la colaboración de las redes institucionales del sistema judicial, con el fin de poseer con las herramientas que sean necesarias para aplicar los procedimientos de forma holística en nuestro país.

La aplicación de la mediación penal en Chile, implica un proceso en el que las partes asumen su protagonismo en el conflicto, situación que no ocurre en la justicia retributiva, empoderando de esta manera a las personas y reparando su menoscabo psicológico incorporando un aprendizaje en la resolución de sus problemas.

Para poder ser incorporada en Chile de una forma más integral, debería incluir la mediación colectiva, en donde se interviene con más de una parte, en donde todos pueden participar del proceso de una forma más empática.

En el actual sistema judicial, de carácter retributivo, no se considera a las partes en la intervención de sus problemáticas penales, por lo que no se evidencia el menoscabo espiritual que le ha producido el hecho, por tanto no se repara el daño psicológico a la víctima, si no que netamente el material, en contraposición con lo que ocurre en el Centro de Mediación Penal, en donde se instaura una justicia restaurativa la que considera a la víctima desde una perspectiva mas humana, por tanto su daño emocional es reparado, junto con el del imputado.

La mediación penal se considera positiva en cuanto a la implementación en el sistema judicial chileno, lo que se reafirma por las opiniones manifestadas por los usuarios de la red penal, por tanto es evaluado a través de la Fiscalía Metropolitana Oriente.

El aplicar la mediación penal en Chile implicará poseer mayores recursos financieros para contar con una mayor infraestructura e instalaciones que permitan el desarrollo adecuado del Programa de Mediación Penal, ya que actualmente se utilizan espacios del sistema judicial que no son óptimos para la incorporación del mecanismo.

La mediación penal, de ser incorporada al sistema de justicia chileno, podrá ser una posibilidad de inserción laboral, para los profesionales de las ciencias sociales y jurídicas.

Actualmente la mediación penal cuenta con la formulación del Oficio n° 34, el que la fundamenta, sin embargo es necesario poder incorporar los procesos en un Código de Procedimiento Penal.

La interrelación con las redes institucionales que posee el Centro de Mediación Penal, es un factor que permitiría insertar la Mediación Penal Adolescente en el sistema de justicia, lo que implica poseer una conexión de forma permanente con las mismas instituciones, e incluso el fortalecimiento en sus intervenciones por el intercambio de experiencias.

Para ser implementada en el país, la mediación penal contará con la inyección de nuevos recursos financieros por parte de la Comunidad Europea, lo que permitirá el fortalecimiento y sustento del desarrollo del Programa de Mediación Penal.

Se plantea desde el punto de vista de una profesional que es apropiado insertar una nueva vía de intervención en mediación penal, la que considera delitos tanto de mayor como menor complejidad.

6.4.2. Perspectiva víctima

6.4.2.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

Una de las fortalezas de la mediación penal es que representa una vía alternativa en donde se resuelven de forma más expedita las problemáticas, evitando la instancia judicial, a través de un contexto de diálogo e interacción de las partes, permitiendo exponer y reflexionar acerca de sus ideas, que poseía respecto del hecho.

La mediación es vista como un proceso de aprendizaje, en donde las partes asumen la responsabilización y arrepentimiento de sus actos, provocando cambios en el comportamiento de los individuos.

La experiencia rescatada por las víctimas, fueron de carácter satisfactorio, por lo que esto permite que ellas recomienden a otros individuos esta vía de solución de sus problemáticas, por ser este un mecanismo efectivo, situación que permite que se vaya adaptando y aceptando por la sociedad.

Un factor clave para el establecimiento del advenimiento entre las partes se focaliza de acuerdo a la neutralidad que posea cada mediación, lo que dependerá del desempeño, cualidades y habilidades que haya adquirido en su proceso de aprendizaje cada profesional, por eso se debe incorporar mayores capacitaciones, para generar una experticia en estos mismos, mejorando las intervenciones profesionales.

La mediación penal es un proceso empático, donde las personas pueden establecer sus ideas, pensamientos y opiniones acerca del ilícito a la contraparte, de esta forma empoderándolas, respecto a su protagonismo en la resolución de su problema de carácter penal, lo que depende en gran medida de cómo se estructura el procedimiento, debido a que existe una sesión individual, para luego proceder a una conjunta, situación que influye en que se intercambien mejor los puntos de vistas de ambas partes.

La mediación promueve el consenso entre la víctima e imputado, lo que genera acuerdos efectivos y satisfactorios para los mismos, impidiendo llegar a conflictos más complejos, del

mismo modo restablece las relaciones humanas, evitando vías confrontacionales, por lo que es evaluado de forma adecuada por las víctimas, en comparación con el sistema judicial.

La instancia de mediación penal, restablece no sólo el daño emocional, si no que a su vez aquellos menoscabos de carácter monetarios, lo que se traduce en un proceso más integral, sin embargo cree que se deben incorporar medios de prueba más efectivos.

En la opinión de un usuario del sistema, este declaró que es importante el aplicar la mediación penal, de acuerdo a cada caso y su nivel de complejidad que amerite, ya que de no ser así no se requeriría una intervención de un mediador.

6.4.2.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Una deficiencia presentada desde el punto de vista de las víctimas es el no utilizar dentro del procedimiento de mediación penal medios de prueba que corroboren los hechos que se relatan dentro del mismo mecanismo de intervención, evitando que la contraparte quede en una posición más ventajosa, y se adopte un acuerdo injusto.

Otra perspectiva minoritaria considera que no existe ningún tipo de falencias que se considere dentro del Programa de Mediación Penal, por lo que este contiene sólo efectos positivos, que promueven el restablecimiento de las problemáticas penales.

Para que ambas partes puedan quedar conformes, es necesario incorporar más elementos y herramientas que permitan mayor efectividad respecto del procedimiento de mediación penal, y una intervención de carácter holístico, según lo determinado por una de las opiniones dentro de las entrevistas.

6.4.2.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

El establecer un mecanismo de difusión efectivo en la sociedad, implicaría que los individuos posean mayor conocimiento respecto del Proyecto de Mediación Penal, por lo que su conocimiento sería más integral y de esta manera podrían descubrir de forma más inmediata esta nueva alternativa de resolución a sus problemáticas de carácter punitivo.

Desde otra perspectiva de las víctimas, estas consideran que el Programa de Mediación Penal posee una difusión satisfactoria, evaluándolo de forma positiva, sin embargo esto lo describen desde una mirada en que les ayudó a resolver su problemática, más que del conocimiento general que tiene la sociedad de la existencia del programa.

Igual cantidad de víctimas expresan que la mediación penal no es un mecanismo del cual las personas posean conocimientos respecto del funcionamiento de éste.

De acuerdo a una opinión se manifiesta que poseía información respecto del proyecto de mediación penal, específicamente a través de una Institución Municipal.

Una propuesta declara que los medios de comunicación masiva deberían ser los colaboradores en la tarea de difundir el Programa de Mediación Penal, debido a que esto permitiría expandir de forma más completa la información del procedimiento a la ciudadanía.

Otra institución social que debería contribuir a la difusión del Programa de Mediación Penal, se focaliza en los sistemas educacionales, para que de esta manera los jóvenes se instruyan respecto a este proceso judicial.

6.4.2.4. Nivel de satisfacción del Programa (protagonismo) de Mediación Penal:

La derivación otorgada por parte de la Fiscalía al Centro de Mediación fue oportuna y se encuentra conforme, debido a que en éste se le intervino con las herramientas precisas para la resolución de su problemática, y por lo demás se le brindó apoyo profesional a través del

compromiso, neutralidad y rigurosidad, los que son factores claves para el desarrollo de las intervenciones de carácter punitivo.

La satisfacción usuaria se refleja a través del espacio que brinda el Centro de Mediación, para generar la interacción entre las partes y el posterior advenimiento, junto al respeto y cumplimiento de los acuerdos.

En la medida en que fue reparado el daño psicológico de la víctima, ésta se encuentra satisfecha respecto de los logros alcanzados, lo que se produjo por la contención brindada por el profesional que intervino en su caso.

Por otro lado algunas opiniones respecto de la satisfacción usuaria, vislumbran que estas se sienten inconformes del proceso vivido, debido a que no se cumplieron sus expectativas y por otro lado, no existían medios de pruebas suficientes para validar su punto de vista.

Se destaca según la perspectiva de las víctimas que la mediación penal es un fenómeno innovador, respecto al uso adecuado del factor tiempo, por lo que en un corto plazo se llegar a acuerdos satisfactorios.

La mediación penal permite condicionar ciertas conductas cometidas, que permitirán adecuar sus actos para no volver a realizar los mismos errores que condujeron al hecho penal, lo que permite instaurar un espacio de toma de conciencia.

La información otorgada dentro del proceso de mediación penal, es satisfactoria desde el punto de vista de las víctimas, debido a que le permitió dialogar con la contraparte, y orientarla respecto al procedimiento que se iba a llevar a cabo.

La experiencia en mediación penal, podría ser transmitida y así poder repetirla a otras personas para poder solucionar de forma más rápida sus conflictos penales.

6.4.2.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Para brindar una mayor rigurosidad al proceso de mediación penal, es imprescindible, según la perspectivas de las víctimas, incorporar medios de prueba que respalden la veracidad en el relato de las partes respecto del hecho acontecido, elementos que otorgarían un procedimiento más completo respecto a la intervención profesional.

No es necesario desde una perspectiva minoritaria de otras víctimas el implementar, herramientas o elementos que se inserten dentro del proceso de mediación penal, ya que es suficiente con los mecanismos que se trabaja actualmente.

El incluir mayor información respecto de las etapas que se deben seguir dentro del procedimiento de mediación penal, es visto como una modificación importante que se debe realizar, para la mejora en la intervención profesional.

El poder insertar un trato más cercano por parte de los mediadores hacia las víctimas es considerado un factor que se debe modificar, para la conformidad en la atención de éstas.

El realizar un proceso de investigación exhaustivo respecto de las partes que se deberán someter a un procedimiento de mediación es importante incorporar, lo que puede ser efectuado a través de diversos mecanismos, tales como visitas domiciliarias, lo que permitirá una mayor claridad de la situación que presenta el caso.

6.4.2.6. Sentido del Programa de Mediación Penal:

La mediación penal es vista como una instancia de diálogo que brinda la posibilidad de establecer relaciones interpersonales, en donde existe comunicación entre las partes, y se pueden expresar las ideas, pensamientos y sentimientos respecto del hecho, lo que además produjo un aprendizaje a nivel personal, considerando la familia de estas.

El sentido de la mediación penal es que las partes pueden resolver sus problemáticas penales sin llegar a otras vías de enfrentamiento entre las partes, situación que agudizaría la problemática, produciendo más daños y victimizaciones secundarias.

La mediación penal es un proceso efectivo cuando son ambas partes las que buscan las posibles soluciones para resolver su problemáticas punitivas, respetando de esta manera los acuerdos que se establezcan.

El significado que se le atribuye a la mediación penal, es el que otorga una instancia de experiencia y aprendizaje en donde las partes se responsabilizan de sus actos y comportamientos inadecuados que conllevaron al hecho penal. Además de haber entregado aprendizaje a nivel individual, se han orientado en la entrega de conocimientos que fortalezcan a sus propias familias, como lo es el vínculo parental.

La mediación penal es un mecanismo que otorga seguridad, tranquilidad, serenidad y acogimiento a las personas en la resolución de sus problemáticas de carácter punitivo.

La mediación penal es vista como un procedimiento que se otorga en un menor tiempo y mayor efectividad, en contraposición a lo que se presenta en las instancias judiciales.

El sentido de la mediación penal es que esta, ha colaborado a ser orientada en su procedimiento de intervención punitiva, situación que influye en recomendar dicha experiencia a otras personas. Un factor que se destaca en el tratamiento de los casos es la empatía que pueden llegar a tener las partes, posibilitando una visión más humanitaria del proceso.

6.4.2.7. Aplicación del Programa de Mediación en Chile:

La aplicación de la mediación penal en Chile, contribuiría a insertar espacios de conversación y diálogo entre las personas, para la resolución de sus problemas punitiva, fortaleciendo la comunicación en la sociedad.

La inserción de la mediación penal en Chile, permitirá acercar a las personas a la red judicial a través de un mayor conocimiento de éste y sus derivaciones.

Es importante insertar la mediación penal en Chile desde la perspectiva de la víctima, ya que a través de la resolución de las problemáticas se pueden restablecer acuerdos satisfactorios entre las partes, adecuándose a cada caso, según la complejidad de la causa intervenida.

La aplicación del sistema de mediación penal en nuestro país, lograría que se descongestionaran los Tribunales de Justicia, debido a que las causas serían intervenidas en un menor tiempo y con resultados más efectivos, además serían casos de mediana complejidad, por tanto las causas que requerirán de mayor tiempo se focalizará la intervención del sistema judicial.

Para poder aplicar de una forma integral la mediación penal en nuestra sociedad, se deberían incluir mecanismos de prueba efectivos, que corroboren la veracidad del ilícito.

6.4.3. Perspectiva víctima

6.4.3.1. Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

El procedimiento de mediación penal, posee la oportunidad de resolver los problemas de forma inmediata, de forma independiente del consenso común al cual fuere a llegar el acuerdo.

La mediación penal es un mecanismo que promueve el diálogo entre las partes, dando la posibilidad de manifestar sus pensamientos e ideas, relacionadas a la solución de sus conflictos punitivos, donde es posible, la interrelación directa con la contraparte, considerando aquellos elementos que entreguen una visión más amplia respecto del hecho penal acontecido.

La mediación penal es observada como un procedimiento que otorga experiencia a las partes para así poder adquirir un aprendizaje provechoso respecto de las intervenciones llevadas a cabo, y asumiendo la responsabilidad de sus actos, por lo que generalmente las personas recomiendan a otros sujetos el realizar la experiencia de intervención.

El escaso tiempo que se invirtió en la resolución de las causas penales es un factor que se destaca, para una resolución rápida y efectiva de los problemas penales, sin desgastar a las personas ni invertir demasiado tiempo del que se necesita para llevar a cabo el proceso.

La reparación del menoscabo psicológico es una herramienta fundamental que posibilita este proceso, debido a que repara el daño emocional.

Otra situación favorable que se genera es el restablecimiento de los antecedentes delictuales de la persona, que en un comienzo fueron afectados por la demanda.

Las partes se ven favorecidas, debido a que pueden establecer interacciones interpersonales entre ellas mismas, lo que produce un fortalecimiento de la comunicación llegando a un consenso común.

La mediación penal es un proceso de carácter integral y holístico, esto se genera principalmente por la neutralidad con la que son intervenidas las causas penales, lo que genera tranquilidad a los actores que intervienen de la problemática.

Para que la mediación penal pueda ser satisfactoria en un cien por ciento, no sólo es importante el apoyo del Centro de Mediación, si no que además se debe poseer un apoyo institucional y aplicar herramientas adecuadas de acuerdo a la complejidad de cada caso.

6.4.3.2. Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Uno de los errores que comete el Programa de Mediación Penal, es que las personas al no contar con un asesoramiento jurídico, además del mediador, genera que los sujetos se encuentren desorientados, por lo tanto el tiempo de intervención del hecho debe prolongarse en el tiempo.

El Centro de Mediación al no poseer una difusión apropiada del Programa de Mediación Penal, genera que las personas se encuentren desinformadas respecto de las etapas del procedimiento, lo que imposibilita el poder establecer un espacio de diálogo y conversación en *forma amena con la contraparte*.

Dentro del procedimiento de mediación penal se visualiza la estigmatización de la culpabilidad del imputado como una debilidad dentro del mismo proceso de intervención para la solución de la problemática punitiva, lo que impide la resolución eficaz y rigurosa de las partes y llegar a un posible consenso.

El procedimiento de mediación penal carece de la investigación exhaustiva de los hechos que son parte de la problemática penal que se debe intervenir, por lo que se podría llegar a establecer un consenso común injusto, lo que se podría llevara cabo a través de los mecanismos de prueba.

Una debilidad de Programa de Mediación Penal es que al momento de participar en las intervenciones, implica un menoscabo laboral para las personas involucradas en la demanda.

Una perspectiva considera que una de las debilidades se encuentran en las propias personas que participan de hecho, en actitudes que manifiestan obtener algún beneficio a su favor, sin que se exprese empatía de acuerdo a la posición de la contraparte.

Un punto de vista evidenciado es la inexistencia de falencias dentro del Programa de Mediación Penal, al contrario, es un proceso de aprendizaje y fortalecimiento de las partes en la resolución del conflicto penal.

6.4.3.3. Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

Los datos arrojados evidencian que las personas poseen desconocimiento del procedimiento de mediación penal, en cuanto al acceso desarrollo y etapas del mismo, por lo que se debería implementar una mayor difusión a través de medios de comunicación masiva y otros mecanismos que puedan ser efectivos para la expansión del conocimiento del proyecto.

De acuerdo a lo analizado, las personas no se deben conformar con poseer un conocimiento incompleto acerca del acceso a la justicia y la resolución de sus problemáticas, si no que deberían ser mayormente educadas al respecto, para que cuenten con alternativas diferentes a las tradicionales, de solución de sus conflictos penales, acercando más el sistema judicial a la población.

Por otro lado existen opiniones que afirman que la información del programa es adecuada, sin necesidad de incluir ningún elemento para su desarrollo, sin embargo esto se presenta en la menor parte de los puntos de vista.

Algunas opiniones manifiestan el conocimiento del programa, sin embargo correspondía a otras áreas del funcionamiento del sistema judicial.

6.4.3.4. Nivel de satisfacción del Programa (protagonismo) de Mediación Penal:

La satisfacción se evidencia a través del trato brindado en las intervenciones profesionales, por los mediadores, en donde se actuó con neutralidad y equidad en cuanto a las partes, además de establecer una instancia de diálogo en donde se establece una comunicación entre las partes, promoviendo la empatía con la contraparte, poseyendo una claridad de ideas y puntos de vista de la víctima como del imputado.

Por otro lado se vislumbra el proceso de mediación penal como una guía que orienta la intervención del caso, junto con mencionar la resolución de los conflictos en un menor tiempo, pudiendo de esta manera establecer un advenimiento con la contraparte.

Una cantidad considerable de imputados manifiesta conformidad, debido a que este mecanismo colaboró con la resolución de sus conflictos, llegando finalmente a un acuerdo satisfactorio, incluyendo el factor de aprendizaje a través del cual pudieron asumir sus errores y responsabilización de sus actos, que permite transmitir la experiencia a otras personas, que se encuentran en circunstancias similares.

Igual número de personas imputadas manifiestan inconformidad respecto del procedimiento, debido a que no se obtuvieron en un cien por ciento los logros que se requerían, y además observan a esta parte neutral, como un elemento desvirtuador del procedimiento.

6.4.3.5. Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

Desde el punto de vista de los actores que participan de la mediación penal, es necesario incluir medios de prueba que verifiquen los hechos que se cometieron en el ilícito, y la posición en la que se encuentran las partes, lo que colaborará a una decisión más efectiva del común acuerdo.

Una modificación necesaria a implantar es el no enfrentarse directamente con la contraparte, por tanto las sesiones deben ser sólo individuales, y en ningún caso conjuntas, recayendo en el mediador la toma de decisión.

La mayor difusión del Programa de Mediación Penal permitirá que las personas puedan poseer mayor claridad respecto a esta vía de resolución alternativa de conflictos.

Es necesario el apoyo judicial para cada parte del caso, para que de esta forma se represente la posición en la que se encuentran las personas, y permita resolver el problema en un corto plazo y de forma más justa.

Para dar una seguridad al Programa de Mediación Penal incorporar mecanismos de resguardo judicial, que permitan la protección de los usuarios respecto a un ambiente más acogedor.

Por otro lado según una mirada homogénea en los resultados de los análisis de las entrevistas, no es necesaria la aplicación de un cambio en el Programa de Mediación Penal, debido a que este funciona de manera adecuada tal como esta.

6.4.3.6. Sentido del Programa de Mediación Penal:

El sentido de la mediación penal es otorgar a las personas una instancia de diálogo, e interrelación humana, promoviendo la conversación entre las partes, lo que posibilitará un acuerdo en un corto plazo.

El significado del procedimiento de mediación penal es identificar el rol que es otorgado por el sistema judicial, dentro de un contexto de reflexión que impide la estigmatización de éste, sino que mas bien promueve la empatía, comprensión y la confianza con la contraparte, en donde se expresan libremente cada una de las ideas, pensamientos y sentimientos de las personas agentes de la problemática, colaborando en la toma de conciencia de sus actos y arrepentimiento de los mismos.

La reparación del daño psicológico, es vista como otro significado que se le atribuye a la mediación penal, empoderando a la persona en la solución de sus conflictos penales, haciéndose partícipe de sus soluciones, como consecuencia de una reparación de carácter integral.

6.4.3.7. Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile:

Desde el punto de vista de los imputados el implementar la mediación penal en nuestra sociedad, para la resolución de las disputas de carácter punitivo, lo que se logrará a través de un equipo multidisciplinario, que intervenga con metodologías adecuadas en cada procedimiento, instaurando instancias de brinden protagonismo a la partes a través de la neutralidad, empatía y comprensión, lo que otorgará mayor rigurosidad.

La aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile reforzará la resolución de conflictos penales, por medio del diálogo permanente entre las partes, a través de la intervención neutral de la profesional, lo que ocasionará finalmente el advenimiento del conflicto punitivo.

“Conclusiones”

A) Conclusiones y principales hallazgos encontrados

En el estudio realizado por las seminaristas se logró alcanzar los objetivos de investigación que se plantearon en un comienzo, debido a que se pudo realizar una reflexión y análisis exhaustivo y selectivo acerca del funcionamiento del Programa de Mediación Penal en Chile, puntualmente en el Centro de Mediación Agustinas, a través de diversas entrevistas y triangulación de los datos recolectados, a pesar de que no se pudo aplicar la técnica de observación, debido a las restricciones que establecía la institución, por lo que se concluye, que el objetivo general y específicos, presentados en un comienzo en la investigación, pudieron ser alcanzados.

Se investigó sobre la incidencia del Programa de Mediación Penal, respecto a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, mediante la percepción de la víctima, el victimario y los mediadores que participan del Proyecto, identificando la eficacia de sus resultados, situación que permitió realizar un análisis evaluativo del funcionamiento del mismo con respecto a las falencias y fortalezas vistas desde la perspectiva usuaria e institucional.

Además se logró conocer a través de los instrumentos de recolección de información dirigidos a los mediadores la red de derivación y difusión que posee el Programa de Mediación Penal en la sociedad, identificando y especificando cada una de sus etapas y estructura, por lo demás se pudo observar y analizar la visión de los usuarios respecto al Programa y el protagonismo, sentidos y significados en cuanto a sus intervenciones.

Se expone que los principales resultados respecto a estos objetivos son problemas de fondo y no de forma, específicamente, se refleja en que una de las principales fortalezas encontradas es la calidad del equipo profesional, y se presenta una situación contraria en cuanto a la escasez de recursos económicos, identificados a través de la carencia de infraestructura, instalaciones e instrumentos tecnológicos, lo que impide a su vez el adecuado desarrollo y funcionamiento del Programa de Mediación Penal, incluso perjudicando a nivel de difusión.

La red de derivación, se estructura en base a dos instancias una es de carácter judicial, la cual se presenta por medio de las Fiscalías pertenecientes a la Región Metropolitana como lo son la Norte y Oriente, además de la Unidad de Mediación dentro de la Fiscalía Local de Ñuñoa, además de la Comisaría por un denuncia.

El protagonismo y empoderamiento de las partes respecto la responsabilización de sus actos es un factor que se evidenció de forma constante en cada una de las intervenciones profesionales, según lo estudiado por las seminaristas, y por otro lado la instancia de diálogo y consenso común contribuye a su reparación del daño psicológico, por tanto existe una satisfacción usuaria respecto a las intervenciones y trato profesional.

Desde la perspectiva técnica y según lo analizado a través de los instrumentos de recolección de información, específicamente entrevistas, y triangulación de la información, las fortalezas presentadas en el Centro de Mediación se establecen mediante un enfoque de funcionamiento, sustentado sobre la base de que el Estado para una óptima resolución de los conflictos penales y bajo la situación de empoderamiento de las partes, permite el protagonismo tanto de víctima como imputado, en la resolución de su conflicto, estableciendo un equilibrio entre los actores que participan de este proceso judicial, situación contraria se presenta en la justicia retributiva, que hace que el Estado se empodere del conflicto, no dejando la participación a los individuos afectados, lo que se apoya de acuerdo al marco referencial, en donde se estipula que:

“Ese empeño no debería determinar una reducción indebida del papel del Estado en el enjuiciamiento del delincuente y en el mantenimiento de la vigilancia y las salvaguardas esenciales durante el proceso. Era necesario establecer un equilibrio viable entre la influencia del Estado, los delincuentes y las víctimas, tanto en general como en el contexto de cada caso concreto”. Myer (op.cit.).

El protagonismo de las partes para llegar a la resolución de la problemática y a un consenso finalmente, es un elemento positivo visualizado por la investigación realizada, en donde el tercero neutral no anula la participación que deben manifestar las partes sobre sus puntos de

vista, si no que por el contrario los potencia, lo que es manifestado desde un aspecto general del marco de referencia en donde se cita, "la mediación es una manifestación de la auto composición, ya que a pesar de la intervención de un tercero, son las mismas partes las que llegan a la solución, por tanto no desnaturaliza la esencia consensual del acuerdo la auto composición, y serán siempre los interesados los que obtengan el resultado enderezando sus voluntades a tal fin". Grez (*op. cit.*).

Además este proceso estimula la no confrontación de las partes, que deben llegar a una anuencia común, lo que es sustentado a través del punto de vista referencial en donde se establece que "desde la perspectiva de la gestión del conflicto podría definirse como un método de solución de conflictos, no adversarial, alternativo al sistema tradicional de resolución de controversias, que tiene por objeto lograr que las partes involucradas puedan llegar por si mismas a acuerdos satisfactorios para ambas". (Álvarez *et al*, *op. cit.*).

Un aprendizaje otorgado por el protagonismo de las partes, según los análisis efectuados anteriormente, como parte del Programa de Mediación, es la toma de conciencia y responsabilización de los actos que han cometido las partes sobre todo el imputado, lo que se sustenta en la visión referencial en que "A través de este proceso se busca conseguir un *debate intenso sobre el conflicto*. Que todos los implicados lo abordan de manera directa y abierta, de tal manera que se tome conciencia que se es parte del problema y que la solución esta en sus manos. De esta manera se enfatiza la idea de sanación de las partes involucradas y de una idea de justicia más tangible para toda la comunidad. (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 102-103).

La mediación penal, adquiere un carácter autónomo dentro del sistema judicial, lo que permite la espontaneidad en su actuar a través de un equipo integral, complementariamente a diferencia del sistema de Tribunales posee un carácter menos imperativo, por lo que es ahí donde se produce una transformación más evidente, lo que se plasma en la idea de que la "Independencia del sistema penal: Si bien se rige por sus principios generales, ella se desarrolla fuera de los Tribunales y con intervención de un equipo multidisciplinario a cargo de ayudar a las partes en éste proceso. Además la solución a este conflicto será también extra judicial en donde no importan las reglas del Derecho Penal en cuanto a muchos de sus principios, sean el de proporcionalidad, tipo de reparación, etc". (Ibid).

El nuevo enfoque de la mediación penal se dirige a intervenir el daño psicológico, y moral provocado a las partes mas allá de la situación confrontacional en la que se encuentran con cada una de sus consecuencias jurídicas, por lo que se establece como otro elemento que justifica las modificaciones que se están logrando a través de este Programa en el sistema judicial, lo que se hace efectivo en el siguiente apartado evidenciado en los aspectos generales, "se hace patente que el objeto del proceso a efectuar, cualquiera que sea la herramienta a utilizar para este efecto, vislumbra como ideal restablecer a las partes en su estado anterior, mas que sancionar la violación al derecho." Brintrup (*op.cit.*).

Como consecuencia se manifiestan dos elementos que fortalecen la intervención profesional, los que son por un lado el empoderamiento de las partes y el aprendizaje adquirido a través de la experiencia, lo que se manifiesta en la responsabilización de los actos que cometen ambas partes, por lo demás da respuestas a las inquietudes de la víctima, lo que retribuye el daño de forma más integral, y permite ir construyendo elementos restablecedores de la paz social y evitar la victimización secundaria producida por las instancias judiciales, además de establecer menos confrontaciones entre las partes abriendo una instancia de conversación, lo que se evidencia en la siguiente frase "su objeto es resolver de manera conjunta los efectos del delito y sus implicancias para el futuro: Aquí lo que se busca es que las partes al re-personalizar el conflicto puedan curar heridas provocadas por la comisión del delito, más allá del significado de la pena como retribución a la sociedad por el daño causado. Se quiere que el ofensor se responsabilice y tome conciencia del daño provocado a determinado sujeto y que la víctima reciba respuesta a todos los cuestionamientos que surgen después de cometida la infracción, para destruir o paliar la victimización". Gaete (*op.cit.*).

Un hallazgo evidenciado a través de la satisfacción manifestada por parte de los usuarios frente al resarcimiento de la reparación del daño, en cuanto al proceso de mediación penal, es que a

pesar de que las consecuencias psicológicas que produce el delito han sido tratadas y resarcidas, el fenómeno de la reincidencia en cuanto a los hechos, no ha sido previamente estudiado, luego de que las partes y sobre todo el énfasis respecto del imputado, ha reincidido en aspectos delictuales dentro de la sociedad posterior al procedimiento de mediación penal, por lo que se requieren de estudios que puedan sistematizar la experiencia acontecida en cuanto a este ámbito, para así poseer una mirada más holística respecto del fenómeno de la mediación penal, y la efectividad en cuanto a los comportamientos delictuales del victimario posteriores a esta, lo que se manifiesta dentro de que "La concepción de Justicia Reparadora es la base de diversas entidades que tienen por función reparar y prevenir la delincuencia. Es en el fondo, lo que da el valor a estas instituciones y que tampoco se conforma con enfocarse a un daño específico, si no que es una idea que cruza transversalmente el Derecho Penal cambiando su modo de enfrentar el delito. (<http://www.restorativejustice.org>).

Desde una perspectiva técnica respecto del marco referencial nacional, la mediación penal, además de reparar el daño psicológico, se encarga de establecer resarcimientos materiales acordes a cada caso, por lo que es un procedimiento más equitativo para las partes, y "se recibe compensaciones materiales. Mas aún, permite que las propias partes determinen los mecanismos con que se hará efectiva y muchas veces son tremendamente originales. Esto hace que la víctima tenga una sensación de que se hizo justicia en su caso". *Brintrup (op.cit.)*, se estipula también que la víctima se siente resarcida del daño, ya que "es una forma efectiva para la víctima de sentir que se ha hecho justicia", obteniendo "paz interior, a través del cierre de la victimización causada por el delito una vez determinada la reparación". (*Ibid*).

En lo analizando se puede constatar además que las partes pueden llegar a un consenso, debido a que poseen el espacio de diálogo para poder manifestar sus ideas, opiniones y pensamientos respecto de la problemática jurídica presentada, por lo que el advenimiento y la disminución de confrontaciones es un objetivo que se logra alcanzar por el Programa de Mediación Penal, idea que se basa en el párrafo que dice que "las partes del conflicto se encuentran, con el objeto de resolver sobre los daños de toda especie que son consecuencia del delito para lograr restablecer la paz perturbada por la infracción". (*Ibid*).

Los resultados hacen patente que la mediación penal aunque es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos, se debe regir por ciertos condicionamientos que impone el control judicial para su implementación y funcionamiento, para poseer una validez jurídica, lo que se sostiene bajo la siguiente idea, "la atención se focaliza en aquellas fórmulas que reconocen a la conciliación el efecto de evitar una pena, y conllevan un control judicial (por parte del Fiscal y/o Juez) de la existencia de un acuerdo satisfactorio para los sujetos implicados en el hecho delictivo. *Villegas, (op.cit)*.

El sistema judicial, bajo la aplicación de este criterio, desea alcanzar el objetivo de no ser un mecanismo sancionador de la solución de los conflictos penales, si no que busca una mayor empatía con el imputado y así producir menos prejuicios y estigmatizaciones a esta persona, lo que se evidencia como una gran modificación cultural, y se refleja en cuando al marco referencial nacional, en el sentido de que en "los acuerdos en que se condena a personas inocentes, el castigo severo no compensa el error cometido, en cambio a través de mediaciones se pueden evitar aplicar la violencia legítima sobre esas personas". *Brintrup (op.cit.)*.

La mediación penal posee una referencia respecto de otros modelos de intervención aplicados en otros países, lo que implica el desarrollo de la justicia restaurativa y permite que se sustente los efectos positivos, debido a la satisfacción de los resultados que ha adoptado en estas nacionalidades, y su experiencia, lo que brinda mayor seguridad al momento de insertar este mecanismo en Chile, esto se encuentra estipulado en la cita que se refiere a que "también en otras regiones, por ejemplo en África y América. El desarrollo de la Justicia Restaurativa con frecuencia pretende rescatar esas formas de solución del conflicto, estudiándolas e imitándolas, recalcando como la comunidad en forma pacífica a través del acuerdo logra restablecer la paz perturbada por el hecho delictivo. ". (*Convención de los Derechos de Niño, Chile. Art.3 i.B.*).

Es trascendental que el consenso se lleve a cabo a través de la participación directa con la contraparte, para así poder contemplar los motivos exhaustivos que lo llevaron a cometer el

delito, identificando la perspectiva humanitaria y empática de la contraparte, disipando prejuicios que provoquen una mirada negativa del conflicto, lo que se respalda bajo la idea representada en el marco nacional, de que el "encuentro cara a cara con ofensor, "da la posibilidad de enfrentar al ofensor y mostrarle el real impacto humano que causó con el delito, expresando sentimientos, angustias, etc"; además destruye estereotipos al conocer personalmente al delincuente." *Brintrup (op.cit.)*, además se plantea desde la mirada de otros autores que procede a una circunstancia empática de no establecer estigmatizaciones en donde se define como " una circunstancia de pedir y recibir una disculpa, junto con la oportunidad de ser visto como ser humano, más que como un objetivo en la mira para el ataque." (*Ibid*).

Según lo analizado por las seminaristas de acuerdo al marco institucional internacional, un elemento que contempla visto a su vez como fortaleza se enfoca en la perspectiva Española que, la responsabilización se define:

"Como la capacidad de aceptar la implicación en los hechos y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, lo cual permitirá entender cuales han sido las consecuencias de su acto no sólo para el (infractor), si no también para el perjudicado, de sus acciones y a quien se debe confrontar con las normas sociales para lograr este objetivo, todo ello respetando sus derechos y garantías". Funes (op.cit.).

La mediación penal potencia que se establezcan espacios de diálogo y conversación en donde las partes puedan manifestar de forma libre y espontánea cada una de sus ideas, donde las personas se conocen y pueden ser mas empáticas con la contraparte, lo que se plasma dentro de la experiencia observada en la investigación a través del Centro de Mediación, lo que se establece en el siguiente párrafo "dentro de las ideas fundamentales en que se basa la justicia se encuentra la concepción de que el delito produce un conflicto, en el que los participantes son fundamentalmente el autor y la víctima, siendo la mejor forma de solución del conflicto el acuerdo entre ambos participantes, logrando a través del diálogo entre ellos". *Christie (op.cit.)*.

La mediación penal observada desde una mirada técnica, se establece que al innovar en un espacio de diálogo y conversación en donde se interrelacionan las personas, establece una transformación en donde las partes se enfrentan no sólo con sus sentimientos si no que además con los de la contraparte, lo que es visto a través de la experiencia Austriaca, la que "crea una instancia de reflexión sobre el ilícito cometido. Las partes tendrán la posibilidad de dialogar y explicar sus sentimientos frente al conflicto, lo que involucrará una visión mas humana de los problemas sociales que subyacen del fenómeno delictivo. (*Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 102-103*). Conjuntamente la víctima se puede desahogar respecto al daño que produjo el hecho en su vida, y poder pedir explicaciones respecto del hecho al imputado, lo que dejará mas serena a la persona, esta idea se fundamenta en el sentido de que "la víctima ha debido suprimir sus emociones, pues en toda la etapa posterior a la ocurrencia de los hechos no encuentra canales para hacerlos aflorar; en esta reunión entonces, en donde puede por primera vez desahogar sus sentimientos de pena, frustración, etc. El mediador, en este caso debe poner todas las herramientas que tenga de su parte para lograr empatía con la víctima y que esta se sienta reconfortada". *Brintrup (op.cit.)*.

Una de las principales fortalezas de Programa de Mediación, desde la perspectiva técnica, es el menor tiempo de implementación del mismo, en cuanto a la resolución de las causas penales, lo que trae consigo una mayor efectividad en la solución de los conflictos punitivos, lo que se manifiesta bajo la siguiente idea "cada Programa de Mediación dependiendo del delito cometido y de las partes, tiene su tiempo de duración, pero siempre será de una temporalidad menor a la de un procedimiento ante los Tribunales de Justicia, pues al no estar revestido de formalidades hace que las distintas etapas de la mediación se sucedan unas a otras con mayor fluidez". *Gaete (op.cit.)*.

A consecuencia del corto período de implementación del Programa de Mediación, en cuanto a sus intervenciones profesionales, logra que se puedan establecer consensos que son efectuados a cabalidad respetuosamente y comprometidamente por ambas partes, debido al espacio empático que se brinda a través del procedimiento, situación que posibilita en mayor frecuencia el cumplimiento de los acuerdos establecidos., estipulado bajo el siguiente

planteamiento la "solución rápida y eficaz: a través de este sistema se tiene solución de los casos en mucho menos tiempo que al someterse a Tribunales. Además el hecho de que las partes se apropien de su conflicto y ellas lo resuelvan hace que los acuerdos logrados tengan una mayor probabilidad de ser cumplidos. Se puede también analizar su eficacia desde otro punto de vista, cual es el que se ha comprobado por distintos estudios, tanto en Europa como en Norte América que bajan las tasas de reincidencia de los delincuentes sometidos a procesos de mediación". (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 102-103).

A pesar de que en el sistema judicial en la utilización de este procedimiento de mediación penal abarata los costos humanos y materiales, en la temática de Tribunales, pese a ello, no inyecta estos recursos en el mismo proyecto, por lo que éste presenta importantes carencias de financiamiento y focalización de servicios adecuados, debido a que no posee financiamiento autónomo, ni un programa elaborado con respecto a cada uno de los puntos detallados que requiere respecto a esta variable, lo cual se manifiesta como un hallazgo trascendental de modificar, para la implementación de este mecanismo en nuestro país, lo que se refleja en la perspectiva nacional que "tanto al nivel de procesamiento de causas como en las instituciones penitenciarias, todo ello a través de la sustitución por modos creativos del conflicto", además busca "producir un alivio en la carga de asuntos pendientes en los Tribunales de Justicia, la disminución de utilización de Fiscales, públicos u otros funcionarios y la de llamadas policiales, lo que implica mantener más recursos disponibles para los casos en que se los requiere en mayor medida", y se manifiesta en la idea de que "al derivar los casos de la justicia penal a los Centros de Mediación, se alivia el personal de justicia criminal, dando cabida a aplicar recursos a otras disputas". Brintrup (*op.cit.*).

La mediación penal abre una vía innovadora, la cual colabora con el sistema judicial, promoviendo la descongestión y tramitación de causas de mediana complejidad por medio del Programa de Mediación Penal que aplica el Centro de Mediación, logrando en la mayoría de las situaciones, la despenalización de las causas, lo que se ve reflejado en la siguiente expresión, "también se puede mirar esta eficacia desde otra perspectiva y es que alivian la carga que tienen los Tribunales. Ello hace que la Justicia Formal entonces, se dedique a delitos que se habían dejado de lado por la sobrecarga de causas pequeñas que se tenían en proceso. Por lo tanto, la tramitación en Tribunales también se hace más eficiente". (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 102-103).

El acceso más cercano por parte de los usuarios a este procedimiento produce efectos de colaboración en cuanto a la descongestión a los Tribunales, además otro elemento positivo es que la gratuidad en este genera que las personas puedan incorporarse a él sin mayores dificultades, lo que permite suplir las falencias del sistema judicial, sobre todo para aquellas personas de escasos recursos de nuestra sociedad, lo que se plasma en el siguiente enunciado "por eso la mediación es un procedimiento coadyuvante con el proceso judicial que se presenta como más rápido económico y eficaz desde el punto de vista de la adhesión de los participantes al resultado; que previene litigios y como consecuencia de ello descongestiona los Tribunales de Justicia". Gaete (*op.cit.*).

Desde el punto de vista de las seminaristas y de acuerdo a lo analizado a través de las técnicas de entrevista, y triangulación de la información, las debilidades presentadas en el Centro de Mediación se establecen según los planteamientos indagados, en la identificación que el sistema judicial tradicional, del Estado chileno se sigue apropiando del conflicto, por lo que no existe un protagonismo de las partes para la solución de su problemática punitiva, situación reflejada además en experiencias internacionales abolicionistas, como se describe en la siguiente referencia, "los reclamos formulados desde la perspectiva del abolicionismo, en cuanto ha alegado que la justicia penal expropió el conflicto a los actores del mismo, convirtiéndolo en un conflicto Estado autor y no en un conflicto autor – víctima". Christie (*op.cit.*), lo que se sostiene además respecto al marco referencial nacional, cuando se plantea que, "en la actualidad, Chile no posee legislación alguna respecto de la mediación penal víctima-ofensor, (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 141-150).

El poder invertir mayores recursos en infraestructura, por medio de un financiamiento autónomo del Programa de Mediación Penal, posibilita establecer mejores espacios en donde se realicen y se fortalezcan las intervenciones, debido a que el contexto físico es un factor fundamental

para poder establecer un ambiente grato, de confianza y confortabilidad entre las partes, lo que se manifiesta en los hechos de que "la disposición material y repartición del espacio físico, influyen mucho en una buena negociación, o sea, el lugar que ocuparan los asientos, las mesas, lugar en que se sienta el mediador. Este tema ha sido muy estudiado por los autores, así algunos como Sommer señala que los asientos colocados de forma tal que ninguno está frente al otro, ni poseen lugares que le darían físicamente mayor o menor poder, otorgan una distribución más pareja ya sea de poder o liderazgo" (Moore, 1995), y por otro lado, en la cita que plantea "Incluso el colocar una mesa que separe al mediador con respecto a las partes, da mas seriedad a una negociación, e impide una escalada de violencia que se pueda dar entre ellas". *Schiffin (op. cit).*

A pesar de la carencia de recursos materiales, los mediadores tratan de utilizar el escaso espacio físico a su favor, instalando en mesas redondas a las partes, para que de esta manera no se establezca enfrentamiento de poderes o que alguna de las partes se sienta disminuida respecto a la posición en la que se encuentra, lo que se plantea de la siguiente manera, "el arreglo físico del lugar debe hacerlo el mediador, quien por lo general utiliza mesas redondas evitando así que los participantes queden en esquinas contrarias". (*Ibid*).

Según los hallazgos encontrados por las seminaristas en la intervención del Programa de Mediación Penal, respecto a la satisfacción de los usuarios, se presenta que en comparación con el sistema judicial, las partes pueden plantear de forma libre sus opiniones y pensamientos, lo que genera una mayor satisfacción respecto del funcionamiento del sistema de mediación penal, debido a que las partes se sienten partícipes de su proceso de transformación, situación contraria se presenta en los Tribunales, debido a que extraen el empoderamiento de las partes, por lo que no poseen ningún tipo de participación en cuanto a la resolución de la problemática punitiva que afecta sus vidas, lo que se plantea en la siguiente idea " *En virtud del cual las partes en conflicto se encuentran:* Estos sujetos son la víctima, el ofensor y un representante de la comunidad (un mediador por ejemplo) que se reúne cara a cara de tal manera que ellas pueden decir libremente, pero guardando los debidos márgenes de respeto todas aquellas cosas que la administración judicial no les permite expresar. *Brintrup (op.cit.)*, y también se evidencia de acuerdo al siguiente planteamiento, "ambiente de confianza que es necesario en este proceso, ya que así podrán surgir los verdaderos intereses y necesidades de las partes". *Schiffin (op. cit).*

La sociedad es la responsable de impulsar demandas al Estado que posibiliten cambios en cuanto al sistema judicial, en donde se pueda establecer la responsabilización de los actos y reparación del daño de una forma mas eficaz, lo que se cumple a través del Programa de Mediación Penal y que carece a su vez el sistema judicial, por eso la importancia de su implementación dentro del sistema chileno, lo que se sustenta por medio del siguiente planteamiento, "la comunidad es responsable de quienes la integran, por lo tanto debe remediar el ilícito cometido, ella es quien debe defender las pautas de comportamiento que se desea que se sigan, es por eso que ella debe velar porque la víctima reciba el apoyo al cual tiene derecho y a su vez que el delincuente tenga una oportunidad para deshacer el daño causado. (*Marshall, 1999*).

El Programa de Mediación Penal intenta revertir situaciones conflictivas que se dan en la sociedad, para que de esta manera los responsables, adopten un aprendizaje conductual de tomar conciencia de sus actos y adquieran un comportamiento pacífico respecto a sus actitudes manifestadas en la sociedad, lo que se identifica por medio de la siguiente expresión "se le atribuye una función pacificadora dirigida prioritariamente a la superación de los efectos directamente vinculados a la conducta delictiva, la posible situación de conflictos subyacentes , y previa a aquella, sólo interesará efectivamente en la medida que los implicados quieran abordarla. ". *Villegas, (op.cit)*, lo anteriormente señalado además se manifiesta a través de estos dos planteamientos "para el responsable del delito supone enfrentarse al hecho cometido y a sus consecuencias intentando eliminar o superar los efectos negativos a través de su actuación positiva. *Rossner (op.cit.)*, por lo que "el sujeto recupera así su dignidad frente a la sociedad al ofrecer su esfuerzo reparador para restablecer el equilibrio interpersonal alterado por el hecho delictivo". (*Ibid*).



La intervención del mediador, posibilita que las partes se puedan manifestar abiertamente sobre sus ideas, lo que genera una colaboración por parte del profesional a orientar las decisiones, pero no imponiendo estas, si no que dejando que las partes sean las que tomen la iniciativa respecto de la solución a la cual desean acceder, por tanto se manifiestan actitudes conformes del proceso, lo que se contempla a través de la siguiente expresión "es un proceso voluntario, en que las partes sometidas a un conflicto determinado, se dan cuenta que solas no serán capaces de resolverlo, y que por tanto necesitan la ayuda y cooperación de un tercero imparcial, el mediador, el cual ayuda en forma confidencial y acerca a las partes a encontrar una solución cooperativa, que contemple los intereses, siendo mutuamente aceptable, no imponiendo decisiones, si no mas bien modificando la dinámica de poder de la relación conflictiva". Gaete (*op.cit.*).

La satisfacción desde la perspectiva técnica indica que la mediación penal en la experiencia vista en otros países, se considera específicamente en Austria como un principio de oportunidad, establecido independientemente del sistema de Tribunales, lo que según la mirada teórica permite ir "señalando que se podía dar una oportunidad a víctima y ofensor para la solución del conflicto penal fuera de los Tribunales en donde las partes participaran de manera activa compartiendo la experiencia de haber sido dañados y de haber sufrido pérdidas y dolor" (Anónimo, en la publicación *Victim-offender mediation in Europe: Making Restorative Justice Work* compilados Foro europeo de mediación víctima-ofensor y justicia restaurativa).

El Programa de Mediación Penal se rige por el Oficio nº 34, consagrado por el Fiscal Nacional Don Guillermo Piedrabuena, es manifestado a través del proceso de investigación de las seminaristas en su estudio, que es necesario establecer cambios en este mecanismo, por medio de un Código de Procedimiento en Mediación Penal, que estructure, legitime y valide, el funcionamiento de la mediación penal en Chile basada en el programa realizado, lo que se debe efectuar por medio de políticas públicas, para que de esta forma pueda ser implementado con mayor predominio en nuestra sociedad, lo que es manifestado en el siguiente enunciado, "la mediación, es una forma de resolver conflictos, no formal, o sea que no esta a ninguna regla o pauta de conducta, exacta y minuciosa, si consta de un procedimiento el cual es necesario seguir, que no es formalista, o revestido de una serie de requisitos legales, como el procedimiento judicial actual, pero si tiene pautas mínimas indispensables". Gaete (*op.cit.*).

Los cambios según lo analizado por las seminaristas, requieren de un Código de Procedimiento de Mediación Penal, para de este modo se sistematice la experiencia chilena y validar la intervención profesional, respecto a la experiencia de otros países (EEUU) esto se refleja rigurosamente en que, "las ideas de justicia restaurativa se han extendido en el Derecho Penal Juvenil Latinoamericano, a través de instituciones como "la suspensión del proceso a prueba y la conciliación lo mismo que en Derecho Procesal Penal de Adultos, como consecuencia del impulso reformador del Código Procesal Penal Modelo para Iberoamérica de 1988" Lobet (*op.cit.*).

Un cambio que se podría instaurar en el Programa de Mediación Penal, planteada desde el punto de vista de una de las profesionales del Centro de Mediación, es establecer el tratamiento a delitos de mayor complejidad, debido a que en la experiencia de otros países a sido efectivo, por tanto se requiere de su aplicación en el ámbito de mediación penal, lo que se fundamenta en la idea de los "Paneles de Víctimas y Ofensores: Esta modalidad consiste en reunir en grupos a varias personas que hayan sido víctimas de un delito determinado con delinquentes que los hayan cometido, sin tener las víctimas con los ofensores relación entre si. Se utiliza principalmente en los casos en donde existen delitos sin ofensor, con el objeto que las víctimas de estos delitos, puedan hablar con ofensores que hallan cometido delitos similares y puedan responder las preguntas que como consecuencia de su victimización se produce. (Highton et al, *op. cit.*), y además se manifiesta en la propuesta de que "recién últimamente y en pocos lugares, se ha comenzado a trabajar en casos de crímenes violentos y graves inclusive homicidios perpetrados por personas adultas, y ello se inició a pedido de víctimas que querían encontrarse con quien había cometido el crimen". Brintrup (*op.cit.*), además es posible establecer bajo esta mirada que "de todas maneras es importante anotar que en general los Proyectos de Justicia Restaurativa tienden a eliminar la posibilidad de aplicación en los delitos de gran gravedad, lo que es contrario a la adopción de una concepción abolicionista" Ferrajoli (*op.cit.*).

Una visión contrapuesta se presenta en el marco nacional, el que se refiere a que "respecto de estos ilícitos se implican un menoscabo a la integridad de las personas, es también aplicado, pero con la excepción a que si el resultado de los delitos fuere homicidio o daño a la integridad personal de manera irreparable, no se aplica. En síntesis, a todos aquellos hechos que implican un grado de violencia en su perpetración, no se aplica la mediación penal". (*Highton et al, op. cit.*), lo que se basa en la idea de que la mediación penal según la experiencia de estos autores no es apropiado implementarla en delitos de mayor complejidad debido a sus consecuencias, es sólo en casos excepcionales, lo que además se fundamenta en el hecho de que se "basan principalmente en que habiendo voluntariedad no existe inconveniente de reunir a víctima y ofensor en una sesión de mediación". Es a esta situación a la que se le "denomina aplicación general de la mediación víctima-ofensor. Estos casos son excepcionales y siempre que se aplica de esta forma la mediación, no se toma como alternativa al proceso penal, si no complementaria y requiere de un mayor desarrollo y aplicación de la justicia restaurativa en el país en el que se utiliza (EE.UU.) (*Ibid*), perspectiva con la que coincide la opinión técnica de las seminaristas, debido a que delitos de tales características es más complejo de aplicar mediaciones, ya que se debe implementar de manera paulatina el cambio cultural, y tomar la experiencia de otros países, para que de esta manera se posean bases fundadas y no cometer errores acerca de estos planteamientos.

Las opiniones vertidas por medio del estudio consideran que la co-mediación es un proceso que procede respecto a un acuerdo más efectivo, debido a que los profesionales plantean el conflicto desde diversos puntos de vista, lo que posibilita un tratamiento más intensivo, acucioso e integral de la problemática, lo que es aplicado por parte de los profesionales siempre y cuando se intervengan problemáticas de mayor complejidad o que tanto las víctimas como imputados se encuentren en un mayor número, lo que es evidenciado a través de el siguiente enunciado "la responsabilidad hay que diferenciarla, en cuanto si es una mediación realizada con un mediador, o con varios mediadores en una co-mediación. Si se está ante el primer caso, el mediador no puede entrar a conocer un asunto, que ya esta conociendo otro mediador, y si estamos en el segundo caso, los mediadores, que participan se deben ayudar y cooperar entre todos para así lograr que se realice un buen proceso de mediación y se de la real posibilidad a las partes de alcanzar la solución de sus conflictos o disputas". (*Álvarez et al, op. cit.*), y además se establece de la siguiente manera "ambos mediadores deben participar en conjunto, con el objeto de orientar a las partes, lograr acercamientos en las negociaciones, a través de un enfoque multidisciplinario". *Gaete (op.cit.)*.

Desde la mirada técnica, y lo reflexionado a través de los procedimientos de recolección de información los principales sentidos que se manifiestan a través del Programa de Mediación Penal, es que este procedimiento instaura un espacio de protagonismo en donde las partes se incluyen de acuerdo a su propio proceso y son agentes principales de sus cambios, por lo que puede evidenciar de forma más satisfactoria la intervención manifestando sus planteamientos de la problemática punitiva, que es uno de los principales objetivos que se planteaban desde el punto de vista del programa, lo que se basa en que "la justicia restaurativa se había desarrollado en parte como respuesta a la exclusión de las víctimas y procuraba reparar esas circunstancias" (*Comisión de prevención del delito y justicia penal justicia restaurativa, E/CN.15/2002/5/add.1p.7.*).

En las reflexiones establecidas desde la perspectiva de las seminaristas el diálogo establecido dentro del proceso de mediación, es una característica fundamental que ha dado validez en cuanto al Programa de Mediación Penal, e incluso a sido agente facilitador de consensos entre las partes, lo que se valida desde la perspectiva teórica de que "la reparación "como prestación voluntaria del infractor, sirve de soporte a la regulación del conflicto en el que están involucradas personas concretas (infractor y víctima) que intervienen directamente en ese proceso con la ayuda de una instancia mediadora, cuya finalidad es posibilitar la comunicación y la adopción de acuerdos entre las partes. *Schdenswiedergutmachung (op.cit)*, otra postura que sostiene este planteamiento es que es "una forma de intervención en un conflicto, un método que consiste básicamente en facilitar la comunicación entre las partes enfrentadas que posibilite la adopción de un acuerdo por ellas mismas" (*Hartmann et al, op. cit.*).

La red de derivación de acuerdo a la perspectiva de las seminaristas y al resultado de la reflexión respecto a la información refleja que el Programa de Mediación termina con la disputa y la confrontación entre las partes, independientemente que se llega o no a un acuerdo por la relación empática de las partes, sin embargo, da cabida a que el sistema judicial pueda resolver de forma más efectiva la formalización de la resolución del problema, lo que se plantea en la idea de que "el objetivo es poner fin a la disputa por medio de la obtención de un acuerdo que puede o no llegar a formalizarse. Este es uno de los aspectos jurídicos más relevante de la mediación". (Álvarez et al, op. cit.).

Este punto permitió dar cuenta de un nuevo hallazgo planteado a través del estudio realizado por las seminaristas, lo que demuestra que experiencias internacionales estructuran el proceso de mediación penal, por medio de diferentes etapas las que son ordenadas de la siguiente manera, primero se establece la "sesión conjunta inicial, luego sesiones privadas, y en último lugar la finalización o sesión final" (*Ibid*), que según lo investigado se da en forma inversa respecto del Centro de Mediación, debido a que se plantea primeramente la sesión individual y luego la conjunta, por lo que esta forma de proceder debe poseer consecuencias dentro del procedimiento que corresponden ser investigadas, para que se pueda formular los errores respecto de las mismas intervenciones y modificar las debilidades, como fortalecer los aspectos positivos.

La red de derivación según la experiencia de otros países, específicamente Austria, "los Fiscales Públicos, junto con los Jueces (o alguien que los representen) se reúnen con el grupo encargado de efectuar las mediaciones de manera periódica, con el objeto de evaluar los casos que han sido derivados a mediación, absolver consultas emanadas de este procedimiento y determinar cuales son los parámetros por los cuales se debe evaluar si un conflicto es susceptible de ser mediado. Actualmente estos parámetros ya han sido establecidos, producto de la experiencia acumulada, por lo que las reuniones no tienen la frecuencia que tenían al inicio del proyecto". Brintrup (*op.cit.*), lo que según la perspectiva técnica, debe ser incorporado al procedimiento de mediación penal, debido a que existe una carencia en cuanto a reuniones compuestas que permitan una evaluación exhaustiva ex antes, durante y después, de haber llevado a cabo las mediaciones, para poder establecer tanto las modificaciones requeridas, como las fortalezas que se deben potenciar para la implementación de éste, lo que es analizado como un hallazgo descubierto por las seminaristas, que es preciso tratar a la brevedad.

Desde la perspectiva técnica y según lo reflexionado a través del estudio, es fundamental establecer la utilización de ciertos procedimientos de actuar profesional que no proceden en cuanto a la intervención profesional actual de los mediadores que componen el Programa de Mediación Penal, lo que se refleja principalmente en que los profesionales en el momento de proceder a una intervención no posee conocimiento acabado acerca de la problemática subyacente del conflicto punitivo, por tanto no tiene claridad con que herramientas debe intervenir para ser más eficaz y exacto su proceder, lo que se fundamenta en la siguiente idea "las técnicas e instrumentos utilizados, son distintos según el conflicto que estemos tratando, alternativas entre las cuales deben escoger las partes sometidas a éste y que el mediador las debe exponer con claridad para que sean comprensibles por ellas, y así poder realizar una mejor opción. Pero hay pautas mínimas que no distinguen el conflicto al cual estemos enfrentados, y que por tanto se deben llevar a cabo frente a cualquier situación". (*Ibid*).

Desde una perspectiva técnica no se posee experiencia en Chile de la temática de mediación penal, por tanto se debe extraer la de otros países, para ello se requiere de mayor cantidad de capacitaciones, lo que se está logrando de forma muy paulatina con la experiencia de otros países, esto se basa en la idea de que "estos programas en otros países poseen mayor cantidad de años implementándose, a diferencia de Chile, en donde las prácticas "son escasas y responden más bien a la lógica de experiencias pilotos que de programas institucionalizados". (Anónimo, en el informe final proyecto piloto de mediación penal, Agosto del 2007, Elaborado por la Facultad de derecho de la Universidad Diego Portales, y la Fiscalía Regional Metropolitana, Centro Norte).

Se establece desde esta mirada que se debe entregar mayor capacitación a los profesionales que intervienen las causas, debido a que por la escasa experiencia en el contexto nacional del procedimiento, existen falencias en cuanto al actuar profesional, debido a los desconocimientos en el área de mediación penal, esto se sustenta en la siguiente mirada teórica "capacitación para comprender y saber aplicar las etapas del proceso, por lo que algunos autores señalan la necesidad de que profesionales entendidos en estos temas puedan ser mediadores y otros no, (Álvarez et al, op. cit.), además se deben impartir mayores aprendizajes de experiencias internacionales, que poseen resultados del procedimiento que se desea implementar en Chile, por tanto esto se ve reflejado en que "es necesario por ello, que existan cursos para que los interesados se puedan preparar como mediadores, así, por ejemplo en país es como Argentina, en el cual existen cursos de capacitación de mediadores promovidos por el Ministerio de Justicia, lo que es un requisito necesario para estar inscrito en el registro de mediadores". (Ibid).

El mediador penal debe poseer conocimientos que sean de carácter integral, para su mejor proceder en cuanto a las intervenciones penales, lo que se establece en la idea de que se "necesita tener conocimientos sobre comunicación, negociación, organización y planificación estratégica, análisis y manejo de conflictos, relaciones interpersonales o interacción personal, como recolectar información valores éticos y consecuentes decisiones, conocimiento de su propia profesión, los contenidos a fondo a tratar". (Ibid).

Las habilidades y capacidades del mediador también son de carácter fundamental para su intervención, por lo que para que pueda actuar adecuadamente debe aplicarlos según cada caso, los que "son la flexibilidad, la imparcialidad, integralidad, objetividad y confidencialidad", además debe poseer "sensibilidad, para ser capaz de captar y reconocer los intereses de las partes y el conflicto que las une, debe gozar de facilidad de comunicación, lo que permita un mayor acercamiento con las partes en conflicto, reconociendo sus intereses, y que surja entre ellas y el mediador un rapport indispensable en este proceso, debe ser imparcial, debe ser empático, capacidad personal para proporcionar apoyo emocional y seguridad", y lo más importante para poder generar una reparación del daño y conjuntamente enfrentar el conflicto con una resolución mas efectiva es que "debe aliviar la carga emocional en que se pueden encontrar las partes frente a una discusión", asimismo ser neutrales en todo sentido, lo que se manifiesta bajo la idea de que "en este sentido la responsabilidad esta en poder ayudar a las partes para que puedan ellas mismas alcanzar un convenio. Debe cuidarse de ejercer presión sobre ellas para que lleguen a un determinado acuerdo". (Ibid).

Un aspecto negativo del desempeño profesional es que los mediadores en algunos casos actúan de forma inexacta de acuerdo a la solución que requiere el problema respecto a las características de la causa, en torno a la percepción que poseen de su profesión, no siendo equitativos ni focalizando las intervenciones que deben proceder, lo que en ocasiones requiere de otro tipo de intervenciones desde otras perspectivas profesionales, ello se argumenta en el hecho de que "hay que aceptar que en muchos casos, los participantes no logren penetrarse con el programa y es mejor derivarlos a la instancia donde el Juez decida por ellos". Gaete (op.cit.), lo que se sustenta además en el planteamiento que manifiesta que "si bien la mediación "ha resultado muy útil en una cantidad de campos, no es tampoco la panacea. Hay situaciones que no pueden ser mediables". (Ibid).

Pensamiento que se sustenta en la idea que "la mediación no es para todas las víctimas ni para todos los infractores. En principio esta herramienta de resolución de conflictos se aplica principalmente a delincuentes jóvenes, primerizos, pues se ha demostrado que en ellos se presenta la mayor cantidad de éxitos en el procedimiento. Ello porque son éstos quienes están mas susceptibles a arrepentirse y ofrecer disculpas. ". Brintrup (op.cit.).

En el Centro de Mediación estudiado se enfoca a la intervención profesional de multimateria y de carácter penal, situación que se fundamenta debido a que el sistema de justicia no consolida en un cien por ciento el programa dentro de las políticas públicas, lo que posibilita el no poseer recurso para un adecuado funcionamiento y que en cuanto a su aplicación en el país, se presentan las carencias y debilidades del Programa de Mediación, lo que se basa y permite ser efecto de comparación en el siguiente enunciado

"En los EEUU y Canadá han estado relacionadas con organizaciones no gubernamentales, en las cuales voluntarios prestan gratuitamente su labor de mediación, ello fuera del proceso penal. Desde esa perspectiva, la Justicia Restaurativa se ha llegado a concebir como una alternativa a la justicia penal. Sin embargo debe reconocerse que los Centros de Mediación no parten de una clara distinción entre asuntos penales y civiles, funcionando en general como centros para la resolución de conflictos". Weigend (op.cit.).

La aplicación de la Mediación Penal en Chile según lo evidenciado responde medianamente a las necesidades de los usuarios, debido a posee algunas carencias, por lo que logra establecer uno de los objetivos de implementar un sistema menos confrontacional para la resolución de conflictos a pesar de las falencias, y algunas modificaciones que debe plantear por esta misma situación, lo que se basa en la idea de que "el objetivo de la Mediación Penal busca que en el Derecho se ajuste a los nuevos requerimientos de la sociedad y que logre los objetivos de paz social con que el sistema anterior no se logró". (Highton et al, op. cit.).

Situación que se corrobora por la única experiencia sobre la temática de mediación penal en Chile, la cual es realizada por medio del CREA, el que explica que "más esfuerzo demandó, ya que estamos insertos en una cultura de extrema judicialización de los conflictos y donde además, las personas esperan "recetas mágicas" para la solución de sus problemas y no visualizan, de buenas a primeras, el poder encontrar su propia solución a los conflictos", y recomiendan bajo su mirada "que es posible realizar mediación penal en Chile, al menos en estos temas donde lo relacional subyace al presunto delito, esto lo hemos podido comprobar". Lagos (op.cit).

De esta forma se declara que según la experiencia de este Centro "podríamos hacer mediación penal en Chile y podríamos potenciarla de manera de constituir la en una herramienta eficaz y validada en la comunidad para la resolución de conflictos penales, para esto no tenemos que sentarnos a esperar un cambio de cultura, sino que realizar esfuerzos, proyectos, e ideas que nos lleven hacia el camino correcto, el de la cultura de la paz y la reparación". (Ibid).

La mediación penal requiere ir incorporando elementos que permitan posibilitar la aplicación del programa en la sociedad chilena, tales como mayor difusión, contacto y colaboración entre redes institucionales jurídicas, lo que se basa en el enunciado del marco referencial nacional, que expresa que "la aplicación de la mediación penal requiere de un cambio cultural en la comunidad "en la forma de ver al delincuente y su tratamiento, lo que resulta lento y requiere de mucho esfuerzo por parte de sus adeptos". Brintrup (op.cit.).

La mediación penal en Chile es un procedimiento de difícil aplicación, debido a que se plantea como un desafío intelectual, es un proceso innovador y revolucionario, que implica transformaciones culturales, debido a que el poder adaptarlo a la sociedad es un procedimiento complejo, debido a la cultura en la que nos insertamos se atemorizan frente a cualquier cambio o transformación cultural, lo que es validado de acuerdo a lo que se plantea en el enunciado que dice que:

"La justicia restaurativa en el Derecho Penal Juvenil fue facilitado por las características de dicho Derecho, que lo han hecho favorable a la diversión con o sin intervención, para evitar los efectos estigmatizantes que tiene la privación de libertad". Lammek (op.cit.).

Es una experiencia innovadora, en donde se puede resolver un conflicto penal, a través de esta tercera vía de intervención, distinta a las tradicionales, entre las conocidas, lo que refleja una oportunidad en el sistema jurídico chileno, se manifiesta en la expresión de que "dentro de nuestro sistema jurídico, es alternativo a las opciones de la dogmática procesal tradicional: litigio, conciliación, transacción. También representa una alternativa a la negociación". (Álvarez et al, op. cit.).

Focalizando el análisis de las seminaristas se establece un hallazgo en la aplicación en Chile, el cual no contempla un modelo de enfoque de la mediación penal en Alemania, consistente en la realización de un mecanismo de resolución punitiva, el cual le asigna un mayor énfasis en la protección de los derechos del imputado que a la víctima, situación contraria se presenta en el

sistema judicial chileno, en donde se entrega una neutralidad en el trato que se da ambas partes participantes del conflicto penal, lo que se visualiza en la siguiente cita:

"Además en este país se refleja una gran preocupación por no violentar los derechos de los infractores, principalmente la presunción de inocencia. Al comenzar la aplicación de este método se exigía una confesión previa de culpabilidad del infractor para acceder a la mediación, actualmente esto se ha flexibilizado de tal manera de exigir solamente que exista una sospecha clara de su responsabilidad en el hecho y su voluntad de participar". (Kerner et al, op. cit.).

Situación que se demuestra a su vez en la experiencia Española, en donde:

"Es en el año 1990 partiendo de la premisa de que el menor es una persona capaz de responsabilizarse de sus acciones, en donde entra en funcionamiento un programa piloto de mediación, dirigido principalmente a la atención del menor infractor, más que resguardar los derechos de las víctimas". Funes (op.cit.).

A la inversa de lo presentado en nuestro país, en donde se encuentra implementando la Mediación Penal en Adultos, y recién se comienza un piloto de Responsabilidad Penal Adolescente, en la experiencia de otros países, se manifiesta que "el reconocimiento de la Justicia Restaurativa en la Justicia Penal Juvenil, debido a los buenos resultados producidos, de acuerdo con el principio educativo, ha llegado a tener acogida dentro del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, comprendiendo dentro de este no sólo a los menores de edad, sino también a los adultos", aunque para poder implementar este procedimiento de acuerdo a los adolescentes, se utilizó el sistema judicial de adultos el modelo a implementar, lo que se basa en que "es importante anotar que el nuevo paradigma de la Justicia Penal Juvenil fue influenciado por el Derecho Penal de Adultos, en cuanto se asumieron las garantías de derecho penal y procesal penal que habían sido reconocidas en este. Sin embargo, a la inversa el Derecho Penal Juvenil ha influenciado al Derecho de Adultos, se debe reconocer que siempre el Derecho Penal Juvenil va más adelante que el Derecho de adultos". Brintrup (op.cit.).

En conclusión, el implementar la Justicia Restaurativa, implica una transformación de la idea tradicional del sistema penal, por lo que "la concepción de la Justicia Restaurativa se ha concebido como un nuevo paradigma que debe ser diferenciado de la Justicia Rehabilitadora, relacionándola con la ideología del tratamiento". Feld (op.cit.).

El enfoque que asume la mediación penal en el área de adolescentes permite que se contemple al individuo como protagonista del planteamiento de las vías de resolución del su conflicto penal, situación que permite integrar un Modelo de Intervención en Mediación Penal Adolescente educativo y fortalecedor en el sistema judicial, ya que se afirma desde el marco referencial nacional teóricamente que "los conflictos se pueden solucionar de manera colaborativa y que no sufran la estigmatización que se produce entrar al circuito del proceso formal penal". Asimismo este tipo de mediación sería implementado en los Centros de Mediación Familiar. (Highton, Álvarez, Gregorio, 1998: 141-150).

En Chile, la mediación en la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, según la experiencia del centro CREA, se contempla en delitos de mediana gravedad que no contemplan dentro de sus sanciones la privación de libertad, ya que es aquí "donde la mediación podría jugar un rol importante (en este proyecto de ley no se hace mención expresa a métodos alternativos de resolución de disputas), se contemplan: la amonestación, multa, prohibición de conducir vehículos motorizados, reparación del daño, servicios en beneficio de la comunidad y libertad asistida". Lagos (op.cit), por lo que es fundamental intervenir sólo en estos tipos de hechos, para establecer resultados mas óptimos, según lo evidenciado por las seminaristas, y de ser aplicados en delitos de mayor complejidad estudiar a cabalidad las experiencias internacionales, sopesando tanto aspectos positivos como negativos, para que no se produzcan daños a nivel cultural.

B) Reflexión respecto a la situación presentada y críticas acerca de la Perspectiva Técnica de las alumnas seminaristas

B.1) Fortalezas del Programa de Mediación Penal:

Desde la perspectiva de las seminaristas, lo más destacado dentro de las fortalezas del Programa de Mediación Penal, se evidencia en el establecimiento de una instancia de diálogo generada por las partes, potenciando interrelaciones humanas fortalecidas, lo que implicará una mayor empatía respecto de la posición de las partes en la resolución de sus conflictos de carácter penal, por lo que a través de estos mecanismos se genera aprendizaje de estas intervenciones, lo que produce un cambio en sus conductas, la responsabilización de sus actos y errores cometidos por medio del hecho ilícito, impulsando una transformación de su realidad social, en cuanto a sus conflictos penales.

Otro factor relevante detectado en las opiniones efectuadas por las personas entrevistadas, es el restablecimiento del daño causado a ambas partes a través de acuerdos satisfactorios, que impliquen una intervención rigurosa, comprometida e integral del procedimiento, lo que colabora de forma holística para poder llegar a un consenso entre las partes involucradas. Influyendo además en que las personas se sientan empoderadas, capaces y seguras de volver a utilizar la red institucional, en caso de encontrarse en una instancia parecida, para poder resolver sus problemáticas de carácter punitivo, lo que es observado desde la perspectiva técnica como una alternativa eficiente respecto de la solución de los conflictos, sin necesidad de caer en el clientelismo.

Se incluye una nueva variable, considerada también desde la perspectiva de los mediadores, coincidiendo con la de las víctimas e imputados, que es la experiencia que posee un equipo multidisciplinario en la intervención de los casos, la cual se ha ido fortaleciendo de acuerdo a cada etapa en cuanto al proceso de desarrollo del Programa de Mediación Penal, lo que ha permitido adquirir nuevas habilidades, cualidades y herramientas, humanas técnicas y metodológicas que permiten perfeccionar el tratamiento de las causas punitivas, otorgando mayor satisfacción usuaria, por el trato brindado, por parte de los profesionales a cada uno de los actores que participan del hecho. Esta situación contribuye a que tanto las víctimas como los imputados generen un proceso de aprendizaje de estas experiencias, por lo que toman conciencia respecto de su actuar, adquiriendo responsabilidad acerca del comportamiento que han llevado a cabo.

Según el análisis efectuado por las seminaristas a través de la mirada de la víctima y los mediadores, otro factor clave es que la mediación penal es impulsada como una reforma en la sociedad, incorporada como una nueva modalidad de resolución de conflictos penales distintas a las tradicionales, cuya finalidad en su actuar se centra en el descongestionamiento del sistema judicial, y lograr así un acercamiento a las personas al mismo, debido a que es de carácter gratuito.

La preferencia en la calidad de la intervención, por sobre los resultados cuantitativos de las causas atendidas, genera protagonismo a ambas partes empoderándolas como agentes principales de su transformación y aprendizaje a nivel punitivo, por tanto es un proceso innovador y complejo que debe implementarse en la sociedad a largo plazo, por estas características, en donde provocará una transformación a nivel cultural.

Desde la reflexión expuesta desde la perspectiva técnica, mediante el punto de vista de las víctimas e imputados, se considera que la red de mediación penal es de carácter expedito, posibilitando de esta manera la resolución de conflictos penales previos a instancias judiciales, con una mayor frecuencia en los delitos de mediana complejidad, por tanto las personas tienden a recurrir mayoritariamente a esta forma de resolución alternativa al sistema judicial, debido a que sus resultados son más óptimos, recomendando incluso en algunas oportunidades el procedimiento a otras personas. Esta satisfacción usuaria, se debe en gran parte a la intervención neutral que efectúan los profesionales del Centro de Mediación, por tanto esto produce una menor cantidad de estigmatizaciones en contra del imputado y victimizaciones secundarias, provocando de esta manera un proceso más humano con las partes.

B.2) Falencias o debilidades del Programa de Mediación Penal:

Se evidencia a través del estudio realizado por las seminaristas, que ninguna de las tres perspectivas analizadas, se dirigen a un factor común, si no que se presentan a través de dos actores que participan respecto del proceso, solamente, dentro de las más relevantes se plantea la carencia de recursos económicos, y de infraestructura, lo que impide contar con los instrumentos materiales adecuados para brindar una atención de carácter integral a los usuarios. Este factor además influye en la escasez de la difusión del Programa de Mediación Penal, por lo que existe un desconocimiento a nivel nacional de la existencia de este, perspectiva evidenciada por la mirada técnica, que es expresada por los mediadores e imputados.

Desde el punto de vista de las víctimas e imputados, se presenta como una falencia del Programa de Mediación la inexistencia de medios de prueba para poder corroborar la veracidad de los acontecimientos ocurridos en la problemática, lo que según la opinión técnica es un elemento que dificulta el poder incorporarlo, debido a que implicaría una mayor cantidad de tiempo invertido, para la resolución de la problemática, y de esta manera tomaría un sentido similar al que se implementa dentro de las instancias judiciales.

Otro factor detectado por las mismas partes, en igualdad de opiniones manifestadas es la no existencia de falencias dentro del Programa de Mediación Penal, lo que es visto por la perspectiva de las seminaristas como un factor negativo, debido a que es necesario adoptar una actitud de permanente críticas constructivas respecto al procedimiento al cual se sometieron, e ir creando y reformulando de acuerdo a sus errores modificaciones de forma eficaz.

B.3) Nivel de difusión del Programa de Mediación Penal:

De acuerdo a la mirada de los tres agentes de investigación, consideran que la mediación penal en Chile requiere de mayor difusión, para que los usuarios posean mas claridad respecto al acceso, funcionamiento y desarrollo del programa, lo que contribuiría a que se genere una mayor empatía y familiaridad con la red judicial, a través de un conocimiento del procedimiento, lo que impulsará acercamiento de las personas a esta instancia innovadora del sistema judicial.

Otro factor relevante de acuerdo al análisis planteado desde la perspectiva técnica, se presenta una carencia respecto del financiamiento económico del Programa de Mediación Penal, lo que imposibilita que se cuente con mecanismo que colaboren con ella, tales como los medios de comunicación masiva, porque no se encuentran en la etapa apropiada según su punto de vista.

En una menor cantidad de opiniones, algunas víctimas e imputados consideran que es satisfactoria la difusión que existe actualmente a nivel de la sociedad, situación que no representa la realidad detectada por las seminaristas, debido a que además la mayor parte de las víctimas e imputados destaca la insatisfacción de los mecanismos de expansión del conocimiento de la mediación penal.

B.4) Nivel de satisfacción del Programa de Mediación Penal (protagonismo):

Los puntos de vista que manifiestan mayor relación, en cuanto al mediador, víctima e imputado, según lo estudiado por las seminaristas, es que la mediación penal contribuye a generar espacios de diálogo, que potencian los intercambios de perspectivas, ideas y pensamientos que consideran las partes, en la resolución de los conflictos de carácter penal involucrados. Es importante observar esta variable, debido a que promueve espacios menos confrontacionales, lo que a largo plazo generará una sociedad con menor frecuencia de posibles delitos de mediana complejidad que podrían ocurrir, posibilitando descongestionar aún más el sistema judicial chileno.

Además se presenta una mirada mas bien satisfactoria respecto de la responsabilización de los actos cometidos en cuanto a las partes que participan del Procedimiento de Mediación Penal, lo que contribuirá así al fortalecimiento de las instancias de diálogo explicadas anteriormente, y

también una colaboración respecto a la transformación conductual de la persona que posee el problema de carácter punitivo.

En el punto de vista del mediador y la víctima, considera que la mediación penal brinda un contexto agradable, confortable para la intervención de las causas jurídicas, lo que permite que las personas sientan un mayor acogimiento por parte de los profesionales, lo que contribuye a la resolución de su problemática punitiva.

Un factor que se acota de acuerdo a la perspectiva de la víctima es la inclusión de mecanismos de prueba que validen la intervención profesional llevada a cabo, lo que según el punto de vista de las seminaristas, traería como consecuencia el desvirtuamiento del objetivo principal del Centro de Mediación Penal y se produciría en un error de similitud al imitar del procedimiento judicial.

Solamente la víctima e imputado opinan que el advenimiento es un factor fundamental, junto con el apoyo profesional, y la rapidez con que actúa el sistema de mediación penal en el restablecimiento del daño a las personas.

B.5) Cambios o modificaciones del Programa de Mediación Penal:

En ningún caso se presenta la coincidencia de acuerdo a este factor analizado, respecto de las opiniones vertidas en las entrevistas realizadas a las partes, sin embargo las seminaristas detectaron que, las víctimas con los mediadores coinciden en el punto en que es necesario que se produzcan mayor cantidad de investigaciones que sistematicen las experiencias respecto a la mediación penal, material teórico que permitiría, legitimar y validar de forma más rigurosa la mediación penal en el sistema judicial.

Una mirada de los mediadores e imputados, consideran que es necesario la creación de un espacio único y exclusivamente para la puesta en marcha del Programa de Mediación Penal, situación que representa la importancia de la inserción de este mecanismo dentro del sistema judicial.

En cuanto a las opiniones efectuadas por las víctimas e imputados, consideran que es necesario instaurar medios de prueba eficaces en el Programa de Mediación Penal, junto con una difusión adecuada, respecto a las etapas que posee éste, en lo que respecta a los medios de prueba se observa desde la perspectiva técnica, que es un procedimiento lejano y difícil de implementar, debido a que este significaría una imitación en los procedimientos judiciales por los que se solucionan las problemáticas a nivel retributivo, impidiendo el logro de la transformación cultural que se desea obtener.

En lo analizado en el estudio, un menor porcentaje de opiniones, respecto de las víctimas e imputados, considera que no es pertinente instaurar cambios en el Programa de Mediación Penal, en donde se observa nuevamente la falta de crítica por parte de los usuarios del proyecto.

B.6) Sentido del Programa de Mediación Penal:

En cuanto a las tres miradas, que se analizaron por las seminaristas, estas coinciden en el hecho de que la mediación penal es un mecanismo que brinda un espacio en donde se pueden expresar las ideas y puntos de vista de ambas partes, por lo que esto genera un aprendizaje entre las personas, y así se prevé aquellas conductas problemáticas de los individuos, lo que además permite la responsabilización de los actos principalmente de la perspectiva de los imputados, es decir, que el sistema pueda responder a las carencias que existen en torno al contexto judicial.

Mediadores, víctimas e imputados además consideran que otro factor relevante dentro del Procedimiento de Mediación Penal, es el poder establecer instancias que fortalezcan el diálogo, procediendo de esta forma a establecer una interrelación satisfactoria entre las partes, lo que

contribuirá a que se genere un clima empático entre las personas, factor que incide en la resolución de las problemáticas punitivas, y a un posible consenso.

Desde la perspectiva de los mediadores y víctimas, consideran que la imparcialidad respecto del trato que brindan los profesionales, es un factor que impulsa el poder llegar a un consenso óptimo entre ambas partes, situación que contribuye esencialmente a una menor frecuencia presentada en las confrontaciones dentro del sistema de mediación penal.

Se establece que la descongestión del sistema judicial, se debe principalmente a la variable tiempo, la que permite resolver de forma inmediata las problemáticas punitivas, de esta manera atendándose exclusivamente los casos de mayor complejidad por parte de éste y derivando las causas de mediana complejidad al Centro de Mediación, por tanto facilitando el proceso de reducción de cargas judiciales.

Las características analizadas con anterioridad, conllevarían a la transformación de la sociedad en cuanto a la perspectiva judicial, incorporando nuevos procedimientos de resolución alternativa de conflictos vistos como una vía más pacífica y que brinda una mirada más humana respecto de los problemas y comportamientos que tienen consecuencias penales.

Tanto los mediadores como los imputados entrevistados, coinciden con el hecho de que el empoderamiento de las partes en la resolución del conflicto permite que estos adquieran un mayor protagonismo en la búsqueda de soluciones, que influyan en su reparación integral del daño ocasionado a ambas partes de forma directa.

B.7) Aplicación del Programa de Mediación Penal en Chile:

Respecto a esta variable es relevante considerar que según el análisis establecido por medio de la perspectiva técnica, que ninguna de las tres perspectivas analizadas coinciden en sus opiniones, sin embargo desde la perspectiva de los mediadores e imputados afirman que el trabajo en equipo es una herramienta relevante para la implementación de la mediación penal en Chile, debido a la rigurosidad que destaca este apoyo profesional dentro de las intervenciones, logrando dar mayor protagonismo a las partes, lo que genera empoderamiento respecto de las personas que son partícipes en el proceso de mediación penal, y a su vez el espacio de diálogo permite el poder desahogarse en cuanto a las perspectivas de los hechos ocurridos, por lo que se produce una reparación del daño emocional.

Víctimas e imputados consideran que es relevante un espacio de diálogo, como factor que impulsará el adaptar de una forma más adecuada la mediación penal en Chile, por medio de *interrelaciones humanas*, lo que produce menos confrontaciones entre las partes, es por ello la importancia de aplicar este mecanismo de resolución de conflictos alternativo al sistema judicial, desde la perspectiva de los usuarios.

Es considerado por las seminaristas que el elemento de diálogo es fortalecedor de los espacios de entendimiento de la realidad de cada persona, por tanto están de acuerdo con la inserción de este para implementar el mecanismo de mediación penal en nuestra sociedad provocando un cambio cultural profundo y reformador.

A pesar de no ser un punto mencionado por las tres partes, si no que sólo desde la perspectiva de los mediadores, es importante considerar de carácter fundamental el poder implementar a través de políticas públicas el establecimiento de un Código de Procedimiento de Mediación Penal para que sea legitimado por la sociedad y de esta manera sirva además como orientación de aplicación de las etapas y procedimientos efectuados dentro del mismo proceso de mediación penal, por lo que esto implica un desafío intelectual, y un proceso innovador, revolucionario y transformador, en el cual la sociedad debe ser un agente activo.

B.8) Red de derivación del Programa de Mediación Penal:

El análisis desde la perspectiva técnica a permitido visualizar, que la Fiscalía Metropolitana, Norte y Oriente son las instituciones encargadas de seleccionar las causas penales ingresadas a través de la denuncia por medio de carabineros o por esta misma instancia judicial, para ser

derivadas al Centro de Mediación Penal, en el que se identifican por medio de un RUC (Rol Único de Causa), el cual es enviado vía e-mail por el Fiscal Asistente y posteriormente ingresados por una Técnica Jurídica, la cual fijará fecha para la intervención de la causa en una sesión individual y conjunta.

Terminadas ambas sesiones y si se posibilitó un consenso, se procede a firmar el acuerdo establecido por las partes por medio de un acta, la cual para su validez legal, debe considerar el perdón y responsabilización de sus actos por parte del imputado, enviada nuevamente al Fiscal que derivó la causa en un comienzo, en donde se procede a acceder a las dos vías de solución dentro del sistema judicial, las cuales son la suspensión condicional del procedimiento o acuerdo reparatorio, siendo este último el que se da con mayor frecuencia dentro del procedimiento de mediación penal, lo que es dictaminado por el Juez de Garantía, ya que es quien puede darle un valor legal.

En caso de que el imputado presentara un nuevo acuerdo reparatorio, habiendo tenido uno con anterioridad, no podrá proceder la aplicación de este en la resolución de su problemática, en este caso se aplica una suspensión condicional del procedimiento. De similar situación ocurre el hecho de Violencia Intrafamiliar y distensiones domésticas, en donde tampoco se puede acceder a un acuerdo reparatorio, que de ser así se debe presentar ambas partes, caso contrario sucede en el primer procedimiento.

Existen otras penalidades que no son aplicadas por el Centro de Mediación y que se llega a ellas cuando no se considera un acuerdo de las partes dentro del mismo procedimiento, y además si no se establecen los antecedentes suficientes de la causa, la Fiscalía las archiva para proseguir su investigación.

En la línea de Responsabilidad Penal Adolescente, área que se pretende intervenir, la red de derivación sería por parte de las cuatro Fiscalías del área Metropolitana, cuyo objetivo es la calidad de la atención por sobre los resultados cuantitativos.

B.9) Desempeño Profesional del Programa de Mediación Penal:

El análisis realizado por las seminaristas, considera que debido a la escasa experticia de la temática de mediación penal en Chile en cuanto al área judicial de adultos y adolescentes, los profesionales, se sienten en una etapa de constante aprendizaje y capacitaciones que permite fortalecer sus conocimientos para poder intervenir en el área de procedimiento penal, sin embargo se explica que la experiencia de otros países puede generar nuevos conocimientos de aplicación del Programa de Mediación Penal, pero igualmente se plantea como un desafío intelectual.

Es necesario además poder capacitarse y obtener nuevos conocimientos psicosociales, patológicos, sociológicos y de expresión verbal, respecto de las nuevas áreas de intervención que pretende abordar el Programa de Mediación Penal, debido a que los mediadores se autoevalúan en cuanto a las modificaciones de sus principales falencias respecto de su actuar, una de estas se manifiesta a través del estrés profesional que adquieren, producto de su exhaustivo trabajo, y conjuntamente se presenta una inseguridad en su actuar.

Sin embargo, una postura minoritaria, considera que el equipo profesional es holístico y de carácter multidisciplinario, por lo que no cabría someterlo a ningún tipo de modificaciones de carácter funcional, además de entregar una atención oportuna a las personas.

La evaluación de carácter profesional por los mediadores, considera por otro lado apropiado su actuar, debido a que el procedimiento utiliza herramientas adecuadas tales como escucha activa, acogimiento, empatía y atención más cercana y humana, además de su desempeño en forma autónoma y neutral, lo que genera mayor calidad en sus intervenciones.

Una debilidad presentada se visualiza por medio del actuar profesional a través de la propia carrera que poseen los mediadores, en donde esta se puede utilizar en forma inexacta sus conocimientos.

El no poseer una mirada focalizada respecto de las características individuales de cada caso, que en reiteradas oportunidades presentan situaciones heterogéneas, por tanto se debe tener una perspectiva más integral de la situación para una mejor intervención profesional. Desde la perspectiva de las seminaristas, esto debería ser un factor esencial previo a la instancia de una primera sesión de intervención de las causas, para poder actuar con las herramientas profesionales precisas.

El recurso humano no es suficiente para satisfacer las necesidades judiciales de las personas, lo que impide que se puedan atender una mayor población de casos, situación que es influida por la escasez de recursos que presenta el Programa de Mediación Penal.

Las seminaristas consideran que a pesar de haber tanto fortalezas como debilidades en el actuar profesional de los mediadores, lo más importante es poder adquirir mayor experiencia que generen más valor humano en sus intervenciones a través de capacitaciones nacionales e internacionales, lo que podrá modificar aquellos errores y falencias que puedan existir dentro del desempeño profesional.

Los principales actores institucionales evalúan de una forma positiva, el Programa de Mediación Penal, situación que posibilita que este sea insertado dentro del sistema judicial chileno.

C) Aportes y Propuestas que colaboren a la formulación de un proyecto de Mediación Penal

Es relevante considerar por medio de todas aquellas características extraídas de los análisis realizados en la presente investigación, los que fueron de acceso restringido impidiendo una profundización y conocimiento exacto de la problemática establecida en cuanto al Proyecto de Mediación Penal, por ser este un sistema de carácter penal, hermético y por el temor que poseían respecto a una evaluación de sus intervenciones profesionales, se pudo evidenciar sólo desde una mirada más evidente, ocultando la problemática subyacente, sin embargo se llega a la conclusión de que es necesario implementar un enfoque de planificación, respecto del Programa de Mediación Penal, debido a que actualmente este carece de un proyecto elaborado y escrito que permita dar lineamientos a sus intervenciones y poder considerar la dimensión real de los recursos humanos, materiales y técnicos que es necesario implementar para un financiamiento autónomo, elementos que fue posible detectar de forma directa a través de esta investigación, en las debilidades que posee el Programa, situación validada como un hallazgo debido a que desde las visiones de los mediadores se considera como una carencia. Es preciso plantear por las seminaristas que se hace patente y que es inconcebible, poco ético y riguroso, el trabajar una programática de los conflictos jurídicos, sin contar con un Proyecto que le de una base estructurada a éste. Por tanto el sistema requiere de una inmediata promulgación formal de un Proyecto de Mediación Penal para incluso establecer aquellas modificaciones que dicen relación con insertar un Código de Procedimiento en Mediación Penal que permita una mayor validez y sistematización de las experiencias en el sistema jurídico.

Se identifica que los ámbitos que se debe poner mayor énfasis para la elaboración y posterior aplicación del Proyecto de Mediación Penal son principalmente, poseer financiamiento autónomo brindado por la Corporación de Asistencia Judicial debido a que según las opiniones evidenciadas respecto a los resultados positivos que se plantean del programa en nuestra sociedad, los recursos económicos, humanos, materiales, técnicos e infraestructura que estas instituciones dirijan al proyecto tendrán la seguridad que serán invertidos focalizadamente de acuerdo a cada problemática, sin incurrir a errores que desvirtúen su utilización, provocando transformaciones positivas y fortalecedoras al sistema jurídico.

Situación que se basa en el hecho de que el Programa de Mediación Penal, carece de colaboración y contacto de redes institucionales tanto públicas como privadas que contribuyan y cooperen en su actuar, por lo que para que se establezca una adecuada planificación del proyecto se deben contar con actores institucionales responsables, que se hagan partícipe del proceso estableciendo evaluaciones permanentes del procedimiento, y las modificaciones necesarias para no incurrir en nuevos errores, como puede ser el implementar la mediación penal en adolescentes sin poseer una experiencia acabada en el primer ámbito de aplicación

que esta incorporando el programa en la sociedad, y preveer de estas forma el abarcar dos ámbitos de intervención sin haber profundizado la primera problemática desde una perspectiva integral, por tanto el seguir las etapas metodológica, ordenada y consecutivamente colaborará en la inserción y adaptación en la sociedad, en cuanto a este proceso innovador y trasformador de la cultura, como una mayor difusión de los mismos actores institucionales para un acabado conocimiento cultural del mecanismo de mediación penal.

Además se debe manifestar el objetivo que posee el Programa de Mediación Penal, el cual es el establecer una vía alternativa al sistema jurídico en donde se resuelvan las problemáticas de carácter punitivo, fortaleciendo el acceso de las personas al sistema judicial, y dando mayor protagonismo y empatía a las partes en cuanto a su intervención, considerando una vía menos confrontacional, que permita la desjudicialización de los problemas penales evitando la saturación del sistema, individualizando cada uno de los casos presentados, vistos como sujetos de atención, de esta forma identificándolos y caracterizándolos, para tener una mayor claridad en cuanto a la calidad en el proceder de las intervenciones, estableciendo de esta manera el cambio del paradigma judicial, desde una justicia retributiva a una restaurativa, lo que se debe implementar de forma descentralizada, con la intervención de mayores actores institucionales.

Se debe plantear que este cambio de perspectiva, enfoca diversas ventajas en su aplicación, las que se incorporan a través de la satisfacción de los intereses de la víctima en la oportunidad de expresar pensamientos y sentimientos al victimario en el resarcimiento del daño causado a la víctima y evitar un juicio alcanzando otro medio de conclusión por una participación activa, en donde se empodera a las partes, la visión de este punto de vista comprende un protagonismo de la víctima y victimario a diferencia de la justicia tradicional, que comprende al actor y al Estado, considerando al delito como un conflicto entre las partes y no como una infracción a la norma, lo que es visto además como una justificación de la aplicación de este en nuestra sociedad, cuando se plantea además que se posee una responsabilidad individual y social, ejerciendo un control hacia la comunidad, en vez de que al sistema judicial propiamente tal, a su vez inserta procedimiento compositivos mas que adversariales, y como finalidad se dirige a resolver el conflicto asumiendo la responsabilidades en comparación con el sistema de justicia tradicional quien se dirige en probar que existe un delito aplicar castigos y culpas, situación contraria a este procedimiento que ayuda al resarcimiento y reparación del daño en todos los ámbitos que son afectados por los sujetos de intervención , en delitos de mediana complejidad.

El programa en cuanto a su planificación en definitiva debe plantear la prevención, participación, protección a la víctima y reparación del daño, como otras de las finalidades que posee, para que después se pueda evaluar el impacto y resultados del mismo.

Es importante aclarar además la no existencia de experiencias anteriores en el país, a excepción de lo planteado bajo el marco referencial del equipo del CREA, para que de esta manera se puedan establecer específicamente cada una de las características del proyecto, potenciando los aspectos que se encuentran débiles a través de capacitaciones y conocimientos de experiencias anteriores, y mantener las fortalezas del mismo, para su actuar integral respecto de los procedimientos, especificando la multidisciplinariedad en el actuar del equipo, y otras funciones, en cuanto al total de personal y profesionales con los que se debe contar, manifestando el periodo de tiempo necesario para cumplir con todos los objetivos y finalidades abordadas y propuestas por las seminaristas.

La perspectiva técnica, considera conjuntamente que los demás elementos para formular la planificación del proyecto se encuentran establecidos, lo único que carecería es corregir las falencias explicadas anteriormente y aplicar las acciones tendientes a formularlo sistematizando las experiencias requeridas, sin mayores dificultades.

De esta manera se corregirá el error planteado desde el punto de vista metodológico, debido a que se efectuó un diagnóstico, pero sin una posterior elaboración de un Proyecto de Mediación Penal, en una planificación estratégica, llevando a cabo la siguiente etapa de ejecución que no correspondía al orden determinado, y no estableciendo evaluación cualitativa de los resultados considerando el impacto que ha tenido el proyecto, para las modificaciones y cambios que se

deben plantear en esta etapa, situación que fue presentada a través de los resultados de esta investigación, lo que colaborará en la planificación y elaboración del Proyecto de Mediación para poder ser aplicado legítimamente, y además se encuentra colaborando en este punto respecto del segundo paso a seguir, como el que no se realizó de programación del proyecto, por tanto en cierta medida, desde la mirada técnica con esta investigación se corrigió dos importantes etapas metodológicas en el planteamiento de cualquier proyecto ya sea de carácter jurídico o social, las que son primeramente planificación y evaluación de la problemática de resolución de conflictos de carácter penal, con las cuales carece el Centro de Mediación.

D) Conclusiones respecto del proceso de crecimiento profesional de las seminaristas

Como futuras profesionales la experiencia investigada otorga un cúmulo de aprendizajes que aportan conocimientos metodológicos, técnicos y jurídicos que podrán ser aplicados en sus futuras intervenciones profesionales, de los cuales no se poseía información al respecto, fenómeno que era totalmente desconocido previo a la instancia de investigación.

El elemento innovador, transformador y revolucionario que implicaba la aplicación de este mecanismo de resolución alternativa de conflictos en la sociedad chilena, fue un elemento que motivo a las seminaristas a estudiar la temática indagando sobre el comportamiento, funcionamiento y dinámica que se presentaba dentro del contexto que se ejercía esta problemática, siempre compenetrada por la atracción que sentían las mismas por el área jurídica, los elementos que posibilitaron el acceso de las estudiantes a esta ámbito de la justicia restaurativa fueron además, en primera instancia la colaboración de la institución debido a la escasez de estudios cualitativos respecto de la temática, el interés de las seminaristas, y la atracción del área penal, incluso como posible ámbito de trabajo, y el fenómeno como tal en cuanto a la innovación que implicaría en la visión de justicia planteada por la sociedad, y la perspectiva de las personas respecto al funcionamiento del programa, percibiendo su opinión dentro de la aplicación del Proyecto de Mediación Penal.

Un elemento esencial en cuanto a la posibilidad de brindar un trato y atención más cercana a las personas, debido a que los profesionales carecían según la perspectiva de las seminaristas de una autocrítica en cuanto a su desempeño laboral, por tanto se aprendió a que como profesionales podamos modificar este aspecto y que siempre nos estemos sometiendo a constantes autoevaluaciones para poder perfeccionarnos, y modificar nuestras conductas erradas, potenciando nuestras habilidades técnicas y metodológicas en torno a cualquier problemática social.

La apertura de nuevas e innovadoras instancias de investigación colaborarán con el cambio referido al desempeño de los mediadores, y además provocaran corregir los errores del sistema, por lo que los profesionales de cualquier institución deben adquirir una mirada más integral y holística en donde se puedan evidenciar estos procesos y no ser reticentes a ellos, colaborando de forma permanente en torno a las investigaciones y que se guíen de los hallazgos y críticas constructivas evidenciados en estas, debido a que de otro modo no se podrá transformar la realidad social.

Los usuarios del sistema posibilitan por medio de una actitud colaboradora con el instrumento de investigación, mas a una transformación que los propios profesionales que actúan dentro del mismo, lo que es un elemento que impide el poder evidenciar el funcionamiento del programa detectando las problemáticas que presenta, y de esta forma contribuir a la solución de las mismas. El aprendizaje adquirido se explica entonces, en la medida que las personas se demuestran más dispuestas al cambio de sus problemáticas jurídicas, más que los mismos actores judiciales, por lo que es importante implementar este cambio en la sociedad y la adaptación de los usuarios a este mecanismo, debido a que todo cambio cultural es complejo y genera aprendizajes.

El permanente cambio respecto a las funciones en los actores institucionales que dirigen la temática de mediación penal y el equipo que interviene en los conflictos, posibilita que no haya una mirada integral del proceso, por lo que es retomado constantemente a través de diferentes

visiones en donde hay una segmentación en las modificaciones que se deben adoptar, por lo tanto se debe mantener una perspectiva integral y holística del Programa de Mediación Penal dadas sus características de cambio, por lo tanto la dinámica de rotación de los actores de coordinación institucional no deben ser permanentes, para adaptarse al contexto.

Un principio importante otorgado en la carrera de Trabajo Social es propender a la transformación de las realidades sociales, lo que se manifiesta a través de este procedimiento, sin embargo se debe hacer presente que sólo requiere de algunas modificaciones y planificación en cuanto a la elaboración del mismo, pero pese a ello transforma las realidades de carácter jurídico, por tanto creemos que es evidente que las transformaciones sociales se pueden llevar cabo, sólo se debe ser más dinámico e ir implementando los cambios de una forma metodológica más ordenada, por tanto se deben perfeccionar los sistemas en cuanto a las falencias que presentan, debido a que estos afectan el bienestar de la sociedad, debido a que de este enfoque estaremos estimulando la interrelación humana, en espacios de diálogo contribuyendo a la empatía, protección y modificaciones trascendentales a la realidad social, por ende el Estado se debe hacer partícipe de este proceso, implementando políticas públicas respecto a la temática de mediación penal, que contribuyan a corregir los errores y daños que existen dentro de este sistema, para que de esta manera se posibilite un cambio social en la realidad cultural de nuestro país.

Como dice Víctor Hugo *"No hay más que un poder: la gloria al servicio de la justicia no hay más que una gloria: el genio al servicio de la verdad"*.

Incluso es importante que todos los seres humanos, y trascendentalmente los actores institucionales piensen y reflexionen sobre lo que dice Couture *"El derecho no es un valor, el valor es la justicia. El día que encontremos en conflicto el derecho y la justicia, nuestro deber luchar al lado de la justicia"*.

Lo que se explica en lo que plantea D. Alighieri *"todos somos grandes partidarios de grandes proyectos para tratar con más justicia al común de los mortales, pero permanecemos indiferentes a las necesidades de las personas que están más cerca de nosotros"*, por eso como dice Goethe *"la ley es poderosa, pero más poderosa es la necesidad"*.

Conjuntamente recordar siempre que las leyes por si solas no rigen nuestra sociedad, sino que también debemos conservar el conocimiento, por eso como dice Bulwer-Lytton: *"Las leyes mueren pero el pensamiento jamás"*.

E) Referencia Bibliografica

- Anónimo, (1990): *Victim-offender Mediation in Europe: Making Restorative Justice Work* compilados Foro Europeo de mediación víctima-ofensor y Justicia Restaurativa, s/l.
- Álvarez GS, Highton E, y E. Jassan, (1992): *Mediación y Justicia*, Buenos Aires, Fundación Libra.
- Barker Licius, y Barker Twilei, (1982): *In re "Gault"(387 us.1)*, En (comp) *Civil liberties and the Constitución*, 362 pp New Yersey.
- Bazemore Gordon y Walgrave Lode , *Introduccion: Restorative Justice and the International Juvenile Justice Crisis*, En Bazemore y Walgrave, (comp): *Restorative Juvenile Justice Repairing the harm of Routh Crime*, 1-13 pp, ed. Restorative Juvenile Justice.
- Blagg Harry, *Aboriginal Youth and Restorative Justice: Critical Note*, Autralia y Maxwell(ed), *Restorative Justice for Juveniles*, 227-242 pp.
- Blankenburg, et al (1980): *Alternative Rechtsformen*, pp 84 en Rohl Balnkenburg et al 280 pp (comp): Hartmann, Schlichten oder richten , 1995 , pp 28-31.
- Bestandsaufnahmen, (1991): pp 1 V En Pfeiffer (comp): ZRP 1992 pp 338 Trenczek. ZRP 1992 pp 130 – 131; V Muller – Dietz , En Kaiser et al (comp):*Kriminologische Forschung*, 1988, pp 963.
- Brintrup Bahamonde, Ana Carolina, (2003): *La Mediación Penal, Justicia Reparadora*, Memoria de Prueba para optar al grado de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso.
- Bovino Alberto, (2001): *La Suspensión del Procedimiento Penal a prueba en el Código Penal Argentino*, Buenos Aires, Editorial del puerto, 129-131 pp., et al.
- Carrera Bascuñan, Helena, (1963): *El Secreto Profesional del Abogado*, Santiago Editorial Jurídica.
- Christie Nils, (1984): *Los conflictos como pertenencia*, en AA.VV, *de los delitos y de las víctimas*, 157-182 pp, et al.
- Dunkel Frieder, *Orientaciones de la Política Criminal en la Justicia Juvenil*, En Tiffer, Sotomayor, Llobet Rodríguez y Dunkel, (comp): *Derecho Penal Juvenil*, 527 pp.
- Elgueta María Francisca; Gajardo Mónica y Sepúlveda Carmen, (2003): *El Arte de Preguntar*, Santiago.
- Elgueta Rosas, María Francisca, Palma Gonzalo, Eric Eduardo, (2008): *Dimensiones de Paradigma Positivista Interpretativo Sociocrítico. La investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas*, Santiago de Chile, Editorial Universidad de Chile Facultad de Derecho, 118 pp.
- Eser Albin, (1992): *Acerca del Renacimiento de la víctima en el Procedimiento Penal*, en AAVV, *De los Delitos de las víctimas*, Buenos Aires, Editorial Ad-hoc, 13-52 pp.
- Eser Albin, Kayser Gunther, y Madlener kurt (1990): *Neue Wege Der Wiedergutmachung Im Strafrecht*, Freiburg , Max Planck institute Furr Stranfrench, et al.
- Estrada A, M. *Manual de Procedimientos de Mediación Penal*, Instituto Carlos Casanueva, Ministerio Público.
- Feld Barry, *Rehabilitation, Retribution and Restorative Justice: Alternative Conception of Juvenile Justice*, En Bazemore y Walgrave (comp), *Repairing the harm of Routh Crime*, 18-44 pp, Editorial Restorative Juvenile Justice.

- Ferrajoli Luigi, (1986): *El Derecho Penal Mínimo, en Poder y Control, en nº 0*, España, 25-48 pp.
- Ferrajoli Luigi, (1995): *Derecho y Razón, Trad. De perfecto Andrés Ibáñez*, Madrid, ed. Trotta. 338-341 pp, et al.
- Funes Jaume, (1995): *Mediación y Justicia Juvenil, Los programas de Reconciliación víctima ofensor*, Barcelona et al.
- Funes Jaume, (1995): *Mediación y Justicia Juvenil, en el cual se explica el Programa desarrollado en Cataluña*, Cataluña, 197 pp.
- Gaete Barrera Loreto, (2000): *el Abogado en la Mediación, Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas, de la Universidad Católica de Valparaíso*, Valparaíso.
- Hartmann, (1995): *Schlichten oder Richten* 3 pp et al.
- Highton Elena, Álvarez Gladys y Gregorio Carlos, (1998): *Resolución Alternativa de Disputas y Sistema Penal. La Mediación Penal y los Programas de Reconciliación víctima-victimario*, Buenos Aires, Editorial Ad-Hoc, 102-103, 141-150 pp.
- Highton Elena, Álvarez Gladys, Gregorio Carlos, (1998): Capítulo 1: "Resolución Alternativa de Conflictos, Mediación y Sistema Penal", *Resolución Alternativa de Disputas y Sistema Penal. La Mediación Penal y los Programas de Reconciliación víctima-victimario*, Buenos Aires, Biblioteca Ad Hoc.
- Hulsman Louk, y Bernat de Celis Jacqueline, (1984): *Sistema Penal y seguridad ciudadana*, Barcelona, ed. Ariel, 71-72 pp.
- Anónimo, Inventarios (1991): pp 1 V En Pfeiffer (comp) ZRP 1992 pp 338 Trenczek. ZRP 1992 pp 130 - 131; Muller V - Dietz, Kaiser et al (comp) *Investigaciones Criminológicas*, 1988, pp 963.
- Anónimo, (2007): *Informe final Proyecto Piloto de Mediación Penal*, Elaborado por la Facultad de derecho de la Universidad Diego Portales, y la Fiscalía Regional Metropolitana, Centro Norte.
- LLM Consultor de ILANUD (n/d) *Derecho Penal Juvenil*, Costa Rica.
- Kerner Marks, (1994-1995): "La reconciliación víctima-ofensor", en *Revista de Derecho de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, Vol. IV, nº 4 pp.
- Kevin I. Minor y J. T. Morrison, En *A Theoretical Study and Critique of restorative justice (comp)*, *En Restorative Justice: international perspectives (comp)*, Monsey , Nueva York, Ámsterdam, editado por Galaway y Hudson.
- Lagos Fuentes, Scarlette, (n/d): *¿Podríamos hacer mediación penal en Chile? s/l.*
- Lammek Siegfried, (1994): *Neue Teorien af abweichenden Verhaltens*, H. Fink, Munich, 276 pp.
- Llobet Rodríguez, Javier, (2005): *Justicia Restaurativa en la Justicia Penal Juvenil Estudios sobre Justicia Penal Homenaje al Profesor Julio B. J. Maier*, Buenos Aires, Editores del Puerto.
- Llobet Rodríguez, *Garantías en el proceso penal juvenil*, 18 pp
- Llobet Rodríguez, Javier, *Principios de la fijación de la sanción penal juvenil*, En Tiffer Sotomayor, Llobet Rodríguez y Dunkel, (comp) *Derecho penal juvenil*, 397-400 pp.

- Llobet Rodríguez, Javier, (2006): *Justicia Restaurativa en la Justicia Penal Juvenil, Estudios sobre Justicia Penal, Homenaje al profesor Julio B.J. Maier*, Buenos Aires, Ediciones del puerto Buenos Aires.
- Marks, Rossner, (n/d): s/l op. cit, 18-20, 21-22 pp.
- Marshall Tony, (1999): *Restorative Justice : An Overview*, Londres.
- Marti Price, J.D, (2006): *Mediación en casos criminales y Justicia Restaurativa*, Asheville Carolina del Norte, Centro de Documentación y Recursos.
- Mir Puig (n/d): *Borrador de Anteproyecto de CP de 1990 comparativamente con el PLOCP de 1980 y la PrANCP 1983*, s/l.
- Moore W Christopher, (1995): *El proceso de mediación*, Buenos Aires, Ediciones Gránica.
- Muller – Dietz (1993): En Hering / Rossner (*comp*), *Tater- Opfer Ausgleich* , 17 pp.
- Myer, Julio B.J *El ingreso de la reparación como tercera vía al derecho penal Argentino*, En Mayer, Julio y Binder, Alberto (*comp*) (1995): *El derecho penal hoy. Homenaje al Profesor David Baigun*, 47 pp. Buenos Aires, Editorial del Puerto.
- Ruz Grez, Natacha, (1927): *Sistemas alternativos de solución de conflictos*, Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, U de Chile.
- Pérez Gonzáles, Silvia Patricia, (2006): *Ponencia el resurgimiento de la víctima, el nuevo paradigma de la Justicia Penal, duodécimo simposio internacional de victimología*, Orlando Florida, Universidad de Guadalajara.
- Pérez Sanzberro, Guadalupe, (1999): “*Capítulo I, La Reparación – Conciliación como objeto de interés político –criminal reciente. Su significación en el ámbito penal español.: Reparación y Conciliación en el sistema penal ¿Apertura de una nueva vía?*”, En Carlos María Romero Casabona (*comp*): *Reparación y Conciliación en el sistema penal, ¿Apertura de una nueva vía?*, 474 pp, Granada, Editorial Comares.
- Pfeffer Urquiaga, Emilio, (2006): *Código Procesal Penal, anotado y concordado*, Santiago, Editorial Jurídica de Chile 1º edición, 828 pp.
- Puig, Mir, (1991): *V valoración de Mir Puig*, en *Papers d’ Estudis i Formacion nm. 7*, 63 pp.
- Rossner V Wulf , (1987): *Opferbezogene Strafrechtspflege* 1pp.
- Roxin Claus, (1992): *Política Criminal y Estructura del Delito trad. De Bustos y Hormazábal*, Barcelona, ed. Ppu, 20 pp et al.
- Sampieri Roberto, Collado Carlos, Lucio Pilar, (1991): *Metodología de la investigación*, México, Editorial McGraw- HILL Interamericana editores, S.A. 58-60 pp.
- Superti, Héctor, (1998): *Derecho Procesal Penal: Temas Conflictivos*, Argentina, Editorial JURIS.
- Schadenswiedergutmachung, (1988): 11 pp. En Muller – Dietz, Hering, Rossner (*comp*), (1993) *Tater Opfer Ausgleich*, 22-24 pp.
- Schdenswiedergutmachung Frehsee, (1987): *Sobre la reparación como categoría conceptual autónoma*, 128 y 10-11pp., et al.
- Shreckling ,(1988): *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit* , 215 – 216 pp .et al.

- Schriffin Adriana, (1996): *Mediación una Transformación de la Cultura*, Buenos Aires, Paidós.
- Strang, Heather, *Justice for victims of young offenders; The centrality of emotional, harm and restoration*, en Morris y Maxwell, Editorial Restorative Justice for Juveniles, 183-193 pp.
- Taylor, Steve y Bodgan, Robert, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, op. cit., 19- 23 pp.
- Tiffer Sotomayor Carlos, *Desjudicialización y Alternativas a la sanción privativas de libertad para jóvenes delincuentes*, En Tiffer Sotomayor, Carlos, Llobet Rodríguez y Dunkel, (comp): *Derecho Penal Juvenil*, 307-367 pp.
- Torres Roig, *La reparación del daño causado por el delito. Aspectos civiles y penales*, 454-455 pp.
- Van Ness, Morris y Maxwell, *introduction restorative justice*, 11 pp.
- Varona, Martínez, Gema, (1998): *La Mediación Penal como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*, Granada, España.
- Villegas Berríos, María José, (2000): *Mediación como Mecanismo de Resolución Alternativa a los Conflictos Jurídicos*, Memoria de prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad Católica de Valparaíso Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Volio, Fabián Abolir, (2000): *El abolicionismo, en la nación*, San José.
- Volio Fabián Abolir, (2000): *Abolicionismo vergonzante, en la nación*, San José.
- Weigend, Thomas, (1992): *Täter- Opfer- Ausgleich In den USA*, en Mschrkrim (Alemania), Heft2/3, Estados Unidos, Editorial 106-107 pp.

Normas Jurídicas:

- Chile, Corporación de Asistencia Judicial, Centro de Mediación, *Por una Cultura del Diálogo de disputas y la solución pacífica*, Santiago, CAJ.
- Chile, Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso, Experiencia del Centro de Mediación de Valparaíso, (2007): *Taller de Justicia Restaurativa y mediación Penal, Defensoría Penal Pública*.
- Chile, Consejo Económico y Social Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal Justicia Restaurativa, (2002): *Informe del secretario general consejo económico y social*, Santiago CES, E/CN.15/2002/5/add, 7 pp.
- Chile, Universidad Diego Portales, Ministerio de Justicia, (2007): *Informe Final Proyecto Piloto de Mediación Penal*, Santiago de Chile, MINJU y UDP.
- Chile, Ministerio de Justicia, (2007): *Oficio Número 1146, Materia: comunica oficio FN N° 977 y solicita colaboración 28 de agosto del 2007, Mediante OF 977*, Santiago de Chile, MINJU, 2 pp.
- Chile, Ministerio de Justicia, (2007): *Oficio FN n° 977 Anterior Oficio n° 038 del 21 de enero del 2003, Materia: actualiza criterios generales de actuación de acuerdos reparatorios basados en los resultados de evaluación de proyecto piloto realizado en la Novena Región*, Santiago de Chile, MINJU, 13 pp.

- Chile, Ministerio de Justicia, Subsecretaria de Justicia, (1981) : *aprueba Estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago*, norma: DFL-995; DTO-995, Artículo N° 4, Santiago de Chile, MINJU, 9 pp.
- Chile, Ministerio de Justicia , Subsecretaria de Justicia, (1981): *aprueba Estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago*).norma: DFL-995; DTO-995, Artículo N° 20, Santiago de Chile, MINJU, 9 pp.
- Chile, Ministerio de Justicia , Subsecretaria de Justicia, (1981) : *aprueba Estatutos por los cuales se regirá la "Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago*). norma: DFL-995; DTO-995, Artículo N °6- 19, Santiago de Chile, MINJU, 9 pp.
- Chile, Ministerio de Justicia, Subsecretaria De Justicia, (2007): *ORD n° 6802"*, Santiago de Chile, MINJU, 1 pp.
- Chile Ministerio de Justicia, Subsecretaria de Justicia, *Código de Procedimiento Penal Art. 168, correspondiente al oficio n° 37*, Santiago de Chile, MINJU.
- Chile Ministerio de Justicia, Subsecretaria de Justicia, *Código Procesal Penal Art. 241*, Santiago de Chile, MINJU.
- Organización de las Naciones Unidas, (1980): *Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores (reglas de Beijing) 2.- Recomendaciones número R (87) 20 y R (99) 19 Congreso de Europa sobre Las Reacciones Sociales Ante La Delincuencia Juvenil y Lo Concerniente a la mediación en materia pena*, ONU.
- Organización de las Naciones Unidas, (2002): *Cf. Comisión y Prevención del Delito Penal, Justicia Restaurativa. Informe del secretario general*, ONU, 7-9-10 pp.
- Ley N° 17.995 *Artículo 19, número 3°*.
- *La Convención de los Derechos del Niño, Art.3 inc. B*, En Llobet Rodriguez, Javier, (comp): *El principio del interés superior del niño en la Justicia Penal Juvenil*, En Tiffer Sotomayor, Llobet Rodríguez y Dunkel, (comp) Derecho penal juvenil, pp. 103-138.

Fuentes Electrónicas:

- (2009) consultado el 21 de mayo, Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia. http://www.accesoalajusticia.cl/sif/webjusticia/nuevos/docs/BOLETIN_2.pdf
- (2009) consultado el 23 de mayo, por la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=2,
- *Por una Cultura del Diálogo de disputas y la solución pacífica* (2009), consultado 25 de mayo, Centro de mediación <http://74.125.47.132/search?q=cache:DTIP23XvehYJ:enred.uss.cl/datos/docs/20080428112406/Por%2520una%2520cultura%2520del%2520dialogo.ppt+centro+de+mediacion+penal&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=cl>.
- Umbreit Mark, (2009) consultado 23 mayo en <http://www.restorativejustice.org>
- Vado Grajales, Luis Octavio, (2009), *Medios alternativos de resolución de conflictos. Mecanismos para acercar la justicia a la sociedad*, México, Universidad Contemporánea de Querétaro, consultado 27 de mayo http://www.cejamericas.org/doc/documentos/marc_vado.pdf.
- Wilson, (2009), *Técnicas de Investigación*, RRPPnet Centro de referencia en Internet en Relaciones Públicas y Comunicación Institucional, consultado el 28 de julio. <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Anexos

Pauta de entrevista que se utilizará para la víctima y victimario:

- 1.- ¿Qué le parece a Ud. que el Centro de Mediación este interviniendo en la actualidad causas de tipo penal?
- 2.- ¿Cuáles cree Ud. que son los aspectos positivos del programa de mediación en el que Ud. participó? ¿Por qué?
- 3.- ¿Cuáles cree Ud. que son los aspectos negativos del programa de mediación en el que Ud. participó? ¿Por qué?
- 4.- ¿Cómo evalúa Ud. su propio proceso de mediación penal?
- 5.- ¿Qué fue lo positivo y negativo de éste?
- 6.- ¿Qué le cambiaría a este proceso y que no?
- 7.- ¿Qué experiencia de vida puede extraer de este proceso? (Desde una perspectiva positiva y negativa) ¿Por qué?
- 8.- ¿Ud. volvería a someterse a un proceso de este tipo?, ¿Lo recomendaría?, ¿Por qué?
- 9.- ¿Se siente conforme con el proceso vivido? ¿Por qué?
- 10.- ¿En qué le ayudó este proceso de acuerdo al problema que Ud. poseía?
- 11.- ¿Cuál cree Ud. que es el sentido y /o significado que le atribuye a este proceso, tanto en su propia intervención como en otras intervenciones?
- 12.- ¿Cómo evalúa el trato que le dieron los funcionarios del Centro y del mediador que intervino en su caso?
- 13.- ¿Ud. poseía algún conocimiento de la existencia de este programa previo a su proceso de mediación penal?
- 14.- ¿Cree Ud. que la información de este programa es apropiada?, ¿Cómo la evaluaría? ¿Por qué?
- 15.- ¿Considera Ud. que la mediación penal es un mecanismo efectivo para ser aplicado en Chile, para que la personas solucionen sus problemas? ¿Por qué?

Pauta de entrevista que se utilizará para el mediador:

- 1.- ¿Qué le parece a Ud. que el Centro de Mediación esté interviniendo en la actualidad causas de tipo penal?
- 2.- ¿Cuál es la red de derivación de casos penales al Programa de Mediación Penal del Centro de Mediación Agustinas?
- 3.- ¿Cuál es el conducto regular que debe poseer un proceso de mediación penal para el ingreso a estos programas?
- 4.- ¿Cuáles cree Ud. que son las principales fortalezas del programa de mediación en el que Ud. participó? ¿Por qué?
- 5.- ¿Cuáles cree Ud. que son las principales falencias del programa de mediación en el que usted participó? ¿Por qué?
- 6.- ¿Cuáles cree Ud. que son las principales oportunidades y amenazas del programa de mediación en el que usted participó? ¿Por qué?
- 7.- ¿Cómo evalúa Ud. su desempeño profesional en el proceso de mediación penal?
- 8.- ¿Qué factores modificaría o incluiría en este Proyecto de Mediación Penal?
- 9.- ¿Qué experiencia de vida puede extraer de este proceso? (Desde una perspectiva positiva y negativa) ¿Por qué?
- 10.- ¿Se siente conforme con las intervenciones que realizó en el proceso de mediación penal, cuáles fueron sus debilidades y fortalezas como mediador? ¿Por qué?
- 11.- ¿Cuál cree Ud. que es el sentido y /o significado que le atribuye a este proceso, tanto en su propia intervención como en otras intervenciones?
- 12.- ¿Cómo cree Ud. que es la difusión del programa de mediación penal?
- 13.- ¿Considera Ud. que la mediación penal es un mecanismo efectivo para ser aplicado en Chile, para que la personas solucionen sus problemas penales? ¿Por qué?
- 14.- ¿Siente que el sistema judicial en cuanto a este proyecto esta dando resultados satisfactorios a la resolución de los problemas penales?

Tabla de observación que se utilizará:

Pauta de Observación dirigida a la víctima:

Interés: Esta categoría hace referencia al grado de motivación que demuestra la víctima en el desarrollo del proceso de mediación penal.		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
La víctima manifiesta disposición de realizar la mediación programada.		
La víctima pone atención cuando el mediador se dirige a ella.		
La víctima muestra una actitud propositiva durante el transcurso de la actividad.		
La víctima esta de acuerdo con las disposiciones acordadas dentro del desarrollo del proceso.		
La víctima facilita la relación interpersonal con el victimario.		
Ponderación		
Alto Interés	19-25	
Mediano Interés	18-10	
Bajo Interés	0-10	

Participación: Esta categoría hace referencia al grado de compromiso e involucramiento que manifiesta la víctima en el desarrollo del proceso de mediación penal.		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
La víctima demuestra interés de formar parte del proceso.		
La víctima aporta sus propias ideas contribuyendo al desarrollo de la mediación.		
La víctima respeta las opiniones de los demás participantes en el proceso.		
Ponderación		
Alta Participación	12-15	
Mediana Participación	9-11	
Baja Participación	0-6	

Empatía: Esta categoría hace referencia a la capacidad que posee la víctima de situarse en el lugar de las partes respecto del proceso de mediación penal		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
La víctima se pone en el lugar del victimario y entiende sus motivos que lo llevaron a delinquir.		
La víctima logra manifestar una actitud condescendiente con el victimario.		
La víctima logra darle un sentido y/o significado a la mediación realizada.		

Ponderación	
Alta Empatía	12-15
Mediana Empatía	9-11
Baja Empatía	0-6

Grado de satisfacción del proceso: Esta categoría hace referencia al grado de conformidad en el resarcimiento de su problemática que manifiesta la víctima en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
La víctima se mostró conforme con este proceso.		
La víctima se mostró dispuesta a respetar el acuerdo.		
La víctima llegó a un acuerdo efectivo con la otra parte.		
La víctima le dio un sentido positivo a la intervención de la mediación.		

Ponderación	
Alto Grado de satisfacción del proceso	16-20
Mediano Grado de satisfacción del proceso	9-15
Bajo Grado de satisfacción del proceso	0-8

Expresión corporal: Esta categoría hace referencia al grado de comportamiento físico y no verbal que manifiesta la víctima en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
La víctima muestra una distancia prudente respecto del mediador.		
La víctima muestra una distancia prudente respecto del victimario.		
La víctima se muestra tranquila frente al proceso.		
La víctima muestra una mirada transparente.		
La mirada de la víctima se encuentra dirigida al mediador.		
La mirada de la víctima se encuentra dirigida al victimario.		
La víctima manifiesta un comportamiento respetuoso.		
El espacio físico en el que se realiza la mediación proporciona un ambiente grato para que la víctima pueda interactuar con la contraparte.		

Ponderación	
Alta Expresión corporal	32-40
Mediana Expresión corporal	31-17
Baja Expresión corporal	0-16

<u>Indicadores</u>	<u>Categorización</u>
Siempre	5
Generalmente	4
A veces	3
Nunca	2

Pauta de Observación dirigida al victimario:

Interés: Esta categoría hace referencia al grado de motivación que demuestra el victimario en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El victimario manifiesta disposición de realizar la mediación programada.		
El victimario pone atención cuando el mediador se dirige a él.		
El victimario muestra una actitud propositiva durante el transcurso de la actividad.		
El victimario esta de acuerdo con las disposiciones acordadas dentro del desarrollo del proceso.		
El victimario facilita la relación interpersonal con la víctima.		

Ponderación	
Alto Interés	19-25
Mediano Interés	18-10
Bajo Interés	0-10

Participación: Esta categoría hace referencia al grado de compromiso e involucramiento que manifiesta el victimario en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El victimario demuestra interés de formar parte del proceso.		
El victimario aporta sus propias ideas contribuyendo al desarrollo de la mediación.		
El victimario respeta las opiniones de los demás participantes en el proceso.		

Ponderación	
Alta Participación	12-15
Mediana Participación	9-11
Baja Participación	0-6

Empatía: Esta categoría hace referencia a la capacidad que posee el victimario de situarse en el lugar de las partes respecto del proceso de mediación penal

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El victimario se pone en el lugar de la víctima y entiende los motivos porque esta lo culpa.		
El victimario logra manifestar una actitud condescendiente con la víctima.		
El victimario logra darle un sentido y/o significado a la mediación realizada.		

Ponderación	
Alta Empatía	12-15
Mediana Empatía	9-11
Baja Empatía	0-6

Grado de satisfacción del proceso: Esta categoría hace referencia al grado de conformidad en el resarcimiento de su problemática que manifiesta el victimario en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El victimario se mostró conforme con éste proceso.		
El victimario se mostró dispuesto a respetar el acuerdo.		
El victimario llegó a un acuerdo efectivo con la otra parte.		
El victimario le dio un sentido positivo a la intervención de la mediación.		

Ponderación	
Alto Grado de satisfacción del proceso	16-20
Mediano Grado de satisfacción del proceso	9-15
Bajo Grado de satisfacción del proceso	0-8

Expresión corporal: Esta categoría hace referencia al grado de comportamiento físico y no verbal que manifiesta el victimario en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El victimario muestra una distancia prudente respecto del mediador.		
El victimario muestra una distancia prudente respecto de la víctima.		
El victimario se muestra tranquilo frente al proceso.		
El victimario muestra una mirada transparente.		
La mirada del victimario se encuentra dirigida al mediador.		
La mirada del victimario se encuentra dirigida a la víctima.		
El victimario manifiesta un comportamiento respetuoso.		
El espacio físico en el que se realiza la mediación		

proporciona un ambiente grato para que el victimario pueda interactuar con la contraparte.		
Ponderación		
Alta Expresión corporal	32-40	
Mediana Expresión corporal	31-17	
Bajo Expresión corporal	0-16	

<u>Indicadores</u>	<u>Categorización</u>
Siempre	5
Generalmente	4
A veces	3
Nunca	2

Pauta de Observación dirigida al mediador:

Interés: Esta categoría hace referencia al grado de motivación que demuestra el mediador en el desarrollo del proceso de mediación penal.		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
El mediador manifiesta disposición de realizar la mediación programada.		
El mediador pone atención cuando las partes se dirigen a él.		
El mediador muestra una actitud propositiva durante el transcurso de la actividad.		
El mediador facilita las disposiciones que pueden ser acordadas dejando que las partes decidan y no interviniendo en el proceso de toma de decisión.		
El mediador facilita la relación interpersonal entre las partes.		
Ponderación		
Alto Interés	19-25	
Mediano Interés	18-10	
Bajo Interés	0-10	

Participación: Esta categoría hace referencia al grado de compromiso e involucramiento que manifiesta el mediador en el desarrollo del proceso de mediación penal.		
Indicadores	Respuesta	Puntaje
El mediador demuestra interés de formar parte del proceso.		
El mediador deja que las partes aporten sus propias ideas contribuyendo al desarrollo de la mediación.		
El mediador respeta las opiniones de los demás participantes en el proceso, e interviene para que estos se escuchen y respeten.		

Ponderación	
Alta Participación	12-15
Mediana Participación	9-11
Baja Participación	0-6

Empatía: Esta categoría hace referencia a la capacidad que posee el mediador de situarse en el lugar de las partes respecto del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El mediador se pone en el lugar de las partes y sus motivos de por qué llegaron a esta instancia.		
El mediador logra manifestar una actitud condescendiente con las partes.		
El mediador logra darle un sentido y/o significado a la mediación realizada.		

Ponderación	
Alta Empatía	12-15
Mediana Empatía	9-11
Baja Empatía	0-6

Grado de satisfacción del proceso: Esta categoría hace referencia al grado de conformidad en el resarcimiento de la problemática que manifiesta el mediador en el caso en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El mediador se mostró conforme con éste proceso.		
El mediador se mostró dispuesto a que las partes llegaran y respetaran el acuerdo.		
El mediador posibilitó un acuerdo entre las partes.		
El mediador le dio un sentido positivo a la intervención de la mediación.		

Ponderación	
Alto Grado de satisfacción del proceso	16-20
Mediano Grado de satisfacción del proceso	9-15
Bajo Grado de satisfacción del proceso	0-8

Expresión corporal: Esta categoría hace referencia al grado de comportamiento físico y no verbal que manifiesta el mediador en el desarrollo del proceso de mediación penal.

Indicadores	Respuesta	Puntaje
El mediador muestra una distancia prudente respecto de las partes.		
El mediador se muestra tranquilo frente al proceso.		
El mediador muestra una mirada transparente.		
La mirada del mediador se encuentra dirigida a las partes.		
El mediador manifiesta un comportamiento respetuoso.		
El espacio físico en el que se realiza la mediación		

proporciona un ambiente grato para que el mediador pueda interactuar con las partes.		
--	--	--

Ponderación	
Alta Expresión corporal	24-30
Mediana Expresión corporal	29-13
Baja Expresión corporal	0-12

<u>Indicadores</u>	<u>Categorización</u>
Siempre	5
Generalmente	4
A veces	3
Nunca	2