



GOBIERNO DE SANTIAGO

INFORME FINAL
PROGRAMA TRANSFERENCIA PILOTO EN MEDIACIÓN PENAL
CON OFENSORES ADULTOS

Código IDI 40035755

Diciembre 2024

Tabla de Contenido

Colofón.....	4
Presentación	5
Antecedentes del programa.....	6
Diagnóstico que motiva el piloto	6
Requerimiento	7
Marco conceptual – teórico	8
Marco normativo	10
Configuración del problema.....	12
Presentación del piloto	13
Resultados generales del Piloto	16
Modelo de gestión	16
Asesoría legal	16
Supervisión	16
Capacitación y sensibilización de la red	17
Administración e infraestructura	18
Apoyo informático	18
Gestión del conocimiento, monitoreo y mejora continua	19
Modelo de atención.....	20
Resultados cuantitativos	24
Derivaciones de casos y casos ingresados	24
Actividades realizadas en la atención de usuarios	28
Casos con mediación.....	33
Encuesta de satisfacción usuaria.....	34
Resultados cualitativos.....	36
Fortalezas: Eficiencia y compromiso institucional.....	36
Debilidades: limitaciones para la difusión del proyecto y selección de casos.....	37
Oportunidades: Expansión y Consolidación del Modelo	38
Amenazas: Entorno Político e Institucional.....	38
Conclusiones y desafíos: Un producto para el sistema penal	39
Anexo 1	42

Colofón

El presente informe da cuenta de los antecedentes de un proyecto piloto de mediación penal del Gobierno Regional Metropolitano, bajo la dirección del Gobernador Claudio Orrego, durante el período diciembre 2022 y noviembre 2024.

Este Informe ha sido elaborado por

Daniela Bolívar, Jefe de proyecto
Raúl Carnevali, Jefe técnico
Jorge Farah, Consultor de gestión
Monica Valdés, Mediadora Coordinadora
Estefanie Villalobos, mediadora
Angélica Canales, asistente

Miembros del equipo que formaron parte del proyecto

Servicio de Mediación Penal Restaurativa
Mónica Valdés, Mediadora y coordinadora
Natalia Droguett, Mediadora
Estefanie Villalobos, Mediadora
Ana Fuentes, Mediadora
Carolina Contreras, Mediadora
Ignacio Pinto, Abogado y asesor jurídico
Ximena Ríos, Técnico jurídico

Equipo supervisores
Marcela Fernández, supervisora técnica
Ivan Navarro Papic, consultor senior
Jorge Farah, consultor de gestión

Jefatura del proyecto
Daniela Bolívar, jefa de proyecto
Raul Carnevali, jefe técnico

Profesional de enlace
Nicole Martinic

Presentación

El presente informe da cuenta de un piloto del Gobierno de Santiago y surgió como resultado de la invitación que en 2022 formulara éste al Programa de Justicia Restaurativa y Paz Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile y el Centro de Estudios de Derecho Penal de la Universidad de Talca, con el objetivo de preparar e implementar un piloto de mediación penal para personas adultas dentro de la jurisdicción de la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte. Esta invitación toma lugar luego que la propia Fiscalía Centro Norte manifiesta al Gobierno Regional su interés en implementar un piloto en mediación penal.

Al día de hoy, en Chile, los mecanismos restaurativos se han dirigido principalmente (de manera aún restringida, sin embargo) a los jóvenes infractores en el marco de la reforma a justicia juvenil que se comenzó a implementar en enero 2024 (Ley 21.527). Sin embargo, instrumentos internacionales promueven la justicia restaurativa también en población adulta, dado la evidencia indica que pueden alcanzarse resultados exitosos, especialmente en delitos contra las personas. Además de promover el desistimiento y la reinserción social, la justicia restaurativa en general y la mediación penal en particular, es una oportunidad de participación, reconocimiento y justicia a las víctimas de sus delitos, tema que es especialmente relevante considerando las críticas al sistema penal tradicional por la baja atención que presta a las víctimas.

Quienes hemos participado como ejecutores en este programa hemos podido apreciar y acreditar que la justicia restaurativa, a través de la mediación, constituye un mecanismo innovador de justicia que ofrece resultados satisfactorios a personas involucradas en casos de diferente gravedad. Prueba de lo anterior, se puede observar en las encuestas de satisfacción de usuarios que compartimos en este informe. Si bien el programa se limitó a aquellos casos que permiten salidas alternativas y principio de oportunidad, también podría implementarse a otros momentos del proceso penal, tal como ha recomendado la Organización de las Naciones Unidas, ONU (2020). De hecho, la experiencia de este piloto implica un aprendizaje relevante para pensar en posibles ampliaciones en el futuro, tanto en término de cobertura territorial, como de tipos de delitos y tiempos procesales. Estamos convencidos que tras esta experiencia la justicia restaurativa, en particular la mediación penal para adultos, debe ser una prioridad dentro de las políticas públicas en materia penal.

En el presente informe compartimos los antecedentes del programa, el diagnóstico que motivó su inicio, el marco conceptual del mismo, así como sus resultados cualitativos como cuantitativos. El informe finaliza con algunas reflexiones sobre las conclusiones y aprendizajes de esta experiencia y desafíos para futuras implementaciones.

Daniela Bolívar y Raúl Carnevali

Jefe de proyecto y jefe técnico del Proyecto

Antecedentes del programa

Diagnóstico que motiva el piloto

Con la reforma procesal penal se introdujo un cambio profundo en la manera de llevar adelante la fase de enjuiciamiento criminal en Chile, por medio de un sistema adversarial que reemplazó al inquisitivo más tradicional, y que implicó la creación de instituciones como el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y Juzgados especializados, y la incorporación de términos tempranos del procedimiento para tender hacia un funcionamiento más eficiente. Luego de casi 25 años de plena vigencia de dicha reforma, se pueden observar aspectos positivos y logros alcanzados, pero también ciertos desafíos arraigados en su organización y funcionamiento estructural. Algunos ejemplos de ello son la deficiente gestión de información de casos archivados provisionalmente, el uso relativamente bajo de las salidas alternativas (suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios), y el rol pasivo que ejercen las víctimas a pesar del catálogo de derechos que se ha ido incorporando en la ley con el pasar de los años¹. Asimismo, en la articulación general del sistema penal chileno, se orienta esencialmente a impulsar la persecución pública de los delitos bajo las normas del debido proceso y orientados a la determinación de procedencia de una sanción. Sin embargo, si bien dicho sistema penal cuenta con algunas instituciones que otorgarían mayor voz o participación a las partes implicadas en un delito, como es el caso de las salidas alternativas o la propia figura del querellante, en la práctica no se consideran verdaderamente las necesidades e intereses de los intervinientes, por lo que la toma de decisiones se realiza desde criterios institucionales.

Lo anterior implica una distancia entre las expectativas ciudadanas y el funcionamiento efectivo del sistema penal, en parte porque la forma de gestionar el conflicto penal es impersonal, extemporánea e insatisfactoria.

Hasta la fecha, la justicia restaurativa cuenta con un escaso desarrollo a nivel nacional, en comparación con otros países de Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Oceanía, siendo en estas últimas dos regiones donde se han documentado las primeras experiencias restaurativas en sistemas penales en los años 1970. En Chile, se han desarrollado experiencias piloto de justicia restaurativa, tanto en el sistema penal de adultos como en el de responsabilidad penal adolescente. En ese contexto, hay antecedentes de convenios institucionales de colaboración para el desarrollo de mediaciones penales, con la participación de fiscalías y defensorías regionales, junto a la Corporación de Asistencia Judicial en el rol de mediadores, a través de su red de centros de mediación. Sin embargo, dichas iniciativas han carecido de sistematicidad en su desarrollo, han tendido a ser experiencias aisladas e implementadas desde propuestas de equipos profesionales, mas no un impulso institucional o legislativo².

De igual forma, se destaca el surgimiento de programas de formación de postgrado en algunas universidades, para concienciar y dar a conocer el enfoque restaurativo adoptado al contexto nacional.

En Chile, las primeras experiencias documentadas respecto a la justicia restaurativa datan a partir del año 2001, en el marco del inicio de la reforma procesal penal. Debido a un impulso inicial del Ministerio Público y la Corporación de Asistencia Judicial en la Región de La Araucanía para realizar mediaciones con ofensores adultos, se fueron desarrollando otras experiencias piloto en Santiago y Valparaíso (2006). Dado esto, para el período 2001-2015, existieron diversas iniciativas, que, aunque sin mayor articulación institucional entre ellas, representaron una fase inicial de exploración para el desarrollo de las prácticas restaurativas en Chile. Luego, en

¹ Centro de Estudio de la Justicia para las Américas (CEJA). Desafíos de la Reforma Procesal Penal en Chile: Análisis retrospectivo a más de una década (2017).

² Díaz, A. y Navarro, I. Informe de experiencias de Mediación Penal en Chile (2015).

el año 2017 se incorporó la justicia restaurativa en el Proyecto de Ley que crea un Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (Boletín 11174-07).

A nivel nacional se han ejecutado diversos estudios académicos, entre los que cabe destacar el trabajo realizado por Alejandra Díaz “La experiencia de la mediación penal en Chile”, como también el Informe sobre Experiencias Nacionales de Mediación Penal y Justicia Restaurativa en Chile, llevado a cabo por Iván Navarro y Alejandra Díaz (Ministerio de Justicia, 2015)³. Luego, en 2017 el Ministerio de Justicia encargó un estudio en el contexto del diseño de la reforma al sistema penal juvenil, que fue concretado por un equipo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, denominado “Proyecto Capacitación, Asesoría y Estudio Práctico Mediación Penal Juvenil” y que tuvo por finalidad sistematizar y evaluar el primer año de implementación del piloto de mediación penal juvenil⁴. Además, destaca un proyecto FONDECYT liderado por Raúl Carnevali en la Universidad de Talca, sobre la justicia restaurativa en el Sistema Penal de Chile. Finalmente, el estudio realizado por Bolívar et al. (2022)⁵ da luces que la justicia restaurativa podría ser un mecanismo adecuado para abordar las necesidades de víctimas chilenas, ya que sería consistente con las necesidades de justicia identificadas en el estudio. Todos estos trabajos han presentado una base del mayor interés para iniciar y enmarcar los procesos actuales de investigación de la temática y así sentar los cimientos académicos que den soporte al desarrollo de políticas públicas.

Con base en los antecedentes expuestos, se puede concluir que, aunque existe el potencial de desarrollar prácticas restaurativas en el país con ofensores adultos, considerando que ya se ha constituido como una posibilidad real en el ejercicio de la mediación penal juvenil, aún no se ha implementado un programa que logre persistir o ampliarse en el tiempo. Lograr esto es relevante pues tanto la población ofensora adulta como sus víctimas pueden recibir importantes beneficios al participar en justicia restaurativa, tal como ha demostrado la evidencia expuesta.

Requerimiento

La amplia evidencia existente a favor de la justicia restaurativa generó la necesidad de desarrollar e implementar la propuesta de un proyecto piloto de mediación penal que pudiera dar respuestas de calidad a casos susceptibles de terminar por salida alternativa.

Desde un comienzo, se definieron las siguientes características del proyecto piloto de mediación penal:

- El organismo ejecutor sería la Pontificia Universidad Católica en colaboración con la Universidad de Talca.
- La implementación del servicio de mediación se realizaría en dependencias y jurisdicción de la Fiscalía Regional Centro Norte, pero con una independencia administrativa de éste.
- La ejecución del piloto de mediación sería llevado a cabo por dos sub-equipos: un equipo del servicio de mediación (mediadoras, abogado asesor y técnico jurídico) y un equipo de asesores (académicos).
- El proyecto se focalizaría en casos susceptibles de terminar por salidas alternativas o principio de oportunidad.

³ Díaz, A., “La experiencia de la mediación penal en Chile”. Polít. crim. Vol. 5, Nº 9 (Julio 2010), p. 21.

⁴ Bolívar, D.; Ramírez, A.; Baracho, B.; de Haan, M.; Castillo, F.; Fernández, M & Aertsen, I. (2017) Estudio Proyecto Capacitación, Asesoría y Estudio Práctico Mediación Penal Juvenil. Informe Final. Santiago: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Disponible en <https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/670/Informe%20FINAL%20U%20de%20CHILE%20MPJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

⁵ Bolívar, D.; Sánchez-Gómez, V.; de Haan, M. Uncovering justice interests of victims of violent crimes: a cross-sectional study, “Victims and Offenders”. <https://doi.org/10.1080/15564886.2022.2067278>

- El piloto contaría con 22 meses de ejecución, incluidos tres meses iniciales de preparación, 18 de ejecución propiamente tal y un mes de cierre.

Marco conceptual – teórico

Se entiende la Justicia Restaurativa (en adelante JR) como un enfoque metodológico para solucionar conflictos que han ocasionado un daño a otras personas y sus relaciones, que, de varias maneras, involucra a la víctima, al ofensor/a, las instituciones judiciales y la comunidad (ONU, 2020)⁶. Como práctica, la JR ofrece un proceso comunicativo y participativo, facilitado por un tercero neutral, que debe involucrar a los principales afectados por el delito (víctima, ofensor/a y comunidad), en el sentido de identificar el daño causado y generar propuestas que permitan reparar dicho daño. Independiente de la modalidad de comunicación que se utilice (directa-reunión personal entre víctima y ofensor/a, y que puede ser también acompañada por miembros de la comunidad - o indirecto - cuando el facilitador transmite mensajes orales, escritos o filmados entre las partes); las etapas de este proceso usualmente son: derivación del caso, contacto con las partes e invitación al proceso de JR, preparación, encuentro restaurativo (directo o indirecto), y seguimiento.

En un marco más general sobre Derechos Humanos, se asocia la JR con la promoción de mejores condiciones de acceso a justicia y, en particular, a una justicia más eficiente y de calidad, en tanto busca responder al conflicto subyacente que ha motivado la comisión del delito, satisfacer los intereses de justicia de la ciudadanía implicada, reparando el daño y, finalmente, creando capital social para su futura prevención, en vez de centrarse en la retribución, como es el sistema penal tradicional.

Por otro lado, en cuanto a su desarrollo metodológico, resulta importante diferenciar los conceptos de *proceso restaurativo*, referente a cualquier proceso en el que la víctima y el ofensor, y cuando sea adecuado, cualquier otro individuo afectado por un delito, participan en conjunto y de manera activa para la resolución del conflicto⁷. Por su parte, el *resultado restaurativo*, que refiere a un acuerdo que se logra como resultado del proceso restaurativo, incluyendo respuestas que respondan a las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes involucradas⁸.

A partir de lo anterior se plantean principios asociados a la práctica de justicia restaurativa, ya que solo invitar a las partes a dialogar no es suficiente para asegurar un proceso o un resultado restaurativo. Por tanto, se requiere la aplicación de valores y principios que conduzcan su práctica y orienten su teoría, a través de la implementación de estándares de calidad. La tríada de principios más reconocida dice relación con la *voluntariedad*, la *confidencialidad* y la *imparcialidad*. En estos tres principios se basan otros valores relevantes como el empoderamiento de las partes, inclusión, compromiso de las partes, igualdad en términos de participación de las partes, respeto y escucha mutua (ONU, 2020; de Mesmaecker, 2013)⁹. No obstante, de igual forma es significativo mencionar los principios asociados a la *participación* activa, voluntaria y no forzada, además del principio de

⁶ United Nations Office On Drugs And Crime (2020). Handbook on restorative justice programmes. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

⁷ UNODC. (2020). Handbook on Restorative Justice Programmes. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

⁸ UNODC. (2020). Handbook on Restorative Justice Programmes. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf

⁹ De Mesmaecker, V. (2013). Victim-offender mediation participants' opinions on the restorative justice values of confidentiality, impartiality and voluntariness. *Restorative Justice*, 1(3), 334-361.

reparación, que es parte central del objetivo de la JR, en donde se busca reconocer y reparar el daño físico, financiero y/o emocional causado por el conflicto, satisfaciendo las necesidades de los afectados (UNODC, 2020).

El principio de voluntariedad refiere a que los procesos de justicia restaurativa deben ser estrictamente voluntarios, tanto al inicio para decidir implicarse, como durante el proceso restaurativo y al final con la suscripción de los acuerdos. Por parte del ofensor, la voluntariedad permite asegurar mayor compromiso con el proceso y los acuerdos logrados. Por el lado de las víctimas, la voluntariedad es relevante para prevenir efectos adversos, como victimización secundaria. Voluntariedad refiere a aceptar o rechazar el proceso en primera instancia, y a poder abandonarlo en cualquier momento, participando sin presión o convencimientos incluidos los acuerdos de reparación de daño que puedan acordar los participantes.

La imparcialidad refiere al grado en que el facilitador es equidistante en sus intervenciones con las partes. Es decir, en la medida que tanto la víctima como el ofensor y la comunidad son escuchadas y respetadas por igual, todas tienen la misma importancia y lugar en el proceso, en términos de balances de poder. Esto, asumiendo que las partes no están en igual posición cuando comienza el proceso, debido a que una es la ofendida y otra la ofensora. Por tanto, es deber de los facilitadores ser imparciales, es decir, prestar atención y cuidar a cada parte por igual, deberles respeto y escucha en igual cantidad y promover, en este escenario, un diálogo constructivo.

Por su parte, el principio de confidencialidad implica que ningún aspecto restaurativo puede ser conocido por terceras partes, incluido el sistema penal y sus actores institucionales. Lo único que el sistema penal puede conocer es el acuerdo escrito (cuando lo hay), del cual sólo se comunica lo que las partes eligen incluir, creando así un espacio seguro para el diálogo.

La aplicación de la JR requiere de un modelo balanceado, pues si bien las necesidades del infractor y de las víctimas en la mediación son compatibles, el proceso puede presentar tensiones con relación a los objetivos que puede perseguir. Este piloto se orienta a determinar las necesidades que se buscan satisfacer con el servicio ofrecido y orienta el diseño técnico de las intervenciones profesionales, la participación de los actores del sistema y las estrategias en las decisiones operativas. Esto, desde un enfoque balanceado, donde tanto la víctima como el infractor son considerados protagonistas, en donde las necesidades de la víctima se instalan en un lugar central. La víctima no participa con el fin de “servir” al proceso personal del ofensor, sino que se involucra en el proceso porque éste puede satisfacer sus necesidades de experiencia de justicia y de reparación del daño. El concepto de reparación implica la posibilidad de la víctima de: a) experimentar reconocimiento por el daño sufrido, reconocimiento que viene, tanto del servicio como del ofensor, cuando éste acepta responsabilidad en los hechos, y b) de participar activamente (y no ser sólo “testigo”) en el proceso de toma de decisión que concierne a su caso. El proceso de responsabilización en la mediación implica aceptar participación de los hechos y reconocer el daño causado en la víctima, para posteriormente establecer disposiciones y acciones para no volver a producir ese daño en la misma víctima o en otras personas, siendo un medio para aportar al proceso de reinserción social del ofensor.

Dentro del enfoque de la justicia restaurativa, pueden encontrarse diferentes tipos de prácticas, como la mediación penal (también llamada mediación víctima-ofensor), conferencias o encuentros y círculos restaurativos¹⁰. Este proyecto se diseña considerando la práctica de mediación penal, donde la víctima y el

¹⁰ Las Conferencias son más amplias que los programas de mediación, en donde se reúnen, además de la víctima y el delincuente, a la familia y amigos de ambas partes, y también a miembros de la comunidad, para que participen en un proceso facilitado profesionalmente para identificar el resultado deseado por las partes, abordar las consecuencias del delito e identificar maneras adecuadas de prevenir estos comportamientos delictivos. Entienden que este modelo es particularmente eficaz para asegurar el cumplimiento de lo acordado por el ofensor. Asimismo, la conferencia comunitaria

ofensor se comunican de manera directa (cara a cara) o indirecta (a través de mensajes, cartas o videos, facilitados por el mediador).

Los programas de justicia restaurativa pueden situarse e implementarse a lo largo de todo el proceso penal. En general, podemos distinguir tres tipos de programas: aquellos que funcionan como diversificación, otros que son paralelos a la investigación penal (pre-sentencia) y, finalmente, programas que funcionan en etapa de ejecución de la sentencia.

En conclusión, la JR no es solo una medida de diversificación o eliminación de casos del sistema penal, sino que también puede constituir un valioso mecanismo que puede aplicarse en diferentes contextos y tipos de delito. Para efectos de este proyecto, asumiremos que la JR tiene gran potencial para ser aplicada en diferentes ámbitos, pero que, para lograr el objetivo de este piloto, construiremos nuestra propuesta en un contexto específico, que es el de la diversificación.

Marco normativo

En cuanto a instrumentos internacionales, destaca la Resolución 2002/12 del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, sobre principios básicos para aplicar la justicia restaurativa, tanto en sistemas penales de adultos como juveniles. Dentro de su contenido, destacan diversos principios que han sido recogidos en legislaciones de América Latina que han regulado la JR.

En el caso de Europa, donde existe un amplio desarrollo de la justicia restaurativa en prácticamente la totalidad de Estados miembros, destaca la Directiva 2012/12/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en donde se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, la que es vinculante para los países de la Unión y ha motivado la producción de diversas legislaciones nacionales que replican o al menos refieren a ella. En su contenido, destaca la incorporación de servicios de justicia restaurativa, estableciendo ciertos factores a considerar al seleccionar y derivar un caso.

En el ámbito Iberoamericano, se han desarrollado instrumentos sobre justicia restaurativa focalizados en justicia juvenil, por parte de la Conferencia de Ministros de Justicia (COMJIB; 2015), Cumbre Judicial Iberoamericana (2018), Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP, 2018) y Asociación Interamericana de Defensorías (AIDEF, 2021). Destaca un reciente instrumento común entre las instituciones mencionadas, correspondiente a las Reglas Comunes sobre Justicia Restaurativa Juvenil (2023), que reúne las propuestas previas en un único instrumento de aplicación general. Finalmente, es relevante mencionar el Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa, de la UNODC (segunda edición, 2020), que representa un marco conceptual ampliamente aceptado y que incluye referencias a prácticas exitosas a nivel global.

Ahora bien, en nuestro país se aprecia un escaso desarrollo normativo en materia de justicia restaurativa, pues solamente disponemos del reciente reconocimiento legislativo que se ha realizado a través de la Ley 20.084¹¹, mientras que no existe norma legal expresa en el caso de los adultos infractores. Si bien en el Código procesal

se usa a menudo como programa de medidas alternativas mediante el cual el ofensor puede ser remitido desde el sistema de justicia penal. Los círculos, en términos generales, podría suponer la intervención de varios participantes, incluyendo el juez, el fiscal, la policía, la víctima, el delincuente y sus familiares respectivos y miembros de la comunidad, quienes buscan llegar a un consenso sobre la mejor manera de resolver el conflicto y disponer el caso, tomando en consideración la necesidad de proteger a la comunidad, las necesidades de la víctima, y la rehabilitación y castigo del delincuente.

¹¹ Esta norma fue reformada a través de la publicación de la Ley 21.527/2023, que introdujo una serie de modificaciones a la Ley 20.084, incluida la regulación sobre mediación penal juvenil y el mandato para la creación de un programa de mediación en el Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil.

penal se regula la suspensión condicional de procedimiento y los acuerdos reparatorios, estos instrumentos no son propiamente mecanismos restaurativos, ya que fueron creados con el objetivo de desahogar el sistema¹². Sin embargo, su estructura legal podría permitir la implementación de procesos restaurativos.

Finalmente, se puede mencionar la Política Nacional de Víctimas anunciada en el año 2014¹³ y su planteamiento respecto a que “la justicia restaurativa representa un cambio de paradigma respecto a la justicia penal y, como se señaló anteriormente, su desarrollo es aún muy incipiente en Chile, pero constituye una línea de trabajo ineludible en el contexto de una política que se propone la búsqueda de alternativas de reparación del daño a las víctimas” (p.15).

¹² Carnevali, R., “Mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia penal en Chile. Una propuesta de ley”, Revista Ius et Praxis, Año 25, Nº 1, 2019, p. 419 y ss.

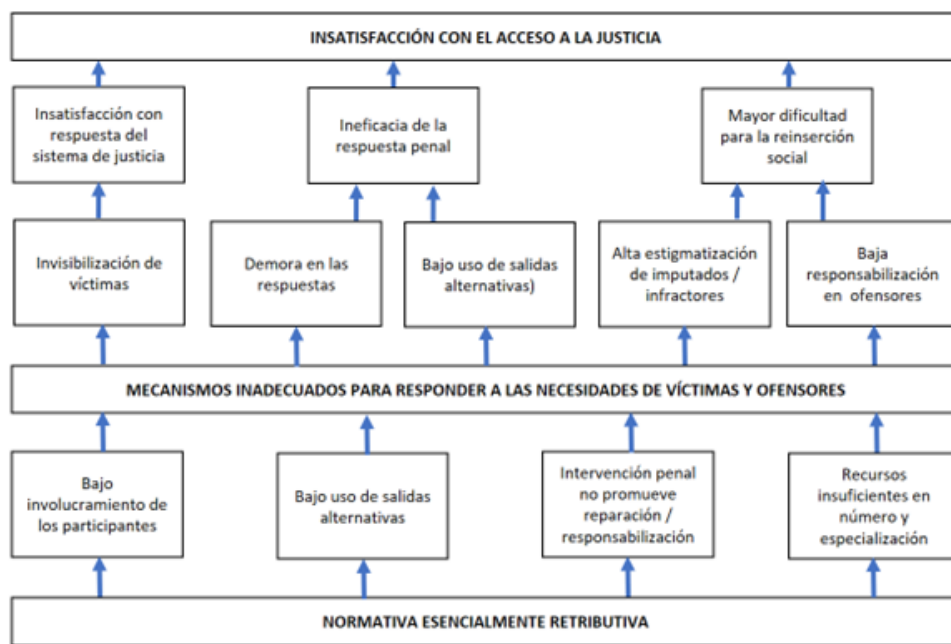
¹³ <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf>

Configuración del problema

El problema principal detectado, y en base al cual se enfocó el trabajo de este proyecto, es la existencia de mecanismos insuficientes, en el sistema penal, para responder a las necesidades de víctimas y ofensores. Cabe mencionar que el problema indicado no tiene que ver con la situación de la Fiscalía Centro Norte, sino con las limitaciones estructurales del sistema penal tradicional para atender a las necesidades derivadas del delito. Las causas de este problema corresponderían a la preponderancia de un enfoque retributivo para lidiar con los conflictos penales que lleva a una política criminal orientada a la persecución penal y sanción. Si bien esto es algo que no es negativo en sí mismo, ya que es una función que debe realizarse, el hecho que se la implemente sin considerar otras posibilidades, ayuda a construir una respuesta parcial e insuficiente desde el Estado, especialmente dado que implica una baja o muy escasa participación e involucramiento de las partes en el proceso, especialmente la víctima y el ofensor.

Por tanto, la configuración del problema, sus causas y efectos se esquematizan de la siguiente manera:

Esquema N°1: Árbol de problemas causas – efectos.



Debe tenerse presente que el delito supone infracción de norma y atender a quién ha sido víctima de un delito en cuanto su reparación, dimensión que la pena no considera, pues no es su misión, salvo desde una perspectiva simbólica. Por esta razón, estos mecanismos no pretenden reemplazar los propios de la justicia retributiva, sino más bien complementarlos.

Presentación del piloto

A continuación, se presenta la ficha técnica del piloto, como además los detalles de su planificación e implementación.

Nombre: Programa Transferencia Piloto en Mediación Penal con Ofensores Adultos

Localización: Las comunas se determinarán de común acuerdo entre las instituciones ejecutoras, la Fiscalía Centro Norte y el Gobierno Regional de Santiago.

Institución responsable: Gobierno Regional Metropolitano.

Instituciones ejecutoras: P. Universidad Católica de Chile y Universidad de Talca, realizándose el convenio con la P. Universidad Católica de Chile

Otros organismos involucrados: Fiscalía Regional Centro Norte, Defensoría Penal Pública, Poder Judicial y Ministerio de Justicia.

Pertinencia: A pesar de que han existido pilotos de mediación penal con población adulta en el país, estas han correspondido a experiencias pequeñas que se han descontinuado. La única experiencia similar se concentra hoy en la justicia juvenil a través de la implementación de pilotos en determinadas ciudades del país que se ha dado en el marco de la Reforma Penal Juvenil (Ley N°21.527) y dichos pilotos concluyeron durante el 2023. Esto hace necesario, dados los beneficios comprobados de la justicia restaurativa, implementar una experiencia piloto en el ámbito adulto que incluya un proceso de monitoreo capaz de generar antecedentes para mejoras en la intervención.

Aportes de terceros: Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte.

Identificación del problema: Dado que una justicia de calidad se entiende como una justicia que se centra en los usuarios y sus necesidades, para dar respuestas integrales, se identifica como problema la existencia de mecanismos inadecuados para satisfacer las necesidades de personas involucradas en actos delictivos, ya sea en calidad de víctimas u ofensores.

Objetivo general: Promover respuestas penales de calidad, a través de la implementación de un piloto de mediación penal que responda a las necesidades de personas víctimas y ofensores adultos respecto de delitos cometidos en el territorio correspondiente a la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte, orientado a casos de delitos susceptibles de terminar por salidas alternativas del procedimiento, o principio de oportunidad, y que pueda ser replicable en otras provincias o regiones del país.

Objetivos específicos:

- a) Fomentar prácticas restaurativas para la resolución de conflictos penales entre adultos, como es la mediación, que permitan impulsar salidas no punitivas, promoviendo de este modo, la restauración de las víctimas y ofensores, como así también la responsabilización de estos últimos.
- b) Capacitar, sensibilizar y supervisar el recurso humano de cuyas acciones dependerán la implementación de la mediación penal, tanto en su rol de mediadores como profesionales a cargo de la derivación y cierre de los casos.

c) Implementar un mecanismo de control de gestión que permita recibir feedback del funcionamiento del piloto.

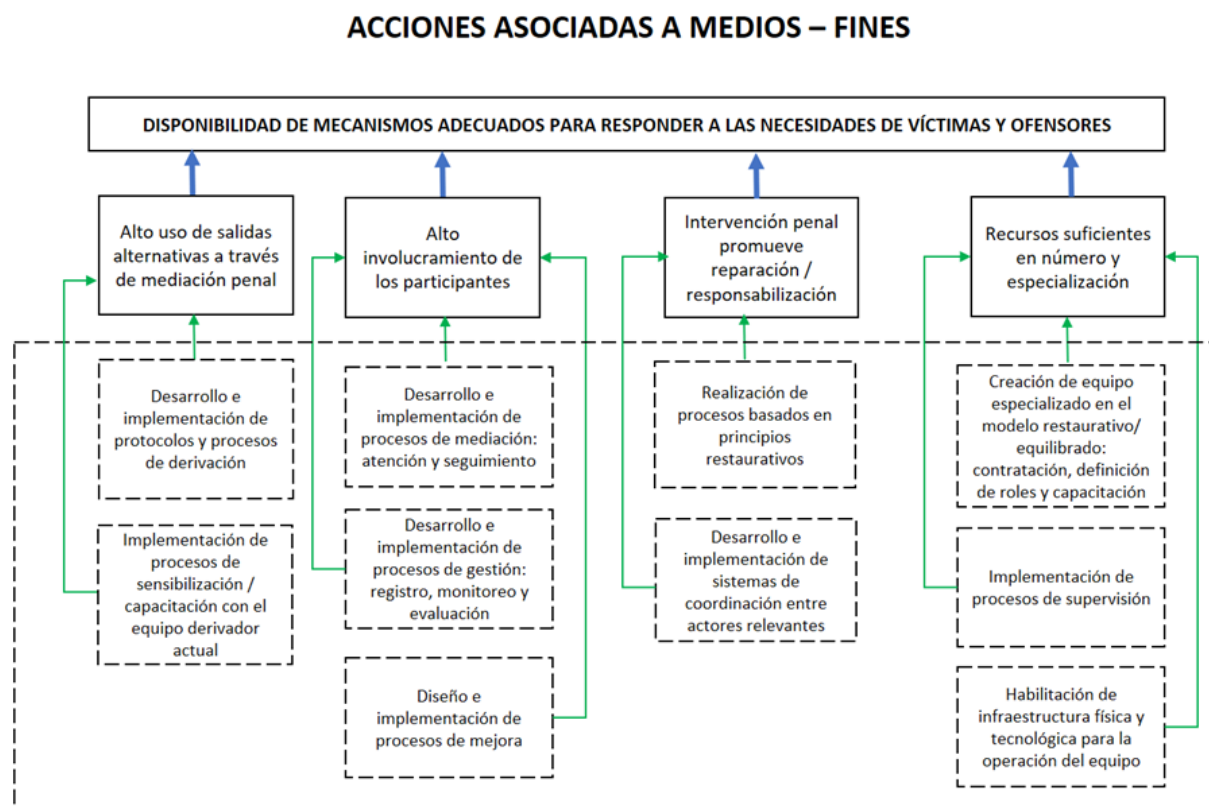
Beneficiarios: Personas vinculadas a casos penales como infractores o víctimas de delitos de casos susceptibles a terminar por salidas alternativas o principio de oportunidad.

Duración: 22 meses.

Evaluación: El presente proyecto se concentra en la ejecución de la mediación penal. La evaluación será realizada desde un organismo externo a este equipo.

Acciones: Las acciones consideradas para el piloto se encuentran relacionadas a los medios y fines y se expresan en el siguiente esquema.

Esquema N°2: Acciones del piloto



Componentes: Por su parte, los componentes del piloto se describen en el siguiente cuadro.

Tabla N°1: Componentes del piloto en detalle.

Componente	Actividad	Responsable
Componente 1: Alto uso de salidas alternativas a través de mediación penal	Actividad 1.1 Desarrollo e implementación de protocolos y procesos de derivación	Jefatura del proyecto
		Fiscalía RCN y Defensoría penal pública
	Actividad 1.2 Implementación de procesos de sensibilización / capacitación con el equipo derivador actual	Mediadora coordinadora
Componente 2: Alto involucramiento de los participantes	Actividad 2.1. Desarrollo e implementación de procesos de mediación: atención y seguimiento	Jefatura técnica
	Actividad 2.2: Desarrollo e implementación de procesos de gestión: registro, monitoreo y evaluación	Mediadora coordinadora
	Actividad 2.3: Diseño e implementación de procesos de mejora	Consultor en gestión
Componente 3: Intervención penal promueve reparación / responsabilización	Actividad 3.1 Realización de procesos basados en los principios restaurativos	Mediadora coordinadora
	Actividad 3.2 Desarrollo e implementación de sistemas de coordinación entre actores relevantes	Jefatura técnica
Componente 4: Recursos suficientes en número y especialización	Actividad 4.1 Creación de equipo especializado en el modelo restaurativo/ equilibrado: contratación, definición de roles y capacitación	Mediadora coordinadora
	Actividad 4.2 Implementación de procesos de supervisión	Jefatura técnica
	Actividad 4.3 Habilitación de infraestructura física y tecnológica para la operación del equipo	Supervisora técnica
		Fiscalía

Resultados generales del Piloto

En este apartado, informaremos los resultados y productos del piloto, identificando cuatro áreas: la descripción del modelo de gestión creado, el modelo de atención diseñado, y los resultados cuantitativos y cualitativos de la implementación en general.

Modelo de gestión

El servicio de mediación, compuesto por 4 mediadoras, una mediadora coordinadora y un técnico jurídico, tenían como tarea la intervención de los casos recibidos según un modelo de atención que contaba con diferentes fases (las cuales se describen en la próxima sección).

Para cumplir a cabalidad con este modelo, fue necesario implementar diversos procesos de soporte y condiciones de implementación sobre los cuales se podría asegurar el logro de sus objetivos. Dicho de otro modo, el éxito del piloto de mediación no dependía sólo de lo que ocurriera dentro de las oficinas del servicio de mediación, sino que también de ciertas condiciones de funcionamiento y de contexto que permitirían su implementación. Esto, dado el carácter innovador del programa, en tanto sus principios y metodología de trabajo diferían sustancialmente del enfoque retributivo con el que funciona el sistema penal. Para ello, se diseñó un modelo de gestión cuya gráfica se encuentra en el Esquema N°3.

En primer lugar, se establecieron **procesos transversales de soporte** (círculos azules en la parte inferior de la Imagen 1) entre los cuales se incluyeron los siguientes aspectos:

Asesoría legal

La asesoría legal consistió en la incorporación de un abogado penalista que pudiera de forma sistemática ofrecer asesoría legal a las mediadoras y eventualmente a los usuarios. Dicha asesoría estuvo disponible a lo largo de todo el proyecto y permitió cumplir con un criterio de calidad el cual consistía en asegurar la información necesaria para una toma de decisión informada desde un punto de vista legal. Es importante aclarar que esta asesoría no reemplazó la orientación legal de parte que los usuarios pudieran requerir, por lo que, en paralelo, se abrió el canal con las contrapartes institucionales para solicitar la asesoría de un fiscal o un defensor dependiendo de la parte que lo requiriera. Para la función de asesoría legal se necesitaba un perfil de abogado que pudiera adecuarse al perfil del proyecto, por lo que fue elegido un profesional con experiencia como fiscal y en el rol de defensor penal, además de experiencia en atención de víctimas.

Supervisión

La mediación penal es un área de especialidad que tiene diferencias sustanciales con otras formas de mediación por lo que una formación especializada es crucial. Dado que las mediadoras del equipo no contaban con experiencia en este ámbito (es preciso recordar aquí que es un área prácticamente sin desarrollo en el país, por lo que no existen mediadores penales en Chile)¹⁴, fue preciso desarrollar un proceso de apoyo, supervisión y formación para las mediadoras. La supervisión se desarrolló desde un modelo de supervisión reflexivo-formativo.

¹⁴ La excepción ha sido quienes han comenzado a formar parte del programa de mediación penal en justicia juvenil. Sin embargo, el Servicio de Reinserción Social ha establecido hasta la fecha criterios amplios para la acreditación de mediadores penales precisamente por la casi inexistencia, hasta la fecha, de especialistas en el país en este ámbito. Los estándares de acreditación son ser profesional universitario de ciencias sociales, 120 horas de formación especializada en materias de niñez, adolescencia, victimología, proceso penal y/o justicia restaurativa, y dos años de experiencia como mediador. <https://www.minjusticia.gob.cl/acreditacion-de-personas-naturales-del-servicio-nacional-de-reinsercion-social-juvenil/>

- Supervisión técnica de casos: Se realizaron al mes 2 o 3 reuniones de supervisión de análisis técnico a partir de los casos que las mediadoras presentaban, trabajando criterios de ingreso y viabilidad, diseño de procesos, actores participantes, hipótesis de intereses, desafíos de la responsabilización y la reparación, y estrategias de abordaje de casos complejos, entre otras temáticas.
- Formación: Se realizó una capacitación inicial sobre Justicia Restaurativa y Mediación Penal, principios y objetivos técnicos, con la finalidad de unificar el modelo de intervención del equipo considerando un modelo equilibrado y sensible a la víctima. Se realizaron además 5 talleres de formación diseñados según las necesidades que se identificaron en las reuniones de supervisión. Taller de Elaboración de Hipótesis/ Taller de Preguntas /Taller de Emociones/ Taller de Responsabilización/ Taller Relato de Víctimas.
- Cuidado de equipo: Se realizó un taller de autocuidado centrado en la persona de las mediadoras, realizando actividades para compartir las emociones e impactos personales en el ejercicio del rol en un contexto de daño.

Capacitación y sensibilización de la red

La capacitación continua de los agentes judiciales era fundamental para disminuir retenciones y promover el apoyo a la mediación penal, dada la novedad del enfoque de la mediación penal en el país. Debemos considerar además que, dada la naturaleza piloto del proyecto, no existió una estructura que le permitiera insertarse oficial y formalmente en los procesos ya establecidos del sistema penal, sino que su implementación dependió principalmente de la motivación y voluntad de los actores involucrados (fiscales, defensores y jueces).

El apoyo de las instituciones colaboradoras era relevante para: a) promover la derivación de casos a mediación; b) coordinar tiempos judiciales con tiempos de la mediación, especialmente en casos formalizados, y c) lograr cierres judiciales adecuados a cada caso, ya sea logrando un principio de oportunidad, o a través de la homologación a alguna salida alternativa en audiencias frente al juez de garantía.

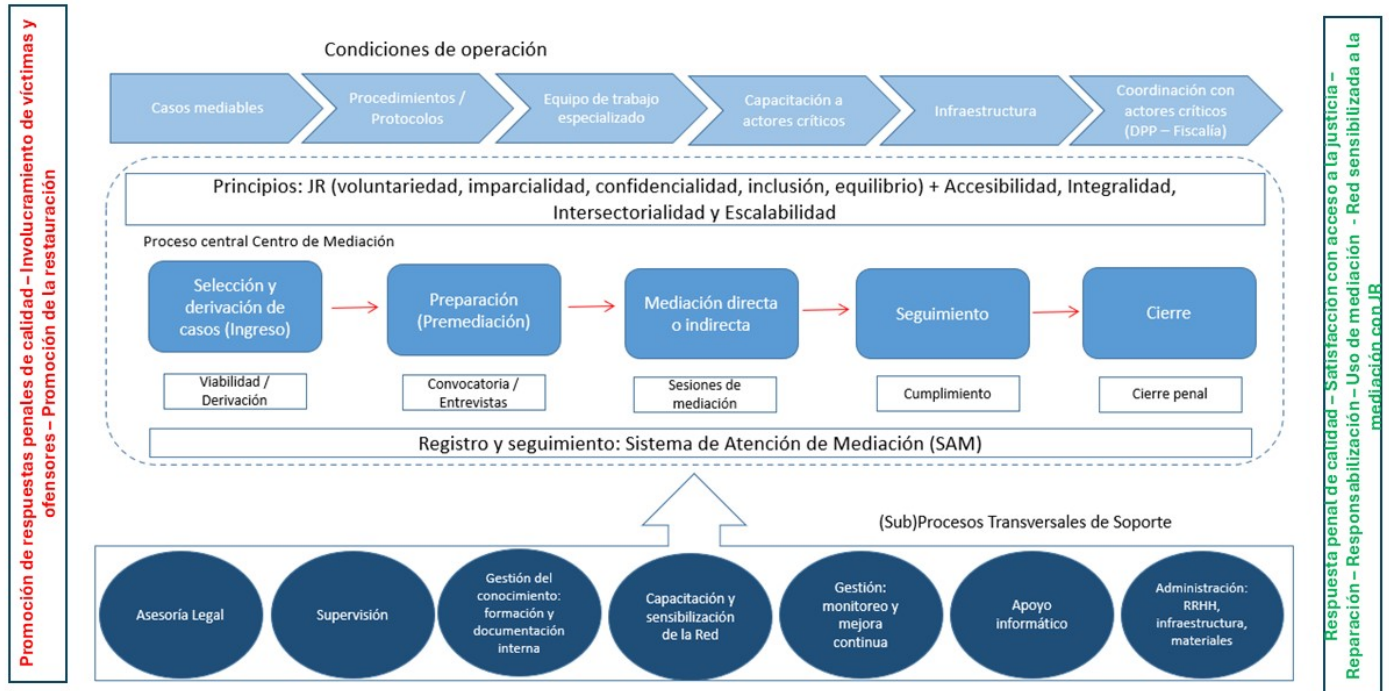
El proyecto ejecutó una primera capacitación inicial con certificación UC de 12 horas cronológicas y presenciales al inicio del proyecto en el cual participaron 40 personas provenientes de fiscalía, defensoría y poder judicial. Esta instancia tuvo como objetivos 1) distinguir los elementos conceptuales y metodológicos centrales de la justicia restaurativa, incluida su relación con el sistema penal, 2) reconocer los procesos claves en la implementación de la mediación penal en el ámbito de ofensores adultos, de acuerdo a la experiencia comparada y evidencia internacional, y 3) analizar beneficios y riesgos asociados a la implementación de la mediación penal, desde la perspectiva de sujetos que se involucran en los procesos restaurativos (imputados adultos, víctima de delito).

A esta instancia se agregó, a lo largo del proyecto una instancia de una hora dedicada especialmente a jueces de garantía y una capacitación de 2 horas para defensores penales.

Paralelamente, y dado que ninguna de estas capacitaciones logró abarcar todo el universo de profesionales de la fiscalía centro norte o la defensoría regional, el conocimiento sobre el enfoque y el piloto fue fortaleciéndose a través del trabajo caso a caso que las mediadoras hacían diariamente, dado que la llegada de nuevas derivaciones requería establecer conversaciones individuales con fiscales y/o defensores a cargo. Asimismo, frente a nuevas audiencias fijadas, se requería coordinar caso a caso con jueces de garantía.

Finalmente, el proyecto incluyó la realización de dos seminarios académicos abiertos al público general para difundir el proyecto y sus resultados. El primero se realizó a los 7 meses de funcionamiento, y el segundo al finalizar.

Esquema N°3: Modelo de gestión del piloto.



Administración e infraestructura

Contar con espacio físico adecuado es fundamental para el buen funcionamiento de un programa de mediación. La Fiscalía Regional Centro Norte propició un espacio adecuado para llevar a cabo el piloto. Éste contó con una sala de reuniones con mesa ovalada que servía de espacio para llevar a cabo las reuniones de mediación, y dos salas de atención más pequeñas para las entrevistas individuales. Esto permitía tener espacios con la suficiente privacidad para llevar a cabo las atenciones.

Las mediadoras y técnico jurídico, por otro lado, realizaban sus labores administrativas desde una estación de trabajo común donde contaban con computadores con acceso al sistema de fiscalía, teléfono celular, para contactar los usuarios, y otros materiales de oficina.

Finalmente, la técnico jurídico fue fundamental para mantener el orden de los registros informáticos y manuales del proyecto, junto con la organización del trabajo en general, en apoyo a la labor de la coordinadora del centro.

Apoyo informático

Informáticos de Fiscalía permitieron la derivación digital de casos al piloto de mediación desde el Sistema de Apoyo a Fiscales (SAF), lo que significaba que los casos llegaban a la mediadora coordinadora por sistema. Paralelo a esto, se implementó el Sistema de Atención de Mediación (SAM), un software creado especialmente para el piloto, el cual fue una herramienta central para la gestión y documentación de todos los casos ingresados al programa. El SAM se creó con los siguientes fines: 1) asegurar la confidencialidad y seguridad de los datos mediante la aplicación de protocolos estrictos de acceso y manejo de la información. En otras palabras, el SAM permitió un registro detallado de los casos fuera del sistema de fiscalía; 2) se logró un registro completo y

estandarizado de las etapas del proceso de mediación, desde la derivación inicial hasta el cierre del caso, y con ello, 3) generar reportes e indicadores que permitieran monitorear el avance del proyecto.

Es importante decir que la derivación SAF sólo funcionó cuando la derivación provenía de una fiscalía local en particular (centro de justicia). Derivaciones desde otras fuentes (otras fiscalías locales, defensoría o poder judicial) se recibieron por correo electrónico, para luego ser registrados en el SAM, una vez ingresados.

También es relevante mencionar que, dada la reciente creación del SAM y frente al riesgo de pérdida de información, se mantuvo un registro manual en planilla excel, lo que implicó una permanente revisión de las cifras y datos obtenidos desde el sistema informático creado para el piloto.

Gestión del conocimiento, monitoreo y mejora continua

Por el carácter piloto de este proyecto era fundamental mantener un permanente monitoreo en diferentes niveles. Las principales **herramientas de monitoreo** fueron tres: a) las *estadísticas mensuales* generadas por el sistema de registro SAM; b) la instancia permanente de *supervisión* del equipo (descrita más arriba), y c) las estadísticas obtenidas de la *medición de satisfacción usuaria*.

Respecto de esto último, la *medición de la satisfacción* de ofensores y víctimas siguió el modelo AEVAL (2009), el cual mide la calidad de servicios sociales, considerando como uno de sus componentes la satisfacción usuaria. Con esta herramienta se buscaba estimar en qué medida el servicio entregado cumplía con lo requerido y así adoptar medidas para ajustar las brechas de insatisfacción. Es importante recordar que medir satisfacción usuaria no equivale a una evaluación de resultados, pero es un insumo fundamental para monitorear la impresión que los usuarios han obtenido del servicio. Con el objetivo de hacer de esta instancia una evaluación lo más objetivo posible, fueron personas externas al proyecto (estudiantes en último año de trabajo social y derecho) quienes apoyaron con la aplicación telefónica de estas encuestas.

Las dimensiones evaluadas fueron las siguientes:

- 1) Satisfacción con el nivel de justicia alcanzado en el proceso por parte de víctimas y ofensores
- 2) Satisfacción con el proceso general de mediación por parte de víctimas y ofensores
- 3) Satisfacción con la participación en la creación del acuerdo por parte de víctimas y ofensores
- 4) Satisfacción con la función del mediador por parte de víctimas y ofensores
- 5) Satisfacción con los resultados del proceso de mediación por parte de los actores del sistema

La información obtenida en estas herramientas, especialmente la información estadística mensual y los resultados de satisfacción fueron permanentemente revisadas en las instancias de coordinación del proyecto.

Se implementaron tres **instancias de coordinación de equipo**:

a) Reuniones del centro de mediación. El equipo de mediadoras se reunía con frecuencia semanal para discutir casos, organizar el trabajo, compartir criterio y tomar decisiones operativas respecto de los casos. Estas reuniones eran complementarias a las instancias de supervisión.

b) Reuniones de núcleo. Estas reuniones se realizaron con frecuencia mensual y participaban la jefatura del proyecto, el asesor de gestión, el asesor senior, la supervisora de mediación, y la coordinadora del equipo de

mediación. En la segunda mitad del proyecto, también participó en estas instancias la profesional de enlace¹⁵. Estas instancias tenían como objetivo hacer seguimiento de la implementación del proyecto, identificar nudos críticos, organizar actividades, definir estrategias para resolver situaciones problemáticas, y preparar reuniones o comunicaciones.

c) Reuniones de mesa operativa. Estas reuniones se realizaron con frecuencia mensual y participaban la jefatura del proyecto (jefe de proyecto y jefe técnico), la coordinadora del centro de mediación, la profesional de enlace, y las contrapartes institucionales, es decir, representantes de la Fiscalía Regional Centro Norte, Defensoría Penal y Poder Judicial. En algunas oportunidades también participó un representante del Gobierno Regional. Estas reuniones siempre comenzaban con una revisión de las estadísticas del proyecto para luego abrir la discusión a temáticas que requerían solución o mejora. Estas instancias, por lo tanto, eran cruciales para resolver nudos críticos del proyecto, mejorar mecanismos de derivación, aunar criterios respecto de las derivaciones de casos y resolver aspectos prácticos de comunicación y coordinación. Por ejemplo, se acordó en esta mesa promover la diversificación de las fuentes de derivación y aunar criterios para el cierre penal de los casos. Desde esta mesa también se organizaron los seminarios de difusión que difundieron el proyecto al público general.

Modelo de atención

En esta sección describiremos el modelo de atención, es decir, las etapas, objetivos y principales actividades que formaban parte de la atención de casos.

Los casos ingresaban, según hemos ya mencionado, gracias a derivaciones institucionales. Según lo establecido en el diseño del proyecto, se recibieron derivaciones desde la Fiscalía Regional Centro Norte, la Defensoría Regional Norte y Jueces de Garantía de los tribunales con jurisdicción en el territorio que cubre la Fiscalía Centro Norte. Estos derivadores debían contemplar los requisitos formales establecidos en el acuerdo de colaboración (ver Anexo 1) para seleccionar y ejecutar el envío de casos al Servicio de Mediación. Entre éstos se encontraba que las partes involucradas estuviesen identificadas (denunciante y denunciado), que fuesen mayores de edad, tuviesen datos de contacto, que el delito que dio origen a la denuncia fuera susceptible de terminar por principio de oportunidad o una salida alternativa, fuesen personas naturales, y no tuviesen orden de detención ni causa de violencia intrafamiliar vigente entre ellos.

Una vez recibido el caso por el Servicio de Mediación este fue evaluado por la coordinadora, con el objetivo de revisar el cumplimiento de los requisitos de ingreso de tipo formal, ya mencionados anteriormente, como cualquier otra situación que pudiese alertar algún desafío u obstáculo que debiese ser despejado con anticipación. De existir falta de información, incumplimiento de algún requisito u otro impedimento para realizar la tramitación del caso, el caso era rechazado y devuelto al derivador. Por otra parte, si el caso cumplía los requisitos de ingreso, se asignaba a la mediadora que estaría a cargo de su tramitación.

Una vez recibido el caso por parte de la mediadora asignada, se iniciaba la etapa de **convocatoria**, cuyo objetivo era generar un primer contacto con las partes (denunciante y denunciado) e invitarlos a una entrevista inicial. Para esto se utilizaron medios de contacto a través de mensaje de WhatsApp, llamados telefónicos, videollamada, envío de correos electrónicos y, excepcionalmente, envío de carta certificada. Estas acciones

¹⁵ La profesional de enlace fue una trabajadora social quien se incorporó en el proyecto con el fin de mejorar la vinculación de éste con el Gobierno Regional. Sus funciones eran desempeñadas principalmente desde las dependencias del Gobierno regional.

habitualmente iniciaban con una de las partes, mayoritariamente la víctima, para luego, en caso de ser posible el avance del caso, continuar con la otra parte.

Cuando la persona contactada aceptaba participar de la entrevista inicial, ésta era agendada en coordinación con la mediadora a cargo, el día de la cita el caso iniciaría la etapa de **premediación**.

La primera acción de esta etapa consistía en una **entrevista inicial** de manera personal y presencial, aunque, en situaciones especiales, se desarrolló por teléfono o videollamada. Esta conversación entre la mediadora y la persona convocada tenía el objetivo de presentarle la alternativa voluntaria de participar en un proceso de mediación penal y sus principios, explicar en qué consistía el proceso, las alternativas sobre el abordaje de su caso y presentar los beneficios de la justicia restaurativa. En esta primera instancia también se buscaba escuchar un relato inicial de la situación vivida por ella, resolver sus dudas, y facilitar el acceso a información de tipo jurídica en los casos necesarios, a través del abogado del proyecto. La entrevista inicial tenía una duración promedio de 45 minutos a una hora y era realizada por la mediadora a cargo. Excepcionalmente participó una co-mediadora, cuando se visualizó que el caso podía significar algún desafío mayor. Finalmente, en la entrevista inicial se invitaba a la persona a considerar la mediación. De ser aceptada esta invitación, se firmaba el consentimiento informado y se iniciaba el proceso de convocatoria y entrevista con la otra parte. Si la persona por cualquier motivo no deseaba continuar en este proceso, el caso se cerraba y era devuelto al derivador.

Es muy importante recordar aquí que un principio fundamental en la mediación penal es la voluntariedad de las partes. Asegurar dicha voluntariedad era, para el equipo, un factor crítico para el éxito del proceso, el involucramiento de los participantes y la prevención de la victimización secundaria en caso de las víctimas.

En los casos que aceptaron participar se avanzó hacia las **entrevistas preparatorias**. Como lo dice su nombre, el objetivo de estas era preparar el “encuentro” y / o el espacio de diálogo entre las partes. Estas entrevistas eran con cada parte por separado, participaba la mediadora a cargo y una co-mediadora, quienes, a través de herramientas restaurativas, trabajaban con cada una de las partes las condiciones que eran necesarias para garantizar un proceso restaurativo. Habitualmente, cada parte tuvo en promedio de 1 a 2 entrevistas preparatorias, sin embargo, en casos de mayor complejidad (como cuasidelito de homicidio), este número se extendió a 5 o más con cada una de las partes. Una vez finalizadas las entrevistas preparatorias el equipo de mediadoras, procedía a diseñar el proceso de mediación, en ocasiones junto con la supervisora técnica, quién apoyaba a las profesionales para obtener los mejores resultados posibles para las partes involucradas.

Parte del diseño del proceso era decidir, en conjunto con las partes y teniendo a la vista las condiciones existentes, la forma en la cual las personas se iban a comunicar, pudiendo ser una **mediación directa** -lo que significaba generar un encuentro físico o virtual en el que ambos estuviesen dialogando, acompañados de las mediadoras- o **mediación indirecta**, también llamada mediación puente, donde las mediadoras cumplirían una función de comunicadoras entre las partes, pudiendo transmitir mensajes entre ellos. En este último tipo de mediación también se utilizaron recursos como cartas dedicadas de una persona a otra.

Las reuniones entre ambas partes (en el caso de la mediación directa) o con una de las partes (en la mediación indirecta) constituyen las llamadas **“sesiones de mediación”**. En éstas se genera un diálogo (cara a cara o diferido, si es indirecto), donde las personas transmiten sus vivencias y emociones, pasadas y actuales, y comparten, desde sus propias perspectivas, como vivieron el hecho que las vinculó en un delito. El avance del diálogo consiste en que se asuman las responsabilidades necesarias y, finalmente que entre ambas partes decidan de qué manera se reparará el daño ocasionado por el delito. El número de sesiones de mediación varió según la complejidad del caso y el formato. Mientras una mediación directa tuvo en promedio dos sesiones (con ambas

partes presentes), este número se duplicaba, al menos, en las mediaciones indirectas y en casos complejos pudieron acercarse a 10.

Esta parte del proceso, al igual que todas las etapas anteriores, era estrictamente voluntaria para ambas partes, por lo cual existió un número menor de casos en el que alguna de las partes desistió de su participación. También pudo suceder que habiendo comenzando el proceso de diálogo, no se llegara a acuerdo. En estos casos se informó al derivador y el caso fue devuelto “sin acuerdo” lo que no significó ningún perjuicio para las partes.

En los casos donde hubo acuerdo, generalmente las personas ofensoras asumieron alguna acción de reparación. Los **tipos de acuerdos** logrados fueron los siguientes: *disculpas privadas* que se dieron en la sesión de mediación; *disculpas públicas* que además de darse en la sesión de mediación se reiteraron en audiencia, o frente a terceros que conocieron el conflicto (por ejemplo, vecinos). También en ocasiones existió la *reparación económica*, la cual podía consistir en restituir lo dañado (una especie o dinero) o entregar una indemnización por el daño generado. También fue habitual que ambas partes acordaran algunas normas para interactuar en el futuro, de manera de evitar nuevas situaciones conflictivas. Estos acuerdos fueron compromisos por mantener una *relación armónica* o mantener distancia a través de *evitar el contacto entre las partes*. En un proceso de mediación podría llegarse a más de un tipo de acuerdo, combinando las acciones mencionadas.

Los casos que establecieron algún plazo de cumplimiento fueron supervisados por la mediadora y contactadas las partes hasta la finalización de lo convenido o la formalización si ese fuese el caso.

Cada uno de los acuerdos logrados en mediación fueron entregados a la Fiscalía para que la institución decidiera, según las condiciones, la forma de cierre que se aplicaría. A pesar de ser una atribución de fiscalía, se promovió permanentemente que el cierre penal no significara una salida más gravosa para el denunciado de la que se hubiera empleado sin la existencia de la mediación, siguiendo las recomendaciones de la ONU al respecto.

En la Tabla N°2 se aprecia un resumen de las etapas, objetivos y profesionales a cargo.

Tabla N°2: Resumen de etapas, objetivos y profesionales del modelo de atención

Etapas	Objetivo	Profesional a cargo
Derivación	Selección y derivación de caso al Centro de Mediación.	Fiscales, defensores y magistrados/as comprometidos por su institución para las derivaciones al Centro de Mediación.
Ingreso y designación de casos	Iniciar la tramitación de los casos, revisar si se cumplen los requisitos de admisibilidad para el ingreso y asignar a la persona mediadora que tramite el caso.	Coordinadora y apoyo de técnico jurídico.
Premediación: Entrevista inicial Entrevistas preparatorias Diseño del proceso	1.Dar a conocer el programa a las partes. 2.Informar sobre los principios de la mediación, sus características y efectos en el proceso judicial. 3.Explorar necesidades, expectativas y temores respecto de su participación. 4.Incentivar la participación personal. 5.Chequear la voluntariedad.	Mediadora a cargo y co-mediadora.

	6.Obtener el consentimiento expreso e informado de participar. 7.Preparación de las partes. 8.Diseñar el proceso de mediación.	
Mediación directa o indirecta	Promover un proceso comunicacional con la ayuda de un mediador/a imparcial que, tomando en cuenta la voz de víctima y ofensor, permita hacerlos protagonistas en la decisión de cómo reparar el daño causado.	Mediadora a cargo y Co-Mediadora.
Seguimiento del acuerdo	1.Acompañar a las partes en el cumplimiento del acuerdo logrado en mediación. 2.Conocer y registrar si se cumplió o no el acuerdo logrado en mediación. 3.En caso de incumplimiento revisar con las partes el acuerdo, causas de incumplimiento y posibilidad de ajuste del mismo.	Mediadora a cargo.

Resultados cuantitativos¹⁶

Para comprender a cabalidad esta sección sobre los resultados cuantitativos del proyecto, se hace relevante considerar que en el sistema de registro se debió hacer la distinción entre caso, persona atendida y actividad realizada. Por esa razón, las unidades de análisis en cada ítem a discutir van a variar.

- Caso: Un caso se refiere a una situación específica, la cual está asociada a un RUC. En un mismo caso siempre va a haber, al menos, un denunciante y un denunciado, pero podría también haber más de dos personas involucradas. Un caso tiene asignado un RUC.
- Persona atendida: Se refiere a los usuarios atendidos. Estos pueden ser víctimas de delito u ofensores.
- Actividad realizada: Un mismo caso puede implicar diferentes actividades de atención, con las diferentes personas atendidas. Por ejemplo, una víctima podría haber tenido dos entrevistas inicial con la mediadora.

Para explicar las estadísticas de las actividades realizadas, utilizaremos la nomenclatura utilizada y descrita en la sección "Modelo de atención".

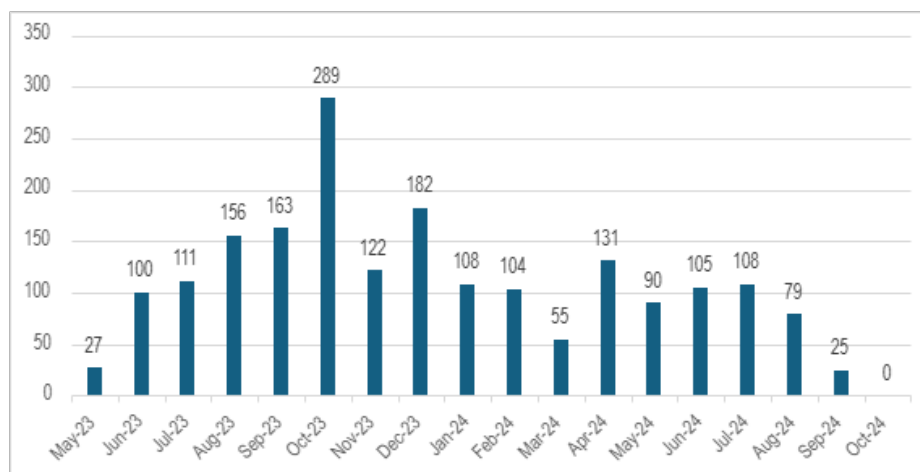
Derivaciones de casos y casos ingresados

No todos los casos derivados eran ingresados al servicio de mediación, ya que los casos debían revisarse en función de los criterios de ingreso. Recordemos, según se ha mencionado antes, que la gran mayoría de las derivaciones se realizaba a través del sistema informático de fiscalía (SAF) por lo que la asignación a mediación era realizada por los abogados clasificadores que trabajaban en Fiscalía Local Centro de Justicia haciendo un "clic" en el sistema. Dicha fiscalía local recibe todas las denuncias provenientes de las policías o que se hacen en el mismo centro de justicia. Esto implicaba, por lo tanto, que en los casos derivados desde dicha fiscalía local, el llamado desde el servicio de mediación era el primer contacto que los usuarios tenían con el sistema penal, luego de hacer la denuncia.

El número total de casos derivados desde las diferentes fuentes de derivación fue de 1.955 casos. La distribución de ingresos por mes se refleja en el Gráfico N°1.

¹⁶ Es importante mencionar que las presentes estadísticas provienen de dos fuentes: el software SAM y la planilla excel de ingreso de casos manual. Las estadísticas del SAM hasta ahora se obtenían por medio de reporterías según criterios previamente establecidos. Esto significó que solicitudes de cifras estadísticas diferentes a las originalmente definidas, implicaba una demora en obtención de los datos, ya que se requería la ayuda de los programadores.

Gráfico N°1: Total de casos analizados para ingreso



Si bien el acuerdo de colaboración (Anexo 1) estableció que serían materia de derivación todos los casos susceptibles de salir por salida alternativa o principio de oportunidad, fue decisión de fiscalía, para facilitar los aspectos operativos, ejecutar dicha derivación desde una sola fiscalía local y focalizarse en un sólo tipo de delito: amenazas. Con el correr del tiempo y ante la solicitud del equipo del servicio de mediación y de las jefaturas del proyecto para abrir la derivación a otro tipo de casos, fiscalía comenzó a derivar estafas. La alta cifra de derivaciones que se aprecian en Octubre del año 2023 refleja ese momento. Posteriormente, fiscalía se fue abriendo a otros tipos de delito y a diversificar las fuentes de derivación. La colaboración de Defensoría y Poder Judicial, desde donde también se derivaron casos, también ayudaron a ello.

A lo largo del proyecto las fuentes de derivación se distribuyeron de la forma en que aparece en la Tabla 1:

Tabla N°2: Fuentes de derivación a lo largo del proyecto

Fuente de derivación	Casos derivados
Fiscalía Local Centro de Justicia	1795
Fiscalía Local Norte	8
Fiscalía Local Poniente	4
Fiscalía Local Centro	104
Defensoría Penal	37
Poder Judicial	7
Total	1955

No todos los casos derivados fueron aceptados. Los rechazos se debían, básicamente, al incumplimiento de los criterios de derivación (mencionados en la sección "modelo de atención"). Un caso también podía ser rechazado por la instituciones. Por ejemplo, los casos derivados desde defensoría estaban todos formalizados. Cuando derivaron, fue necesario consultar a fiscalía la disponibilidad para ingresar el caso a mediación. En un caso, fiscalía rechazó esta opción (al revés era menos probable, dado que usualmente los casos recepcionados desde fiscalía no estaba formalizados y por lo tanto, no tenían a la defensoría involucrada).

De los casos derivados, se rechazaron 662 casos por las razones que se vislumbran en la Tabla N°3.

Tabla N°3: Rechazos administrativos de casos derivados al servicio de mediación por tipo de razón o causa

Causa de rechazos	Número de casos
Ofensor no ubicable o sin teléfono	251
Otros	113
Ofensor desconocido	74
No constituye delito	34
Ofensor es menor de edad	27
Causa Violencia Intrafamiliar	18
Caso tiene cierre penal previo	11
Comuna no corresponde	3
Materia Juzgado Policía Local	2
Parte OD	61
Persona jurídica	35
Víctima desconocida	23
Víctima no ubicable o sin teléfono	10
Total	662

Del total de 1.995 casos recibidos, quedaron por lo tanto, un total de 1.293 casos que fueron ingresados. Es decir, estos casos fueron asignados a alguna mediadora para que comenzara la fase de convocatoria.

En la Tabla N°4 se muestran el total de casos aceptados según tipo de delito

Tabla N°4: Casos ingresados según tipo de delito

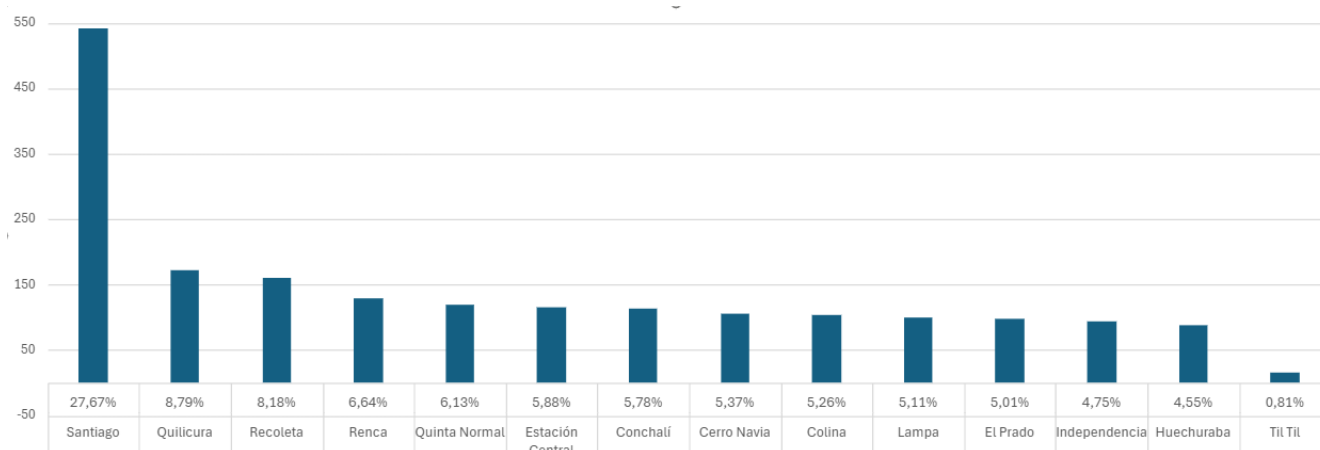
Tipo de delito	Cantidad	Porcentaje
Amenazas	823	63,6%
Daños	123	9,5%
Lesiones Leves	74	5,7%
Apropiación Indebida	72	5,5%
Estafas	65	5%
Hurto	27	2%
Amenazas y Daños	24	1,8%
Amenazas y Lesiones	19	1,4%
Cuasidélito de Lesiones	19	1,4%
Otros Hechos	15	1,15%
Cuasidélito de Homicidio	7	0,54%
Lesiones y Daños	6	0,46%
Lesiones Graves	5	0,38%
Robo	4	0,30%
Lesiones Menos Graves	3	0,23%

Amenazas y Apropiación Indevida	2	0,15%
Delitos contra la Vida y Propiedad Privada	1	0,07%
Desorden Público	1	0,07%
Maltrato Animal	1	0,07%
Receptación	1	0,07%
Maltrato Funcionario PDI	1	0,07%
Riña Pública	1	0,07%
Otros Estragos	1	0,07%
Total	1.293	

En cuanto al tipo de delito por caso aceptado es posible notar que tipo de delito que más se presentó en el centro de mediación fue el correspondiente a amenazas, seguido en un número mucho menor, por el de daños, lesiones leves y apropiación indebida.

En el Gráfico N°2 se puede observar la distribución de los casos ingresados al servicio de mediación según comuna. Como puede apreciarse, la gran mayoría provino de la comuna de Santiago.

Gráfico N°2: Porcentaje de casos ingresados por comuna

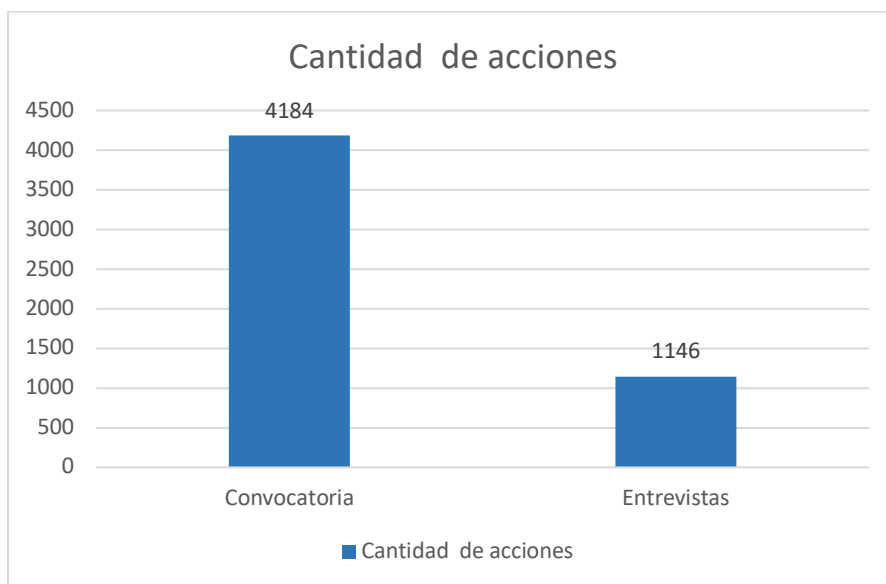


Actividades realizadas en la atención de usuarios

Una vez que el caso era asignado a una mediadora se comenzaba la fase de convocatoria, la que era seguida por entrevistas. Las gestiones de convocatoria se refieren a las acciones realizadas en el primer contacto con las partes, lo que incluye acercamiento a través de WhatsApp, llamado telefónico, carta certificada, e-mail, cuyo objetivo es invitar a la persona a una entrevista informativa del Servicio.

A lo largo del todo el proyecto, se realizaron 4.184 actividades asociadas al proceso de convocatoria, siendo el mes de noviembre 2023 cuando se realizó el mayor número de esta actividades en esta fase (414).

Gráfico N°3. Cantidad de acciones previas a la mediación realizadas en el proyecto



Por su parte, en cuanto a las entrevistas iniciales y preparatorias, estas fueron previas a la sesión de mediación realizándose 1.146 de estas.

La distribución mensual de actividades de la etapa de convocatoria así como de las entrevistas iniciales pueden verse en las Tablas N°5, 6 y 7.

Tabla N°5: Distribución mensual de convocatorias

Mes	Cantidad
Mayo 2023	67
Junio 2023	171
Julio 2023	294
Agosto 2023	279
Septiembre 2023	231
Octubre 2023	290
Noviembre 2023	414
Diciembre 2023	276
Enero 2024	283

Febrero 2024	281
Marzo 2024	170
Abril 2024	276
Mayo 2024	248
Junio 2024	311
Julio 2024	293
Agosto 2024	197
Septiembre 2024	100
Octubre 2024	3
Total	4.184

Tabla N°6: Distribución Mensual de Entrevistas

Mes	Cantidad
Mayo 2023	17
Junio 2023	71
Julio 2023	122
Agosto 2023	93
Septiembre 2023	63
Octubre 2023	71
Noviembre 2023	93
Diciembre 2023	63
Enero 2024	50
Febrero 2024	70
Marzo 2024	59
Abril 2024	69
Mayo 2024	77
Junio 2024	71
Julio 2024	75
Agosto 2024	40
Septiembre 2024	31
Octubre 2024	11
Noviembre 2024	0

Tabla N°7: Distribución mensual de Actividades de Premediación.

Mes	Cantidad
Mayo 2023	84
Junio 2023	242
Julio 2023	416
Agosto 2023	372
Septiembre 2023	291
Octubre 2023	361
Noviembre 2023	507
Diciembre 2023	339
Enero 2024	333
Febrero 2024	351
Marzo 2024	229
Abril 2024	345
Mayo 2024	325
Junio 2024	382
Julio 2024	368
Agosto 2024	237
Septiembre 2024	131
Octubre 2024	14

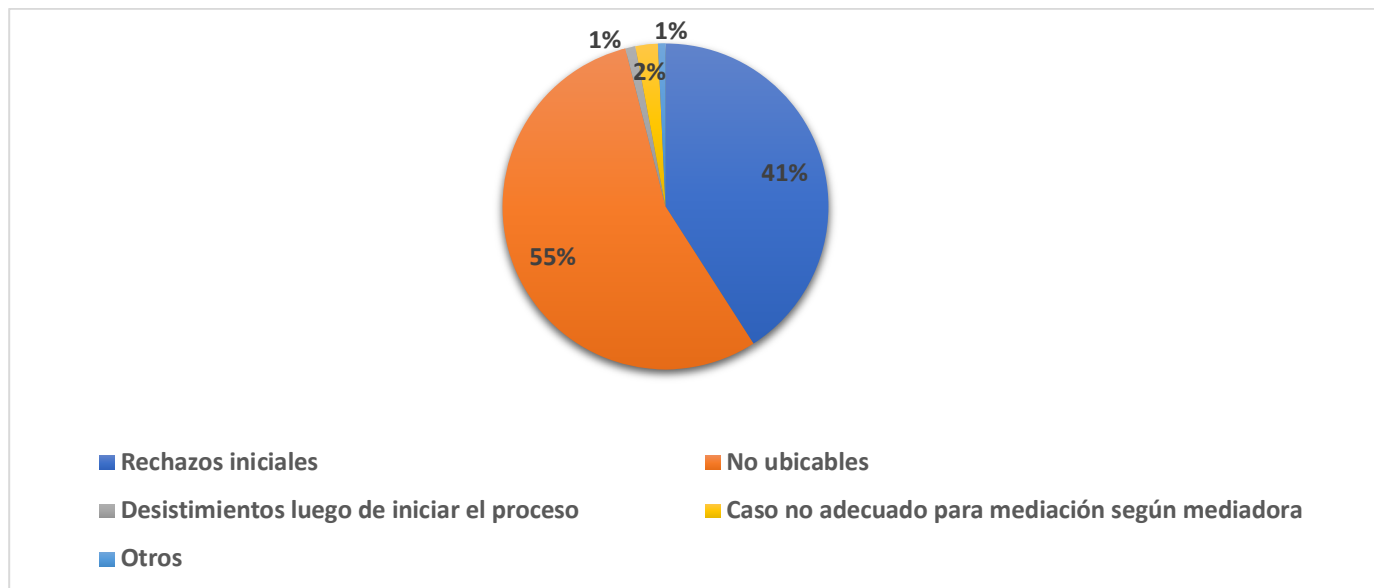
Las actividades de convocatoria y de entrevistas dieron como resultado el avance del proceso en algunos casos y el cierre de la atención en otros. Las razones por las cuales un caso no avanzó a la siguiente etapa son múltiples y se describen en la Tabla N°8.

Tabla N°8: Casos que no avanzaron a la fase de mediación por motivo.

Motivo del cierre del caso en fase de convocatoria o entrevista	Cantidad de casos
Víctima rechaza	453
Víctima no ubicable	382
Ofensor no ubicable	169
Ofensor rechaza	150
Considerado no mediable por mediadora	33
Víctima desiste una vez comenzado el proceso	9
Ofensor desiste una vez comenzado el proceso	6
Otros (causa VIF, con orden de detención, ya terminado judicialmente)	12
Total	1.214

El resumen de la información de la Tabla N°8 identificando razones generales de salida de los casos del servicio de mediación se muestra en el Gráfico N°4.

Gráfico N°4: Motivos para cierre de casos en etapa de convocatoria o entrevista inicial.

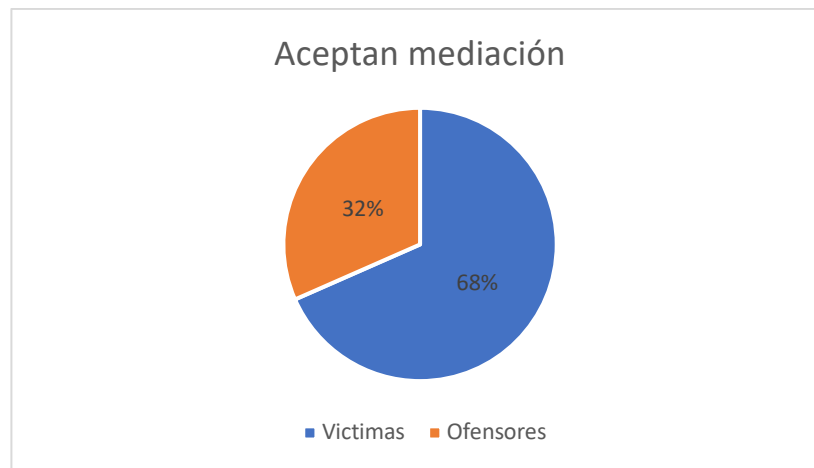


El Gráfico N°4 muestra que en un 55% al menos una de las partes no pudo ser contactada por lo cual y el 41% del total de casos ingresados no expresaron voluntad para continuar en el proceso. Los datos también muestran, sin embargo, que una vez pasado este primer contacto, solo el 1,2 de los casos desistieron del proceso.

Volviendo a la Tabla N°5, puede apreciarse que 453 víctimas rechazaron la mediación versus 382 ofensores. Quisiéramos resaltar, sin embargo, que esto no refleja en absoluto el hecho que las víctimas rechacen más. La razón principal es que el servicio de mediación solía contactar primero a la víctima, y sólo si ésta expresaba voluntad para avanzar, se contactaba a la otra parte. Es decir, el servicio de mediación contactó mucho más víctimas que ofensores, por lo tanto esta diferencia numérica sólo refleja esa proporción.

De hecho, al considerar la cantidad de personas que se logró entrevistar (es decir, que avanzaron desde la fase de convocatoria a la fase de entrevista, las que fueron 734), la tendencia general fue que la mitad aceptó mediar (364 versus 370 que rechazaron). Si se considera el universo de usuarios que aceptaron, se puede apreciar que la proporción de víctimas era mayor, dado que de los 364, 249 eran víctimas y 115 ofensores.

Gráfico N°5: Proporción de víctimas versus ofensores que aceptaron mediar en contexto de entrevista inicial

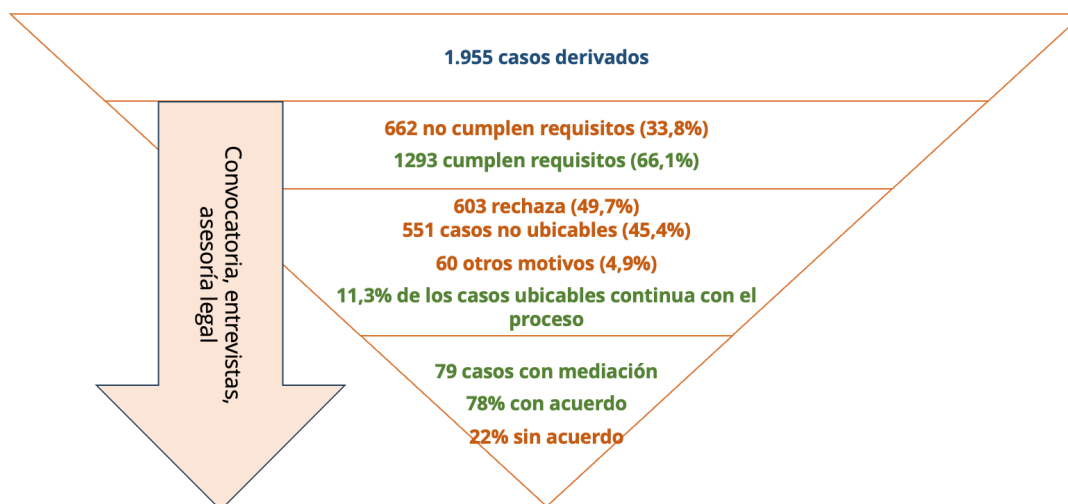


Este gráfico demuestra la relevancia que puede tener este mecanismo para las víctimas y refuta la habitual creencia que las personas ofendidas por un delito buscan solamente una respuesta punitiva.

Como puede apreciarse en el Esquema N°4, el ingreso de casos es una pirámide invertida en donde el número de casos derivados inicialmente va disminuyendo conforme se avanza en el proceso. Un porcentaje importante de los casos se cierran en el camino por no cumplir requisitos (33,8%) y luego un porcentaje no logra ser ubicados debido a la falta de información de contacto en la denuncia o parte policial (45%). En 49% de los casos en que se pudo contactar al menos una de las partes, el o la usuaria no quiso continuar. El 11,3% de los casos que se logró contactar pasaron a la fase de mediación. Es importante recordar aquí que esto sólo puede realizarse cuando se logra entrevistar a ambas partes y ambas aceptan continuar con el proceso.

El Esquema N°4 muestra también que, tan pronto las personas logran ser contactadas, el equipo de mediación comienza a realizar intervenciones (entrevistas iniciales o premediación). Como veremos más adelante, los porcentajes de satisfacción fueron bastante altos incluso entre los y las usuarias a quienes se atendió pero no se procedió con mediación, por lo que se puede argumentar que esta fase inicial de contacto en que se exploran necesidades y se evalúan alternativas de solución, tiene un valor en sí mismo, más allá de si avanzan hacia la mediación o no.

Esquema N°4: Tabla invertida del proceso de derivación e ingreso al proceso de mediación.

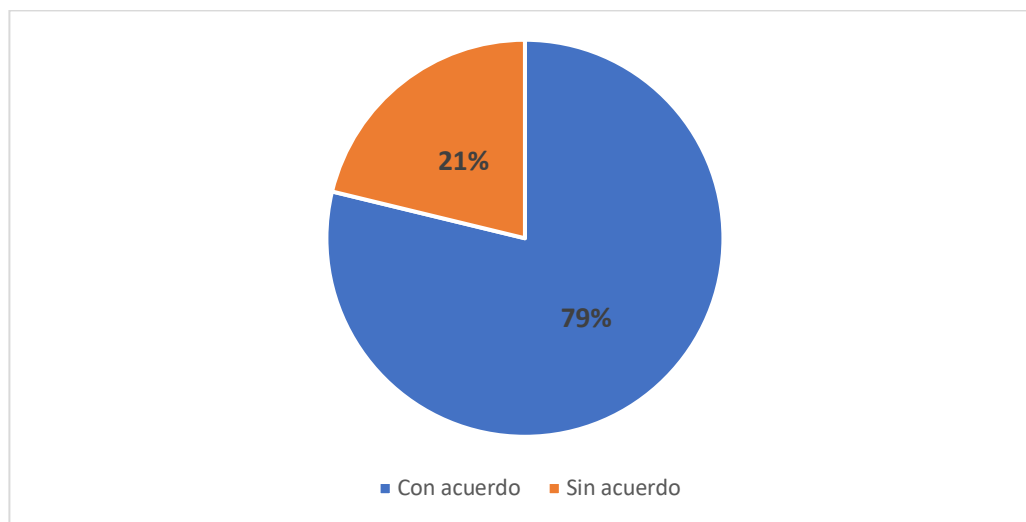


Casos con mediación

En total se realizaron 221 sesiones de mediación en 79 casos. De estos casos, 70 fueron de manera directa, mientras que 9 fueron de carácter indirecta.

De todos los casos mediados, 62 terminaron con acuerdo (78%) y 17 (21%) sin acuerdo.

Gráfico N°6: Proporción de casos con acuerdo versus sin acuerdo en la mediación



Los tipos de acuerdo a los que llegaron las personas fueron múltiples. Como ya se mencionó en la sección de modelo de atención, los acuerdos no se remitían a acuerdos económicos. Disculpas y acuerdos de cómo continuar la relación en el futuro (con o sin contacto) eran parte importante de la conversación. En un mismo caso podía haber más de un tipo de acuerdo. En la Tabla N°9 se puede apreciar los tipos de contenido de los acuerdos y se especifica cuando había más de un tipo de acuerdo. Como puede apreciarse, en 26 casos el acuerdo principal fue disculpas, representando el tipo de acuerdo más frecuente. Le sigue reparación la

económica (20 casos). Mediación, además, no sirvió solo para acordar mantener relaciones armónicas en el futuro (14 casos), sino que también para acordar el no volver a tener contacto (16 casos).

Tabla N°9: Tipo de acuerdos en casos mediados.

N° de acuerdos	Contenido 1	Contenido 2
6	Disculpas	
6	Disculpas	Evitar el contacto
7	Disculpas	Relación armónica
7	Disculpas	Reparación económica
10	Evitar contacto	
7	Relación armónica	
19	Reparación económica	

Una parte fundamental del trabajo de mediación es acompañar el caso hasta el cierre penal del caso, el cual, cuando se producía por salida alternativa, implicaba una audiencia en tribunal de garantía que requería la participación de las partes. En la tabla N°10 se indican el cierre penal de los casos mediados.

Tabla N°10: Tipos de salida judicial en casos con acuerdos de mediación.

Tipo de salida	N° de casos	Porcentaje
Principio de oportunidad	30	37,9%
Archivo	21	26,5%
Acuerdo reparatorio	16	20,2%
Sin cierre aun al momento del término del proyecto	4	5%
Sobreseimiento	3	3,7%
Suspensión condicional	2	2,5%
Condena	1	1,2%
Decisión de no perseverar	1	1,2%
Facultad de no inicio	1	1,2%
Total	79	

Encuesta de satisfacción usuaria

Como se indicó en el modelo de gestión, se implementó una encuesta de satisfacción usuaria que permitía monitorear la experiencia de los usuarios en el servicio de mediación. Esta encuesta se aplicó a todos los usuarios a los que se pudo contactar luego de un tiempo del egreso y que tuvieron la voluntad de responder. Fueron incluidos todos los usuarios, incluidos aquellos que optaron por no continuar o quienes fueron egresados por otra razón. El total de usuarios entrevistados fue 383, lo que incluyó 255 víctimas y 88 ofensores.

Los resultados pueden ser observados en la Tabla N°11.

Tabla N°11: Resultados de la encuesta de satisfacción usuaria

Item	Total N=383	Víctimas N=255	Ofensores N=88
De satisfacción con el proceso en general.	82,29%	81,36%	83,78%
De satisfacción con el trabajo de la mediadora.	88,42%	86,44%	91,67%
De satisfacción con la infraestructura.	95,42%	95,14%	96,36%
De satisfacción con la creación del acuerdo.	84,81%	83,33%	87,1%
De satisfacción con la justicia alcanzada.	65,12%	60%	74,19%
Recomendaría participar en el proceso.	91,4%	89,47%	94,44%

Resultados cualitativos

A lo largo de la implementación del piloto se lograron importantes avances tanto a nivel técnico como organizativo, permitiendo la incorporación de la mediación al sistema operativo de la Fiscalía, la adherencia de usuarios al servicio, la integración de los acuerdos de mediación en el proceso judicial y la consolidación de un equipo especializado en mediación penal.

Los resultados cualitativos que se presentan a continuación reflejan el impacto positivo y la viabilidad del modelo propuesto, así como la aceptación por parte de los usuarios y la institución judicial. Se detallan los principales logros alcanzados, los cuales sirven como base para la evaluación y potencial expansión del servicio a futuro.

Incorporación al Sistema Operativo de la Fiscalía: Se implementó la posibilidad de derivar casos a mediación, comenzando con un enfoque práctico, que consistió en el desarrollo de una funcionalidad informática para realizar dicha derivación en la carpeta digital. A nivel organizativo, se logró incorporar la derivación a mediación dentro de las funciones de ciertos profesionales, lo que permitió mantener este proceso de forma constante a lo largo del tiempo, generando un flujo continuo de casos derivados.

Adherencia de los Usuarios: Los usuarios del Servicio de Mediación, demostraron un notable interés y compromiso con sus casos, participando activamente en múltiples sesiones. Este compromiso se logró a pesar de que se trataba de un servicio nuevo, sobre el cual no existía conocimiento previo, y reflejó la comprensión de los usuarios de la necesidad y oportunidad que les ofrecía este servicio.

Ingreso de Acuerdos de Mediación al Poder Judicial: La mediación penal se integró exitosamente al proceso judicial de los casos, y los acuerdos alcanzados fueron bien recibidos y aceptados por las juezas y jueces, quienes los incluyeron como parte del cierre penal. En algunos casos, las mediadoras tuvieron que presentar los acuerdos alcanzados en audiencia, lo que demuestra la aceptación y legitimación que se logró en el proceso judicial.

Independencia del Servicio: El piloto logró mantenerse como un organismo independiente dentro de la estructura de la fiscalía, proporcionando una clara separación entre los roles de mediación y el Ministerio Público. Esta independencia se comunicó de manera efectiva a los usuarios, quienes comprendieron que el equipo de mediación no formaba parte del Ministerio Público, lo que facilitó un acercamiento sin resistencias. Además, se garantizó una estricta confidencialidad sobre los datos e información obtenida durante las entrevistas, lo que favoreció una intervención más efectiva con los ofensores.

Especialización del Equipo de Mediadoras: Las condiciones del piloto permitieron la creación de un espacio continuo de aprendizaje para el equipo de mediación, a través de capacitaciones regulares, supervisión técnica constante y orientaciones específicas para las intervenciones. Esto contribuyó a una mayor especialización y mejora continua de las mediadoras, asegurando la calidad del servicio prestado y generando conocimiento práctico en el ámbito de la mediación penal y la justicia restaurativa.

Para un análisis más matizado de la experiencia del piloto, exponemos a continuación un análisis FODA que fue realizado con colaboración de todo el equipo.

Fortalezas: Eficiencia y compromiso institucional

- Una de las principales fortalezas del programa fue la coordinación interinstitucional lograda a través de la mesa operativa. Este espacio permitió que la Fiscalía, Defensoría Penal Pública y Poder Judicial trabajaran de forma colaborativa, logrando acuerdos concretos que facilitaron la implementación del piloto.

- La ubicación del servicio dentro de la Fiscalía aportó respaldo institucional, reforzando la confianza de los usuarios y garantizando el acceso a infraestructura adecuada.
- El equipo técnico mostró un alto nivel de compromiso y experiencia, lo que permitió desarrollar procesos de mediación efectivos.
- A nivel de todo el equipo ejecutor, se definieron roles y funciones definidos. Esto, junto con reuniones técnicas semanales y supervisión constante, favorecieron un abordaje integral de los casos y una mejora continua del modelo de atención.
- El modelo de atención logró combinar estandarización (establecimiento de fases y etapas) con flexibilidad, lo que permitió adaptarse a las necesidades específicas de cada caso.
- La creación del Sistema de Registro SAM permitió monitorear casos en tiempo real, y realizar ajustes al modelo de atención.
- El modelo de gestión, el cual incorporó una evaluación de satisfacción de las partes involucradas, entregó evidencia que el servicio brindado por el piloto fue altamente valorado, especialmente por las víctimas, quienes percibieron en este espacio una oportunidad para abordar el conflicto penal.
- Respecto de la supervisión permanente de los equipos, ésta otorgó una visión técnica general que permitió desarrollar una línea común de intervención como equipo y mantener el foco en lo restaurativo. Los criterios técnicos fueron compartidos, analizados y unificados. Además, en la medida que se fueron incorporando aprendizajes se pudieron abordar casos más complejos y los resultados fueron mejores y más satisfactorios para las personas.
- La incorporación de la asesoría legal al interior del servicio de mediación aportó en dos dimensiones. Primero, desde el acceso a la información por parte del usuario, pues el sistema procesal penal tiene como deficiencia la falta de información legal que se le entrega a las personas. En segundo lugar, el abogado fue importante apoyo para las mediadoras, quienes pudieron dar con seguridad orientación e información del sistema penal a los usuarios.

Debilidades: limitaciones para la difusión del proyecto y selección de casos

- Las instancias de difusión, sensibilización y capacitación sobre mediación penal y justicia restaurativa entre jueces, fiscales y defensores fueron insuficientes. Si bien la capacitación inicial tenía como objetivo introducir la temática en las instituciones colaboradoras, no cubrió a todos los profesionales claves para el proyecto. Por otro lado, generar instancias de difusión no era sencillo, dada la carga laboral de los funcionarios del sistema penal.
- Entre los casos derivados sucedió con frecuencia que casos remitidos no cumplían con el perfil definido, o que no contenían datos de contacto con las partes -cuya recepción provocó que se desaprovecharan recursos valiosos.
- El momento procesal de la derivación constituyó también una dificultad. Como se mencionó antes en este informe, la gran cantidad de casos eran derivados desde la Fiscalía Local Centro de Justicia, por lo cual el centro de mediación era el primer contacto con las partes. Esto significó que la mediadora era el primer contacto de la víctima (denunciante) con el sistema penal y que el ofensor (denunciado) se enteraba de la denuncia por la mediadora. Este marco no estaba previsto en el modelo, y significó incorporar un elemento de evaluación de riesgo inicial que permitiera estudiar la viabilidad y oportunidad de promover la mediación penal en esos casos en particular.

- La fortaleza de la vinculación con el Gobierno Regional fue variando a lo largo del proyecto, fortaleciéndose hacia la segunda mitad. Una relación sólida y fluida era importante para favorecer las coordinaciones con los actores institucionales y la validación del proyecto ante nuestros interlocutores.
- Las actividades de difusión también se hubieran beneficiado en términos de rapidez para su implementación de una comunicación fluida con la oficina de comunicaciones del gobierno regional.
- Este piloto consistió en la implementación de una estrategia de intervención que es una innovación social. La duración de 22 meses, lamentablemente, se hizo insuficiente. Cuando se había logrado asentar el modelo, incluir nuevos actores en la mesa operativa (jueces de garantía), y manejar casos más complejos, debió comenzar a cerrarse el proyecto (debido a los tiempos del financiamiento). La mediación penal restaurativa implica un costo de implementación inicial que, para ser aprovechado de manera óptima, requiere una planificación que proyecte su uso sostenido en el tiempo.
- El sistema de registro SAM, aunque valioso, alcanzó su versión final solo al término del proyecto (durante el proyecto estuvo mejorándose), impidiendo su plena integración y uso estratégico durante la implementación.

Oportunidades: Expansión y Consolidación del Modelo

- El programa piloto reveló importantes oportunidades para el desarrollo futuro de la mediación penal en Chile. La experiencia adquirida generó insumos prácticos y teóricos que pueden sustentar propuestas de políticas públicas en justicia restaurativa. Además, el conocimiento acumulado en mediación penal juvenil permitió que algunos operadores estuvieran familiarizados con el enfoque, lo que facilita la transición hacia el ámbito penal adulto.
- El Sistema de Registro SAM es otra oportunidad clave. Su capacidad de monitoreo y trazabilidad no solo aporta transparencia, sino que también puede ser adaptado para otros contextos, promoviendo la innovación tecnológica en la administración de justicia.
- Estas oportunidades se constituyen como tales porque posicionan al modelo restaurativo como una alternativa viable y replicable en el contexto judicial chileno, con potencial de impacto en diferentes regiones y casos.

Amenazas: Entorno Político e Institucional

- El programa también enfrentó amenazas significativas. El conocimiento desigual sobre justicia restaurativa entre operadores judiciales generó algún grado de resistencia inicial. Además, la sobrecarga laboral de fiscales y defensores, sumada a la falta de incentivos para participar, y la rotación de actores significativos en fiscalía y defensoría, dejó las derivaciones dependientes de voluntades individuales más que de flujos institucionales establecidos.
- El proyecto dependía de forma importante de los procesos administrativos del GoRe. Los flujos de comunicación y coordinación mejoraron el segundo año con la integración del profesional de enlace.
- Finalmente, los tiempos judiciales extensos y una tendencia a percibir la mediación como una herramienta de descongestión del sistema judicial redujeron su potencial restaurativo.

En la Tabla N°12, se presenta un cuadro que exhibe un análisis y propuesta para futuras implementaciones, considerando el alineamiento entre fortalezas y oportunidades (potenciación) y entre debilidades y amenazas (mitigación).

Tabla N°12: Propuestas para futuras implementaciones

Aspecto Analizado	Fortalezas y Oportunidades (Potenciación)	Debilidades y Amenazas (Mitigación)
Coordinación Interinstitucional	Mantener y expandir la mesa operativa como espacio colaborativo. Aumentar la sensibilización y participación de operadores clave a través de capacitaciones permanentes.	Asegurar la continuidad del programa mediante acuerdos institucionales que trasciendan cambios políticos y administrativos.
Equipo Técnico y Modelo de Atención	Consolidar el equipo con capacitación continua y promover el uso de sistemas como SAM en otros proyectos. Generar manuales para replicar el modelo en nuevas regiones.	Incrementar recursos y plazos para que el modelo pueda validarse en diferentes contextos. Evitar la dependencia de iniciativas individuales.
Difusión y Sensibilización	Implementar campañas informativas integradas con la reforma de justicia juvenil para promover la mediación penal como alternativa válida.	Desarrollar estrategias de difusión independientes del GoRe, garantizando tiempos oportunos y mayor alcance en actores institucionales y comunitarios.
Sostenibilidad del Proyecto	Usar los resultados del piloto para fundamentar propuestas de política pública en mediación penal. Garantizar la replicabilidad mediante alianzas interinstitucionales robustas.	Extender la duración de futuros pilotos a 3 años para consolidar procesos y resultados. Asegurar la disponibilidad de datos confiables desde el inicio.

Conclusiones y desafíos: Un producto para el sistema penal

La implementación del piloto "Servicio de mediación penal y restaurativa" permitió desarrollar y probar un modelo de atención concebido como un espacio de prueba en el que se diseñaron y evaluaron los principios, actividades, actores, roles, interacciones entre los actores y usuarios, las funciones del equipo de trabajo y el modelo de gestión que lo hizo factible. Esta prueba abarcó todo el proceso, desde la derivación inicial hasta la homologación de acuerdos en los Juzgados de Garantía, logrando una atención integral a las personas involucradas en el conflicto penal. Su principal contribución al Sistema Judicial, por tanto, radicó en ofrecer un prototipo robusto, ajustado al contexto chileno, que asegurara tanto la pertinencia con el proceso judicial como

la promoción de salidas de calidad que permitan el cierre penal del caso. Este enfoque experimental permitió validar un modelo de atención destinado a ser implementado ampliamente en el sistema de justicia chileno, consolidando una herramienta innovadora para la aplicación de la justicia restaurativa en el país.

Así, este modelo de atención logra establecer una estructura de intervención detallada, que establece cada una de las etapas necesarias para implementar un Servicio de Mediación Penal con el potencial de ser replicable en otras instituciones, como fiscalías, defensorías o poder judicial.

El modelo no solo se hace cargo y atiende a las necesidades de las partes involucradas y como estas deciden resolver las consecuencias del delito, sino que, también se procuró que el proceso de mediación fuera una alternativa compatible y complementaria al ámbito penal.

Este modelo de atención probado en el piloto abarca la selección y derivación de casos, la asignación a la persona mediadora y las tareas que ésta debe realizar para asegurar una intervención adecuada. Incluye modalidades de abordaje diferenciadas según las necesidades de víctimas y ofensores, el diseño de las entrevistas iniciales y preparatorias, y ofrece opciones de mediación directa, con encuentros presenciales entre las partes, así como mediación indirecta o "puente", en la que las personas participan en un proceso dialógico sin encontrarse físicamente, ya sea por motivos de seguridad, disposición o restricciones judiciales (como en los casos donde se encuentra vigente una medida precautoria de alejamiento). Además, se contempla la construcción y el seguimiento de los acuerdos alcanzados durante el proceso, así como el acompañamiento a las partes en la audiencia de homologación del acuerdo en los Juzgados de Garantía, cuando esto se requiere.

El mejoramiento del modelo de atención fue posible gracias a la flexibilidad con la que se estructuró el piloto; cada caso fue objeto de un análisis tanto técnico como jurídico, lo que permitió al equipo del servicio estar en un proceso constante de aprendizaje. De este modo, las intervenciones no solo fueron supervisadas, sino también ajustadas continuamente, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad que atendiera las necesidades de ambas partes y, al mismo tiempo, respondiera judicialmente al daño ocasionado.

Este avance fue posible gracias a las condiciones de implementación del piloto, los recursos disponibles, al equipo de expertos que encabezaron el proyecto, a los profesionales que pusieron en práctica el modelo de atención y los operadores judiciales, todos quienes aportaron de manera significativa, desde sus respectivos roles, con su especialización y compromiso para el éxito del proyecto.

Hoy en día, se cuenta con un modelo probado que no solo beneficia a sus potenciales usuarios, promoviendo su acceso a la justicia, su comprensión de los procesos judiciales mediante información clara, y una atención personalizada y flexible que se adapta a sus necesidades, sino que también les otorga un rol protagónico, permitiéndoles ejercer su capacidad de decisión y voluntariedad a través de la mediación penal.

Además, este modelo ofrece ventajas significativas al sistema judicial al proporcionar una herramienta eficaz para abordar una amplia diversidad de casos, incluyendo aquellos que no encuentran una resolución satisfactoria mediante la respuesta judicial convencional. Se logró probar exitosamente un servicio que entrega respuestas pertinentes, oportunas y de calidad, enfocadas en la reparación del daño y la responsabilización del ofensor.

Hoy, gracias a este piloto, es posible implementar este modelo en dos niveles estratégicos. En primer lugar, como base para una política pública de alcance nacional, entregando lineamientos claros y un modelo de gestión que permita su integración global en el sistema de justicia. En segundo lugar, como estrategia replicable y adaptable a contextos regionales y locales, ajustando su implementación según las características específicas de los

territorios, tales como condiciones de accesibilidad, tipologías de delitos, características de la población y particularidades de los actores involucrados.

Este enfoque escalable y adaptable ofrece una oportunidad real de crecimiento progresivo, mejorando no solo la efectividad del sistema judicial penal, sino también su imagen y relación con los usuarios, consolidando una justicia más cercana, accesible y restaurativa.

Anexo 1

ACUERDO DE COLABORACIÓN

IMPLEMENTACIÓN PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS A MEDIACIÓN PENAL PARA ADULTOS

Primero. Antecedentes

El presente documento es un acuerdo de colaboración que se enmarca en la puesta en marcha de un piloto de mediación penal financiado por el Gobierno Regional Metropolitano, con la colaboración de la Fiscalía Regional Centro Norte, y ejecutado por el Programa de Justicia Restaurativa y Paz Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile y el Centro de Estudios del Derecho Penal de la Universidad de Talca.

Este proyecto, individualizado en este documento como Proyecto de Mediación Penal (PMP), nace de la necesidad de ampliar la oferta de programas de justicia restaurativa en el marco del proceso penal con el objeto de mejorar el acceso a la justicia. Actualmente, los mecanismos restaurativos se han dirigido principalmente a adolescentes infractores, en circunstancias que estudios e instrumentos internacionales también destacan que dentro de la población adulta pueden alcanzarse resultados exitosos, especialmente respecto de quienes se ven involucrados en delitos de baja connotación y gravedad. Lo anterior pues, puede contribuir a disminuir el riesgo de criminalización y contaminación criminógena en primerizos y sujetos con bajo compromiso delictual, además de dar una oportunidad de participación, reconocimiento y justicia a las víctimas de sus delitos.

El proyecto contempla la implementación de un centro de mediación penal durante un período de 18 meses, comenzando el 02 de mayo del año 2023.

Segundo. Objetivo general y objetivos específicos

Los objetivos del PMP son los siguientes:

Objetivo General

Promover respuestas penales de calidad, a través de la implementación de un piloto de mediación penal que responda a las necesidades de personas víctimas e imputados adultos respecto de delitos cometidos en el territorio correspondiente a la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte, orientado a casos de delitos susceptibles de terminar por salidas alternativas del procedimiento o principio de oportunidad, y que pueda ser replicable en otras provincias o regiones del país.

Entendemos aquí como respuestas de calidad, aquella justicia que se centra en la persona del usuario y sus necesidades, tal como lo plantea el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2017).

Objetivos Específicos

- a) Fomentar prácticas restaurativas para la resolución de conflictos penales entre adultos, como es la mediación, que permitan impulsar salidas no punitivas de calidad, promoviendo de este modo, la restauración de las víctimas e imputados, como así también la responsabilización de estos últimos.
- b) Capacitar, sensibilizar y supervisar el recurso humano, de cuyas acciones dependerán la implementación de la mediación penal, tanto en su rol de mediadores como profesionales a cargo de la derivación y cierre de los casos.
- c) Implementar un mecanismo de control de gestión que permita recibir retroalimentación del funcionamiento del piloto.

Tercero. Cobertura del PMP

Quedan dentro del público objetivo del PMP, todos aquellos casos susceptibles de terminar por principio de oportunidad, acuerdo reparatorio o suspensión condicional del procedimiento. Si bien esta definición es amplia y no hay tipos de casos excluidos o priorizados per se, se reconoce el valor que la justicia restaurativa puede significar para las víctimas de delitos, por lo que se propone dar prioridad a aquellos casos en que existen víctimas claramente identificables y para quienes el delito sucedido sea de relevancia. Con todo, a futuro se podrá discutir la inclusión excepcional de otras formas de término que puedan aportar a dar una respuesta de calidad, tanto por la víctima como por el imputado, en la medida que se satisfagan los objetivos generales y específicos del programa.

El piloto de mediación penal se realizará en la jurisdicción de la Fiscalía Centro Norte, que corresponde a las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Independencia, Recoleta, Cerro Navia, Lo Prado, Renca, Conchalí, Quilicura, Huechuraba, Colina, Lampa y Til Til. Sin perjuicio de que se podrá precisar las comunas donde se aplicará el piloto, de común acuerdo entre las instituciones ejecutoras, la Fiscalía Centro Norte y el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago.

Cuarto. Mesas de coordinación central y operativa

Para el debido funcionamiento del PMP, se conforman dos mesas de coordinación: Una Mesa de Coordinación Central y una Mesa de Coordinación Operativa. La Mesa de Coordinación Central tiene por objeto definir los compromisos institucionales, hacer el seguimiento de estos y del funcionamiento del piloto. La mesa también busca dar soporte y legitimidad a la integración de prácticas restaurativas en el sistema penal, con miras a una posible replicabilidad de la experiencia. En esta mesa participan el Gobierno Regional Metropolitano, las Jefaturas del PMP, la Fiscalía Regional Centro Norte, la Defensoría Penal Pública Metropolitana Norte, y el Poder Judicial. Esta mesa sesionará al menos bimensualmente, y será citada por el Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. No obstante, se puede citar extraordinariamente si existen motivos que así lo justifiquen.

Por su parte, la Mesa de Coordinación Operativa proporciona un espacio de articulación periódica entre los diferentes actores implicados en la gestión del proyecto de mediación, para favorecer una adecuada coordinación territorial que permita contar con un adecuado flujo de derivaciones y una oportuna gestión judicial de los acuerdos. Esta mesa es liderada por la coordinadora del centro de mediación y participan representantes de la Fiscalía Regional Centro Norte, Defensoría Penal Pública Metropolitana Norte, y representantes del Poder Judicial. Esta mesa sesionará al menos una vez al mes, pero podrá reunirse extraordinariamente si existen fundamentos que así lo justifiquen. Su frecuencia y asistentes dependerá de las

necesidades específicas que tenga el proyecto a lo largo de su implementación, pudiendo incorporarse otros actores institucionales, de considerarse necesario.

Quinto. Derivación

Tanto la Fiscalía Regional Centro Norte como la Defensoría Penal Pública pueden seleccionar casos. Para ello se ha establecido como requisito de derivación:

- Que las partes involucradas, esto es, víctimas e imputados estén claramente identificadas. Se requiere disponer de nombre completo, RUT, domicilio, fono y eventualmente correo electrónico.
- La Fiscalía y la Defensoría Penal Pública se informarán mutuamente de los casos derivados al centro de mediación.

Establecer el mecanismo de derivación concreto, es parte de la tarea de la mesa de coordinación operativa.

Sexto. Proceso de homologación

Una vez que el mediador remite el acuerdo íntegramente cumplido al derivador, éste deberá decidir acerca de su homologación, esto es, traducirlo en formas de término de proceso penal, ya sea como principio de oportunidad, suspensión condicional del procedimiento o acuerdo reparatorio, según el marco jurídico que corresponde y las circunstancias del caso. Este proceso se deberá realizar en un plazo razonable, así como su remisión a los tribunales respectivos, plazo que será establecido por la mesa de coordinación operativa.

Se procurará solicitar a los tribunales de competencia penal su colaboración y coordinación para asignar en lo posible las audiencias de homologación de acuerdo a una programación diferenciada, propendiendo a que se desarrollen en un ambiente propio de la justicia restaurativa, fomentando la responsabilización del imputado y la reparación de la víctima.

Séptimo. Confidencialidad

Las instituciones que concurren en el presente acuerdo reconocen la importancia de la confidencialidad del proceso de mediación, por lo que están conforme con tener acceso sólo al resultado final del proceso, esto es el acta de acuerdo y acta de cumplimiento del acuerdo, en caso de haberlo.

Además, las instituciones se comprometen a guardar la reserva y la confidencialidad de la información recibida por los casos derivados y abstenerse de ser usada con finalidades diversas a las que corresponden por sus funciones legales o emplearla en beneficio propio o de terceros.

Del mismo modo, se encuentran especialmente sujetos a reserva y confidencialidad todos los antecedentes contenidos en las carpetas investigativas de los casos seleccionados para la derivación a mediación, con independencia del resultado.

En caso de requerirse el uso de algún antecedente personal de los indicados anteriormente, se debe contar con la autorización expresa y por escrito del titular de la información, con indicación de los fines para los que serán utilizados.

Octavo. Neutralidad

Las instituciones colaboradoras conocen de la importancia del rol de mediador, el cual no tiene por objeto beneficiar a ninguna parte en particular, sino a facilitar un proceso de diálogo que pueda satisfacer las necesidades de ambas partes, con foco en la calidad de dicho proceso, orientado a la reparación del daño causado. Desde este punto de vista, las instituciones se comprometen a respetar dicho rol.

Noveno. Voluntariedad

La voluntariedad en el proceso, tanto de imputado como víctima, es de suma relevancia para el éxito del proceso de mediación, por lo que las instituciones colaboradoras se comprometen a respetar dicha voluntariedad, derivando a mediación casos que cumplan que los criterios de cobertura.

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA METROPOLITANA NORTE

FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA CENTRO NORTE

PODER JUDICIAL

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

EQUIPO EJECUTOR

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE – UNIVERSIDAD DE TALCA

