

Socio Operativo



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa

Autor: Osvaldo Vázquez Rossoni

Equipo consultor de apoyo: Miguel Cillero Bruñol y Estefanía Simonetti Valdés

Organización: Observatorio Internacional de Justicia Juvenil

Fecha: Junio 2015

Sitio web: <http://www.oijj.org/>

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

Índice

Introducción.....	4
Módulo I. Visión sinóptica de la Justicia Restaurativa	8
Módulo II. Justicia Restaurativa en el contexto de violencia escolar.....	32
Módulo III. Justicia Restaurativa en el marco de la Prestación de Servicios a la Comunidad en la justicia penal para adolescentes.....	47
Módulo IV. Prácticas restaurativas en el marco de la aplicación del Principio de Oportunidad en adolescentes.....	67
Conclusiones	101
Referencias bibliográficas	102

INTRODUCCIÓN

El **Observatorio Internacional de Justicia Juvenil (OIJJ)**, es una Fundación Belga de Utilidad Pública con sede en Bruselas. Desde el año 2003, trabaja **por los derechos de los niños, niñas y jóvenes** en riesgo de exclusión social, **especialmente aquellos en conflicto con la ley** o inmersos en ciclos de violencia y delincuencia juvenil.

El OIJJ se constituye en un **espacio de desarrollo, prestación de servicios y creación de conocimiento compartido**, que promueve e impulsa mejoras en los Sistemas y Políticas de Justicia Juvenil, la implementación de los estándares internacionales, el fortalecimiento de las competencias de los profesionales del ámbito y el intercambio de prácticas innovadoras.

El programa EUROsociAL II (<http://www.eurosoci-al.eu/>), es una iniciativa de cooperación técnica de la Comisión Europea y dirigido por FIIAPP, cuyo objetivo es contribuir al aumento de la cohesión social en América Latina mediante el fortalecimiento de políticas públicas y de las instituciones encargadas competentes. EUROsociAL II trabaja sobre cinco ejes temáticos que reflejan los intereses y prioridades de los gobiernos latinoamericanos, entre los que se encuentran el *Eje de Seguridad y Justicia*, coordinado por *France Expertise Internacional (FEI)*, el área temática de *Seguridad Ciudadana* y el *Eje de Reinserción Social*. El OIJJ lleva a cabo actividades de asistencia técnica e investigación, entre otras, como parte del mandato del Programa.

El Observatorio Internacional de Justicia Juvenil (OIJJ), mediante el programa EUROsociAL II, ha venido trabajando con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) de Colombia, prestando una serie de asistencias técnicas con el fin de apoyar y fortalecer una Política Nacional para la Prevención de la Delincuencia en Adolescentes y Jóvenes. Las líneas de trabajo se establecen dentro del marco del artículo 95 de la ley 1453 de Seguridad Ciudadana, que dispone *que la política incidirá de manera directa en la reducción de la delincuencia juvenil en Colombia y en la mejora de la coordinación de las instituciones encargadas de la promoción de la seguridad pública. Además, se complementará con el resto de políticas públicas sociales y planes nacionales que atienden a las demandas de la población juvenil*. Conforme al marco normativo nacional e internacional, se han llevado a cabo una serie de actividades que han permitido dar una respuesta coherente y efectiva a las demandas del país.

En el año 2013, las actividades destinadas al acompañamiento técnico y metodológico para el diseño de la Política mencionada, se llevaron a cabo a través de la coordinación entre las entidades vinculadas dentro del eje de Seguridad Ciudadana. De especial relevancia fue el *Foro de Buenas Prácticas Internacionales* en materia de Prevención de la Delincuencia Juvenil cuyo objetivo era ofrecer un espacio técnico y de alto nivel para el intercambio de experiencias exitosas desarrolladas desde las administraciones públicas, de conocimientos científicos y de buenas prácticas nacionales, regionales e internacionales provenientes de Europa y de América Latina en la materia.

En septiembre del año 2014, fue socializado el documento borrador CONPES de la Política Nacional para la Prevención de la Delincuencia en Adolescentes y Jóvenes ante la Mesa Interinstitucional que hizo parte de la construcción del mismo. Consecuentemente, la asistencia técnica del OIJJ a Colombia se ha reorientado al fortalecimiento en la implementación de dicho CONPES, en

dos líneas específicas. Por un lado, la evaluación de los factores de riesgo RISCANVI y SAVRY y por otro lado, la inclusión de la Justicia Restaurativa como medida alternativa a la privación de libertad.

En relación con la segunda línea de trabajo, en octubre del 2014, se implementa una Asesoría especializada en materia de Prácticas y Justicia Restaurativa con el objetivo de sensibilizar y discutir acerca de la incorporación de prácticas de Justicia Restaurativa en las diferentes fases de la prevención, en las instancias de la administración de justicia y de los procesos judiciales. Por otro lado, se pretendía obtener información relevante y pertinente para la elaboración del presente Manual de Herramientas, como parte de la implementación del CONPES en Prevención del Delito en Adolescentes y Jóvenes.

Ese mismo año, el OIJ realizó una investigación en materia de Justicia Restaurativa junto con el Consejo Europeo de Justicia Juvenil (CEJJ), con miras a la formulación del Modelo Europeo de Justicia Restaurativa para Niños y Jóvenes. Dicho estudio fue financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea y se compone de los siguientes tres volúmenes:

a. La "Investigación y selección de las Prácticas Restaurativas de Justicia Juvenil en Europa: 28 reseñas Nacionales"

Este primer tomo se centra en la investigación de las mejores prácticas de Justicia Restaurativa para jóvenes en conflicto con la ley en los 28 Estados miembros de la UE. Estos estudios nacionales fueron coordinados por un equipo de expertos con el apoyo de los miembros del Consejo Europeo de Justicia Juvenil y fueron completados con visitas de campo para seleccionar aquellas prácticas que cumplieran con los criterios de estar basadas en la evidencia, ser innovadoras, ser eficaces y encontrarse científicamente evaluadas. Este grupo de expertos académicos visita tres de las más efectivas prácticas seleccionadas en este ámbito: la de Irlanda del Norte, Finlandia y Bélgica; llevando a cabo entrevistas con el personal de las instituciones involucradas, como son el poder judicial y el sistema de bienestar social, entre otros. Estos países fueron escogidos por contar con una ley de aplicación de la mediación en su Sistema de Justicia Juvenil. También son países con poblaciones relativamente pequeñas, siendo posible observar el funcionamiento de la Justicia Restaurativa a nivel nacional y no sólo en la ejecución de proyectos locales aislados.

b. "El desarrollo y diseño de un Modelo Europeo para la Justicia Restaurativa Juvenil basado en la evidencia"

Considerando los resultados de los estudios previos en los 28 países de la UE y las prácticas seleccionadas de acuerdo a su demostrada efectividad en la reducción de la delincuencia y la disminución de la reincidencia entre la población juvenil, el grupo de expertos desarrolla el *Modelo Europeo de Justicia Restaurativa Juvenil*, el cual considera un conjunto de herramientas que facilitan a los profesionales su aplicación en sus respectivos países.

El objetivo de ambos documentos es proporcionar una guía y un punto de partida para el diseño e implementación de prácticas restaurativas en la reinserción social de adolescentes y adultos jóvenes en conflicto con la ley. El modelo explora los beneficios y metodologías de aplicación de prác-

ticas restaurativas como medidas extrajudiciales, en la intervención y prevención comunitaria y como una alternativa a la privación de libertad.

c. Las "Herramientas para los Profesionales en la Implementación del Modelo UE sobre Justicia Restaurativa Juvenil"

Esta publicación está orientada a los profesionales de la Justicia y la Justicia Restaurativa y favorece una clara y eficiente aplicación de los principios y métodos ilustrados en el *Modelo Europeo de Justicia Restaurativa Juvenil*. Creada por el mismo equipo de investigación que diseñó el Modelo, orienta a los 28 Estados miembros en la difusión de prácticas efectivas en cada país.

Al estar basado en evidencia, el Modelo Europeo de Justicia Restaurativa para Niños y Jóvenes ha supuesto un insumo de relevancia para la elaboración del Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa que se introduce en esta oportunidad.

El presente Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa tiene como destinatarios a los miembros que constituyen la Mesa Interinstitucional, compuesta por profesionales de diferentes áreas que intervienen en la prevención de la delincuencia juvenil en Colombia. Entre las entidades que participan de esta mesa se encuentran representantes de la mayoría de los Ministerios del Gobierno de Colombia, además de instituciones y organizaciones que trabajan temas de Derechos Humanos, seguridad ciudadana, contexto penitenciario y reintegración social.

El objetivo principal del documento es favorecer la incorporación de prácticas restaurativas en los procesos de atención de los adolescentes en conflicto con la justicia, por parte de los distintos operadores, incluidos los agentes judiciales. De esta forma, se espera complementar lo ya avanzado en Colombia, principalmente desde el ICBF, en materia de justicia y prácticas restaurativas. Igualmente, el documento pretende apoyar el fortalecimiento e implementación del CONPES en Prevención de la Delincuencia en los Adolescentes.

El Manual de Herramientas se compone de cuatro módulos. En el primero, se expone una visión sinóptica de la Justicia y las prácticas restaurativas abordando las definiciones del concepto y los principios básicos, además de la normativa internacional como aquella que se ha otorgado el sistema Colombiano. En el módulo dos, se aborda el fenómeno social de la violencia escolar y su regulación normativa en Colombia. Además, se proponen dos modelos prácticos de intervención mediadora/restaurativa como protocolos de acción ante casos de violencia en contextos educativos.

En el módulo tres, en el marco de las sanciones que contempla el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, se propone una guía práctica de aplicación de técnicas de Justicia Restaurativa para la sanción de Prestación de Servicios a la Comunidad. Por último, en el cuarto módulo, se aborda el tema de las prácticas restaurativas en el sistema de salidas alternativas y se proponen dos modelos de intervención en el marco de la aplicación del Principio de Oportunidad.

En el caso de las Salidas Alternativas, estas deberán ser asumidas desde el ICBF, la Fiscalía, el Ministerio de Justicia, la sociedad civil y los actores que se acuerden en el marco de la implementación de los lineamientos en materia de Justicia Restaurativa y la legislación colombiana.

En el caso de la sanción, se determina aportar en los Servicios en Beneficio a la Comunidad, tal y como se contempla en las legislaciones Latinoamericanas y Europeas, dándole una orientación restaurativa aun cuando se ejecuten en el contexto de cumplimiento de una sanción penal juvenil.

Con todo esto, entre los días 1 y 3 de diciembre de 2014, se realizó una Capacitación sobre el Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa que tuvo lugar en la ciudad de Bogotá, Colombia. El objetivo fue, por un lado, presentar el documento elaborado y capacitar en sus diferentes módulos a asistentes y representantes de instituciones colombianas afectas en materia de Justicia Restaurativa. Por otro lado, se pretendió sensibilizar y discutir sobre la incorporación de prácticas de Justicia Restaurativa en las diferentes fases de la prevención, administración de la justicia y procesos judiciales, planteando la comprensión de la Justicia y Prácticas Restaurativas como complementarias y no antagónicas con el Sistema de Justicia garantista, dentro del Estado Social de Derecho y dentro del marco y los principios de los Derechos Humanos y en particular de los Derechos Humanos de la infancia-adolescencia.

Es importante señalar que el presente Manual no pretende dar cuenta de cada particularidad territorial, la cual supone desafíos y ajustes específicos a lo desarrollado. Será tarea de los equipos que ejecutarán el ajustar el Manual de Herramientas al contexto de cada localidad y de cada circuito judicial y comunitario, a partir del saber y experticia acumulado sobre la realidad en la cual cada equipo se encuentra inserto.

Para la plena comprensión de la mirada e incorporación de los principios de la Justicia Restaurativa en las prácticas, el profesional o técnico usuario de esta herramienta deberá considerar el Módulo I como un contenido transversal y complementario del dispositivo práctico a lo largo de todo su desarrollo. Vale decir, los aspectos contenidos en los Módulos II, III y IV del presente documento, deben comprenderse y leerse a partir de lo señalado en el Módulo I.

MÓDULO I. VISIÓN SINÓPTICA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

I.1 Origen y Definiciones

Los orígenes del movimiento de Justicia Restaurativa no han sido claramente establecidos. Sin embargo, en la literatura¹ existe cierto consenso que en comunidades indígenas de países como Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Estados Unidos y también en comunidades andinas, se practicaban formas tradicionales de justicia en las que es posible identificar ciertos elementos que son constitutivos de los actuales sistemas y prácticas restaurativas. Así, se consideraba que el delito era un daño que afectaba a la víctima y a la comunidad y la forma de resolver el conflicto suponía involucrar activamente al ofensor, víctima y comunidad en un proceso que permitiera restablecer la armonía social.

En el contexto moderno, se dice que la Justicia Restaurativa renació en la década de los 70 materializada en el proceso de mediación entre víctimas y ofensores. Comúnmente, se identifica como el primer intento moderno de mediación el efectuado en Ontario, Canadá, en 1974, por el oficial Mark Yantzi. Yantzi, frustrado con el usual proceso para tratar a los delincuentes, decide innovar y pide a la judicatura que autorice a mediar entre dos delincuentes y las víctimas. Como consecuencia de este proceso, se obtiene un exitoso resultado restaurativo que dicta precedente para futuras intervenciones.

En el ámbito de justicia juvenil, el movimiento de Justicia Restaurativa comienza a desarrollarse con fuerza hacia la década de los 90, buscando constituirse como una alternativa a la justicia punitiva o retributiva, la cual recibe numerosas críticas ante los escasos resultados positivos. Este desarrollo se produce en paralelo al cambio de paradigma de una justicia tutelar a uno de justicia especial y garantista, basado en la responsabilidad penal del adolescente.

Algunos países empezaron a implementar reformas en sus sistemas legales introduciendo prácticas restaurativas. El caso más característico de incorporación de elementos restaurativos basados en comunidades indígenas es el modelo de las Conferencias Familiares, propio de las comunidades Maorí de Nueva Zelanda. En 1989, se reformó de manera radical el Sistema de Justicia Juvenil introduciendo un nuevo sistema que buscaba superar las dicotomías del modelo de bienestar y de justicia, haciendo responsable al adolescente, pero a la vez entregándole la consideración necesaria a sus necesidades.²

Actualmente, en ciertos países europeos como Austria, Alemania, Irlanda del Norte e Inglaterra - entre otros- la conciliación víctima-ofensor y el servicio comunitario han alcanzado gran importancia entre las prácticas de sanción a adolescentes.³

¹Wachtel, T. (2013), Zehr, H. (2002), Johnstone, G. (2002), Domingo, V. (2008) entre otros.

² Mera, A. (2009). *Justicia restaurativa y proceso penal garantías procesales: límites y posibilidades*. Revista Ius et Praxis, Año 15, Número 2.

³Düinkel, F. (2008) El futuro de la justicia juvenil – perspectivas europeas

¿Qué se entiende por Justicia Restaurativa?

Es posible constatar una multiplicidad de definiciones del concepto de Justicia Restaurativa, sin que exista consenso respecto de si se trata de un enfoque, un proceso, un programa o una metodología. De igual forma, el término ha sido denominado Justicia Restitutiva, Restauradora y Reparadora.

Sin perjuicio de lo anterior, existe una definición que ha sido mayormente utilizada en la comunidad internacional. Según ésta, la Justicia Restaurativa es “un proceso a través del cual todas las partes involucradas en un determinado delito participan para resolver de manera colectiva un modo para lidiar con las consecuencias del delito y sus implicaciones para el futuro”⁴

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas se refiere a la Justicia Restaurativa desde una perspectiva más bien práctica, considerándola como “una metodología para solucionar problemas que involucra a la víctima, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad. Es un proceso para resolver el problema de la delincuencia enfocándose en la comprensión del daño a las víctimas, haciendo a los delincuentes responsables de sus acciones”⁵. Ésta definición fue acuñada en la resolución del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en 2002, instancia en la que además se plasmó la declaración de los Principios básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal⁶:

1. Por “*Programa de Justicia Restaurativa*” se entiende todo programa que utilice procesos restaurativos e intente lograr resultados restaurativos.
2. Por “*proceso restaurativo*” se entiende todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador. Entre los procesos restaurativos se puede incluir la mediación, la conciliación, la celebración de conversaciones y las reuniones para decidir sentencias.
3. Por “*resultado restaurativo*” se entiende un acuerdo alcanzado como consecuencia de un proceso restaurativo. Entre los resultados restaurativos se pueden incluir respuestas y programas como la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, encaminados a atender a las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del delincuente.
4. Por “*partes*” se entiende la víctima, el delincuente y cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito que participen en un proceso restaurativo.
5. Por “*facilitador*” se entiende una persona cuya función es facilitar, de manera justa e imparcial, la participación de las partes en un proceso restaurativo.

⁴Marshall, T. (1999). Restorative Justice: An Overview. London: Home Office Research Development and Statistics Directorate Traducción propia. Pág. 5.

⁵ Organización de Naciones Unidas (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa. Oficina Contra la Droga y el Delito. Viena. Pág. 6

⁶ Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (2002). Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal. Pág. 59

Por otro lado, Ted Wachtel, Presidente del International Institute for Restorative Practices (IIRP) , define *prácticas restaurativas* como “una ciencia social que estudia cómo generar capital social y alcanzar una disciplina social a través de un aprendizaje y toma de decisiones participativas”⁷. Estas prácticas responden a procesos formales e informales que anteceden a las conductas indebidas, los mismos que forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar los conflictos. El uso de las prácticas restaurativas ayuda a: reducir el crimen, la violencia y el hostigamiento escolar (bullying), mejorar la conducta humana, fortalecer a la sociedad civil, proporcionar un liderazgo efectivo, restaurar relaciones y reparar el daño.

Una aproximación más amplia al concepto es la que propone Howard Zehr, quien entiende la Justicia Restaurativa más bien como un marco alternativo desde el cual pensar el delito, al mismo tiempo que un proceso para responder a él.⁸ Zehr define la Justicia Restaurativa como “un proceso que busca involucrar en la medida de lo posible, a aquellas partes implicadas en un determinado delito para que, de manera colectiva identifiquen y aborden los daños, necesidades y obligaciones que éste conlleva a fin de sanar y ordenar las cosas de la mejor manera posible”⁹. En su afán por orientar la mirada del delito usando el “lente de la Justicia Restaurativa”, este autor identifica ciertas preguntas claves¹⁰:

- 1.-¿Quién ha sido dañado?
2. ¿Cuáles son sus necesidades?
3. ¿Quién tiene la obligación de atender estas necesidades?
4. ¿Quién tiene algún tipo de interés en esta situación?
5. ¿Cuál es el proceso más apropiado para involucrar a todas las partes en un esfuerzo por enmendar el daño?

Otra forma de acercarse al concepto de Justicia Restaurativa es observarlo a partir de sus diferencias con el modelo de Justicia Retributiva o Punitiva (ver Figura 1). La Justicia Restaurativa se caracteriza en primer lugar, por ver el acto delictual omnicomprendivamente: en lugar de limitar a comprender el delito como sólo quebrantamiento de una ley, reconoce que el ofensor hace daño a la víctima, a la comunidad y a sí mismo. Por otro lado, en el proceso restaurativo se promueve el involucramiento de las partes: en lugar de considerar únicamente al Estado y al ofensor en los roles principales, invita a la víctima y a la comunidad a participar en la resolución del conflicto; además, en lugar de medir sólo cuanto castigo se ha aplicado, mide también cuánto daño ha sido reparado o prevenido. Finalmente, en lugar de dejar el problema de la delincuencia únicamente en manos del Estado, reconoce la importancia del involucramiento de la comunidad y su iniciativa por reducir la delincuencia.¹¹

⁷Wachtel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. International Institute for Restorative Practices. Recuperado el 5/11/2014 de <http://www.iirp.edu/pdf/Defining-Restorative-Spanish.pdf>

⁸Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books, Intercourse. Traducción propia Pág. 5

⁹Ibid, Traducción propia Pág. 40 .

¹⁰ Zehr H. (2007) *El pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*. Good Books, USA. Pg. 47

¹¹Van Ness, D y Heetderks, K. (2010). *Restoring Justice: An Introduction to Restorative Justice*. Lexis Nexis Group. Traducción propia. Pág. 58.

Figura I. Cuadro comparativo entre Modelos Retributivo y Restaurativo¹²

MODELO RETRIBUTIVO / PUNITIVO	MODELO RESTAURATIVO
El delito es la infracción a la norma penal del Estado.	El delito es la acción que causa daño a personas y comunidades.
Se centra en la culpabilidad, mirando al pasado.	Se centra en la solución del problema, en responsabilidad y obligaciones mirando al futuro.
Se reconoce una relación de adversarios en un proceso normativo legal.	Se establece un diálogo para definir una sanción o medida restaurativa.
El castigo es la consecuencia natural que también conlleva o pretende la prevención en general y especial.	La solución del conflicto está en la reparación como un medio de restaurar a la víctima, ofensor y comunidad.
El delito se percibe como un conflicto entre el ofensor y el Estado. Se menosprecia su dimensión interpersonal y conflictiva.	El delito se reconoce como un conflicto interpersonal, desarrollado en un contexto determinado.
El daño que padece el sujeto pasivo del delito se compensa causando un daño al ofensor.	Se pretende lograr la restauración del daño individual y colectivo.
Se margina a la comunidad y a las víctimas y se ubica abstractamente en el Estado.	La comunidad opera como catalizadora del proceso restaurativo y la víctima tiene plena participación según su voluntad y derechos.
La sanción es la reacción del Estado contra el ofensor. El ofensor permanece pasivo	Se reconoce el papel de la víctima y el ofensor en el delito y su solución
El delito se define al tenor de la formulación legal, sin tomar en consideración las dimensiones sociales, económicas, políticas	El delito se entiende en todo su contexto
El estigma del delito es imborrable	El estigma del delito puede borrarse por la acción reparadora/restauradora
La justicia está exclusivamente en manos de los profesionales del sistema de justicia	La respuesta al delito se crea desde los mismos protagonistas del conflicto.

(Beristain, 1998)

La Justicia Restaurativa representa entonces un proceso no-adversarial y voluntario basado en el diálogo, negociación y resolución de problemas. Bajo este enfoque, los jóvenes infractores no son entendidos como amenazas al orden social, sino como miembros de una comunidad que asume

¹²Beristain, A. (1998) *Criminología y Victimología*, "La alternativa recreadora al delito". Bogotá, Editorial Leyer, en Secretaría de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá (2012). *La Prestación de Servicios a la Comunidad. Una sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia Restaurativa en el Sistema colombiano de Responsabilidad Penal para Adolescentes*. Pág. 16

responsabilidad por ellos al mismo tiempo que ellos asumen responsabilidad por lo que han cometido, es decir, se reconoce que en el fenómeno delictual concurre una corresponsabilidad de carácter colectivo. El objetivo es reparar el daño causado por el delito además de reducir la probabilidad de un daño futuro, ello a través de la promoción de la responsabilización de los jóvenes ofensores del acto cometido y sus consecuencias, reparando el daño causado a la víctima y promoviendo la reintegración de ambos a la comunidad, de modo de fortalecer y restaurar los vínculos sociales afectados por el delito.

Para Wachtel, la Justicia Restaurativa es concebida como un subgrupo entre las prácticas restaurativas que tiene un carácter más bien reactivo, es decir, que responde de manera formal o informal al delito o a conductas indebidas una vez que estas ocurren. En el siguiente apartado se mencionan algunas prácticas restaurativas que pueden utilizarse en variados contextos, entre ellos el contexto judicial.

Siguiendo lo anterior y para efectos de este manual, se entenderá por práctica, proceso o programa con enfoque restaurativo todas aquellas acciones más amplias que buscan promover el bienestar de las personas de una comunidad, y que en caso de conflicto, generan respuestas respetuosas de la dignidad y derechos humanos de las personas involucradas. Un ejemplo de esto es la mediación en conflicto escolar.

Por Justicia Restaurativa en cambio, se entenderá todas aquellas acciones inspiradas en los principios restaurativos que se dan el marco del contexto penal y que se desarrolla con la participación e involucración de el adolescente, la víctima, los operadores del Sistema Judicial y la comunidad en su conjunto si procediere, ya sea en una salida alternativa en el marco del procedimiento - Principio de Oportunidad, suspensión condicional- como en la imposición y ejecución de una sanción, como los Servicios en Beneficio de la Comunidad. Tanto las salidas alternativas como los Servicios en Beneficio de la Comunidad no son exclusivamente instrumentos restaurativos, es decir pueden utilizarse con base en otros fundamentos, pero serán parte de la Justicia Restaurativa en la medida que se orienten al cumplimiento de sus requisitos de procedencia (por ejemplo, voluntad de las partes) y de sus fines de protección y restauración de la víctima y la comunidad.

En palabras de Jean Schmitz del Instituto Latinoamericano de Prácticas Restaurativas (ILARP)¹³: *“el concepto de prácticas restaurativas incluye el uso de procesos informales y formales que anteceden a las conductas indebidas, las cuales forjan proactivamente relaciones y crean un sentido de comunidad para evitar el conflicto y las conductas indebidas”*. Cabe señalar que las prácticas restaurativas son versátiles, es decir que *“pueden usarse de manera proactiva para desarrollar relaciones y generar comunidad; o, de manera reactiva, para responder a las conductas indebidas, a los conflictos y problemas.”* Por su parte, la Justicia Restaurativa *“proporciona una prevención terciaria, que se aplica después de que el problema ha ocurrido, con la intención de evitar la recurrencia”*.

¹³Entrevista a Jean Schmitz, experto internacional en justicia restaurativa. Viernes 5 de diciembre de 2014. Disponible en <http://www.oijj.org/es/interviews/interview-to-jean-schmitz>

I.2 Aplicación

Al tener la Justicia y las prácticas restaurativas un enfoque inclusivo de resolución de conflictos, resultan viables de aplicar en una amplia gama de situaciones y contextos sociales, entre las que destacan el ambiente escolar, laboral, y comunitario.

A nivel preventivo, hay evidencia relevante en relación a los aportes de las prácticas restaurativas en ayudar a las familias a resolver sus problemas sin intervenciones formales de los profesionales y a las escuelas en reducir los incidentes y exclusiones disciplinarias al tiempo que mejora el nivel de instrucción¹⁴.

En las escuelas, las prácticas restaurativas se enfocan en gestionar las relaciones al interior de la comunidad en vez de sólo sancionar la conducta de los niños, niñas y adolescentes. Estas prácticas amplifican el desarrollo de una cultura que promueve el respeto y la empatía hacia los demás.¹⁵

En el ámbito de la justicia penal, en lugar de resolver los conflictos en el marco de las relaciones Estado - infractor, la Justicia Restaurativa rescata el valor de la comunidad y el uso de los recursos que la integran para resolver los conflictos. Resulta importante notar, que en su aplicación en el ámbito de la justicia juvenil, las prácticas de Justicia Restaurativa pueden ser implementadas en cualquier etapa del procedimiento penal: desde el momento en que el joven es detenido, en la preparación al juicio, en el juicio mismo e incluso mientras cumple su sanción en un contexto de privación de libertad.

De esta forma, las prácticas restaurativas se pueden dar tanto de manera complementaria (como en el cumplimiento de la sanción) o alternativo (como cuando se toman decisiones que permiten la participación en programas restaurativos y que protegen al adolescente del estigma de la judicialización).

Algunas de las prácticas de Justicia Restaurativa son la mediación víctima-ofensor, las conferencias o reuniones, los círculos de discusión, la prestación de servicios a la víctima mediante una actividad con sentido responsabilizador y la compensación económica proporcional a las posibilidades del adolescente y su familia. De estas prácticas se destacan cuatro por ser las más antiguas y ampliamente practicadas¹⁶: Mediación Víctima-Ofensor, Conferencias grupales, Círculos y Mesas de repa-

¹⁴ "Protecting Rights, Restoring respect and strengthening Relationships: a European model for Restorative Justice with Children and Young People". Chapman et.al. OOIJ. ECJJ. 2015

¹⁵ "Protecting Rights, Restoring respect and strengthening Relationships: a European model for Restorative Justice with Children and Young People". Chapman et.al. OOIJ. ECJJ. 2015

¹⁶ Umbreit, M, Vos, B. y Coates, R. (2006). *Restorative Justice Dialogue, evidence based practices*. Center for Restorative Justice & Peacemaking, School of Social Work University of Minnesota. Recuperado el 5/11/2014 de http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/PDFs/RJ_Dialogue_Evidence-based_Practice_I-06.pdf

ración.

- **Mediación Víctima Ofensor (VOM)** usualmente involucra a la víctima y al ofensor en directa mediación con uno o dos mediadores como facilitadores del proceso. Ocasionalmente el dialogo se desarrolla mediante una tercera persona en caso de que las partes quieran evitar el cara a cara.
- **Conferencias o Reuniones Grupales**, conocidas como conferencias de grupos familiares, comunitarios o restaurativos, involucra a personas que apoyan a las víctimas y ofensores además de integrantes de la comunidad. Algunas de estas conferencias se basan en guiones mientras que otras usan una estructura libre.
- **Círculos de paz**, círculos de Justicia Restaurativa o reparación del daño, o círculos de sentencia. El número y tipo de participantes son similares a los que se reúnen en Conferencias, aunque en ocasiones se amplía el número de miembros de la comunidad ya sea como partes interesadas o como facilitadores. El proceso involucra un objeto que va circulando y que sirve para designar quien debe hablar.
- **Mesas de Reparación**, ente otros programas basados en la comunidad, que invitan a la víctima y al ofensor a crear un acuerdo apropiado en respuesta al delito.

Tipología de la Justicia Restaurativa¹⁷.

Este esquema plantea las tres partes interesadas en la Justicia Restaurativa a saber: las víctimas, los agresores y sus comunidades afectivas, cuyas necesidades son, respectivamente, lograr la reparación del daño, asumir la responsabilidad y lograr la reconciliación. El grado en que estas partes se involucren determinará el grado en que la práctica se acerca a ser completamente restaurativas. Cuando las prácticas de justicia penal incluyen a las tres partes interactuando activamente a través de intercambios emocionales significativos, sólo entonces el proceso puede ser calificado como ‘completamente restaurativo’. Si se incluye a dos de las partes interesadas, como es el caso de la mediación víctima-ofensor pero se deja de lado la comunidad, se le califica como ‘mayormente restaurativo. Si las prácticas involucran sólo a un grupo, por ejemplo el resarcimiento económico a la víctima por parte del Estado, el proceso se califica como ‘parcialmente restaurativo’.

¹⁷Wachtel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. International Institute for Restorative Practices.

Figura 2: Tipología de la Justicia Restaurativa



Watchel, 2013

Para profundizar en el concepto de prácticas restaurativas, Watchel (2013) plantea dos modelos conceptuales denominados la Ventana de la Disciplina Social y el Espectro de Prácticas Restaurativas.

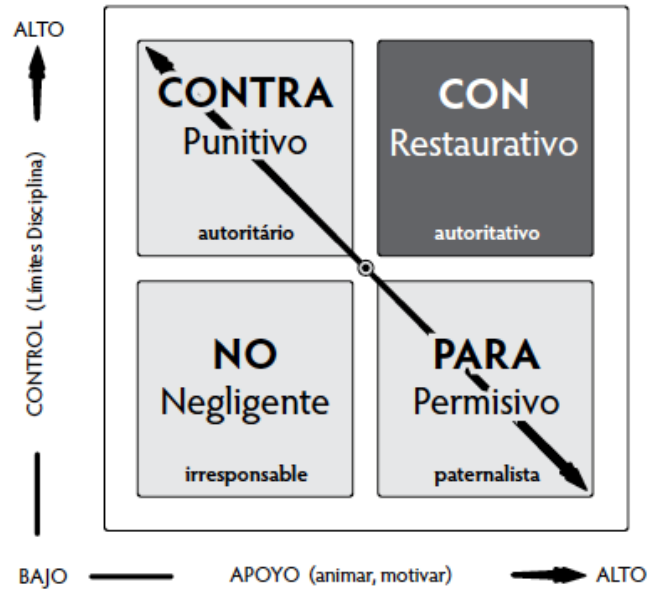
a. Ventana de Disciplina Social¹⁸:

Este es un esquema que describe cuatro enfoques básicos de disciplina orientada a mantener las normas sociales: el punitivo, el negligente, el permisivo y el restaurativo. Estos enfoques combinan niveles altos o bajos de “control”, entendido como la imposición de limitaciones o influencia sobre otros y de “apoyo”, referido a aspectos como el estimular y enseñar a otros.

El enfoque restaurativo combina un nivel de control alto con un nivel de apoyo alto y se caracteriza por hacer las cosas “con” las personas, a diferencia de los demás enfoques. La Ventana de Disciplina Social es un modelo aplicable en variados ámbitos, entre ellos para profesores en el aula, para padres de familia, gerentes en las organizaciones y comunidades.

¹⁸Watchel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. International Institute for Restorative Practices.

Figura 3. Ventana de Disciplina Social



Wachtel, 2013

b. Espectro de Prácticas Restaurativas¹⁹.

Tal como se mencionó anteriormente, se entenderá por prácticas restaurativas todas aquellas acciones que buscan el bienestar de las partes involucradas en un conflicto. Estas prácticas pueden ser ordenadas en un amplio espectro según su grado de formalidad.

En el siguiente diagrama se indica que las prácticas restaurativas tienen un rango que va de lo informal a lo formal. Dentro de ese amplio espectro, en el ámbito informal se encuentran las declaraciones afectivas que comunican los sentimientos de las personas, así como las preguntas afectivas que permite reflexionar respecto del impacto de la conducta sobre otros. Las reuniones restaurativas espontáneas, así como los grupos o círculos, son más estructurados. La reunión formal, en cambio, requiere una preparación elaborada. Mientras más formal sea la práctica, se exige una mayor planificación, estructuración y participación de las partes, teniendo por lo tanto un carácter más complejo y resultados con un mayor impacto restaurativo.



Figura 4. Espectro de Prácticas Restaurativas

¹⁹Wachtel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. International Institute for Restorative Practices.

Siguiendo el modelo anterior, Laura Mirskydel del Internacional Institute for Restorative Practices (IIRP)²⁰, explica la diferencia entre tres de las prácticas que mejor funcionan en el conflicto escolar, pero que a su vez se utilizan en variados contextos.

En primer lugar, el proceso más formal -el que toma más tiempo de planificación y se utiliza para los incidentes más serios- es la **reunión o conferencia formal**. Liderada por un facilitador entrenado, esta reunión intenta reunir a las partes involucradas en el conflicto para explorar que fue lo que sucedió, quien o quienes fueron afectados y que es lo que se necesita hacer para hacer mejorar las cosas. Los participantes se sientan en círculo y van hablando cuando les corresponde su turno. El facilitador utiliza un guión que incluye preguntas que hacen reflexionar a los participantes sobre el incidente, quienes son los afectados y de qué manera pueden ser reparados.

En segundo lugar están los **círculos o grupos restaurativos**, que son menos formales que las conferencias o reuniones restaurativas, toman menos preparación y no utilizan enteramente el guión formal de conferencia. Por un lado, están los *círculos proactivos* que construyen comunidad y permiten a las personas compartir sus sentimientos, ideas y experiencias para construir confianza y entendimiento mutuo. Por otro lado, los *círculos responsivos*, responden informalmente al conflicto involucrando a las personas en el manejo del conflicto y la tensión. Esto, mediante la reparación del daño y restauración de las relaciones en respuesta a un incidente medianamente serio o a un patrón de comportamiento que afecta a un grupo. En este tipo de círculo se utiliza la presión de los pares para generar un cambio de comportamiento positivo.

Otra práctica fundamental es la **declaración afectiva** que corresponde a una práctica restaurativa informal que ayuda a las personas a entender el efecto que tiene su comportamiento sobre los demás. Se trata de expresar los propios sentimientos en respuesta al comportamiento positivo o negativo de otros. Las declaraciones afectivas humanizan a la persona que se expresa e inmediatamente cambia la dinámica entre las personas involucradas, mejorando las relaciones e incluso construyendo nuevas relaciones con otros.

1.3 Beneficios de la Justicia Restaurativa

Las prácticas de Justicia Restaurativa promueven la solución de conflictos de manera participativa, la responsabilización de los actos por parte del ofensor y la reparación del daño a la víctima. Estos procesos restaurativos resultan en varias dimensiones más beneficiosos que los procesos de justicia penal retributiva donde la intención principal es castigar por el delito cometido.

²⁰ Mirsky, L. *Building Safer, Safer Schools*. (2011) Promoting Respectful Schools, Volume 69, Number 1, Pages 45-49. http://lms.dcsdk12.org/pd/pluginfile.php/16997/mod_resource/content/1/Promoting_Respectful_Schools.pdf

A continuación se plantean los principales beneficios de la Justicia Restaurativa en relación a los tres actores primarios involucrados: víctima, ofensor y comunidad.

La Organización de Naciones Unidas en su documento de Promoción de la Justicia Restaurativa para adolescentes²¹ aborda los beneficios desde una perspectiva general y amplia.

A) Beneficios para el joven agresor

- Asumir la responsabilidad y cambio de comportamiento.

Los Programas de Justicia Restaurativa han mostrado tener importantes resultados a la hora de reducir los efectos adversos de la conducta en conflicto con la ley. Jóvenes que participaron en esos programas muestran una disminución significativa en la tasa de reincidencia en comparación con otros grupos en prisión, mayor probabilidad de mantenerse alejados de la violencia pandillera y de grupos armados, además de presentar una menor tendencia a la violencia en general²²

La dimensión participativa de la Justicia Restaurativa proporciona a los jóvenes la oportunidad de entender plenamente la magnitud del daño ocasionado y ser parte de una respuesta constructiva.

- Sentirse respetado y escuchado durante el proceso de Justicia Restaurativa.

La Justicia Restaurativa se basa en el requerimiento que tanto el joven en conflicto con la ley como la víctima acuerden participar voluntariamente de un proceso restaurativo. En este proceso, cada uno tiene la posibilidad de expresarse, ser escuchado y entendido y en este clima de respeto, desarrollar una solución al conflicto. La evidencia internacional indica que estos procesos restaurativos generan resultados muy positivos en términos del sentido de justicia y equidad para el joven, además de sentirse libre de expresarse a su manera en un ambiente cómodo y seguro, rodeado de una red de apoyo con sus padres y el facilitador del caso.

- Evitar los efectos negativos de la privación de libertad.

La Justicia Restaurativa ofrece una forma importante de prevención del encarcelamiento de los niños y a su vez, de protegerlos de la violencia, el abuso y explotación. Los procesos de Justicia Restaurativa permiten guiar la delincuencia juvenil y hacer rendir cuenta de sus acciones al joven en conflicto con la ley, al mismo tiempo que se les protege de los efectos nocivos de la privación de libertad que han sido ampliamente documentados.

- Libre de estigma.

Se ha demostrado que el hecho que una persona esté involucrada en el sistema de justicia implica el mismo estigma social que provoca la delincuencia. El estigma asociado al sistema retributivo es imborrable para el joven, ocasionándole consecuencias que van desde socavar su autovaloración hasta la dificultad de obtener empleo. Muy por el contrario, en el proceso restaurativo basado en asumir la responsabilidad, ese estigma puede borrarse gracias a las medidas alternativas o de remisión. De esta forma, niños y niñas que participan de los programas de Justicia Restaurativa logran

²¹ Organización de las Naciones Unidas (2013). *Promoting Restorative Justice for children*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. Nueva York. Traducción propia. Capítulo. 4

²² Ver por ejemplo World Report on Violence Against Children UNSGS, Capítulo 5 descargable desde <http://www.unicef.org/violencestudy/reports.html>

con mayor facilidad la reinserción social, a la vez que son menos propensos a emplear la violencia en la comunidad y su familia.

B) Beneficios para la víctima

Los procesos de Justicia Restaurativa se caracterizan por un mayor involucramiento de la víctima contrario a lo que ocurre en los procesos de justicia convencional, donde solo intervienen el Estado y el joven infractor. La evidencia internacional ²³sugiere que las víctimas indican sistemáticamente que su visión es más respetada en procesos de mediación que en aquellos impuestos por el juez, además de que resulta más probable recibir una disculpa por parte del ofensor cuando siguen un proceso restaurativo en lugar de un proceso basado en la corte judicial. Las evaluaciones también indican que las víctimas identifican las restituciones simbólicas como más importantes que la restitución material²⁴.

C) Beneficios para la sociedad

El costo de que un adolescente cometa un acto delictual es bastante alto, no sólo para su persona sino también para la sociedad en su conjunto. Por un lado están los costos directos y medibles asociados al procesamiento judicial y privación de libertad del joven, el cual puede ser hasta doce veces más por persona en relación a los programas de Justicia Restaurativa basados en la comunidad²⁵. Por otro lado, están los costos indirectos y más difíciles de medir asociados a la involucración del joven en la delincuencia y los efectos que ello conlleva sobre el tejido social. Algunos estudios²⁶ demuestran que los jóvenes que participan de programas de Justicia Restaurativa tienen mayor probabilidad de retomar su educación y con ello ser miembros productivos de la sociedad. De esta forma, reducir la reincidencia conlleva beneficios secundarios mediante la reducción de costos futuros asociados a la delincuencia

Siguiendo esta misma línea, el autor Guy Masters (2002), plantea que el enfoque restaurativo genera múltiples beneficios. A su parecer, los principales son la consideración del proceso restaurativo como más justo y humano, la reducción del miedo al crimen que pueden tener las víctimas y la disminución de la reincidencia del joven en conflicto con la ley.²⁷

²³ Organización de las Naciones Unidas (2013). *Promoting Restorative Justice for children*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. Nueva York. Traducción propia. Capítulo. 4

²⁴ Organización de las Naciones Unidas (2013). *Promoting Restorative Justice for children*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. Nueva York. Traducción propia. Capítulo. 4

²⁵ Organización de las Naciones Unidas (2006). *World Report on Violence Against Children*. Pág. 206. Rescatado el 22/10/2014 desde <http://www.unicef.org/violencestudy/reports.html>

²⁶ Ver los siguientes estudios: Achutti, D. & Pallamolla, R. (2012). Restorative Justice in Juvenile Courts in Brazil: A brief Review of Porto Alegre and São Caetano Pilot Projects. *Universitas Psychologica*, 11(4); Organización de las Naciones Unidas (2006) *World Report on Violence against Children*, Pág. 207; Revista Especializada en Justicia Juvenil Restaurativa: Justicia Juvenil Restaurativa en el Perú: Camino hacia una política pública 2011, número 17.; Sherman, L y Strang, H. (2007) *Restorative Justice: the evidence*. The Smith Institute.

²⁷ Masters, G. (2002). *Reflexiones Sobre El Desarrollo Internacional De La Justicia Restaurativa*. Revista de Derechos del Niño N° 1 Universidad Diego Portales. Pág.. 229

Figura 5. Beneficios de la Justicia Restaurativa

Para el Joven en Conflicto con la Ley

- ✓ Reconocer su responsabilidad y hacerse cargo de lo que ha hecho escuchando y admitiendo el daño causado a la víctima.
- ✓ Mostrarse desde una perspectiva más positiva al contestar a las preguntas, pidiendo perdón y realizando acciones para reparar el daño.

Para Ambos: Víctima y Joven

- ✓ La oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones de su caso

Para la Víctima

- ✓ La necesidad de información sobre lo que está ocurriendo en su caso.
- ✓ La posibilidad de beneficiarse del espacio de escucha positiva de su experiencia.
- ✓ La oportunidad de que le respondan a preguntas sobre por qué el hecho delictivo ocurrió (responder ¿por qué a mí?).
- ✓ La oportunidad de decirle al joven que ha causado el daño, cómo se sintió afectado.
- ✓ La oportunidad de pedirle al joven que ha causado el daño compensación o reparación de algún tipo.
- ✓ La oportunidad de recibir una disculpa y ver cómo el joven que ha causado el daño se responsabiliza del daño y se siente arrepentido.
- ✓ La oportunidad de ayudar al joven que ha causado el daño
- ✓ La posibilidad de enfrentarse con el joven que ha causado el daño en igualdad de condiciones

Masters, 2002

1.4 Normativa Internacional

La normativa internacional en materia de Justicia Restaurativa ha alcanzado un desarrollo bastante acabado. El aporte basal fue otorgado por la Convención Sobre los Derechos del Niño (CDN), instrumento de derechos humanos que promovió el cambio de paradigma mundial acerca del respeto y protección de los derechos del niño. A partir de esa instancia se definieron los estándares de protección de los derechos de los adolescentes que tienen conflicto con la ley. En su artículo 40, sostiene que “aquellos niños que hayan infringido las leyes, sean acusados o declarados culpables, deben ser tratados de manera en que se fomente su dignidad, respetando los derechos humanos y libertades fundamentales de terceros”. Además, sostiene que se debe tener en cuenta la edad del niño y promover su reintegración y que éste asuma una función constructiva en la sociedad.

Por otro lado, la Convención incita a los Estados Partes a establecer un sistema de justicia especializado para adolescentes (Art 3) e indica una serie de disposiciones que aseguren que los niños serán tratados de manera apropiada y proporcional a las circunstancias y al delito cometido (Art 4).

Estos importantes lineamientos han sido complementados por otros instrumentos normativos internacionales entre los que se destacan las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de adolescentes ("Reglas de Beijing"), las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los adolescentes privados de libertad ("Reglas de La Habana") y las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil ("Directrices de Riad"). Adicional al relevante aporte de estos documentos, en el contexto regional latinoamericano se han desarrollado otros importantes instrumentos como fruto de encuentros en la materia. Entre ellos se destacan la Declaración de Costa Rica sobre la Justicia Restaurativa en América Latina en 2005 y la Declaración de Lima como fruto del Primer Congreso de Justicia Juvenil Restaurativa que se llevó a cabo en Perú el año 2009.

Especial importancia recae en la Observación General Número 10 de la Convención Internacional de los Derechos del Niño (2007) que busca ofrecer a los Estados Partes orientación y recomendaciones con respecto al contenido de la política general de justicia adolescente con énfasis en la prevención de la delincuencia juvenil y la adopción de medidas que permitan afrontar la delincuencia juvenil sin recurrir a procedimientos judiciales. Los principios plasmados en ese documento se detallan en la siguiente sección.

1.5 Principios de la Justicia Restaurativa

La base de los principios en los que se apoya la normativa internacional para la elaboración del concepto de Justicia Restaurativa son los expuestos en la Convención Sobre los Derechos del Niño de 1989. Tal como se indicó anteriormente, aquellos niños que se les acuse o declare culpa-

ble de haber infringido las leyes deben ser tratados dignamente, promoviendo su reintegración y asumiendo una función constructiva en la sociedad. Dado este fin, los Estados Partes deberán regirse por los siguientes principios detallados en el artículo 40:

2a) “Que no se alegue que ningún niño ha infringido las leyes penales, ni se acuse o declare culpable a ningún niño de haber infringido esas leyes, por actos u omisiones que no estaban prohibidos por las leyes nacionales o internacionales en el momento en que se cometieron”

2b) “Que todo niño del que se alegue que ha infringido las leyes penales o a quien se acuse de haber infringido esas leyes se le garantice, por lo menos, lo siguiente:

- Que se lo presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley;
- Que será informado sin demora y directamente o, cuando sea procedente, por intermedio de sus padres o sus representantes legales, de los cargos que pesan contra él y que dispondrá de asistencia jurídica u otra asistencia apropiada en la preparación y presentación de su defensa;
- Que la causa será dirimida sin demora por una autoridad u órgano judicial competente, independiente e imparcial en una audiencia equitativa conforme a la ley, en presencia de un asesor jurídico u otro tipo de asesor adecuado y, a menos que se considerara que ello fuere contrario al interés superior del niño, teniendo en cuenta en particular su edad o situación y a sus padres o representantes legales;
- Que no será obligado a prestar testimonio o a declararse culpable, que podrá interrogar o hacer que se interroge a testigos de cargo y obtener la participación y el interrogatorio de testigos de descargo en condiciones de igualdad;
- Si se considerara que ha infringido, en efecto, las leyes penales, que esta decisión y toda medida impuesta a consecuencia de ella, serán sometidas a una autoridad u órgano judicial superior competente, independiente e imparcial, conforme a la ley;
- Que el niño contará con la asistencia gratuita de un intérprete si no comprende o no habla el idioma utilizado;
- Que se respetará plenamente su vida privada en todas las fases del procedimiento.

En ese marco de garantías generales de la Justicia penal, la Convención abre un espacio específico para la Justicia Restaurativa: “Siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales” (Art. 40.3.b)

Esta norma, define la posibilidad de recurrir a la Justicia Restaurativa como una alternativa a los procesos penales judiciales, pero establece como requisito la estricta observancia del respeto a los derechos humanos y las garantías legales establecidas en el propio artículo 40 de la Convención.

Esta norma debe también permitir interpretar la Regla 12 de las Reglas de Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing, 1985), que permite directamente la remisión de casos y la diversificación a través de las actuaciones de la Fiscalía y la Policía, marco de actuación que en muchos casos incorpora prácticas restaurativas.

La Observación General Número 10 de la Convención Sobre los Derechos del Niño, resulta clave a la hora de recordar los principios básicos en la que debe basarse una política general de justicia de adolescentes²⁸. El foco principal es el de reemplazar el tradicional sistema de justicia penal castigador y represivo por un sistema de justicia restitutivo (o restaurativo) y rehabilitador. Algunos puntos fundamentales son los siguientes:

1. *No discriminación* (Art. 2): se debe garantizar la igualdad de trato de todos los niños que se encuentren en conflicto con la justicia con especial atención a las disparidades de hecho que pueden afectar a grupos vulnerables, en particular niños de la calle, pertenecientes a minorías raciales, étnicas, religiosas o lingüísticas, niños con discapacidad y niños que tienen constantes conflictos con la justicia (reincidentes). Muchos de estos niños también son víctimas de discriminación cuando por ejemplo, tratan de acceder a trabajo o educación, por lo que es necesario adoptar medidas para prevenir esta situación.
2. *El interés superior del niño* (Art. 3). Supone la consideración especial de la existencia de un sistema separado de justicia de adolescentes. La protección del interés superior del niño significa, por ejemplo, que los tradicionales objetivos de la justicia penal, a saber, represión/castigo, deben ser sustituidos por los de rehabilitación y Justicia Restaurativa cuando se trate de adolescentes en conflicto con la ley. Esto puede realizarse al mismo tiempo que se presta atención a una efectiva seguridad pública.
3. *El derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo* (Art. 6) Estos derechos intrínsecos de todo niño deben ser la base de programas nacionales eficaces en prevención de la delincuencia juvenil. La delincuencia tiene un importante efecto negativo sobre el desarrollo del niño y más aún la privación de libertad -incluidas la detención, encarcelamiento o la prisión- las que deben ser utilizadas tan solo como medida de último recurso y durante el período más breve posible.
4. *El respeto a la opinión del niño* (Art. 12) Se deberá respetar y hacer plenamente efectivo el derecho del niño a expresar su opinión libremente sobre todos los asuntos que le afecten en cada etapa del proceso justicia. El Comité observa que la voz de los jóvenes está siendo cada vez más una poderosa herramienta para su mejora y para el goce de sus derechos.
5. *Dignidad* (Art. 40) Conjunto de principios fundamentales relativos al trato de los niños que tienen conflictos con la justicia:
 - Un trato acorde con el sentido de la dignidad y el valor del niño. Inspirado en el artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, este derecho debe respetarse y protegerse durante todo el proceso de la justicia de adolescentes, desde el primer contacto con los organismos encargados de hacer cumplir la ley hasta la ejecución de todas las medidas.
 - Un trato que fortalezca el respeto del niño por los derechos humanos y las libertades de terceros. Este principio está en armonía con la consideración que el trato y la educación de los niños debe orientarse a fomentar el respeto por los derechos humanos y las libertades de terceros. Se requiere el pleno respeto y la aplicación de las garantías de un jui-

²⁸ Organización de Naciones Unidas. (2007). Observación General Número 10 a la Convención de Derechos del Niño.

cio justo, que los principales agentes de la justicia de adolescentes, a saber los policías, los fiscales, los jueces y los funcionarios encargados de la libertad vigilada, busquen no solo respetar sino protejan esas garantías de manera que sirvan de ejemplo para el niño.

- Un trato en el que se tenga en cuenta la edad del niño y se fomente su reintegración y el desempeño de una función constructiva en la sociedad. Este principio se debe aplicar durante todo el proceso de trato con el niño y todo el personal encargado de la justicia de adolescentes debe tener en cuenta el desarrollo del niño, su crecimiento dinámico y constante y qué es apropiado para su bienestar.
- Prohibición y prevención de todas las formas de violencia en el trato de los niños que estén en conflicto con la justicia. Los informes recibidos indican que hay violencia en todas las etapas del proceso de la justicia de adolescentes. Se insta a los Estados Partes a adoptar medidas eficaces para prevenir esa violencia y velar por que se enjuicie a los autores.

Siguiendo esta línea pero desde una perspectiva más práctica de aplicación de los programas de Justicia Restaurativa, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas elaboró el documento de Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en materia penal²⁹ que busca establecer parámetros para que los Estados miembros puedan adoptar estas medidas de Justicia Restaurativa tanto para el Sistema de Justicia Juvenil como para el Sistema Penal de adultos, así como también ciertas garantías legales en el contexto de sus propios sistemas normativos internos. Además de proveer las definiciones descritas en el primer punto de este módulo, indica recomendaciones generales entre las cuales se destacan:

- *Respecto de la utilización de los programas de Justicia Restaurativa* advierte que pueden usarse en cualquier etapa del sistema de justicia penal, únicamente cuando hay pruebas para inculpar al adolescente y con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y el ofensor, pudiendo estos retirarse en cualquier momento del proceso. La participación del joven no se usará como prueba para culparlo en procesos judiciales posteriores. Durante el proceso se deben tener en cuenta las diferencias culturales y aquellas desigualdades de posiciones entre las partes, asegurando la seguridad de los involucrados. Cuando los procesos reparatorios (o restaurativos) no sean un recurso apropiado o posible, el caso deberá remitirse a la Justicia Penal y se deberá adoptar sin demora una decisión sobre la manera de proceder.
- *Respecto del desarrollo continuo de programas de Justicia Restaurativa:* indica que los Estados miembros deben formular estrategias y políticas nacionales, promoviendo una cultura de desarrollo y utilización de la Justicia Restaurativa. Además propone que se realicen consultas periódicas entre las autoridades del sistema de justicia penal y los administradores de los programas de Justicia Restaurativa para elaborar una visión común y potenciar su eficacia. Por otro lado, los Estados parte deben fomentar, en cooperación con la sociedad civil, la evaluación periódica de los programas de Justicia Restaurativa y posterior modificación en vías de mejorar su eficacia.

²⁹ Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (2002). *Principios Básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal.*

A su vez, indican ciertas salvaguardias básicas para garantizar la equidad para con el joven en conflicto con la ley y la víctima, a saber:

- a) *Derecho a consulta de un asesor* en materia legal y si es necesario un intérprete, además de poder contar con la asistencia de un padre o tutor.
- b) *Derecho a la información* de la naturaleza del proceso, de las posibles consecuencias de su decisión antes de decidir su participación en procesos restaurativos.
- c) *Derecho a decidir no participar*, ni la víctima ni el adolescente deben ser co-accionados a participar en procesos restaurativos ni tampoco inducidos a hacerlo por medios desleales.
- d) *Confidencialidad* de las conversaciones en los procesos restaurativos, no deben revelarse salvo un acuerdo entre las partes o si la legislación así lo indique.
- e) *Supervisión y categoría judicial*: Los resultados del proceso de Justicia Restaurativa deberán ser supervisados por un juez e incorporados a las sentencias judiciales teniendo la misma categoría que éstas últimas sin posibilidad de enjuiciamiento.
- f) *Ausencia de acuerdo* entre las partes el proceso deberá someterse al proceso de justicia penal ordinaria y no se utilizará en contra del adolescente en ningún proceso judicial posterior.
- g) *Incumplimiento de acuerdo* deberá someterse al proceso de justicia penal ordinario y en ningún caso deberá usarse como justificación para una condena más severa en procesos judiciales posteriores.
- h) *Carácter imparcial de los facilitadores* velando por el respeto mutuo de las partes en la búsqueda de una solución pertinente entre sí.
- i) *Capacitación de los facilitadores* antes de asumir sus funciones de facilitación deberán poseer un buen conocimiento de las culturas y comunidades locales.

Respecto de los principios de Justicia Restaurativa para el Sistema Penal de Adultos del Estado Colombiano, se detallan en el Artículo 519 del Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004) y se corresponden en su mayoría con los recién expuestos:

- *Consentimiento libre y voluntario* de la víctima y el imputado, acusado o sentenciado de someter el conflicto a un proceso restaurativo. Tanto la víctima como el imputado, acusado o sentenciado podrán retirar este consentimiento en cualquier momento de la actuación.
- Los *acuerdos* que se alcancen deberán contener obligaciones razonables y proporcionadas con el daño ocasionado con el delito.
- La *participación del imputado*, acusado o sentenciado no se utilizará como prueba de admisión de culpabilidad en procedimientos jurídicos ulteriores.
- El *incumplimiento de un acuerdo* no deberá utilizarse como fundamento para una condena o para la agravación de la pena.
- Los *facilitadores* deben desempeñar sus funciones de manera imparcial y velarán porque la víctima y el imputado, acusado o sentenciado actúen con mutuo respeto.

- *La víctima y el imputado, acusado o sentenciado tendrán derecho a consultar a un abogado.*

1.6. La Justicia Restaurativa en el sistema colombiano

La normativa sobre Justicia Restaurativa en Colombia es el resultado de la adecuación de los principios de la Convención Sobre los Derechos del Niño, así como de los otros instrumentos internacionales revisados anteriormente.

En primer lugar, el Código de la Infancia y la Adolescencia (CIA), Ley 1098, creada en el año 2006, establece el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) declarando que “es el conjunto de principios, normas, procedimientos, autoridades judiciales especializadas y entes administrativos que rigen o intervienen en la investigación y juzgamiento de delitos cometidos por personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años al momento de cometer el hecho punible” (Art. 139). Indica además, que aquellos niños menores de 14 años serán considerados inimputables, es decir que no podrán ser juzgados ni declarados culpables ante la ley.

En relación a la finalidad de este sistema, sostiene que “tanto el proceso como las medidas que se tomen son de carácter pedagógico, específico y diferenciado respecto del sistema de adultos, conforme a la protección integral. El proceso deberá garantizar la Justicia Restaurativa, la verdad y la reparación del daño” (Art. 140). El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes entró en vigencia en Colombia a partir de Marzo de 2007 de manera gradual en 6 fases, finalizando en Diciembre de 2009, momento en que se terminó de implementar oficialmente en todo el territorio Colombiano.³⁰

Desde la perspectiva de los jóvenes mayores de 18 años, el Código de Procedimiento Penal o Ley 906 de 2004, dedica su libro VI a la Justicia Restaurativa, apartado en el que establece las reglas generales. Define en por un lado, Programa de Justicia Restaurativa como “todo proceso en el que la víctima y el imputado, acusado o sentenciado participan conjuntamente en forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito en busca de un resultado restaurativo, con o sin la participación de un facilitador”. Por otro lado, entiende por Resultado Restaurativo “el acuerdo encaminado a atender las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del infractor en la comunidad en busca de la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad”. (Art. 518).

Una acabada explicación del concepto de Justicia Restaurativa en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Colombia es la que realiza Víctor Manuel Chaparro³¹ quien indica que “el sistema normativo determina que la Justicia Restaurativa se logra de dos formas: (i) por la vía del proceso penal mediante la acción pedagógica del funcionario judicial y, (ii) de manera alternativa, por fuera del proceso judicial, mediante programas restaurativos desarrollados a través de

³⁰ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF (2012). Observatorio del Bienestar de la Niñez. Boletín número 5.

³¹ Chaparro, VM. (2009) *Justicia Restaurativa En El Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Conversatorio Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Paipa Boyacá,

procesos de la misma naturaleza, de los que son mecanismos básicos la conciliación y la mediación”.

Según Chaparro, existen cinco elementos esenciales del concepto de Justicia Restaurativa que sintetizan los valores básicos que la integran³²:

1. Participación activa del adolescente, la víctima y -cuando sea del caso- la comunidad con el fin de lograr la solución del conflicto conforme a sus particulares intereses, necesidades y expectativas. A la base se encuentra el Principio de Inclusión donde víctima y adolescente son los actores del conflicto que ellos mismos pueden solucionar.

2. Responsabilización. La aceptación de responsabilidad del adolescente en el sentido de afrontar las consecuencias de sus actos en vías de la toma de conciencia sobre el daño causado a la víctima y a la comunidad; reconocer su error y rectificar o responsabilizar no en el sentido jurídico y como presupuesto para terminar de manera anticipada el proceso penal acusatorio. El punto de partida es que la conciencia del infractor genera efectos más efectivos, rápidos y económicos que los que podría producir el castigo.

3.-Reparación del daño causado con el delito a la víctima y/o a la comunidad según sus necesidades. La reparación se basa en un acuerdo entre las partes que se traduce en el resultado restaurativo que puede consistir en: a.- la restitución; b.- la compensación y, c.- la indemnización por daños materiales o la reparación simbólica que puede ser:

- Trabajo en beneficio de la víctima en aquellos casos en los que resulta posible.
- Ofrecimiento de disculpas; la manifestación de arrepentimiento o de vergüenza, la petición de perdón.
- Servicio a la comunidad como forma de restablecer la relación destruida con el delito, aún cuando el daño no sobrepase la órbita personal de la víctima y, con mucha más razón, cuando la afectada es también la comunidad.
- Realización por parte del adolescente de acciones o programas en su propio beneficio como terminar sus estudios o capacitarse en determinado oficio, entre otros.
- Observar determinado comportamiento positivo o negativo dirigido a reorientar su conducta -hacer parte de un equipo deportivo, no asistir a determinado sitio, entre otras cosas.

4. Restauración o curación de la víctima. A diferencia de la justicia penal formal donde lo justo lo determina previamente la ley en abstracto sin atender a las necesidades de víctima y victimario, la Justicia Restaurativa en la definición de lo justo incluye elementos subjetivos, un sentimiento de las partes de haber sido tratadas con equidad y de sentirse satisfechas con la respuesta restauradora. La restauración implica entonces curar las heridas y aceptar que no hay vencedor ni vencido. Si-

³²Chaparro, VM. (2009) *Justicia Restaurativa En El Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Conversatorio Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Paipa Boyacá. Pág. 13.-15

guiendo esta línea, existe Justicia Restaurativa cuando la víctima se declara satisfecha con la manifestación de vergüenza, de arrepentimiento y la petición de perdón por parte del ofensor.

5. *Reintegración social* tanto del victimario como de la víctima. El adolescente infractor se le despoja del estigma de delincuente y la comunidad lo acepta como ser humano valioso e indispensable la sociedad. La víctima por su parte, gracias a la seguridad y tranquilidad que le significa el proceso restaurativo, se puede seguir desempeñando en su cotidianidad sin mayor preocupación.

Cabe señalar que la participación o el consentimiento de la víctima no es condición indispensable para lograr los propósitos de la Justicia Restaurativa ya que ésta se alcanzará siempre que el adolescente infractor se responsabilice, participe activamente en el proceso restaurativo, reconozca su error, asuma su responsabilidad y haga todo cuanto esté a su alcance para reparar a la víctima y rectificar abriendo así la vía expedita a la reintegración social.

Mecanismos de Justicia Restaurativa en Colombia

La legislación Colombiana estipula tres tipos de mecanismos de Justicia Restaurativa³³, a saber: la conciliación preprocesal, la mediación y la conciliación en el incidente de reparación integral. Cabe destacar que estos mecanismos especificados en el libro VI del Código Procesal Penal de adultos son aplicables al Sistema de Responsabilidad Penal Adolescentes dado que el Código de la Infancia y Adolescencia establece que el procedimiento penal para adolescentes “se regirá por las normas consagradas en la ley 906 de 2004 (sistema penal acusatorio).”³⁴

En cuanto a la dimensión práctica de la normativa, cabe notar que las condiciones para la remisión a los programas de Justicia Restaurativa es la misma para el caso de los adultos que para los adolescentes. Tal como está estipulado en el artículo 520, en ambos casos, el fiscal o el juez deberán:

- 1) “Informar plenamente a las partes de sus derechos, de la naturaleza del proceso y de las posibles consecuencias de su decisión”.
- 2) “Cerciorarse que no se haya coaccionado a la víctima ni al infractor para que participen en procesos restaurativos o acepten resultados restaurativos, ni se los haya inducido a hacerlo por medios desleales”.

En primer lugar, el mecanismo de **conciliación preprocesal** (Art. 522), es un método alternativo de solución de conflictos, diligencia obligatoria y como requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, para delitos querellables. Querellante y querellado deben acudir ante el fiscal que corresponda, o en un centro de conciliación o ante un conciliador reconocido, buscando dar

³³ Resumen propio a partir de Ley 906 de 2004 Capítulo II Libro VI.; Britto, D. (2010). *Justicia Restaurativa: Reflexiones Sobre la Experiencia De Colombia*. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador y Gil, O. (2014) *Mecanismos de Justicia Restaurativa en la Actuación Procesal Penal Colombiana* recuperado el 28/10/2014 de <http://www.grupoevos.com/revistajuridica/ivusta/justicia-restaurativa.pdf>

³⁴ Chaparro, VM. (2009) *Justicia Restaurativa En El Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Conversatorio Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Paipa Boyacá..

solución a las consecuencias generadas por la comisión de la conducta punible, independientemente de que se obtenga o no un resultado restaurativo. Si alguno de las partes fuera incapaz de asistir, podrá hacerlo su representante legal.

Si se logra un acuerdo, el fiscal procederá a archivar las diligencias, mientras que en caso contrario, se ejercerá la acción penal correspondiente sin perjuicio de que las partes acudan al mecanismo de la mediación.

Es importante destacar que en este mecanismo opera la figura del desistimiento, es decir, la posibilidad que tiene el sujeto pasivo del delito de manifestar de manera libre, voluntaria y espontánea su deseo de no continuar con los procedimientos en cualquier momento de la actuación y antes de concluir la audiencia preparatoria. Se entenderá así mismo como desistimiento de su pretensión, la inasistencia injustificada del querellante, mientras que la del querellado motivará el ejercicio de la acción penal. En caso de que no se logre un acuerdo restaurativo, se producirá una investigación como fase antecedente del proceso penal y se determinará en esta etapa si es factible o no el ejercicio de la acción penal.

En segundo lugar, la **mediación** es entendida como “un mecanismo por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su facilitador, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta. La mediación podrá referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; Prestación de Servicios a la Comunidad; o pedimento de disculpas o perdón”(Art. 523). Este mecanismo puede ser “solicitado por la víctima o el imputado ante el fiscal o juez para que el Fiscal General de la Nación, o su facilitador para esos efectos, proceda a designar el mediador. En los casos de adolescentes, inimputables y víctimas incapaces, sus representantes legales deberán participar en la mediación.” (Art. 523).

Respecto de la procedencia, “la mediación va desde la formulación de la imputación y hasta antes del inicio del juicio oral para los delitos perseguibles cuyo mínimo de pena no exceda de cinco años de prisión, siempre y cuando el bien jurídico protegido no sobrepase la órbita personal del perjudicado, y víctima, imputado o acusado acepten expresa y voluntariamente someter su caso a una solución de Justicia Restaurativa”. Por el contrario, “en los delitos con pena superior a cinco años, la mediación será considerada para otorgar algunos beneficios durante el trámite de la actuación, o relacionados con la dosificación de la pena, o el purgamiento de la sanción.” (Art 524).

En cuanto a los efectos de la mediación, “la decisión de víctima y victimario de acudir a la mediación tiene efectos vinculantes, en consecuencia, se excluye el ejercicio de la acción civil derivada del delito y el incidente de reparación integral. El mediador expedirá un informe de sus resultados y lo remitirá al fiscal o al juez, según el caso, para que lo valore y determine sus efectos en la actuación. Los resultados de la mediación serán valorados para el ejercicio de la acción penal; la se-

lección de la coerción personal, y la individualización de la pena al momento de dictarse sentencia.” (Art. 526).

Por último se tiene la **conciliación en el incidente de reparación integral**. Este mecanismo “puede iniciarse cuando el ofensor ha sido declarado culpable y puede ser solicitado por la víctima o el fiscal. El juez deberá abrir inmediatamente el Incidente de Reparación Integral de los daños causados con la conducta criminal, y convocará a audiencia pública en los días siguientes.”³⁵ Iniciada la audiencia la víctima formulará oralmente su pretensión en contra del ofensor, expresando concretamente la forma de reparación integral a la que aspira. El juez examinará la pretensión, pudiendo negarla en caso de que no se reconozca la condición de víctima. Si el juez acepta la pretensión, la pondrá en conocimiento del imputado y ofrecerá la posibilidad de una conciliación que de ser exitosa, dará término al incidente y lo acordado se incorporará a la sentencia. (Art.103). “En caso contrario el juez fijará fecha para una nueva audiencia dentro de los ocho días siguientes para intentar nuevamente la conciliación y de no lograrse, el declarado penalmente responsable deberá ofrecer sus propios medios de prueba” (Art.103). En esa nueva instancia de audiencia el juez incitará a las partes a conciliar, adoptando la decisión que ponga fin al incidente y será incorporada en la sentencia de responsabilidad penal. (Art.104).

³⁵Britto, D. (2010). *Justicia Restaurativa: Reflexiones Sobre la Experiencia De Colombia*. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. Pág. 50

MÓDULO 2. JUSTICIA RESTAURATIVA EN CONTEXTO DE VIOLENCIA ESCOLAR

2.1 La violencia escolar como fenómeno social

Para hablar de violencia escolar es necesario referirse primeramente al concepto de violencia. Este concepto ha sido ampliamente estudiado existiendo una multiplicidad de definiciones que involucran una amplia gama de dimensiones y formas de abordarse. En general, se puede decir que el concepto cubre las siguientes categorías: violencia verbal, física, sexual, psicológica, exclusión social, violencia relacionada con propiedad, violencia relacionada con robo, insultos, rumores.

Sin perjuicio de lo anterior, se propone la definición del concepto de violencia establecido por la Organización Mundial de la Salud quien la entiende como “el uso intencional de la fuerza física o poder, amenazante o actual en contra de uno mismo, otra persona o en contra de un grupo o comunidad que resulta o tiene una alta probabilidad de resultar en heridas, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privación”³⁶.

Por otro lado, Dan Olweus, connotado autor en la materia, afirma que los términos violencia/comportamiento violento normalmente se usan como sinónimos de comportamiento agresivo, lo que a su juicio es equivocado, ya que la violencia es un comportamiento agresivo particular “donde el actor o perpetrador usa su propio cuerpo o un objeto (incluida un arma) para infligir (relativamente serios daños o incomodidad) a otra persona”.³⁷

Abordando el fenómeno de violencia escolar, el *Center for the Prevention of School Violence* entrega la siguiente definición “violencia escolar es cualquier comportamiento que viole la finalidad educativa de la escuela o el clima de respeto o que ponga en peligro los intentos de la escuela para verse libre de agresiones contra personas o propiedades, drogas, armas, interrupciones y desorden”.³⁸ Una situación de violencia escolar sería entonces aquella en que ocurra violencia dentro de contexto escolar que implique directa o indirectamente una amenaza a la convivencia escolar. Algunas de ellas son: comportamiento disruptivo, agresiones profesor alumno, agresiones alumno profesor, maltrato entre iguales conocido como abuso o bullying y vandalismo.

La mediación, conferencias y círculos en las escuelas tienen el potencial de prevenir la violencia dentro o fuera de las puertas de la escuela, los modelos escolares pueden involucrar la enseñanza en resolución de conflictos, promoción de estudios sobre la paz como parte del plan de estudios, entrenamiento a estudiantes mediadores para resolver conflictos entre sus compañeros y, en algu-

³⁶ World Health Organization. (2002). *Violence: a global public health problem*. Capítulo I Pág. 5.

³⁷ Smith, Pk. Morita, Y., Junger-Tas, J., Olweus, D. Catalano, R. y Slee, P. (Editors) (1999). *The Nature of School Bullying: a cross-national perspective*. New York. Routledge. Pág. 12

³⁸ Center for the Prevention of School Violence. (2002). *Just what is school violence?* North Carolina Department of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. News Brief Recuperado de http://test.ncdjjdp.org/cpsv/pdf_files/newsbrief5_02.pdf

nos casos, con lo que padres y maestros pueden juntos jugar un rol de apoyo en los procesos de mediación³⁹.

2.2 Legislación sobre violencia escolar en Colombia

La Ley 1620 de 2013, crea en Colombia el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Esta Ley refleja la intención del Estado Colombiano de prevenir, mitigar, erradicar y abordar constructivamente la violencia en los establecimientos escolares, contribuyendo a la formación de ciudadanos activos para la construcción de una sociedad democrática y una cultura de la paz.

El Sistema Nacional de Convivencia Escolar articula los niveles Nacional, Territorial y Escolar, liderados por el sector educativo⁴⁰. El nivel nacional se encuentra integrado por el Comité Nacional de Convivencia escolar, a nivel territorial por los comités municipales, distritales y departamentales según corresponda y a Nivel Escolar, por el Comité de Convivencia del Establecimiento escolar. Según establece la Ley, se indica la construcción de una Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, la cual “define los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, en todos los casos en que se vea afectada la convivencia escolar y los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes de las instituciones educativas, articulando una oferta de servicio ágil, integral y complementario”⁴¹.

Mediante la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, se busca garantizar la aplicación de los principios de protección integral entre ellos el derecho a no ser victimizado, el interés superior de los niños, niñas y los adolescentes; la prevalencia de los derechos; la corresponsabilidad; la exigibilidad de los derechos; la perspectiva de género y los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes de los grupos étnicos, el principio de proporcionalidad en las medidas adoptadas en las situaciones que afecten la convivencia, y la protección de datos. Esta herramienta define entonces los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones en todos los casos en que se vea afectada la convivencia escolar y los derechos humanos articulando una

³⁹ Organización de las Naciones Unidas (2013). *Promoting Restorative Justice for children*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. Nueva York. Traducción propia.

⁴⁰ Capítulo II. Artículo 6. Ley N° 1620 de 15 de marzo de 2013 que crea el Sistema nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

⁴¹ Capítulo IV. Artículo 29. Ley N° 1620 de 15 de marzo de 2013 que crea el Sistema nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

oferta de servicio ágil, integral y complementaria.⁴²

La Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar está integrada por cuatro componentes a saber, Promoción, Prevención, Atención y Seguimiento.

El Artículo 36 del Decreto N° 1965, establece que “se consideran acciones de promoción las políticas institucionales que se concentran en el fomento de la convivencia y en el mejoramiento del clima escolar, con el fin de generar un entorno para el ejercicio real y efectivo de los derechos humanos, sexuales y reproductivos en los términos establecidos en la Ley 1620 de 2013⁴³”.

El artículo 37 del Decreto N° 1965, establece que “se consideran acciones de prevención las que buscan intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los derechos humanos, sexuales y reproductivos con el fin de evitar que se constituyan en patrones de interacción que alteren la convivencia de los miembros de la comunidad educativa ⁴⁴”.

Por su parte, el Artículo 38 del Decreto N° 1965, define a las acciones de atención como “aquellas que permitan asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, mediante la implementación y aplicación de los protocolos internos de los establecimientos educativos y la activación cuando fuere necesario, de los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de los demás actores que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar en el ámbito de su competencia⁴⁵”.

El seguimiento está referido a la evaluación y seguimiento de las estrategias y acciones implementadas en las áreas de promoción, prevención y atención por parte de los actores que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

Específicamente en relación a la violencia escolar, el Decreto N° 1965 de 2013, plantea una diferenciación y caracterización de tres situaciones:

- **Situaciones tipo I** Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.
- **Situaciones Tipo II** Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (bullying) y ciberacoso (Ciberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.

⁴² Ministerio de Educación Nacional de Colombia. *Guía pedagógica Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar*.

⁴³ Título IV Capítulo 2. Artículo 36. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia.

⁴⁴ Título IV Capítulo 2. Artículo 37. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia.

⁴⁵ Título IV Capítulo 2. Artículo 38. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia.

- **Situaciones Tipo III** Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro II de la Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente.

Frente a cada uno de estos Tipos de Violencia, el establecimiento escolar debe contar con un Protocolo para la Atención, el cual estará orientado a fijar los procedimientos necesarios para asistir oportunamente a la comunidad educativa y atender las situaciones que afectan la convivencia escolar⁴⁶.

Específicamente en las Situaciones Tipo III, la ley contempla la articulación del establecimiento escolar, a través del enlace con la Policía de Infancia y Adolescencia, con los actores del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, correspondiéndole “al coordinador del Sistema de Responsabilidad Penal de Adolescentes y a las autoridades judiciales especializadas y los demás entes administrativos integrantes de este Sistema, intervenir en aquellos casos de violencia escolar que trasciendan el ámbito escolar y revistan las características de la comisión de una conducta punible que de acuerdo con la ruta de atención integral le sean remitidos por el ICBF, las Comisarías de Familia o la Personería ⁴⁷.

De esta forma, el Protocolo para la Atención supone acciones diferenciadas por cada tipo de Violencia, incorporando los principios y prácticas restaurativas según las condiciones que imponga la situación de violencia detectada. Los protocolos de actuación para cada tipo de situación descrita se abordan en el punto 2.4

El componente de atención está basado en una perspectiva pedagógica que buscará indagar con especial cuidado lo ocurrido con las personas implicadas y establecerá una solución que recomponga la situación en circunstancias que restablezcan los derechos de los afectados. De esta manera se evita repetición y escalamiento de la situación y se facilitan escenarios y acciones donde la comunidad educativa pueda responder propositivamente ante situaciones que afecten la convivencia, la participación y las relaciones entre las personas que conforman la comunidad educativa.

Por último, en el marco del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar se alude al Sistema de información Unificado de Convivencia Escolar⁴⁸ que busca entre otras cosas la identificación, registro y seguimiento de los casos de acoso, violencia escolar y de vulneración de derechos sexuales y reproductivos que afecten a los niños, niñas y adolescentes de los establecimientos educativos.

⁴⁶ Título IV, Capítulo II, Artículo 41. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia

⁴⁷ Capítulo III. Artículo 27. Ley N° 1620 de 15 de marzo de 2013 que crea el Sistema nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

⁴⁸ Título IV. Capítulo I. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia.

2.3 Por qué intervenir ante la violencia escolar con mecanismos de Justicia Restaurativa

Desde una perspectiva global, las Naciones Unidas⁴⁹ plantea que existen al menos tres importantes argumentos de porqué es importante erradicar la violencia de los colegios:

1. El primero se relaciona con el imperativo de asegurar que todos y cada uno de los niños goce de sus derechos humanos en plenitud. Las implicancias de la violencia escolar sobre los derechos humanos pueden tener un amplio alcance. Niños que son víctimas de bullying, por ejemplo, es probable que pierdan interés en participar de actividades, muestren tendencias a aislarse de sus compañeros, además de poner en riesgo su salud mental y física -ya que pueden mostrar signos de depresión, problemas de alimentación, sueño o dolores de cabeza-. La evidencia demuestra que estos problemas pueden acarrear hasta la adultez, con un alto costo asociado para su vida personal, familiar y laboral y también para la sociedad en su conjunto. Por otro lado, el impacto negativo de la violencia escolar va más allá de los niños que son víctimas directas ya que genera un importante efecto en los alumnos que son testigos de la situación, creando un ambiente de miedo, ansiedad e inseguridad que resulta incompatible con el aprendizaje. Por último, la violencia o la amenaza de violencia puede ser tal que los niños deserten de la escuela ya sea porque no quieren seguir o porque sus padres prefieren sacarlos.
2. El segundo argumento se relaciona con el impacto social de la violencia escolar e inversamente, el *potencial de escuelas sin violencia y su importante contribución a la cohesión social*. La violencia en contexto escolar es alimentada a la vez que alimenta la violencia en la sociedad en su conjunto. La violencia en el hogar, en el colegio y en la comunidad se encuentran interrelacionadas. Si se logra establecer un ambiente de no violencia en las escuelas, sería posible terminar con este circuito vicioso.
3. El tercer argumento está relacionado con la capacidad de desarrollo de un país y la *crucial importancia de la educación en mejorar los estándares de vida de sus ciudadanos* y para las generaciones venideras. A modo de ejemplo, en Inglaterra una niña de 16 años víctima de bullying escolar, tiene el doble de probabilidad de no estudiar ni trabajar, y de tener un menor salario a la de edad de 23 y 33, que aquellos que no fueron víctimas de bullying. Por su parte, los adolescentes hombres que no estudian ni trabajan tienen tres veces más probabilidades de sufrir de depresión, y cinco veces más probabilidad de tener antecedentes delictuales⁵⁰.

Respecto de la importancia de atender conflictos menores y esporádicos que son manejados inadecuadamente e inciden negativamente en el clima escolar (situaciones de tipo I) es posible

⁴⁹ Organización de Naciones Unidas (2011). *Tackling Violence in Schools: a global perspective*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. High-Level Expert Meeting. Norway.

⁵⁰ Organización de Naciones Unidas (2011). *Tackling Violence in Schools: a global perspective*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. High-Level Expert Meeting. Norway.

mencionar⁵¹:

- ✓ Si no hay ninguna reacción frente a agresiones esporádicas, se puede estar enviando el mensaje de que son aceptadas y que en este contexto está permitido hacerle daño a otras personas.
- ✓ Las agresiones esporádicas, aunque no hagan parte de un patrón de agresiones repetidas y sistemáticas, sí pueden afectar el clima del aula y el institucional y, por lo tanto, incidir tanto en el bienestar de las y los estudiantes, así como en su desempeño académico.
- ✓ Al responder a situaciones esporádicas que poco ocurren se está previniendo que escalen a situaciones más graves de agresión o de acoso escolar. En cambio, si un grupo de estudiantes agrede una vez a una o un estudiante, y no ocurre nada, es probable que piensen que lo pueden seguir haciendo y que la situación escale a una situación de acoso escolar.
- ✓ Las situaciones de agresión esporádica pueden servir como oportunidad para que el grupo de estudiantes practique sus competencias ciudadanas. Los protocolos pueden buscar que las agresiones esporádicas sirvan de oportunidad de aprendizaje de competencias como el manejo de la rabia, la empatía o la asertividad.

2.4 Protocolo de Actuación ante casos de violencia escolar

A continuación se exponen dos modelos de protocolos de acción ante casos de violencia en contexto escolar. El primero, es el que propone el Ministerio de Educación de Colombia en el marco del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. El segundo, corresponde a un modelo de mediación en contexto escolar que se utiliza actualmente en Chile, en casos de violencia escolar que, por sus características, son derivados al Sistema Penal (Situaciones Tipo III). Ambos modelos corresponden a prácticas restaurativas que buscan resolver conflictos que se han dado en contexto escolar así como promover el trato respetuoso de las personas que conforman la comunidad escolar.

1) Protocolo de acción ante situaciones de violencia escolar, Guía de Ruta de Atención Integral, Colombia.

El siguiente modelo se construyó a partir de la información contenida en el Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 del Ministerio de Educación de Colombia, particularmente en el artículo 41 donde se detallan los protocolos de acción ante situaciones de violencia. Adicionalmente, se utilizó el material contenido en la Guía de Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar⁵², documento elaborado para profundizar los temas del Decreto.

⁵¹Chaux et al., (2013) en Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Guía pedagógica Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Pág. 85.

⁵² Ministerio de Educación Nacional de Colombia. *Guía pedagógica Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar*.

Como se ha mencionado, cada establecimiento escolar debe contar con un Protocolo para la Atención de las distintas formas de violencia, de Tipo I, II y III.

a) ANTE SITUACIONES TIPO I

Estas situaciones deben ser atendidas dentro de la escuela de manera inmediata para evitar que escalen. Las personas que conforman la comunidad educativa son los llamados a apoyar la atención desarrollando como mínimo el siguiente procedimiento⁵³:

1. Reunir inmediatamente a las partes involucradas en el conflicto y mediar de manera pedagógica para que éstas expongan sus puntos de vista y busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo.
2. Fijar la forma de solución de manera imparcial, equitativa y justa, encaminada a buscar la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el grupo involucrado o en el establecimiento educativo. De esta actuación se dejará constancia.
3. Realizar seguimiento del caso y de los compromisos a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir a otras instancias.

Los estudiantes que hayan sido capacitados como mediadores o conciliadores escolares podrán participar en el manejo de estos casos en los términos fijados en el manual de convivencia.

b) ANTE SITUACIONES TIPO II⁵⁴

Para la atención de estas situaciones se requiere la actuación de la comunidad educativa y en algunos casos de otras entidades, por ejemplo, en casos de afectación al cuerpo o a la salud física o mental de las personas involucradas o cuando sean necesarias medidas de restablecimiento de derechos.

En casos de daño al cuerpo o a la salud, garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia.

⁵³ Título IV, Capítulo II, Artículo 42. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia

⁵⁴ Título IV, Capítulo II, Artículo 43. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia

1. Cuando se requieran medidas de restablecimiento de derechos, remitir la situación a las autoridades administrativas, en el marco de la Ley 1098 de 2006, actuación de la cual se dejará constancia.
2. Adoptar las medidas para proteger a los involucrados en la situación de posibles acciones en su contra, actuación de la cual se dejará constancia.
3. Informar de manera inmediata a los padres madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados, actuación de la cual se dejará constancia.
4. Generar espacios en los que las partes involucradas y los apoderados de los estudiantes puedan exponer y precisar lo acontecido, preservando en cualquier caso, el derecho a la intimidad, confidencialidad y demás derechos.
5. Determinar las acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo; así como las consecuencias aplicables a quienes han promovido, contribuido o participado en la situación reportada.
6. El presidente del comité escolar de convivencia informará a los demás integrantes de este comité, sobre la situación ocurrida y las medidas adoptadas. El comité realizará el análisis y seguimiento, a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir al protocolo para situaciones del tipo III.
7. El comité escolar de convivencia dejará constancia en acta de todo lo ocurrido y de las decisiones adoptadas, la cual será suscrita por todos los integrantes e intervinientes.
8. El presidente del comité escolar de convivencia reportará la información del caso al aplicativo que para el efecto se haya implementado en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.

c) ANTE SITUACIONES TIPO III⁵⁵:

Para la atención de este tipo de situaciones se requiere que la atención sea brindada por entidades externas al establecimiento educativo (por ejemplo, Policía de Infancia y Adolescencia, ICBF, sector salud, etc.).

1. En casos de daño al cuerpo o a la salud, garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia.
2. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados, actuación de la cual se dejará constancia.
3. El presidente del Comité Escolar de Convivencia de manera inmediata y por el medio más expedito, pondrá la situación en conocimiento de la Policía Nacional, actuación de la cual se dejará constancia.

⁵⁵ Título IV, Capítulo II, Artículo 44. Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia

4. No obstante, lo dispuesto en el numeral anterior, se citará a los integrantes del comité escolar de convivencia en los términos fijados en el manual de convivencia. De la citación se dejará constancia.
5. El presidente del comité escolar de convivencia informará a los participantes en el comité, de los hechos que dieron lugar a la convocatoria, guardando reserva de aquella información que pueda atentar contra el derecho a la intimidad y confidencialidad de las partes involucradas, así como del reporte realizado ante la autoridad competente.
6. Pese a que una situación se haya puesto en conocimiento de las autoridades competentes, el comité escolar de convivencia adoptará, de manera inmediata, las medidas propias del establecimiento educativo, tendientes a proteger dentro del ámbito de sus competencias a la víctima, a quien se le atribuye la agresión y a las personas que hayan informado o hagan parte de la situación presentada, actuación de la cual se dejará constancia.
7. El presidente del comité escolar de convivencia reportará la información del caso al aplicativo que para el efecto se haya implementado en el Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.
8. Los casos sometidos a este protocolo serán objeto de seguimiento por parte del comité escolar de convivencia, de la autoridad que asuma el conocimiento y del comité municipal, distrital o departamental de convivencia escolar que ejerza jurisdicción sobre el establecimiento educativo en el cual se presentó el hecho.

ACTIVIDADES DE ATENCIÓN

Dentro del componente de atención, se plantean tres actividades que ayudan a promover una respuesta restaurativa a la situación de conflicto escolar, estas son:

I. **Reconocimiento:** es el primer paso para una buena atención de caso, intentando conocer acabadamente que fue lo que sucedió por medio de las personas involucradas. Este proceso se realiza de manera inmediata al evento, para ello hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

- Hacer una reconstrucción del acontecimiento con los detalles necesarios. Determinar qué fue lo que pasó.
- Identificación del ambiente o entorno en el que sucedieron los hechos y su posible influencia en los mismos.
- Reconstrucción de la situación, hecha a partir de las diferentes voces que están involucradas. Recoger testimonios, conversar con aquellos que estuvieron presentes. Estas acciones solo aplican para situaciones tipo I y II. Para las situaciones tipo III el establecimiento no debe indagar sobre la situación.
- Establecer los roles que asumen cada una de las personas del establecimiento educacional en una situación que afecte la convivencia.

2. **Identificación** del tipo de situación según la tipología propuesta en el Decreto 1965: I, II o III. Una adecuada identificación permite realizar acciones acorde al tipo de situación. Para ello se necesita que las personas conozcan la tipología. Resulta importante:

- Tener presente las características que tienen los tres tipos de situación que determina el Decreto 1965 de 2013, para facilitar su identificación.
- Acompañamiento por parte del Comité Escolar de Convivencia en la identificación de la situación, hecho o acontecimiento.
- Planear el manejo del caso, de acuerdo con el tipo de situación identificada. Retomar los acuerdos y acciones construidas para dicha atención. Respetar el debido proceso.
- Construir colectivamente una opinión sobre el suceso.
- La identificación oportuna de la situación evita que el hecho afecte a más personas y genere otros factores que dificulten el manejo y posterior consenso.

3. **Activación.** Esta actividad da inicio a la implementación de los protocolos de atención diferenciados según cada tipo de situación.

¿Qué se necesita para realizar la activación de los protocolos?

- Contar con un manual de convivencia actualizado y protocolos de atención claros, que contemplen los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada uno de los tres tipos de situación establecidos. Estas acciones son definidas en el componente de prevención.
- Conocimiento por parte de la comunidad educativa de las formas de iniciación, recepción y radicación de la información sobre las situaciones que afecta la convivencia escolar.
- Poner la situación en conocimiento de las personas de la comunidad que deben saber y conocer el hecho.
- Construcción de metodologías pedagógicas para la implementación de los protocolos de atención según la situación.
- Para las personas involucradas, tener conciencia del rol que se puede o se debe asumir en la activación del protocolo determinado
- Contemplar en los protocolos mecanismos para garantizar el debido proceso, la intimidad, la integridad (física, moral, psicológica) y la confidencialidad de la información que se maneje durante la atención.
- Prever en los protocolos de atención la proporcionalidad entre la falta, la sanción aplicada y la acción reparadora.

¿Cómo activar los protocolos?

- A partir de la identificación del tipo de situación se recurre al protocolo diseñado, según las características del caso.

- Realizar las acciones estipuladas en el protocolo, según el tipo de situación identificada. Seguir el procedimiento y respetar el debido proceso.
- Identificar, además de las personas involucradas, personas externas que pueden ser afectadas por las situaciones.
- Aplicar estrategias pedagógicas y didácticas que complementen y potencialicen las acciones ejercidas según lo estipulado en los protocolos.
- Realizar seguimiento a las acciones implementadas en la atención, para identificar cómo se pueden evitar nuevas situaciones.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

Por último, se tiene el proceso de seguimiento que debe constituirse como un mecanismo para evaluar, monitorear y resolver situaciones que obstaculicen su marcha. Se debe analizar la información con la intención de retroalimentar y proponer soluciones y sugerencias para hacer lo más efectiva la atención a situaciones de violencia escolar. Para lograr lo anterior se proponen realizar en orden, las siguientes actividades:

1. **Verificación:** comprueba que se realicen todas y cada una de las acciones de los componentes utilizando indicadores de logro específicos.
2. **Monitoreo:** es la acción regular de llevar memoria, registrar y analizar la ejecución de actividades según lo planeado. Una estrategia para lograrlo son las reuniones regulares convocadas por el Comité Escolar de Convivencia donde se sugiere recoger datos e identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento.
3. **Retroalimentación:** a partir de la información obtenida por la verificación y monitoreo, la retroalimentación sugiere ajustes, mejoras y transformaciones.

2) Propuesta de mediación, conciliación y reparación para la resolución de conflictos escolares judicializados. Chile⁵⁶.

Este protocolo tiene aplicación en los casos de violencia escolar que, por sus características, son derivados al Sistema Penal.

I. ETAPA PRELIMINAR

Se trata de una etapa en la que se realiza un análisis exploratorio del contexto en el cual se desarrolla la infracción de ley, así como también de los intervinientes. Por tratarse de una línea en la

⁵⁶ Corporación Opción. (2010) *Propuesta de Mediación, conciliación, reparación para la resolución de conflictos escolares judicializados. Sistematización Mediación Penal en contexto escolar.* Chile.

cual se busca la rapidez y eficacia en su acción, estas labores administrativas se tornan importantes, toda vez que es necesario contar con la mayor información al respecto.

Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

- Ingreso administrativo del caso al programa
- Revisión de los antecedentes de la causa
- Análisis del caso, designación del profesional mediador y elaboración de un plan de intervención acorde a las características del sujeto
- Citación individual a las partes.

En Chile, las conductas de violencia escolar tipificadas como delitos, son denunciadas ante los organismos policiales, quienes remiten los casos a la Fiscalía. Los fiscales son quienes llevan adelante la persecución penal, estando dentro de sus atribuciones, para este tipo de situaciones, la aplicación de salidas alternativas (en el caso de Colombia el Principio de Oportunidad). Las causas son remitidas desde la Fiscalía al programa ejecutor. Estos programas son financiados por el Estado mediante la Ley 20.032, que regula la transferencia de recursos a instituciones privadas sin fines de lucro, reconocidas como colaboradoras del Estado.

2. ETAPA DE INGRESO

- Entrevista individual con el/la joven contextualizando la medida.
- Entrevista con adulto responsable
- Integrar a la víctima en el proceso de reparación
- Integrar a un representante de la comunidad escolar.

La primera entrevista a desarrollar con el joven, luego de su ingreso formal al programa, es relevante para efectos de contextualizar la medida. Es en este espacio donde se explicitan las características de la misma, frecuencia de las entrevistas, horarios, etc., indicando además las consecuencias si no se logra culminar el proceso. Para el adolescente, el enfrentarse con la víctima le permite reflexionar acerca del hecho cometido y del daño que ha ocasionado. Le permite pensar en el otro, asumir su responsabilidad y el reconocimiento de una serie de obligaciones que debe respetar. De esta manera, se hace próxima la víctima apareciendo como una persona real. Lo más importante de todo este proceso es la interiorización del daño, del efecto, y de la posterior necesidad de reparación, lo que tendrá efectos constructivos en su desarrollo y reinserción social.

En ámbito familiar se evalúa y se conoce la percepción de la familia o adulto responsable del ofensor con respecto al hecho y se les invita a involucrarse en el proceso reparatorio informándoseles acerca de los beneficios de la culminación del proceso y los alcances y consecuencia si no se da cumplimiento a esta medida.

Respecto a la víctima y su familia se realiza el primer contacto, mediante una visita domiciliaria, se le explica las características de la mediación y la importancia de su participación en el proceso, favoreciendo elementos de contención que permitan no rigidizar la acción de la víctima. Se evalúa con rigurosidad la capacidad de la víctima para enfrentarse al victimario, las reales posibilidades de identificar sus intereses y necesidades, los recursos personales y sociales con que cuenta, entre otras consideraciones, antes de planificar el trabajo de mediación. En estas entrevistas se recogen las vivencias generales de la víctima en torno al delito y su impresión acerca del proceso.

A la comunidad escolar se les invita a participar del proceso y se les solicita que designen a un representante que pueda asistir a las sesiones, se les informa acerca de las características de los encuentros y de los beneficios que implica su participación en éste. La inasistencia o negativa del Colegio a participar en la mediación, no obstaculizará a la prosecución del proceso de mediación, el que se llevará a cabo con la asistencia de los demás intervinientes.

Una vez que se cuente con los antecedentes y ya habiendo efectuado las entrevistas iniciales, se emitirá un informe que dé cuenta de la disposición del joven ofensor para efectuar la reparación del daño o la retracción de éste a participar en este proceso. Este documento deberá ser remitido a fiscalía y Tribunal de Garantía correspondiente.

3. ETAPA DE EJECUCIÓN

Objetivo: Preparar a las partes para la ejecución del proceso de reparación a través de la mediación.

En esta etapa es importante que en las entrevistas con el ofensor y su familia se promueva el desarrollo comunicacional, con el fin de prepararlos para el enfrentamiento con las contra partes (víctima y su familia y comunidad escolar). En esta etapa se incorporara entre otras las técnicas la de rol-playing, que le permitirá al joven situarse en el lugar de la víctima, para así trabajar la empatía. Con la familia o apoderados del ofensor, se trabajará para contar con su apoyo el proceso y la búsqueda en conjunto con el joven de posibles salidas o soluciones para reparar el daño causado.

En términos de frecuencia y duración de las sesiones, esto dependerá de cada caso, atendiendo a sus particularidades

Por otro lado, las entrevistas con la contraparte (víctima y su familia), se dirigen a evaluar la situación psicosocial en la que se encuentran de cara al abordaje del proceso de mediación, considerando que éste contempla el encuentro con el ofensor. Para ello, se deben establecer elementos de victimización y contenidos emocionales de la vivencia de infracción de ley. Además, se trabajará la visualización de posibles acciones a solicitar al ofensor para lograr la reparación del daño.

Por su parte con el representante del colegio se abordará el control de expectativas, elementos que apoyen la convivencia escolar, la forma de resignificar la experiencia a fin de lograr aprendizajes para las partes y su implicancia o involucramiento en el acuerdo de reparación del daño.

Encuentro entre las partes

Teniendo vistos estos elementos, se realiza la sesión de encuentro entre las partes. En un espacio apropiado que procure el que los involucrados se encuentren cómodos. El mediador facilita el encuentro entre las partes teniendo en cuenta cuestiones procedimentales que tienen como finalidad permitir un trabajo serio y a conciencia por parte de los mediadores, evitar la estigmatización del joven y la re-victimización del ofendido y así posibilitar una mayor y más activa participación de padres y representante del colegio, para que en su conjunto establezcan la resolución del conflicto. En el encuentro entre las partes, se debe tener en cuenta:

- El mediador encuadra la situación y entrega algunos elementos básicos a ser respetados por cada una de las partes, como lo es el dejar hablar al otro, referirse con respeto, no realizar acciones violentas, no utilizar un lenguaje poco apropiado, etc.
- Se le pide a las partes que se presenten, integrando elementos personales a grandes rasgos.
- Se le pide a cada una de las partes que cuenten su vivencia acerca del hecho en cuestión, relatando la situación delictual que dio origen al proceso en sí.
- Se le pide a la víctima, que se refiera a la forma en la cual se sentirá reparada frente al delito.
- El joven se refiere a la acción de reparación propuesta por la víctima.
- Se elabora y se firma por cada una de las partes y el profesional encargado de la mediación el *Acta de Acuerdo de Reparación*, que contiene los principales acuerdos a ser cumplidos por el joven de acuerdo a lo establecido en el proceso.

Suscrita el Acta de Acuerdo de Reparación, se remite ésta al Juez de Garantía competente. En caso de la condición de remisión fiscal, se deriva la información al Fiscal adjunto asignado a la investigación, lo que constituye un segundo informe del proceso y que dará cuenta de los acuerdos alcanzados en la mediación. Luego de ello, se establecen ciertos acuerdos en función de la ejecución de la reparación a ser suscritos entre el joven y la víctima.

4. ETAPA DE CIERRE Y TÉRMINO

Durante esta etapa y una vez enviado el Protocolo de Reparación, se da inicio al proceso de cumplimiento del acuerdo reparatorio o salida alternativa, que es supervisado en seguimiento por el programa. Se continúan con entrevistas con el joven para potenciarlo en el cumplimiento efectivo de este acuerdo. Este seguimiento puede extenderse por un máximo de tres meses.

Una vez concluida la reparación, se efectúa la evaluación de todo el proceso. Se realizan entrevistas con las partes (el joven ofensor y su familia o apoderado, la víctima y su familia y el representante del colegio), con la finalidad de recoger la vivencia y el grado de satisfacción.

En esta etapa de cierre se remitirá un tercer informe, de carácter final, en el que se dará cuenta del cumplimiento de la reparación por parte del adolescente, de modo acordado. Una vez cumplido el plazo de la suspensión condicional y que el imputado ha cumplido satisfactoriamente las condiciones impuestas, el caso se sobresee o cierra definitivamente, conforme a las reglas generales.

Fracaso del Proceso de Mediación.

En caso que los intervinientes no puedan ser ubicados por el programa ejecutor, no comparezcan a la citación efectuada, manifiesten su voluntad de no proseguir con la mediación una vez que hayan sido entrevistados individualmente, o bien, que el mediador estime que no es viable la mediación, el Programa Ejecutor, informa esta situación dando por terminada la derivación. Al efecto, se envía una comunicación al Encargado de la Fiscalía, como asimismo al Juzgado de Garantía competente, cuando proceda, informando que el caso ha terminado “sin mediación”.

En estos casos, el fiscal continúa la persecución penal con miras a definir la culpabilidad y la sanción proporcional al delito cometido.

MÓDULO 3. JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL MARCO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD EN LA JUSTICIA PENAL PARA ADOLESCENTES

3.1 Sanción de Prestación de Servicios a la Comunidad en Colombia

En el contexto del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescente (SRPA) de Colombia, una de las sanciones aplicables a aquellos adolescentes que hayan sido declarados responsables ante la ley es la Prestación de Servicios a la Comunidad (PSC). El artículo 184 de la ley la define como: “la realización de tareas de interés general que el adolescente debe realizar, en forma gratuita, por un período que no exceda de 6 meses, durante una jornada máxima de ocho horas semanales preferentemente los fines de semana y festivos o en días hábiles pero sin afectar su jornada escolar”. Agrega que “queda prohibido el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o que entorpezca la educación del adolescente, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social”.⁵⁷

En la práctica, esta sanción se traduce en que los adolescentes desarrollan tareas en el medio comunitario del municipio de residencia con la orientación de un profesional, con una duración de tres meses como mínimo.⁵⁸ Al igual que para las demás sanciones, la PSC tiene una finalidad pedagógica, protectora y restaurativa.

El usuario de esta herramienta deberá saber incorporar los principios de la Justicia Restaurativa señalados en el Módulo I de este documento. Lo indicado en el Módulo I proporciona el carácter diferenciador entre un trabajo comunitario centrado en el objetivo que el adolescente repare el daño mediante un servicio en beneficio de la comunidad y un encuentro restaurador entre el adolescente y el agente comunitario, donde lo esencial es el proceso restaurativo (el encuentro) y no el trabajo efectuado.

La mirada y finalidad restauradora se encuentra desde el ingreso del adolescente al cumplimiento de la sanción. Este momento, tal como se desarrollará más adelante, partirá con la realización de un diagnóstico diferenciado. Este diagnóstico permitirá determinar cuál prestación es la más idónea según las características del adolescente, el carácter del delito cometido y las capacidades de la comunidad para ser un agente restaurador que se apropie del conflicto de carácter penal bajo los principios restaurativos.

De esta forma, se busca restaurar el orden de convivencia social que fue quebrantado por la comisión del ilícito, procurando que el adolescente se responsabilice de la conducta reprochable que

⁵⁷ Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y Adolescencia. Colombia. Artículo 184.

⁵⁸Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF (2010). Resolución 1301. Punto 3.5.2 Respecto de la modalidad de atención para las sanciones. Recuperado el 5/11/2024 desde http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_icbf_1301_2010.htm

cometió mediante el encuentro con el agente de la comunidad. El agente de la comunidad representará de manera simbólica a la víctima o de manera directa, el bien público afectado.

Estos encuentros, a diferencia del trabajo comunitario retributivo, suponen un mayor impacto, tanto para los fines resocializadores del adolescente como para la seguridad y pacificación de la comunidad.

De esta forma, el objetivo de la experiencia ha sido definido como “desarrollar un proceso socio-educativo, psicosocial y de Justicia Restaurativa con el adolescente, orientado a movilizar su responsabilidad en la conducta delictiva por la cual se haya vinculado al SRPA y propiciar su reintegración social mediante acciones de restauración a la comunidad”.⁵⁹ Se constituye como una oportunidad proactiva de reparar el daño cometido, mejorar la percepción sobre sí mismo y su valor social, en pos de reintegrarse a la sociedad. Por otro lado, un objetivo que deriva de lo anterior es lograr la restitución o reparación del daño no a la víctima sino a la sociedad, víctima secundaria del hecho punible.

De acuerdo a los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar⁶⁰, en cuanto a la permanencia y rotación de esta sanción indica que debe tener una duración de 6 meses, durante una jornada máxima de ocho horas semanales, dos días, cada uno de 4 horas, divididas entre:

- Cuatro horas día en Intervención psicoterapéutica individual, preparación a la labor a desarrollar, reflexión frente al daño causado, sentido restaurativo con las acciones que va a desarrollar.
- Cuatro horas día, desarrollando la actividad, la cual debe estar relacionada directamente con la conducta punible, para dar el sentido simbólico de reparación a la comunidad e indirectamente a la víctima por el daño causado.

Además, la operación del servicio debe:

1. Revestirse de significado social y ético.
2. Propiciar que el adolescente se sienta útil en el servicio y reflexione sobre su conducta y las consecuencias de la misma.
3. Proporcionar relaciones positivas de trabajo y relaciones humanas favorables al adolescente.
4. Proporcionar al adolescente y su familia el soporte psicosocial que les permita superar los problemas que motivaron el acto delictivo y orientarlos para que retornen los estudios, cuando sea el caso.
5. Favorecer la integración del adolescente o joven con la comunidad motivando la reparación del daño y el mejoramiento de las relaciones afectadas.
6. Conservar un carácter protector, educativo y restaurativo.

⁵⁹Secretaría de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá (2012). *La Prestación de Servicios a la Comunidad. Una sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia Restaurativa en el Sistema colombiano de Responsabilidad Penal para Adolescentes*. Pág.65

⁶⁰ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *Lineamiento técnico para la atención de la población vinculada o derivada del sistema de responsabilidad penal para adolescentes – SRPA*. Versión borrador.

Una importancia especial tiene la Acción Correctiva 004⁶¹ que desarrolló la Procuraduría General de la Nación frente a los problemas del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, donde se proponen recomendaciones generales para los actores del Sistema. Respecto de la sanción de Prestación de Servicios a la Comunidad, aseguran que es necesario garantizar su eficacia para lo cual se recomienda:

- Promover actos de reparación integral a las víctimas y de reconciliación con su entorno familiar y social ya que no basta el entrenamiento del adolescente en un oficio
- Adoptar un modelo de atención diferenciado de la libertad asistida o vigilada.

Igualmente, es importante que la sanción no se confunda con la simple colocación del adolescente en un trabajo supervisado, sino como una alternativa de reparación indirecta del acto cometido. Un principio importante a respetar es el de *Priorización de la intervención en el propio entorno* del joven, de manera que se vean garantizados su derecho a la salud, a la educación, al tiempo libre y al trabajo, a la participación, utilizando para ello los recursos de los que dispone la propia comunidad. Esto sirve de bisagra entre la juventud y los grupos sociales, en dos sentidos: uno para lograr el objetivo de integración y segundo, para la participación de la comunidad en la resolución de aquellos conflictos que pueden alterar la integración social.

3.2 Reflexiones en torno a la introducción de prácticas restaurativas en la sanción de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad

Las siguientes reflexiones han sido tomadas del documento sobre la Prestación de Servicios a la Comunidad como sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia Restaurativa en el marco de la Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.⁶²

Se puede decir que cuando el enfoque de Justicia Restaurativa está debidamente apropiado por los equipos y facilitadores, hace que la sanción de Prestación de Servicios a la Comunidad sea asumida como mucho más que un mero trabajo no remunerado e invita a los profesionales a valorar esta metodología con amplio potencial restaurador.

Una dificultad que se ha observado refiere a la escasez de oferta de servicios, la que, acorde con la apuesta inicial de convenio distrital, se ha vinculado únicamente a la limitada oferta que éstos puedan proveer. Lo ideal sería que existiese una amplia y diversa gama de servicios que permitan al adolescente elegir o por el contrario, a los profesionales asignar según las características del joven

⁶¹ Procuraduría Delegada para a Defensa de los Derechos De La Infancia, La Adolescencia y La Familia.(2011). *Acción Preventiva 004.Informe De Vigilancia Superior Al Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Bogotá, Colombia.

⁶²Secretaría de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá (2012). *La Prestación de Servicios a la Comunidad. Una sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia Restaurativa en el Sistema colombiano de Responsabilidad Penal para Adolescentes*.

(intereses, circunstancias personales, entre otros), disminuyendo de esta manera los riesgos de deserción.

Un aprendizaje ha sido la importancia de la determinación de un tiempo para la ejecución de una etapa previa. Este es un momento para hacer un adecuado enganche con el adolescente que podría favorecer una adecuada adherencia al programa. Por otro lado, resulta clave el tiempo destinado a la etapa final. Esto se relaciona con la necesidad de supervisar el cumplimiento de acuerdos y especialmente, para estimular la reflexión de los adolescentes sobre el sentido responsabilizador, restaurativo y reintegrador de la experiencia.

Otro logro ha sido el poder avanzar y aprender de las experiencias gracias al registro y documentación de éstas. Dado que en general son pocos casos, resulta clave analizar y proponer mejoras con el fin de fortalecer la sostenibilidad de esta medida.

Un importante beneficio del enfoque de Justicia Restaurativa en el marco de las sanciones del sistema de responsabilidad penal adolescente es el potencial de la sanción de Prestación de Servicios a la Comunidad que promueve una justicia de base comunitaria. El adolescente experimenta una valoración positiva en varias dimensiones: la re significación de sí mismos, la gratificación por servir a quienes lo necesitan y la inclusión al dejar de ser objeto de rechazo en la comunidad.

3.3 Modelo de intervención Servicio en Beneficio de la Comunidad

El siguiente modelo se basa en las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del Programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad⁶³ elaborado por el Servicio Nacional de Menores de Chile y así como en el Programa de Servicio en Beneficio a la Comunidad que desarrolla la Corporación Opción en Chile. Este modelo constituye un tipo de práctica de Justicia Restaurativa, donde se busca que el adolescente se responsabilice y repare el daño que generó su comportamiento así como también prevenir que éste vuelva a ocurrir.

I. Descripción de la Intervención

OBJETIVOS

El objetivo de la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad es hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social. El

⁶³ Servicio Nacional de Menores (2007). *Orientaciones Técnicas Programa De Servicios En Beneficio De La Comunidad*. Gobierno de Chile.

desafío es evitar la consolidación de las conductas infractoras y de no contribuir a fijar identidades delictivas, brindando otras posibilidades de evolución personal.

Los objetivos específicos del programa son:

1. Fomentar la participación activa y reflexiva de/la adolescente, a través de un proceso educativo y de experiencia de responsabilidad que le permita establecer la vinculación entre la actividad de servicio a la comunidad y el delito cometido.
2. Intencionar la realización por parte del adolescente de actividades idóneas que le permitan vivenciar una experiencia de reparación en el contexto del establecimiento de relaciones colaborativas con miembros de la comunidad.
3. Contribuir a que organismos públicos y privados de la comunidad se involucren en el proceso de integración social de los adolescentes infractores de ley de manera cooperativa relevando el contacto personalizado con el joven.
4. Derivar al adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo, acorde a su interés y demanda.
5. Sistematizar la práctica con el objetivo de desarrollar intervenciones de calidad.
6. Diseñar una estrategia y planificar actividades de autocuidado de equipo.

EQUIPO EJECUTOR

Para la ejecución de la sanción de servicios en beneficio de la comunidad, se requiere un equipo formado por profesionales en base a los siguientes cargos:

- *Coordinador(a) del proyecto:* Profesional, con experiencia en trabajo de adolescentes. Es exigible experiencia en manejo de equipos, conocimientos del Sistema de Justicia Juvenil como del proceso penal y en el trabajo intersectorial.
- *Profesional de Servicios en Beneficio de la Comunidad.* Profesional del área de las ciencias sociales, con experiencia en trabajo con adolescentes, coordinación y articulación de redes sociales. Es requisito tener conocimientos del Sistema de Justicia Juvenil como del proceso penal y en el trabajo intersectorial. El estándar de profesionales para este programa es de 1 jornada completa para 20 adolescentes.
- *Otro personal:* Se podrá financiar, con cargo a la institución la inclusión de personal, distinto del consignado precedentemente. En especial deberá evaluar la posibilidad de contar con horario de educador o monitor con habilidades técnicas variadas para la habilitación técnica mínima necesaria para la ejecución de los servicios.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

La ejecución de los servicios en beneficio de la comunidad demanda necesariamente la realización de aspectos claves a considerar dirigidos al sujeto de atención, a los operadores de justicia y a la comunidad. Se trata de estrategias que la experiencia acumulada en la ejecución de estos proyectos plantea como ineludibles, tanto para el logro de objetivos, como de una adecuada gestión de los proyectos respectivos. A continuación se detallan las principales estrategias específicas que se deben considerar para su administración y ejecución.

a) Coordinación con el sistema de justicia. Esta estrategia permite mantener informado a los diversos actores de la naturaleza de este programa y establecer acuerdos efectivos que posibiliten concordar procedimientos de derivación y seguimiento de casos, así como canales de comunicación expeditos y continuos. Dicha coordinación deberá facilitar el ejercicio de los derechos que tiene el adolescente durante la ejecución.

b) Trabajo intersectorial y vinculación con la comunidad. Para que la intervención alcance los objetivos propuestos, es necesario un proceso adecuado de inserción del Proyecto en el territorio que cubre, desarrollando conexiones con servicios estatales y organizaciones privadas sin fines de lucro, así como organizaciones sociales que apoyen y/o garanticen la realización del trabajo de servicio en beneficio a la comunidad. Esta vinculación supone por una parte, acciones de difusión hacia los organismos mencionados.

Este trabajo de difusión tiene que realizarse de modo permanente, porque además de sus propósitos educativos en la comunidad, también persigue metas de abrir puertas en servicios estatales, ONG y organizaciones sociales, para comprometerlas a brindar espacios a los/las adolescentes en conflicto con la ley para la realización de servicios en beneficio de la comunidad. La experiencia acumulada indica la necesidad de ampliar los acuerdos en conexión con distintos tipos de organismos: estatales, privados y organizaciones sociales, de modo que el proyecto cuente con una gama variada de espacios para ejecutar los servicios, que permita encontrar la alternativa que se ajuste a las necesidades del/la adolescente. Ello indica la pertinencia de buscar especialmente acuerdos con organismos que realizan actividades en horarios y jornadas distintas de las de oficina, amén de contar con personal que puedan cumplir la función de realizar un acompañamiento al adolescente en los lapsos que este se comprometa a realizar los trabajos en beneficio de la comunidad (que incluya horarios vespertinos y en días festivos).

c) Selección de actividades idóneas. El programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad, debe seleccionar y proponer a cada adolescente un servicio pertinente. Por las condiciones procesales y otros argumentos relacionados con el consentimiento del adolescente para ejecutar el servicio, se espera que en la sentencia se determine el contenido de la sanción.

Para ello es factible que a través de la solicitud de informe de peritos presentados por los intervinientes o por la información regular entregada por el proyecto executor de la sanción respecto de la oferta para el cumplimiento, se determine tanto el número de horas como la institución donde se cumplirá. En caso contrario, es decir, que la sentencia no indique el número de horas, el equipo

ejecutor será quien proponga al adolescente la institución donde podrá cumplir la sanción. En ambos casos, para una mejor decisión del servicio a prestar, se propone básicamente la consideración de tres criterios:

- **Carácter de la actividad a seleccionar.** Al respecto, se precisa que se deben realizar actividades de utilidad social a favor de la comunidad o en beneficio de personas en situación de precariedad. Así, serán actividades pertinentes, aquellas ejecutadas en instituciones y organizaciones de la sociedad civil que otorgan servicios o beneficios sociales, ya sea de salud, educación, formación, protección y conservación del medio ambiente, que trabajen con la tercera edad, con poblaciones con discapacidad física o mental, con niños u otras poblaciones vulnerables con problemáticas específicas; así como también actividades de beneficio más general a la colectividad, ligadas a la cultura, al deporte y la recreación, el folklore, fomento de la lectura en bibliotecas y proyectos públicos al respecto, entre otros. Asimismo, las actividades seleccionadas no podrán sustituir puestos de trabajo, ni tener un carácter lucrativo o que constituyan negocio, pues con ella perderían la particularidad de ser de beneficioso para la colectividad.
- **Priorización de la intervención en el propio entorno.** La intervención tiene que situarse, preferentemente, en el entorno del/la adolescente, utilizando los recursos que dispone la propia comunidad, de manera que se garantice que mantenga y desarrolle su vida habitual. Las acciones en el propio medio sirven de actividades de articulación entre los/as adolescentes y los grupos sociales, en términos de no romper sus vínculos de integración familiar y social más directos, y luego para que la comunidad participe en la resolución de aquellos conflictos que pueden alterar la integración social. Situación que por el factor cercanía puede facilitar el cumplimiento del servicio.
Si la labor realizada por el/la adolescente se hace en la propia comunidad donde habita, el servicio puede redundar en el fortalecimiento de la identificación del adolescente con su comunidad. Este criterio implica que el equipo no solo cuente con el catastro de organizaciones e instituciones, sino también que haya realizado contactos previos con la red a fin de asegurar rapidez al momento de ofrecer un espacio al adolescente derivado al programa. Para el logro de tal eficacia, se hará necesario que el equipo constantemente este haciendo esfuerzos por ampliar y actualizar el registro de organismos que estén dispuestos a ofrecerse para que los/las adolescentes ejecuten el servicio, lo cual debe traducirse en acuerdos amplios de colaboración. No obstante, el no contar con acuerdo formal no impide que pueda ser derivado a dicho espacio.
- **Actividades que le faciliten al adolescente entender las consecuencias de su conducta infractora.** En tercer lugar, debieran considerarse en la selección del servicio, acciones que tengan un sentido, especialmente significativo si las actividades a realizar estuviesen vinculadas en algún grado con la naturaleza de la conducta infractora, porque permitiría abordar con claridad la responsabilización del/la adolescente, además de cons-

tatar el resultado de la actividad realizada. Sin embargo, no siempre será posible contar con estos espacios, por lo cual el trabajo de orientación que despliegue el facilitador con el/la adolescente, será relevante para que reflexione sobre sus actos y se haga cargo de las consecuencias de los mismos. Cabe hacer notar el hecho que la elección de una determinada institución y organización no es independiente del tipo y connotación de las actividades que se puedan realizar. Al respecto, se deberá considerar:

- Elegir instituciones donde el joven pueda poner en práctica sus potencialidades, realizar sus intereses y/o tenga oportunidades de crecimiento personal.
- Elegir instituciones que estimulen al adolescente la realización de reflexiones adicionales, por ejemplo respecto de la utilidad de los servicios o beneficios que dispensa.
- Incluir orientación y acompañamiento socioeducativo durante su ejecución por parte del profesional- facilitador, para asegurar cumplimiento exitoso y hacerse cargo de algunas complejidades psicosociales de los/las adolescentes que ponen en mayor riesgo el incumplir el servicio encomendado y hacerse acreedor de una respuesta más gravosa.

Otras particularidades a considerar en la selección del servicio a realizar

- ✓ **Género:** las actividades no debieran conectarse a tareas que reproduzcan el rol de género, de modo que cuando se trate de adolescentes mujeres no se piense únicamente en que ellas efectúen actividades que constituyen una extensión del rol doméstico a la esfera pública, como son el cuidado de niños, ancianos, de la salud, aseo, manipulación de alimentos, entre otros. En tal caso, sería conveniente pensar en actividades que impliquen un intercambio de roles, que permita experimentar como hombres y mujeres pueden desarrollar actividades semejantes, sin que ella lesione su identidad por sexo, obteniendo de paso satisfacción e innovadores aprendizajes.
- ✓ **Etnia:** tampoco debieran realizarse actividades que se relacionen con menoscabos que han experimentado las etnias históricamente, cuando se trate de adolescentes infractores con origen o identidad de alguno de los pueblos originarios del país. Por consiguiente, las actividades de reparación bien podrán darse en asociaciones, organizaciones o entidades que promueven la cultura originaria de los jóvenes, pues además de la reparación, podría implicar una elevación de su autoestima y reforzar su identidad.
- ✓ **Territorialidad:** La procedencia rural-urbana de los/las adolescentes también tendría que ser respetada a la hora de la selección de la actividad y el lugar donde esta se desarrollará, en simultaneidad con el criterio de no desarraigarlo de su entorno y redes de integración familiar y social. Estos requerimientos influyen especialmente para aquellos proyectos que cubren zonas aisladas, lejana, y de carácter rural, que deben emprender la búsqueda de entidades receptoras de los servicios en beneficio de la comunidad. Desde la experiencia acumulada por estos proyectos, se han desarrollado respuestas que han posibilitado enfrentar esta dificultad mediante facilitadores que asumen responsabilidades territoriales, cubriendo determinadas provincias o comunas de una región.

d) Complementariedad de la intervención: Durante la ejecución de la sanción, el profesional a cargo del adolescente podrá detectar situaciones de vulneraciones de derechos que hayan o estén afectando al joven, ante las cuales y con consentimiento de los adolescentes, propondrá derivaciones asistidas y coordinadas a la oferta privada o pública. El acceso a este tipo de programa es voluntario y por tanto, su participación o no participación en estos no condiciona el cumplimiento de la sanción.

Se sugiere que la acción de dos o más programas de intervención sobre un adolescente debe tener un carácter complementario, entendiendo por ello el trabajo en conjunto y coordinado de estos equipos, evitando la sobre intervención o un activismo sin sentido.

Cabe señalar la complementariedad que puede existir en casos en que el/la adolescente reciba una sanción accesoria de tratamiento de rehabilitación por adicción a las drogas o al alcohol. En ambos casos, se espera que el programa identifique claramente las necesidades de tratamiento, motive al/la adolescente para llevar a cabo el tratamiento en adicciones, acompañe el proceso durante el tiempo de ejecución de la medida y efectúe seguimiento para la prevención de recaídas.

También se entenderá por complementariedad, el acompañamiento que se entrega al adolescente a favor de que se mantenga en su actividad habitual escolar o laboral, así como en otras instituciones que favorecen su inserción.

e) Desarrollo de competencias y habilitación: Uno de los componentes a considerar en la etapa de ingreso debe ser el de las habilidades y competencias mínimas que debe presentar el adolescente para enfrentar el Servicio en Beneficio a la Comunidad propuesto. De lo anterior se desprende que de requerir un proceso de entrenamiento en algunas habilidades o competencias básicas, el profesional deberá diseñar un programa que de manera breve habilite al/la adolescente a enfrentar esta medida. La participación en este programa debe ser voluntaria, sin que ello signifique extender la sanción más allá de lo impuesto por el tribunal. Paralelamente, se propone realizar, en conjunto con el facilitador, algunas acciones para ir fortaleciendo estas habilidades durante la ejecución, o en su defecto, con alguna persona de la institución donde se ejecutará el servicio.

COMPONENTES DE LA INTERVENCIÓN

A continuación se operacionalizan los componentes de la intervención, indicando el alcance del trabajo en cada uno de estos, las dimensiones para su desarrollo, las etapas del proceso, los tipos de informes y el equipo ejecutor para el desarrollo del proyecto.

I. Responsabilización. Se interpela al adolescente a hacerse cargo de la infracción cometida y por tanto, de las consecuencias que de allí derivan para él, para la víctima y para la sociedad. Esto constituye uno de los aspectos principales a abordar con durante la ejecución. Busca promover e incentivar una conducta responsable con la comunidad y con el mismo y situarlo ante la acción

infractora. En la ejecución del Servicio en Beneficio de la Comunidad, la responsabilización se podrá abordar mediante:

- Las actividades que realiza en pro de la comunidad, característica que la diferencia de otras medidas judiciales.
- El compromiso del/la adolescente para seguir el programa y asumir alguna tarea de cooperación en un tiempo determinado.
- La re significación del impacto de la prestación, tanto para el/la adolescente y su familia, si esta ha acompañado el proceso.

Este componente, siendo central pero acotado en su alcance, no significa necesariamente llegar a la etapa superior de responsabilización en la que se genera una demanda de apoyo por parte del/la adolescente. No obstante, a partir del conocimiento de sus propias habilidades y limitaciones para el cumplimiento del servicio encomendado y la relación de apoyo que se establece con el profesional, pudiesen surgir otros requerimientos asociados a su desarrollo vital, que deben ser acogidos por el programa y reorientados hacia espacios sociales o una oferta programática especializada que puedan dar cabida a dichos requerimientos.

2. Reparación del infractor. El énfasis de este componente se centra en evitar los efectos que la criminalización pueda tener en el / la adolescente, en el entendido que por la gama de delitos en que es posible aplicarlo, es factible que se trate de adolescentes con una primera experiencia en el circuito penal. Tanto en estos casos como en aquellos adolescentes que hayan cumplido otras medidas o sanciones, para aminorar el impacto se sugiere visualizarlo desde el encuadre inicial, bajo una lógica de acogida, re significando la experiencia. Además, durante la ejecución, evitando la estigmatización social en la institución donde se cumpla el servicio.

Dependiendo del número de horas y la extensión del servicio, en la relación adolescente-facilitador pueden surgir otras necesidades de reparación solicitadas por su familia, que deberán ser identificadas para realizar las derivaciones pertinentes a instancias de la red.

3. Habilitación. El trabajo de este componente tendrá distinto alcance. No obstante estará dirigido a:

- Preparar al/la adolescente en habilidades básicas para adaptarse a la institución social donde se cumplirá el servicio.
- Una "habilitación técnica básica" cuando se requiera para el cumplimiento efectivo del trabajo encomendado, de manera voluntaria, sin extender la pena, sino para apoyar su ejecución.

Para la habilitación, se deberán considerar las siguientes distinciones:

- Especialización del servicio: el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias son necesarias para la construcción de nuevas relaciones con la sociedad y por tanto, se requiere un mínimo de hábitos y conductas para adaptarse a contextos institucionales diversos. No obstante,

te, dependiendo del servicio a ejecutar, si se requieren conocimientos y habilidades de mayor especificidad técnica significará un apresto específico a entregar por el programa en las condiciones señaladas anteriormente.

- Vinculación con instituciones sociales: será distintiva la profundidad de este componente con cada adolescente, dependiendo de su historia de vinculación con instituciones y el estado de inserción al momento de ejecutar el servicio, además de la experiencia previa, ya sea de éxitos a fracasos, en la ejecución de actividades en instituciones sociales.
- Características personales: para la ejecución de la medida, se deberá considerar el desarrollo de variables en los/las adolescentes tales como: tolerancia a la frustración, adaptación a normas, persistencia, autonomía y autoimagen.

4. Integración social. El cumplimiento del servicio en beneficio de la comunidad, tiene en sí mismo el desarrollo de este componente en tanto en su naturaleza se encuentra el restaurar relaciones con instituciones de la red social. Desde esta perspectiva, la elección del servicio a desarrollar cobra especial relevancia en tanto permitirá al adolescente conocerse en un espacio distinto y conocer desde otra perspectiva distintas instituciones de la red.

METODOLOGÍA

La metodología constituye una propuesta de organización de la intervención sobre determinadas actividades que movilizan las variables claves para lograr los objetivos propuestos. Desde aquí se desprenden las dimensiones y las etapas de intervención.

❖ DIMENSIONES DE LA INTERVENCIÓN

I. Individual La acción educativa es entendida como el conjunto de acciones o actividades que se realizan con él o la adolescentes en el marco de la ejecución de la sanción. La brevedad desafía a los equipos a plantear una intervención acotada, pero planificada, intencionalmente formativa, desde que el/la adolescente infractor/a ingresa hasta que egresa del Proyecto. Los elementos claves que dan forma al sistema de ejecución de sanción, son los factores en torno a los cuales tiene que girar la acción educativa, en ese caso orientado a:

- Aprendizaje de resolución pacífica de conflictos.
- Responder al delito ejecutando un servicio en el escenario de la vida cotidiana (en el medio libre).
- Conocimiento y valoración de grupos sociales carenciados y probables aprendizajes de conductas prosociales.

Es el facilitador quien efectuara el acompañamiento educativo, seguimiento y control de la ejecución de la medida, considerando los tipos de actividades, número de horas y las características del/la adolescente.

2. Familiar. Como se ha mencionado, asociado a los distintos componentes de la intervención pueden surgir distintos requerimientos desde la familia como necesidades de reparación, de vinculación con la red u otras más educativas, las que deberán ser abordadas preferentemente a través de acciones informativas o coordinaciones con instituciones sociales pertinentes. El principal foco de trabajo con la familia, en el amplio concepto que se tiene de ella, se centra en su rol de soporte para el cumplimiento del servicio a realizar por el/la adolescente, que si bien no es exigible, se considera favorable sobre todo para adolescentes de menor edad. En este sentido, se procurará involucrar a la familia o los referentes significativos desde el ingreso al programa, informando los alcances y los compromisos adquiridos por el adolescente, resguardando la confidencialidad que amerite. Considerando que la aplicación de la sanción se ejecutará con adolescentes de rangos de edad amplios, se deberá considerar el soporte familiar con distintos énfasis de acuerdo a su etapa vital.

3. Sociocomunitario. La responsabilidad del trabajo en esta dimensión se abordará tanto a nivel nacional, regional y local. En este contexto se espera que el programa contribuya a:

- Aumentar las posibilidades que los adolescentes infractores sean acogidos por la comunidad para el cumplimiento del servicio encomendado.
- Que se generen las condiciones que permitan la integración de los adolescentes en los distintos territorios.
- Sensibilizar a los diversos actores en torno a la temática de los infractores de ley, a través de líderes, organizaciones locales y ciudadanía, que puedan contribuir mediante la apertura de espacios y constitución de redes, para que se genere una comprensión de su realidad y de la importancia de su integración social.

La participación de la comunidad en el desarrollo del Programa constituye un rasgo distintivo, a la vez que decisivo para hacer efectiva la ejecución de los servicios en beneficio de la comunidad. A la vez que la comunidad puede ir descubriendo que tiene potencialidades que no conocía para la resolución de conflictos en su seno.

Tal como se mencionó anteriormente, considerando un acompañamiento efectivo en terreno que facilite la ejecución del servicio por parte del adolescente, se procurará contar con un funcionario de la organización que se designe para tal efecto.

Por último, en esta dimensión también se incluyen las acciones para apoyar la inserción de los/las adolescentes a nivel de entrega de información de acuerdo a sus necesidades y algunas coordinaciones específicas de acuerdo a la oferta existente en la red.

II. ETAPAS DE LA INTERVENCIÓN

El modelo de intervención que se propone a continuación se compone de tres etapas, a saber: etapa de ingreso, etapa de ejecución y etapa de término.

I. ETAPA DE INGRESO

Una vez ingresado el adolescente al programa para la ejecución de la sanción, corresponda al organismo ejecutor -el Proyecto- como parte de su trabajo de intervención especializada, crear las condiciones para su materialización y controlar que esta se ejecute. Este primer momento demanda analizar la sentencia y preparar la ejecución, es decir, considerar con cuidado las características del adolescentes, el motivo de ingreso, en especial cuando este obedece a incumplimiento o sustitución de otra medida; las actividades que va a desempeñar y los requerimientos para el cumplimiento.

Construcción del compromiso de prestación del servicio

En este estadio se define en conjunto con el/la adolescente, el tipo de trabajo que realizará entre las propuestas evaluadas como pertinentes por el programa, a menos que en la orden de ingreso esté determinado donde cumplirlo. Esta etapa comprende desde la primera entrevista que realiza el facilitador al adolescente y eventualmente a su familia u otros adultos que la apoyen, hasta el instante que se operacionaliza el compromiso de prestación del servicio.

En esta instancia se crean las condiciones objetivas para la ejecución de la actividad seleccionada, lo que demanda la realización de un conjunto de actividades claves que se describen a continuación.

Entrevista con adolescente

Se comienza con una entrevista focalizada con el adolescente. La experiencia acumulada señala que una buena práctica al respecto es describir las características del programa, aún cuando esto se haya informado previamente por las instancias que correspondan; así como contextualizarlo en el marco de la legislación en justicia juvenil, de forma de asegurar que el adolescente conozca las consecuencias que tiene aparejado su cumplimiento o incumplimiento. De ese modo, se favorece desde la partida la toma de conciencia respecto de las consecuencias de los propios actos.

También en esta primera entrevista se indaga la existencia de apoyo de los padres o adulto significativo, se realizan primeras aproximaciones respecto de disponibilidad horaria, los primeros acuerdos de frecuencias de entrevistas entre adolescente y facilitador, señalando también claramente que el cumplimiento del servicio será controlado. En esta entrevista se analiza con el adolescente las necesidades para el cumplimiento del servicio y necesidades de habilitación, en caso que este lo requiera.

Dado que es política del Estado que todos los jóvenes cursen obligatoriamente educación básica y media completa, el facilitador deberá preocuparse de revisar la inserción educacional del joven, en la eventualidad de apoyarlo si este se encontrare al margen de dicho sistema.

Entrevista con la familia

Dado que el Servicio en Beneficio de la Comunidad implica un proceso de prestación que se realiza en el medio libre y pudiese prolongarse en el tiempo, es deseable que el adolescente cuente con el apoyo de su familia o adulto responsable o un referente significativo, considerando la etapa vital en que se encuentra. De este modo, si la familia voluntariamente manifiesta su disposición de acompañar en el proceso, ésta puede ser entrevistada en conjunto o por separado, dependiendo de cuan favorables sean las circunstancias para alcanzar los objetivos previstos y resguardando la confidencialidad necesaria. La entrevista con los padres o referente significativo, tiene por objeto conocer su disposición para apoyar al adolescente, orientando a los padres o adulto sobre la necesidad de acompañar y reforzar positiva y permanentemente al adolescente en el cumplimiento de la prestación.

Como ya se ha mencionado, en el contacto con la familia, también se deberá verificar el acceso del adolescente a instancias de la red claves para su inserción, como es la educación y/o el trabajo y su previsión de salud. En la medida que avance la relación con la familia se podrá intencionar la identificación de necesidades de reparación o de conexión con la red social que el programa oriente entregando información pertinente o estableciendo las coordinaciones adecuadas al margen del cumplimiento de la sanción.

El facilitador del proyecto tendrá que planificar el seguimiento y control del cumplimiento de las actividades por el adolescente. Asimismo será de su cargo efectuar las negociaciones por eventuales gastos que pudieran demandar las actividades que se desempeñen.

Conexión con institución de ejecución del servicio y elaboración del compromiso.

Para la ejecución de los servicios en beneficio de la comunidad, se realizarán al menos las siguientes acciones:

- Presentación formal de la institución a través de la entrega de información específica relacionada con la misión institucional, aspectos de su trayectoria, rol social, tipos de público que atiende, entre lo más relevante. Descripción del organigrama si corresponde, de modo que el adolescente se logre ubicar en el contexto donde se enmarca su servicio.
- Se establecerán ciertas condiciones que quedarán expresadas en el documento de Compromiso de Prestación de Servicios y que suscribirán el adolescente, el representante de la entidad y el facilitador. Este documento debe señalar la descripción de la actividad a realizar y el nombre de la entidad, la persona responsable del organismo, así como la persona perteneciente a la entidad de reparación que se encargará de acompañar y controlar la asistencia

del joven en dicha instancia, las condiciones en que se realizará la actividad, día de inicio y de finalización de las actividades y duración diaria de las actividades.

- Este compromiso le será remitido al juez de garantía competente en el control de la ejecución y a los intervinientes antes de iniciarse las actividades en beneficio de la comunidad por parte del joven.

II. ETAPA DE EJECUCIÓN

Remite a la ejecución de los servicios, no obstante ella se destinará un primer momento para la habilitación en aquellas necesidades básicas para el cumplimiento del servicio, a saber:

I. Habilitación para el cumplimiento del servicio desde dos perspectivas:

a) *Habilitación de competencias mínimas relacionada con ámbitos laborales* tales como énfasis en cumplimiento de horarios, adecuación a normas institucionales, comunicación efectiva, entre otros. Esto incluye abordar las características personales identificadas como facilitadoras u obstaculizadoras para su cumplimiento como el autocontrol, la tolerancia a la frustración entre otras.

b) *Habilitación técnica* necesaria para la ejecución incluyendo conocimientos específicos. La experiencia en los proyectos actuales en Chile evidencian necesidades de aprendizaje como carpintería básica, pegado de alfombras, computación y manejo administrativo, entre otros. Estas acciones se realizarán en encuentros voluntarios del adolescente con el facilitador y/u otros profesionales del proyecto y de la institución donde se ejecutara el servicio o de la red, de acuerdo a la particularidad territorial y en el menor plazo posible, sin que ella afecte o extienda la sanción impuesta.

2. Prestación del servicio en beneficio de la comunidad

Aspectos claves a considerar en este punto:

- *Pertinencia temporal:* En primer término, es deseable que la sanción sea prontamente seguida por la ejecución del servicio lo que depende fundamentalmente de los tiempos procesales (duración de la investigación, actividades posteriores, juicios, recursos, etc.). No obstante, se procurará que el plazo entre la sentencia definitiva y la ejecución, sea el mínimo posible. Esto demanda al organismo ejecutor acreditado una intervención caracterizada por una rápida ejecución del servicio por parte del adolescente. En caso contrario, el adolescente puede olvidar o no comprender claramente por que está sancionado, con lo cual la medida o sanción perderá su sentido educativo y preventivo.
- *Supervisión y acompañamiento educativo:* para que el adolescente ejecute las actividades comprometidas, el facilitador se mantiene en contacto con él a través de entrevistas y supervisión directa en la institución donde cumple el servicio, las cuales se desarrollan en un marco de control de cumplimiento pero también con contenido educativo. En tales encuentros, cuya periodicidad se recomienda sea semanal, el facilitador entrevista al adolescente en torno a la

marcha de su trabajo, cómo se ha sentido y despliega sus tareas de supervisión y orientación reflexiva. Para este propósito, el facilitador también cuenta con la colaboración de la persona designada por la institución u organismo social que se encarga del acompañamiento y registro de asistencia.

En la misma línea, el facilitador realiza contactos con la familia o adulto significativo que ha decidido participar voluntariamente, orientándoles para que apoyen y estimulen al joven a proseguir con su compromiso de prestación de servicios del modo estipulado, de modo que no tenga ausencias ni quebrante por incumplimiento o por abandono, con lo cual la familia o adulto también pasa a desempeñar un papel de control informal.

- *Responsabilización:* El tercer propósito de esta fase es que el o la adolescente avance en su proceso de responsabilización. Desde esa perspectiva, en las entrevistas con el facilitador también se estimula una conducta responsable con la comunidad y consigo mismo, cumpliendo su compromiso. Cabe reiterar que el facilitador es quien controla y apoya el cumplimiento mediante el seguimiento de la ejecución de la prestación del adolescente de acuerdo a lo estipulado en el documento de compromiso. El facilitador tendrá que estar atento a los problemas que se presenten durante la fase de ejecución de los servicios, teniendo claridad frente al modo de enfrentarlos. La experiencia acumulada al presente señala que los principales problemas que se presentan son: inasistencia a los servicios en beneficio de la comunidad, conducta inadecuada durante este y/o clara deserción. Ante situaciones de inasistencia puntual y comportamiento inadecuado, el facilitador verifica los hechos y consistentemente tendrá que desplegar acciones de orientación reflexiva tendientes a renovar el compromiso por parte del/la adolescente, donde además, la inasistencia puntual tendrá que ser justificado recordando el carácter judicial de la prestación.
- En la eventualidad que el adolescente no cumpliera las actividades programadas en el Protocolo de Compromiso, se informara al juez encargado de su ejecución.
- *Complementariedad programática:* durante todo el tiempo de ejecución se debe abordar la complementariedad programática. Así mismo se deberá estar atento a las necesidades nuevas de reparación y de vinculación con la red, identificada por el adolescente o su familia, para entregar la información necesaria o realizar las acciones relevantes para dar respuesta efectiva.

III. ETAPA DE TÉRMINO

Tiene lugar a partir de la finalización del servicio cerrándose con la elaboración de un informe de ejecución del servicio prestado. En este proceso se espera:

- Evaluar la ejecución de los Servicios en Beneficio de la Comunidad ejecutados por el adolescente y los resultados de la experiencia. En este contexto tiene lugar una reunión eva-

luativa entre el o la adolescente y el facilitador. Se analiza el proceso de prestación de servicios desde la perspectiva del adolescente (del significado que ha tenido para él) y del facilitador, lo que aporta una visión global de los resultados de la intervención realizada. Con todos los antecedentes recogidos el facilitador efectúa una devolución del proceso y da por finalizada la intervención. Eventualmente, de acuerdo a cada caso, podrá realizarse en conjunto con el encargado de acompañamiento del organismo donde se ejecutó el servicio, y la familia o adulto significativo.

- Evaluar necesidades de reparación o inserción que aún no se han resuelto para entregar la información necesaria al adolescente y su familia, estableciendo las conexiones pertinentes para que otras instancias de la red puedan dar respuesta o efectúen seguimiento de las problemáticas presentadas.
- Entregar información respecto de acciones post cumplimiento como la eliminación de antecedentes u otras acciones para el cierre del proceso.

INFORMES

El proceso de ejecución precisa de la elaboración de dos informes elaborados por el facilitador con la retroalimentación de la contraparte de la institución de prestación de servicios.

- En el momento inicial del proceso de intervención se elabora el "Compromiso de Prestación de Servicios", documento que se remite a la autoridad judicial encargada del caso.
- Al finalizar la prestación de los servicios en beneficio de la comunidad por parte del adolescente, se elabora un Informe de Ejecución donde consta una descripción sumaria del cumplimiento de la prestación que se remite al juez pertinente. En caso de abandono de la ejecución del servicio se informará al juez de ejecución su incumplimiento, debiendo esperar la resolución judicial respectiva para dar continuidad o cierre del caso.

III. Operacionalización de los componentes de la Intervención Servicio en Beneficio a la Comunidad

I. ETAPA DE EVALUACIÓN

Componentes	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INCLUSIÓN SOCIAL
Dimensiones				
INDIVIDUAL	Informar alcance de la sanción y comprometer su cumplimiento. Construcción de protocolo de prestación del servicio. Envío de informe con protocolo al juez encargado del caso.	Analizar en conjunto con el joven el impacto del proceso judicial. Identificar necesidades de reparación.	Identificar necesidades de habilitación social y técnica para la ejecución del servicio.	Identificar participación escolar.
FAMILIAR	Identificar referente para el apoyo. Informar el alcance de la medida. Definir participación en el financiamiento del servicio.	Analizar el impacto del proceso judicial en la familia. Identificar necesidades de reparación.	Comprometer al referente de apoyo en su rol de refuerzo de habilitación del joven.	Identificar acceso a servicios básicos en especial salud y educación. Activación del sistema previsional del adolescente.
SOCIO-COMUNITARIO	Acordar protocolo de servicio con la institución. Acordar persona responsable del seguimiento en la institución.	Identificar la red social de apoyo para dar respuesta a necesidades de reparación.	Identificar la red para apoyar la habilitación en especial la habilitación técnica.	Opción por servicio que aporte a la inserción del adolescente. Identificar la red social de apoyo para dar respuesta a las necesidades de integración.

2. ETAPA DE EJECUCIÓN

Componentes	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INCLUSIÓN SOCIAL
Dimensiones				
INDIVIDUAL	Ejecución del servicio Acompañamiento educativo Información de incumplimiento cuando corresponda	Coordinación con instancias de la red para reparación. Acompañamiento educativo Evaluación de la respuesta institucional evitando la estigmatización. Detección de nuevas necesidades	Habilitación social para el trabajo Habilitación técnica de acuerdo a requerimientos del servicio. Acompañamiento para la evaluación de nuevos requerimientos.	Seguimiento a su integración en educación o trabajo. Coordinación con instancias de la red para promover integración del adolescente. Entrega de información para su respuesta.
FAMILIAR	Evaluación del proceso y rol de la familia o referente significativo si corresponde.	Entrega de información para responder a necesidades. Coordinación con instituciones cuando corresponda.	Compromiso de la familia para motivar y reforzar al adolescente.	Entrega de información para su respuesta. Coordinación con instituciones cuando corresponda.
SOCIO-COMUNITARIO	Coordinación con institución donde se ejecuta el servicio para evaluar cumplimiento.	Coordinación con instancias de la red para reparación identificadas por el adolescente o la familia.	Apoyo social para la habilitación.	Coordinación con instancias de la red para promover la integración del adolescente y/o su familia.

3. ETAPA DE TÉRMINO

Componentes	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INCLUSIÓN SOCIAL
Dimensiones				
INDIVIDUAL	Evaluación conjunta con el facilitador del cumplimiento del servicio.	Seguimiento de procesos de reparación, evaluación y proyección.	Evaluación de competencias actualizadas y proyecciones de la ejecución.	Información para eliminar antecedentes penales. Información para acceso a redes.
FAMILIAR	Evaluación conjunta con la familia y la institución del cumplimiento del servicio.	Seguimiento de procesos de reparación, evaluación y proyección.	Apoyo para el esfuerzo de competencias logradas.	Información para eliminar antecedentes penales. Información para acceso a redes.
SOCIO-COMUNITARIO	Evaluación conjunta con la familia y la institución del cumplimiento del servicio.	Seguimiento de procesos de reparación, evaluación y proyección.		Coordinación para seguimiento en instituciones sociales.

MÓDULO 4. PRÁCTICAS RESTAURATIVAS EN EL MARCO DE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD EN ADOLESCENTES

4.1 Salidas alternativas en el Sistema de Responsabilidad penal para Adolescentes colombiano

La base del Principio de Oportunidad para adolescentes tiene su fundamentación en la Convención Sobre los Derechos del niño (artículo 40) y luego en la Observación General N°10 (artículo 27), en donde se promueve la remisión de casos, definida como las medidas para tratar a los adolescentes de quienes se alegue que han infringido las leyes penales o a quienes se acuse o declare culpables de haber infringido esas leyes, sin recurrir a procedimientos judiciales.

El término remisión es también conocido en los países anglosajones como remisión y en el contexto latinoamericano como diversificación o desviación de las medidas. El concepto refiere a que “la decisión de iniciar un procedimiento penal contra un menor no implica necesariamente que el proceso deba concluir con el pronunciamiento de una sentencia formal”.⁶⁴

Mónica Mejía⁶⁵, considera que el Sistema de Responsabilidad Para Adolescentes consagrado en el Código de la Infancia y Adolescencia, se distingue por estar guiado por el Principio de Subsidiaridad en virtud del cual se consagran mecanismos alternativos al ejercicio de la acción penal. Junto a esto, se adopta el modelo de Justicia Restaurativa en el cual la intervención penal se orienta principalmente a lograr la toma de conciencia del adolescente del daño causado y su responsabilidad en el mismo.

Igualmente, señala que el Principio de Oportunidad es un instrumento jurídico que consiste en la facultad constitucional de la Fiscalía para suspender, interrumpir o renunciar a la acción penal. Para el caso colombiano, se trata de una regla por la cual se excluye excepcionalmente la aplicación del principio de legalidad.

Por otro lado, respecto de la aplicación del Principio de Oportunidad, un documento de la Fiscalía General de la Nación “indica que “en el Código de la Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) no se estableció una regulación específica del Principio de Oportunidad, lo que implica que lo procedente es integrar la reglamentación establecida en la Ley de adultos (906 de 2004)”.⁶⁷

Cabe revisar entonces las causales para la aplicación del Principio de Oportunidad según el artículo 324 de la Ley 906 de 2004:

- I. Cuando se trate de delito sancionado con pena privativa de la libertad que no exceda en su máximo de seis (6) años y se haya reparado integralmente a la víctima, de cono-

⁶⁴Organización de Naciones Unidas. (2007). Observación General Número 10 a la Convención de Derechos del Niño.

⁶⁵ Mejía, M (2012). *Justicia Restaurativa Y Principio de Oportunidad En El Sistema De Responsabilidad Penal Juvenil: Hacia la reconciliación con la víctima en el marco del conflicto armado*. Revista Iter Ad Veritatem 10. Universidad Santo Tomás. Tunja.

⁶⁶ Bedoya, et. Al. (2010) Principio de Oportunidad. Bases Conceptuales para su Aplicación. Fiscalía general de la Nación. Colombia

⁶⁷ Bedoya, LF., Guzmán, C. y Venegas, C. *Principio de Oportunidad Bases conceptuales para su aplicación*. Fiscalía General de la Nación, Colombia. Pág.. 267

cerse esta, y además, pueda determinarse de manera objetiva la ausencia o decadencia del interés del Estado en el ejercicio de la correspondiente acción penal.

2. Cuando la persona fuere entregada en extradición a causa de la misma conducta punible.
3. Cuando la persona fuere entregada a la Corte Penal Internacional a causa de la misma conducta punible. Tratándose de otra conducta punible sólo procede la suspensión o la interrupción de la persecución penal.
4. Cuando la persona fuere entregada en extradición a causa de otra conducta punible y la sanción a la que pudiera llevar la persecución en Colombia carezca de importancia al lado de la sanción que le hubiera sido impuesta con efectos de cosa juzgada contra él en el extranjero.
5. Cuando el imputado colabore eficazmente para evitar que continúe el delito o se realicen otros, o aporte información esencial para la desarticulación de bandas de delincuencia organizada.
6. Cuando el imputado sirva como testigo principal de cargo contra los demás intervinientes, y su declaración en la causa contra ellos se haga bajo inmunidad total o parcial. En este caso los efectos de la aplicación del Principio de Oportunidad serán revocados si la persona beneficiada con el mismo incumple con la obligación que la motivó.
7. Cuando el imputado haya sufrido, a consecuencia de la conducta culpable, daño físico o moral grave que haga desproporcionada la aplicación de una sanción o implique desconocimiento del principio de humanización de la sanción punitiva.
8. Cuando proceda la suspensión del procedimiento a prueba en el marco de la Justicia Restaurativa y como consecuencia de este se cumpla con las condiciones impuestas.
9. Cuando la realización del procedimiento implique riesgo o amenaza graves a la seguridad exterior del Estado.
10. Cuando en atentados contra bienes jurídicos de la administración pública o recta impartición de justicia, la afectación al bien jurídico funcional resulte poco significativa y la infracción al deber funcional tenga o haya tenido como respuesta adecuada el reproche y la sanción disciplinarios.
11. Cuando en delitos contra el patrimonio económico, el objeto material se encuentre en tan alto grado de deterioro respecto de su titular, que la genérica protección brindada por la ley haga más costosa su persecución penal y comporte un reducido y aleatorio beneficio.
12. Cuando la imputación subjetiva sea culpable y los factores que la determinan califiquen la conducta como de mermada significación jurídica y social.
13. Cuando el juicio de reproche de culpabilidad sea de tan secundaria consideración que haga de la sanción penal una respuesta innecesaria y sin utilidad social.
14. Cuando se afecten mínimamente bienes colectivos, siempre y cuando se dé la reparación integral y pueda deducirse que el hecho no volverá a presentarse.
15. Cuando la persecución penal de un delito comporte problemas sociales más significativos, siempre y cuando exista y se produzca una solución alternativa adecuada a los intereses de las víctimas.
16. Cuando la persecución penal del delito cometido por el imputado, como autor o partícipe, dificulte, obstaculice o impida al titular de la acción orientar sus esfuerzos de investigación hacia hechos delictivos de mayor relevancia o trascendencia para la socie-

dad, cometidos por él mismo o por otras personas. (inexequible)

17. Cuando los condicionamientos fácticos o síquicos de la conducta permitan considerar el exceso en la justificante como representativo de menor valor jurídico o social por explicarse el mismo en la culpa.

Por otro lado, en el mismo cuerpo legal se plantea el tema de la Suspensión del Procedimiento a Prueba (Art. 325), donde se indica que el imputado podrá solicitarlo mediante petición oral en la que manifieste un plan de reparación del daño y las condiciones que estaría dispuesto a cumplir. El plan podrá consistir en la mediación con las víctimas, la reparación integral de los daños causados a las víctimas o la reparación simbólica, en la forma inmediata o a plazos, en el marco de la Justicia Restaurativa.

Luego de presentada la solicitud, el fiscal consultará a la víctima y resolverá de inmediato las condiciones bajo las cuales se suspende el procedimiento, y aprobará o modificará el plan de reparación propuesto por el imputado, conforme a los principios de Justicia Restaurativa establecidos en la misma ley. Resulta importante destacar que en caso de que el procedimiento se reanude más adelante en el tiempo, la admisión de los hechos por parte del imputado no se podrá usar como prueba de culpabilidad. Además, el fiscal podrá suspender el procedimiento a prueba cuando para el cumplimiento de la finalidad del Principio de Oportunidad estime conveniente hacerlo. Por último se indica que el período de prueba no podrá ser superior a tres años, período en el que se deberán cumplir ciertas condiciones especificadas en la ley.

4.2 Reflexiones en torno a la introducción de prácticas restaurativas en el marco de las salidas alternativas.

En primer lugar, y a modo de demostrar los beneficios que implica la aplicación de prácticas restaurativas en el marco de las salidas alternativas se expone la evaluación del Servicio de Conferencias de Juventud de Irlanda del Norte. En segundo lugar, se exponen ciertos puntos clave que plantea UNICEF en el marco de la aplicación del Principio de Oportunidad o medidas de remisión.

El Servicio de Conferencias de Juventud de Irlanda del Norte⁶⁸ comenzó a operar en el año 2003, en el marco de la normativa sobre Justicia Restaurativa en adolescentes. Con ello se buscó no sólo promover que los adolescentes reconocieran los efectos del delito y tomaran responsabilidad sobre estos, sino también que se involucraran activamente con la víctima y la comunidad en el proceso restaurativo.

El informe de evaluación intenta examinar cómo se traduce el servicio de conferencias juveniles a la práctica, identificando elementos facilitadores y obstaculizadores del sistema, determinando si es efectivo en alcanzar sus objetivos y resultados propuestos. Los principales méto-

⁶⁸ Campbell, C., Devlin, R. O'Mahony, D., Doak, J., Jackson, J., Corrigan, T., and McEvoy, K. (2005). *Evaluation of the Northern Ireland and Youth Conference Service*. Northern Ireland Office Statistic and Research Branch. Recuperado el 4 de Noviembre de 2014 del sitio web http://www.restorativejustice.org.uk/resource/evaluation_of_the_northern_ireland_youth_conference_service/

dos de recolección de datos fueron: la observación (de conferencias y audiencias) y las entrevistas estructuradas y semi estructuradas. En total se observaron 185 conferencias, además de entrevistas a los actores principales y secundarios desde el inicio del proceso (derivación de casos) hasta el final. Se midieron los niveles generales de participación en las conferencias y la disposición a colaborar de los coordinadores de las conferencias. Respecto de los casos derivados al servicio, se indica que mitad correspondió a delitos contra la persona o contra la propiedad, además de que la mayoría de los jóvenes que fueron derivados al programa no tenían antecedentes de sentencias previas.

Los resultados de la investigación indican que la valoración del proceso de conferencias fue positiva tanto para víctimas como para jóvenes. La mayoría de los jóvenes y las víctimas prefirieron las conferencias antes que el juicio. El 81% de los jóvenes y el 48% de las víctimas aseguraron sentirse mejor después de la conferencias, mientras que el resto de las víctimas aseguraron no sentir ninguna diferencia. La mayoría de los jóvenes (92%) y de las víctimas (78%) creen que la conferencia ayudó a los adolescentes a darse cuenta del daño causado por el delito cometido.

Con relación a las víctimas en particular, la mayoría de ellas se mostró satisfecha con la conferencia y el 92% percibió el proceso como "muy justo" o "justo", así como también sintieron que sus puntos de vista fueron tomados en serio y expresaron sentimientos positivos después de la conferencia.

En cuanto a los adolescentes en conflicto con la ley, el 93% consideró que el resultado de la conferencia fue justo y que fue tratado con justicia por el sistema. Esta percepción positiva de los jóvenes hacia la conferencia se refleja claramente en el hecho de que el 86% recomendaría el proceso a otra persona en su situación, además de que la gran mayoría de los jóvenes reconoce haber aceptado la responsabilidad por sus acciones.

Por último, respecto de la visión de los miembros de la familia, la mayoría agradeció la oportunidad de participar y consideraron que la conferencia tuvo un impacto positivo en el joven agresor. A su vez, en la mayoría de las conferencias (77%), el coordinador fue calificado como muy bueno/bueno, siendo inclusivo e incorporando a las partes, tratándolos respetuosamente y haciendo progresar la conferencia hacia un acuerdo.

En segundo lugar, UNICEF define el término *remisión* como el desafío condicional del joven en conflicto con la ley a través de un camino diferente de resolución de la situación usando mecanismos no judiciales en vías a evitar los efectos negativos del proceso formal de justicia y su consiguiente estigma.⁶⁹

Los puntos clave del proceso de remisión son los siguientes:

- El Principio de Oportunidad puede utilizarse desde el momento en que el joven es aprehendido (antes de la detención) incluido cualquier punto hasta la disposición final antes del juicio.
- Idealmente, la remisión debería ser utilizada lo más pronto posible en el proceso, sin

⁶⁹ UNICEF *Toolkit: Diversion and alternatives to detention*. Traducción propia de la versión web: <http://www.createsolutions.org/unicef/whatdefinitionsdiversion.html>

embargo, la legislación de cada país varía en esta materia.

- La remisión debe estar alineada con el Código de Derechos Humanos y las salvaguardas establecidas en los cuerpos normativos internacionales.
- Existen importantes diferencias entre las medidas de remisión y las alternativas a la detención: la remisión requiere el consentimiento del joven y un adulto responsable y usualmente no resulta en un expediente delictual, mientras que las alternativas a la detención pre-judicial pueden ser impuestas por la policía o fiscal independientemente del consentimiento del joven. Por su parte, las alternativas a la condena pueden ser impuestas en el juicio independientemente del consentimiento del joven y usualmente terminan en un expediente delictual.⁷⁰
- La decisión de no continuar con un caso (por ejemplo, dada la falta de evidencia al respecto), debe ser realizada por la policía o el fiscal o después de una audiencia formal, pero no se puede hablar de remisión, el caso se descarta completamente.
- El término 'remisión,' no debería usarse en relación a adolescentes que no están en edad de ser responsables antes la ley: si no se les puede considerar imputables ante la ley, tampoco se les puede aplicar el Principio de Oportunidad.
- Uno de los objetivos de las medidas de remisión es minimizar los potenciales efectos negativos de la justicia penal formal (como es el estigma de la condena). Estas medidas también pueden ayudar a la “sobre reacción” de un delito aplicando el principio de proporcionalidad /mínima intervención, además de poder facilitar la integración social del adolescente. Por otro lado es importante tener en cuenta un beneficio no intencionado de la remisión: en su naturaleza está el reducir el número de adolescentes detenidos por la policía en custodia o centros de detención así como el número de adolescentes que pasan por un juicio.
- En teoría, la remisión puede ser usada en adolescentes que cometen cualquier tipo de delito, sin embargo, en la práctica se usa muy poco en delitos graves o en adolescentes reincidentes.
- En algunos casos, la remisión puede no ser apropiada o no estar acorde con el interés superior del niño. Por ejemplo, aquellos adolescentes reincidentes que ya han experimentado medidas de remisión en el pasado pero que han fracasado en tratar su comportamiento delictual, necesitarán una intervención de justicia formal para lograr su reinserción social.
- Las medidas de remisión pueden tomar la forma de: no acción, simple advertencia, disculpas a la víctima, o por el daño realizado o la derivación a un programa estructurado como la Prestación de Servicios a la Comunidad, mediación o conferencias grupales entre otras.
- Las estructuras que son parte de este proceso pueden variar. Entre ellas están la policía, cuerpos administrativos, comisiones, ONG’s, organizaciones comunitarias, organizaciones religiosas entre otras. En la práctica la remisión involucra usualmente alguna forma formal o informal de apoyo comunitario.
- Los programas de remisión pueden variar según su duración e intensidad y deberán tener lineamientos claros que permitan identificar quien tiene la autoridad para determinarlos.
- Las medidas de remisión deben ser suspendidas e iniciadas nuevamente en caso de que

⁷⁰ Para más información en el tema del consentimiento ver Reglas de Beijing punto I.3.

el adolescente no pueda comparecer con los términos y condiciones de remisión acordados.

- Las medidas de remisión no son opciones de Justicia Restaurativa *per se*. Por ejemplo, en teoría un adolescente en conflicto con la ley podría mantenerse al margen de los procedimientos judiciales formales al recibir una advertencia del policía cuando éste lo deja en libertad. Esta opción no tiene elementos de restauración del daño causado por el delito ni tampoco involucra necesariamente que el adolescente tome responsabilidad por sus acciones.
- Las medidas de remisión tampoco son opciones basadas en los derechos del niño *per se*. Por ejemplo, en teoría, un adolescente en conflicto con la ley podría mantenerse al margen de los procedimientos judiciales formales en caso de ser sancionado o castigado físicamente por un líder de la comunidad. Técnicamente, esto es remisión pero resulta contrario a lo propuesto por el Comité de Derechos del Niño.
- Las opciones de remisión deben estar basadas en los derechos del niño y cuando es apropiado, en los principios de Justicia Restaurativa.

4.3. Modelo de Intervención Reparación del Daño

El modelo de programa que se presenta a continuación se plantea como sugerencia a ser utilizado en el contexto de salidas alternativas en el marco del Principio de Oportunidad que plantea la normativa de Colombia. Este modelo está basado en el documento de Orientaciones Técnicas para el Programa de Reparación del Daño⁷¹ elaborado por el Servicio Nacional de Menores de Chile. A sí mismo, se sugiere que el modelo de intervención de Servicio en Beneficio a la Comunidad detallado en el módulo 3, también puede ser utilizado en el marco de las salidas alternativas.

I. Descripción de la Intervención

❖ OBJETIVOS

General: controlar la ejecución del programa de reparación del daño donde el adolescente busca resarcir a la víctima mediante una prestación en dinero, la restitución o reposición de la cosa objeto de la infracción o un servicio no remunerado en su favor.

Objetivos Específicos:

- Favorecer que el adolescente y su víctima lleguen a un acuerdo que permita reparar el daño ocasionado a partir de la infracción penal.
- Propiciar y facilitar un proceso de acuerdo entre víctima e infractor que incorpore los intereses y posibilidades de ambas partes.

⁷¹Servicio Nacional de Menores (2007). *Orientaciones Técnicas Programa De Reparación del Daño*. Gobierno de Chile.

- Favorecer durante la intervención, el desarrollo de un proceso que propicie alcanzar niveles de responsabilización en el adolescente infractor.
- Favorecer un manejo informativo por parte del adolescente infractor y su familia que permita una adecuada ejecución de la reparación comprometida con la víctima.
- Propiciar, durante el desarrollo de la intervención, un proceso socioeducativo que le permita al adolescente generar y/o potenciar habilidades pro sociales que le faciliten una inserción social positiva o efectiva.

❖ EQUIPO EJECUTOR

La conformación del equipo ejecutor deberá responder a diversos ámbitos para la adecuada gestión técnica del programa, considerando ámbitos sensibles para el funcionamiento del proyecto, a saber:

a.- Acciones de difusión y de coordinación con actores del proceso penal, jueces de garantía, fiscales y defensores públicos, además de llevarse a cabo de manera simultánea en el nivel operativo, principalmente por parte del mediador, el lograr establecer un canal de coordinación fluido y permanente con los distintos actores del proceso penal, de modo que cada actor este informado de los casos y sus avance.

b.- Un segundo ámbito es la intervención propiamente tal, que demanda por un lado experticia por parte del mediador responsable en el manejo de prácticas comunicativas y técnicas de conducción de proceso que le permita arribar o a lo menos avanzar en la consecución de los dos objetivos centrales del programa, que son el logro de un acuerdo de reparación y el desarrollo de un proceso socioeducativo con el joven infractor, y por otro, la capacidad del coordinador del programa, en conjunto con el resto del equipo técnico ejecutor, de retroalimentar y orientar al mediador sobre el proceso que se encuentra conduciendo.

En el marco de un proyecto la propuesta de equipo sería la siguiente:

- *Coordinador(a) del proyecto:* Profesional del área de las ciencias sociales o jurídicas, con experiencia en trabajo de adolescentes. Es exigible experiencia en manejo de equipos, conocimientos del sistema de justicia juvenil y en el trabajo intersectorial.
- *Mediador de Reparación:* Profesional del área de las ciencias sociales con formación o en su defecto experiencia en mediación penal, con experiencia en trabajo con adolescentes. Debe poseer habilidades comunicacionales y conocimientos de estrategias de negociación y mediación así como también conocimientos de elementos socioeducativos para incorporarlos al proceso de mediación.

❖ ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Las estrategias constituyen las operaciones claves a realizar, que permiten operativizar los objetivos específicos. Combinan acciones que sólo para efectos de organizar la intervención son analizadas de manera parcializada, pero que suponen un proceso integral y un sujeto concebido en toda su integralidad.

En este punto conviene aclarar que la alternativa de resarcir a la víctima del perjuicio causado con la infracción mediante un servicio no remunerado en favor de la víctima, puede ser un proceso que requiera de la colaboración de un tercero imparcial, que facilite el acuerdo respecto del "contenido" de dicho servicio a favor de la víctima. Asimismo, se considera que la pesquisa respecto de la disposición de las respectivas partes, tanto para reparar como para ser reparada, puede ser un proceso que también puede ser desarrollado por un tercero especializado en conducción y/o manejo de conflictos penales. El proceso socioeducativo que se pretende favorecer con la intervención, también debe estar fuera del ámbito punitivo.

Las estrategias que se ponen en acción con el programa de reparación del daño corresponden a:

A) La Intervención Socioeducativa Juvenil

Se incorpora como eje de la acción la intervención socioeducativa, entendiendo que es a través del rol del mediador, que actúa como un facilitador de procesos comunicativos, que el adolescente descubre, accede, potencia, visibiliza y/o desarrolla habilidades y competencias que le ayudaran no sólo a arribar a un acuerdo de reparación sino que también a una integración social más positiva o efectiva. Las acciones socioeducativas en este tipo de programa tienen un objetivo asociado a la "responsabilización" del adolescente, estas incluyen un reconocimiento del daño causado, una valorización de los intereses de la víctima y la generación de aprendizajes que favorezcan la integración social o al menos la no desvinculación de la comunidad.

En la intervención interesa el proceso interno que vive el adolescente (aprendizaje socioeducativo) y la generación de habilidades que le permitan una mejor convivencia social a futuro. Lo que se busca es trascender el aspecto meramente formal de la reparación respecto de la víctima, que podrá ser de orden más pragmático (por ejemplo el de los perjuicios) y abogar por el desarrollo de competencias personales que le permitan disminuir las probabilidades de involucrarse en nuevas infracciones a la ley penal.

La mediación en contexto penal se constituirá en el enfoque que por excelencia permitirá la consecución de todos los objetivos propuestos, dado que constituye un proceso metodológico que permite enfrentar el conflicto penal de una manera particular. En este proceso, las partes involucradas, víctima y ofensor, se encuentran con un tercero imparcial que facilita el logro de un acuerdo que sea mutuamente satisfactorio a la vez que propicia aprendizajes más allá del proceso penal puntual. Este proceso se basa en una intervención socioeducativa con la cual, progresivamente y a través de sucesivos encuentros o entrevistas, se producen intercambios de afectación mutua y se busca un fin restaurativo y resocializador.

B) Desarrollo de una intervención integral en el marco de la mediación juvenil

Dice relación con la concepción de la intervención como un proceso integral que abarca dimensiones desde lo individual a lo socio-familiar, considerando diversos componentes para el logro efectivo de los objetivos propuestos.

1. En el **plano individual**, la intervención ejecutada a través de los encuentros o entrevistas individuales o conjuntas, es entendida como el conjunto de discursos y prácticas comunicativas que se realizan con él o la joven en el marco del programa. La brevedad desafía a los equipos a plantearse una intervención acotada, pero planificada, intencionalmente formativa, desde que el o la joven ingresa hasta que egresa del programa.
2. En el **plano familiar**, el principal foco de trabajo se centra en su rol de soporte para el cumplimiento de la reparación por el adolescente, por lo que se deberá involucrar a la familia o los referentes significativos desde el ingreso al programa, informando los alcances y los compromisos adquiridos por los jóvenes y reforzando su rol y compromiso de apoyo en la consecución de los objetivos reparadores y socioeducativos planteados para el adolescente.
3. En el **plano socio-comunitario**, los esfuerzos del proyecto se centrarán en la construcción de las articulaciones y/o coordinaciones que sean necesarias con otros programas que están en funcionamiento en los espacios locales.

❖ COMPONENTES DE LA INTERVENCIÓN

1. *Responsabilización.* En un primer nivel de responsabilización, se interpela al adolescente a hacerse cargo de la infracción cometida y por tanto, de las consecuencias que de allí derivan para él.

Seguidamente, el proyecto realizará las acciones para avanzar a un segundo nivel de responsabilización, donde el adolescente va siendo confrontado con el hecho delictivo y sus consecuencias. En el desarrollo de este nivel, se busca generar sentido a las normas sociales y jurídicas que regulan la convivencia en comunidad y tomar conciencia de los perjuicios ocasionados con su transgresión. La acción responsabilizadora en este segundo nivel se planifica mediante el despliegue de una serie de técnicas y prácticas comunicativas desarrolladas en las sesiones individuales efectuadas con el joven, que buscan gatillar procesos reflexivos y de aprendizaje, las que se traducen en lo operativo en la aceptación de los hechos y sus consecuencias, en una comprensión integral del daño ocasionado y una voluntad concreta de reparación. En razón de lo anterior, los proyectos deben plantearse como una intervención pertinente, planificada, intencionalmente formativa, desde que el adolescente ingresa hasta que egresa del programa.

2. *Reparación.* La reparación del adolescente en el contexto de este programa deberá traducirse en primer lugar, en la pesquisa de situaciones de vulneración que el adolescente se encuentre vivenciando y que lo hayan afectado en su historia vital, ante las cuales el programa deberá orientar o gestionar la derivación a las instancias de apoyo correspondientes. En segundo lugar, en la evaluación respecto de las vivencias que el proceso de enfrentamiento con el sistema policial y/o judicial le ha significado al adolescente. Se deberá pesquisar si se han registrado reacciones estigmatizadoras hacia el joven o su familia.

3. *Habilitación.* En el contexto de este programa, la habilitación social se traducirá en el desarrollo de ciertas habilidades tales como:

- Resolver conflictos de diversa índole y magnitud de manera pacífica.
- La capacidad de identificar cognitiva y emocionalmente posturas e intereses divergentes a la suya.
- El desarrollo de tolerancia a ciertos grados de frustración.
- El desarrollo de adecuados niveles de asertividad.
- Potenciar o desarrollar flexibilidad cognitiva, que le permita reconocer diversas alternativas de solución a un problema.
- Comprometerse en la acción con un objetivo dado.
- Analizar las razones de su comportamiento.
- Expresar necesidades y realizar peticiones.
- Avanzar desde una perspectiva egocéntrica o individualista para analizar las situaciones hacia una perspectiva más integral y reflexiva, que le permita incorporar diversos factores a su análisis.
- Co-construir acuerdos mutuamente satisfactorios.

Para avanzar en el desarrollo de las habilidades antes descritas, el programa podrá desplegar técnicas comunicacionales que le permitirán al adolescente abrir una serie de posibilidades, las que podrá explorar y revisar con el apoyo de un mediador calificado. Es en la conversación desarrollada tanto en las sesiones individuales como conjuntas, que el mediador gatilla y co-construye posibilidades de acción que les permiten a las partes acercarse a una comprensión común, valorarse y respetarse mutuamente en la diferencia, construir acuerdos, establecer compromisos y proyectar futuro. Dicha conversación no busca ser impositiva para las partes, sino más bien provocadora, generadora de sentidos, movilizadora de emociones, comprometedoras en la acción. Lo anterior puede desarrollarse mediante un uso acertado de preguntas, reformulaciones, reflejos, clarificaciones, focalizaciones, permitiendo que sean las partes quienes arriben en definitiva a una conclusión y se empoderen de la solución a sus conflictos. El mediador en dicho proceso sólo puede actuar como facilitador, generando las condiciones para el encuentro y el diálogo de los procesos de construcción y acuerdo y finalmente los procesos de compromiso y acción.

4. *Integración Social.* La acción del programa debe abordar los efectos estigmatizadores de la acción, su perjuicio o daño en los lazos que el adolescente mantiene con diversas instituciones formales e informales de la comunidad. Asimismo, se deberá procurar que el proceso de habilitación del adolescente diga relación con su integración en relaciones sociales positivas y donde pueda desplegar de manera propositiva y autónoma su individualidad.

❖ METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

Este programa circunscribe su actuación a los límites que establece el Principio de Oportunidad de la justicia penal juvenil, incorporando elementos de tipo restaurativo, en sus procesos, técnicas y resultados dada la importancia que le otorga a la participación de las partes y/o de la comunidad en la propia resolución de las situaciones delictivas que las afectan, y la necesidad de contar con la ayuda de un facilitador.

Este tipo de enfoque se aviene bien con el contexto vital adolescente, pues a menudo las transgresiones juveniles se presentan entremezcladas con conductas relacionadas con la edad, por lo cual, al transitar a la vida adulta tales conductas podrían desaparecer. Las salidas alternativas que ofrece el enfoque restaurativo, permite a los jóvenes infractores la posibilidad de probar ante sí y los otros que son capaces de vivir en sociedad de manera constructiva. Su ejecución se lleva a cabo sin romper los vínculos sociales y actividades cotidianas, por el contrario, el programa busca cautelar que no se produzca un daño en la inserción social del joven.

Metodológicamente, el programa implementa la Mediación.

LA MEDIACIÓN

La mediación en el ámbito de salidas alternativas se caracteriza por constituir una intervención especializada, en la cual un mediador escucha, orienta y facilita el diálogo entre las partes para llegar a un acuerdo concordado de reparación del daño, donde los objetivos de dicha intervención apuntan a:

- Orientar la intervención hacia la responsabilización del adolescente por las consecuencias que generó su situación en la víctima.
- Impulsar el diálogo y la participación del joven y la víctima en la resolución del conflicto.
- Generar una voluntad y compromiso reparador en el adolescente infractor.
- Estimular la apertura de la víctima a ser compensada con una reparación por parte del joven.

No obstante lo anterior, más allá de un fin responsabilizador, el programa de reparación del daño, tiene un matiz educativo que apunta a ayudar a la construcción de nuevas formas de respuesta ante el delito juvenil, privilegiando alternativas que permitan no alterar significativamente el desarrollo integral de los adolescentes.

Características del proceso de mediación:

- ✓ *Voluntario.* Resulta sustancial para efectos del proceso y de los resultados, que todas las partes involucradas, víctima y joven, participen de manera libre y consentida de la mediación.
- ✓ *Confidencial:* La implementación de un modelo de Justicia Restaurativa no puede en modo alguno contradecir los principios constitucionales del debido proceso y las garantías de defensa de las partes. La confidencialidad dice relación con todo hecho divulgado durante el proceso, sea por disposición legal o por determinación de una voluntad legítimamente autorizada, ésta destinado a permanecer oculto a otra persona distinta del legítimo depositario.
- ✓ *Imparcial Neutral.* Apunta a la condición de ecuanimidad y razonable objetividad que deberá exhibir el mediador durante la conducción del proceso, no pudiendo actuar de manera prejuiciosa a favor de ninguna de las partes. El mediador, en este contexto par-

ticular, deberá explorar con un criterio amplio las propuestas y necesidades de todas las partes y conducir el proceso en función de dicha información, sin tratar de imponer unilateralmente una solución. No obstante lo anterior, el mediador deberá mantener los niveles de resguardo que corresponda respecto de la situación o de los sentimientos de vulnerabilidad que la víctima pudiese manifestar, lo que deberá ser considerado en la planificación de las sesiones, pudiendo realizarse una mediación indirecta donde las partes no sostengan ningún encuentro o entrevista conjunta y sólo se realicen sesiones individuales, incluyendo la discusión del acuerdo.

- ✓ *Informal.* Debe ser un proceso flexible, que sea desarrollado de una manera que incorpore las características particulares de cada caso, sea que se trate de una medida o una sanción, que sea una mediación directa o indirecta, que se realice antes del proceso de formalización de la investigación, después de la condena o durante la ejecución de un proceso de encarcelamiento, que se realice con la o las víctima(s) directa(s) o su representante, que se incorporen entrevistas con otros actores relevantes para el proceso, por ejemplo padres u otro adulto significativo. Esta característica dice relación con que no existe un procedimiento estandarizado y rígido que opere para todos los casos, adaptándose a las características y requerimientos de las partes.

Consideraciones respecto a la Víctima

La acción reparadora no puede ser entendida sin incorporar y comprender a una parte sustantiva del proceso, la víctima, ya que es a ella a quien se le debe resarcir el bien dañado. Es sólo desde la percepción de este actor que se dará por cumplida la acción restaurativa.

La comprensión de los diversos grados de victimización obliga al programa, y específicamente al mediador, a considerar en su intervención no sólo el daño que la víctima ha vivenciado en relación directa con el hecho delictivo, sino también el producido por el propio proceso y cómo esto puede afectar la intervención. También le obliga a considerar su propia acción como posible fuente generadora de victimización, y por ello, analizar la información y programar su intervención con la consiguiente responsabilidad.

Se entenderá por víctima "al ofendido por el delito", quien puede ser una persona adulta, un joven, un niño o niña, así como también una institución, servicio público o empresa que haya sido dañada por efecto de la conducta infractora del o la joven, en cuyo caso el proceso será realizado con el representante que dicha institución designe para estos efectos.

Pudiere ocurrir que la víctima no accediera a presentarse directamente a la entrevista y que decidiera que su representante concurriera en su lugar, situación para la que está facultada por la Ley, aun cuando ésta alienta la presencia de la víctima en el proceso por el papel protagónico que le otorga en la resolución del conflicto y la consideración de sus intereses.

La victimización constituye un proceso, una construcción vivencial por el cual la víctima reportará en diversos grados alguna experiencia de "daño" respecto de un acto tipificado como "delito". Dicha experiencia de daño podrá ser por acción u omisión y podrá tener una relación directa o indirecta con el "hecho delictivo".

La "experiencia de daño" constituye una experiencia subjetiva y por tanto podrá adoptar diversas formas y abarcar diversos ámbitos según la víctima, sus circunstancias, su historia y los contextos donde dicha experiencia se vaya construyendo. Una vez que se comprende que la victimización es un proceso, entenderemos que reviste diversas complejidades ⁷², a saber:

- **Victimización Primaria:** Es la resultante del crimen, entendiendo el delito como una amenaza o una lesión a un bien jurídicamente tutelado, los daños pueden ser físicos, materiales o psicológicos.
- **Victimización Secundaria:** Se refiere a la producida por las instancias formales de control social, encargadas de la persecución del delito y de la administración de justicia. El accionar del sistema parte desde el desinterés del sistema por la víctima hasta la misma acción victimaria y estigmatizadora en contra del ofendido.
- **Victimización Terciaria:** Se refiere a la falta de receptividad social en relación a las víctimas, la que puede provenir tanto del mismo Estado (más allá de los órganos de control social) como del mismo grupo de referencia de la víctima.
- **Cuarto Grado de Victimización:** Surge en función de las vivencias y como resultado de los procesos de victimización antes señalados.

Algunos teóricos agregan un quinto grado de victimización que es el Miedo a la victimización, traducido en la sensación de inseguridad y miedo que puede vivenciar un sujeto, independiente de los medios de que dispone para evitar u oponerse al peligro.

Modelos y Técnicas

Los modelos y técnicas utilizadas para llevar a cabo el proceso durante los diversos encuentros y entrevistas son variados y deberán ser evaluadas y diseñadas según las características de cada caso:

Modalidades de Ejecución de la Mediación:

- a) **Proceso de Mediación Directa:** Se realizan encuentros directos y conjuntos entre las partes víctima-ofensor.
- b) **Proceso de Mediación indirecta:** Se realizan encuentros sucesivos y separados entre las partes víctima-ofensor.

Técnicas:

- **Modos interrogativos:** Preguntas informativas, preguntas modificadoras
- **Modos afirmativos:** Uso de reformulaciones, connotaciones positivas, legitimización de posiciones, re- contextualizaciones.
- **Uso de resúmenes,** construcción de alternativas, focalización, clarificaciones, entre otros.

II. Etapas de la Intervención

⁷²Eiras, U. (2005). *Mediación Penal, de la práctica a la teoría*. Editorial Histórica, Buenos Aires.

En este punto se propone el proceso de intervención en sus distintas fases, considerando el conjunto de actividades que es necesario realizar para dotar de contenido la ejecución del programa⁷³. En el desarrollo de dichas actividades se busca intencionar el logro de determinados resultados que se encuentran asociados a los objetivos definidos por el programa.

I. ETAPA PRELIMINAR

La remisión de casos deberá cumplir con determinadas formalidades que permitan acreditar el ingreso administrativo al programa. Entre estas se encuentran:

- Identificación de la instancia derivadora y fecha de solicitud
- Teléfonos y e-mail de contacto de la instancia derivadora.
- Datos de identificación del caso. Nombre del o los imputados y la o las víctimas.
- Domicilio de las partes.
- Antecedentes relevantes para el proceso y/o recomendaciones.
- Consideraciones a tener presentes al momento de iniciar la mediación, y que pudiesen afectar el proceso según opinión de la instancia derivadora.

2. ETAPA DE EVALUACIÓN

El objetivo de esta etapa es conocer la situación del adolescente y su perspectiva en torno a la infracción, detectar sus recursos (familiares, comunitarios, personales) y la disposición a participar de un proceso reparatorio.

Se deberá informar al adolescente sobre las características del programa, esto es, definición, deberes y consecuencias. Para ello, el adolescente deberá ser informado, por escrito si es necesario o por algún medio que permita su comprensión, de los derechos que le asisten durante la ejecución del programa. Se debe explicitar el rol que compete a este último.

Si bien la evaluación es una tarea permanente de la ejecución, en esta primera etapa fijará el punto de partida de la intervención. Deberá considerar las variables individuales, familiares y socio-comunitarias referidas en la descripción de las dimensiones. Así también se pueden incorporar (cuando existan) evaluaciones anteriores como insumos. Esta evaluación dará lugar a una perspectiva integrada para efectos de planificar la intervención, o específicamente las sesiones.

El rol y la participación del adulto significativo en esta etapa es de carácter voluntario y se enmarca en la obligación del programa de informar a la familia respecto del programa, sus características, condiciones, rol de los integrantes del equipo y en la medida de lo posible, relevar su papel en el adecuado cumplimiento de la reparación por parte del adolescente.

Durante el proceso de ingreso, el programa deberá elaborar y remitir un primer documento que informe a las partes que llevan la causa, la disposición y/o confirmación del adolescente

⁷³ A partir de los documentos: Servicio Nacional de Menores (2007). *Orientaciones Técnicas Programa De Reparación del Daño*. Gobierno de Chile. Y Corporación Opción. (2010). *Evaluación del Proceso de trabajo Corporación Opción y Fiscalías Regionales, para la puesta en marcha de las sanciones de reparación del daño desde un enfoque Restaurativo*. Chile.

de efectuar la reparación del daño, o en su defecto, cuando el adolescente se hubiere retractado de efectuar dicha reparación en la primera entrevista con el facilitador mediador, se informará de la negativa del joven a cumplir con esta.

El informe deberá contener los siguientes puntos:

- Datos de identificación del caso.
- Datos de la o las víctimas.
- Antecedentes de atención por parte del programa. Se deberá incluir el nombre del mediador responsable, los resultados de la atención brindada, fecha de la atención, en caso de inasistencia las justificaciones entregadas por las partes para su ausencia.
- Debe ser un reporte que sintetice la disposición de las partes para llevar a cabo la mediación, y en ningún modo debe vulnerar la condición de confidencialidad del proceso.

3. ETAPA DE EJECUCIÓN

En esta etapa se desarrollan sesiones de tipo individual y/o conjuntas con ofensor y víctima, dependiendo de las características del caso y la disposición de las partes. El nivel de desarrollo de las sesiones, en términos de frecuencia y profundidad, variará según las particularidades de cada caso, procurando en todo momento que la intervención se circunscriba al logro del acuerdo y a la fijación de las condiciones de cumplimiento entre las partes.

Esta etapa comprende desde la primera entrevista que realiza el facilitador al adolescente y eventualmente a su familia u otros adultos que lo apoyen, hasta el instante en que se operacionaliza el protocolo de reparación.

En la primera entrevista se indaga la existencia de apoyo de los padres o adulto significativo, se realizan primeras aproximaciones respecto de disponibilidad horaria y los primeros acuerdos de frecuencias de sesiones entre adolescente y mediador.

Durante el proceso de ejecución el programa elaborará y remitirá a los actores relevantes un segundo informe, elaborado por el mediador responsable al momento que concluya el proceso de mediación, con la suscripción del Protocolo de Reparación. Dicho Protocolo deberá señalar los siguientes puntos:

- Datos de identificación del caso.
- Identificación y datos de contacto de ambas partes.
- Antecedentes y datos de ubicación del mediador responsable.
- Breve descripción del proceso de mediación.
- Descripción clara del acuerdo pactado y condiciones de satisfacción de dicho acuerdo, plazos de cumplimiento y criterios de flexibilidad respecto del acuerdo y sus condiciones, si los hubiera. Asimismo se deberá consignar las firmas de las partes involucradas infractor(es), víctima(s), y del mediador responsable.

4. ETAPA DE CIERRE

Finalmente en la etapa de cierre, se remitirá un tercer informe en el que se dará cuenta del cumplimiento de la reparación por parte del adolescente según lo acordado. El informe deberá contener los siguientes puntos:

- Datos de identificación del caso.
- Datos de la o las víctimas.
- Antecedentes de atención por parte del programa. Se deberá incluir el nombre del mediador responsable, los resultados alcanzados respecto de la reparación comprometida, condiciones de cumplimiento de la reparación y un breve reporte de satisfacción de la o las víctimas. En caso de incumplimiento, se deben incluir las justificaciones entregadas por las partes para su ocurrencia, condiciones de incumplimiento total o parcial y otras observaciones de consideración.

Para la emisión de estos informes, es imprescindible discriminar respecto al tipo de información que se debe aportar, distinguiendo aquellos antecedentes obtenidos en la confidencialidad del proceso mediador. Se procede con el egreso administrativo del caso, informando causales de cierre en las respectivas bases de datos o planillas de egreso.

III. Operacionalización de los componentes de la Intervención Reparación del Daño

a. ETAPA DE EVALUACIÓN

Fase: Encuadre y contextualización del proceso de mediación /Aproximación evaluativa respecto del adolescente y su contexto socio- familiar.

Componentes Dimensiones	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INTREGRACIÓN SOCIAL
INDIVIDUAL	Se informa sobre el motivo de la intervención, las características del programa, rol del mediador, las obligaciones de los acuerdos contraídos y las consecuencias de cumplir o desistir de la reparación.	Se analiza la vivencia subjetiva del adolescente respecto del proceso que ha debido enfrentar. Así mismo se pesquisa requerimientos de carácter reparador ante situaciones de vulneración de derechos.	Se evalúa los recursos personales del joven para participar de los encuentros que se sostendrán con mediador y víctima, así como con los factores que pudieran llegar a interferir o facilitar el proceso.	Dado que el programa tiene la condición de realizarse sin desvincular al joven de su medio, se debe procurar que dicha inserción no se afecte por el contacto que el tenga con el sistema judicial pudiendo producirse un proceso de reacción social que afecte dicha inserción.
FAMILIAR	Se informa a los padres o adultos significativos respecto de las características del programa, objetivos y etapas del proceso, rol del mediador, obligaciones de los compromisos contraídos y de su rol en la facilitación del cumplimiento de esos acuerdos.	Se pesquisan señales que den cuenta de alguna afectación en sentido del efecto que ha vivido el joven en este proceso. De detectarse situaciones de vulneración de derechos, se le informa a la familia de las acciones de orientación y/o derivación que desarrolla el proyecto.	Se evalúa con la familia los recursos del sistema para apoyar proceso de responsabilización del joven y las condiciones de soporte que se requerirán para hacer efectivos los procesos socioeducativos que el programa considera necesarios desarrollar.	Se refuerza el rol de la familia o adulto significativo enfatizando el rol que desempeñan como soporte para una integración y mantención del vínculo social del joven son su comunidad. Así mismo, si el joven ha vivenciado algún proceso de estigmatización, se debe abordar el rol de la familia para minimizar dicha situación.
SOCIO-COMUNITARIO	Se evalúa las condiciones de integración del joven y factores socio-estructurales que pudiesen haber incidido en la participación del joven en la infracción.	Se evalúa el conjunto de ofertas disponible de alternativas socio-comunitarias para derivar al joven y su familia a instancias de apoyo según sea la situación de vulnerabilidad detectada (municipio, consultorio de salud, programa de protección especializada, etc.)	Se evalúa la red socio-comunitaria que de la que dispone el joven y su familia, instancias que permitieran apoyar el proceso de habilitación.	Se evalúa y refuerza la red de apoyo del joven y su familia incentivando a que la experiencia del programa no afecte el nivel de inserción en la comunidad, fomentando una integración social plena.

Fase: Primera sesión individual con adolescente y víctima

Componentes Dimensiones	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INTREGRACIÓN SOCIAL
INDIVIDUAL	<p>En la entrevista con el joven se busca conocer en profundidad la visión del adolescente en relación con los hechos, como los sitúa y que nivel de responsabilidad asume por iniciativa propia. Que vivencia y definición hace del conflicto así como su motivación e interés para asumir el conjunto de responsabilidades que conlleva participar en el Programa.</p> <p>En entrevista con la víctima se profundiza respecto de su visión de los hechos y las consecuencias que ha sufrido en términos físicos, psicológicos o materiales, su vivencia y definición del conflicto y su motivación para llegar a un acuerdo de compensación con el adolescente. Se establecen los niveles de daño se pueden haber propiciado. Dicha información es incorporada en la planificación de las sesiones subsiguientes.</p>	<p>Se profundiza en la pesquisa de las condiciones del daño, ya sea que se trate del contacto con el sistema judicial o situaciones de vulneración de derechos que afecte su desarrollo psicológico, social o emocional.</p>	<p>Se evalúa y proyecta los recursos personales que el joven exhibe, incorporando dicha información en una planificación de las sesiones con vistas a la consecución de fines socio-educativos.</p> <p>Verificada la disposición de la víctima a escuchar al adolescente y su disponibilidad a ser reparada, se planifica las sesiones.</p>	<p>Niveles de logro en el ámbito de la responsabilización, reparación y habilitación son proyectados a la luz de una integración social positiva.</p>
FAMILIAR	<p>Se profundiza con padres o un adulto significativo respecto de los fines proceso, su rol en la facilitación para el cumplimiento de los acuerdos establecidos y en el desarrollo de un proceso socio-educativo orientado a la plena integración social.</p>	<p>Familia es informada de instancias de apoyo, orientación y/o derivación que la comunidad dispone.</p>	<p>Se evalúa con la familia los recursos del sistema para apoyar proceso de responsabilización del joven y las condiciones de soporte que se requerirán para hacer efectivos los procesos socioeducativos que el programa considera necesarios desarrollar.</p>	<p>Se refuerza el rol de la familia o adulto significativo enfatizando el rol que desempeñan como soporte para una integración y mantención del vínculo social del joven son su comunidad. Así mismo, si el joven ha vivenciado algún proceso de estigmatización, se debe abordar el rol de la familia para minimizar dicha situación.</p>
SOCIO-COMUNITARIO	<p>Se profundiza en la evaluación de las condiciones de integración del joven y factores socio-estructurales que pudiesen haber incidido en la participación del joven en la infracción.</p>	<p>Se evalúa el conjunto de ofertas disponible de alternativas socio-comunitarias para derivar al joven y su familia a instancias de apoyo según sea la situación de vulnerabilidad detectada (municipio, consultorio de salud, programa de protección especializada, etc.)</p>	<p>Se evalúa la red socio-comunitaria que de la que dispone el joven y su familia, instancias que permitieran apoyar el proceso de habilitación.</p>	<p>Se evalúa y refuerza la red de apoyo del joven y su familia incentivando a que la experiencia del programa no afecte el nivel de inserción en la comunidad, fomentando una integración social plena.</p>

b. ETAPA DE EJECUCIÓN

Fase: Desarrollo de Sesiones individuales y conjuntas con ofensor y víctima.

Componentes Dimensiones	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INTREGRACIÓN SOCIAL
INDIVIDUAL	<p>Se realiza un análisis global de la información suministrada por la víctima y joven recabada en diversas sesiones individuales y conjuntas. Se determinan los elementos o factores más significativos para cada una de las partes; los planteamientos que acerquen a un posible acuerdo; la disposición del joven a reparar a la víctima. Los acuerdos a los que pueden llegar las partes puede traducirse en una acción pecuniaria, restitución o reposición del objeto dañado, un servicio no remunerado a favor de la víctima o alguna otra forma de reparación simbólica como disculpas, compromiso de no reincidencia, etc.</p> <hr/> <p>Se analizan y dimensionan los daños asociados a la infracción. Adolescente dimensiona más claramente las consecuencias de su actuar y elabora un proceso de responsabilización por el daño ocasionado.</p> <hr/> <p>Una vez concordado el tipo de reparación entre las partes, este se deberá materializar en un Protocolo de Reparación que será suscrito por la víctima o su representante y el adolescente, luego se informa a las demás partes del proceso. En las sesiones individuales desarrolladas con el adolescente se profundiza en aspectos de la responsabilización, generando sentido. Se realiza una revisión</p>	<p>Se mantiene la profundización en la pesquisa de las condiciones del daño, ya sea que se trate del contacto con el sistema judicial o situaciones de vulneración de derechos que afecte su desarrollo psicológico, social o emocional. En cualquier momento que este daño sea detectado se realiza la consiguiente derivación a la instancia de atención correspondiente. Así mismo, para evitar la victimización que la actuación del propio programa pudiese ejercer, se revisa la actuación del propio mediador en la facilitación u obstaculización del proceso y del logro de un acuerdo.</p>	<p>Se determina el interés de las partes en buscar una solución, movilizándolo en ellos la reflexión de la importancia que tiene empoderarse del control y solución a los conflictos a los que cada uno se enfrenta diariamente. Se evalúa la capacidad e interés de las partes por escucharse mutuamente y participar activamente del proceso incentivando prácticas comunicativas que les permitan entenderse de mejor manera, expresarse más claramente y comprometerse en la acción.</p> <hr/> <p>Desarrollo del proceso permite al joven acceder a nuevos elementos para una comprensión más cabal del conflicto y a desarrollar competencias pro sociales.</p> <hr/> <p>Se refuerza en el diseño del protocolo de Reparación, la relevancia de hacer coherentes los compromisos con la acción como mecanismo que facilita la convivencia solidaria diaria. Los compromisos generan expectativas de las partes en una relación y su no traducción en acción resiente dicha relación.</p>	<p>Niveles de logro en el ámbito de la responsabilización, reparación y habilitación son proyectados en el ámbito de la integración social. Se refuerza niveles de vínculo con la comunidad.</p>

	continua e integral del proceso, En todo el proceso se debe favorecer un clima en que ambos se perciben como actores protagónicos en la solución del conflicto.			
FAMILIAR	<p>La participación de la familia o adulto significativo en el proceso de mediación es deseable pero voluntaria. Su negativa no afecta el trabajo con el joven, proceso de mediación ni construcción de acuerdo reparatorio.</p> <p>Cuando exista una prestación pecuniaria, el programa deberá cotejar que ella sea proporcional a las posibilidades del adolescente y su familia, además de privilegiar que las prestaciones en trabajo se relacionen con la infracción.</p>	<p>Se busca que la familia se comprometa e involucre en el proceso. El facilitador guía la entrevista buscando conocer la visión que tienen ellos del conflicto que se generó y su opinión respecto de la opción tomada por el adolescente, evaluando su disposición apoyarlo en sus esfuerzos.</p> <p>Asimismo el proyecto considera una orientación a la familia buscando generar una conciencia mínima en torno a los objetivos perseguidos con la reparación.</p>	<p>Se evalúa con la familia los recursos del sistema para apoyar proceso de responsabilización del joven. Se enfatiza su rol de soporte que para hacer efectivos los procesos socioeducativos que el programa considera necesarios desarrollar para lograr la integración social positiva.</p>	<p>Se refuerza el rol de la familia o adulto en la mantención del vínculo social del joven con su comunidad.</p> <p>Además se refuerza su rol en los procesos de socialización e incorporación de las habilidades desarrolladas en el proceso para su despliegue en una integración social positiva.</p>
SOCIO-COMUNITARIO	<p>Se hace seguimiento a las condiciones de integración del joven y a los facilitadores u obstaculizadores al proceso de responsabilización que radiquen en el contexto socio comunitario.</p>	<p>Se efectúa seguimiento en la orientación y/o derivación del joven y su familia a instancias de apoyo según lo requerido.</p>	<p>Se refuerza el uso por parte del joven y su familia de las instancias socio-comunitarias que permitan apoyar el proceso de habilitación.</p>	<p>Se evalúa y refuerza la red de apoyo del joven y su familia incentivando a que la experiencia del programa no afecte el nivel de inserción en la comunidad. Se refuerza y potencia dichas instancias de apoyo y su función en la plena integración social.</p>

c. ETAPA DE TÉRMINO: SEGUIMIENTO DE LA REPARACIÓN

Fase: Seguimiento al nivel de cumplimiento de los compromisos contraídos en el Protocolo de Acuerdo de Reparación

Componentes Dimensiones	RESPONSABILIZACIÓN	REPARACIÓN DEL AUTOR	HABILITACIÓN	INTREGRACIÓN SOCIAL
INDIVIDUAL	<p>Mediador controla la ejecución de la reparación en los términos que se han establecido en el Protocolo de Reparación, es decir, que el joven realice la prestación establecida. Dicha prestación puede darse en un acto único en la propia sesión o en un conjunto de actividades a realizar fuera del programa.</p> <p>Una vez que el joven ha ejecutado la reparación, se entiende que también ha cumplido la sanción Integra, situación que el facilitador informara a las personas correspondiente para que resuelvan y certifiquen dicho cumplimiento.</p>	<p>Seguimiento a la orientación y/o derivación entregada al joven y su familia. El programa deberá realizar las gestiones tendientes a orientar al joven y su familia respecto de los trámites a realizar.</p>	<p>Evaluación del nivel de desarrollo de las siguientes habilidades: resolver conflictos de diversa índole y magnitud de manera pacífica, capacidad de identificar cognitiva y emocionalmente posturas e intereses divergentes a la suya, desarrollo de tolerancia a ciertos grados de frustración, desarrollo de adecuados niveles de asertividad, desarrollo de flexibilidad cognitiva, que le permita reconocer diversas alternativas de solución a un problema dado, capacidad de comprometerse en la acción con un objetivo dado, capacidad de expresar necesidades y realizar peticiones, reparar relaciones, entre otras.</p>	<p>Los resultados de los procesos de responsabilización, reparación y habilitación son proyectados en el ámbito de su integración social, evaluándose las condiciones para su relación con otros en la convivencia social.</p> <p>Se refuerza niveles de vínculo con la comunidad.</p>
FAMILIAR	<p>Familia entiende su rol en el proceso de responsabilización del joven y favorece la continuidad de dicha labor una vez concluida la sanción.</p>	<p>Se cierra proceso de intervención, enfatizando los resguardos que el grupo familiar deberá mantener respecto del la experimentación del programa. Se refuerza la importancia de asistir a instancias de atención especializada en reparación en caso de haberse derivado.</p>	<p>Familia refuerzan los logros en el desarrollo de habilidades pro sociales, y se empodera de su rol en el desarrollo y potenciamiento de estas y otras habilidades, que favorecerán una relación positiva, productiva y satisfactoria del joven con su entorno social.</p>	<p>Familia toma conciencia de los objetivos de la intervención y su proyección en el proceso de integración social.</p>
SOCIO-COMUNITARIO	<p>Se realiza un cierre evaluativo a las condiciones de integración del joven y los facilitadores u obstaculizadores al proceso de responsabilización que radiquen en el contexto socio-comunitario.</p> <p>Se realiza coordinación con proyectos de apoyo post-programa, cuando el caso lo amerita.</p>	<p>Se efectúa coordinación con proyectos post-programa en la orientación y/o derivación del joven y/o su familia a instancias de apoyo o reparación según lo requerido.</p>	<p>Se coordina con el joven y su familia, cuando se requiera y exista disposición, la asistencia a instancias socio-comunitarias que permitan apoyar el proceso de habilitación, por ejemplo programas de control de violencia, tratamiento consumo de drogas, programas de sexualidad, etc.</p>	<p>Se efectúa cierre del proceso de acuerdo y de intervención socioeducativo, vinculándolo con el proceso de inserción social.</p> <p>Se refuerza y potencia el uso de dichas instancias de apoyo y su función en el logro de la plena integración social.</p>

4.4 Modelo de Intervención Salidas alternativas

I. Descripción de la Intervención

❖ OBJETIVOS

General: Desarrollar un programa individualizado de atención, orientado a fortalecer factores protectores del adolescente y de la red, que repercuta en evitar el riesgo de reingreso al sistema penal y desarrollar una supervisión y orientación al adolescente para el cumplimiento de Servicios Comunitarios y los Acuerdos Reparatorios.

Objetivos específicos

1. Desarrollar una intervención personalizada y una evaluación permanente del proceso basado en la identificación de necesidades y recursos diferenciados de cada adolescente desde una perspectiva de género y de derechos.
2. Desarrollar y/o fortalecer competencias en el adolescente que favorezcan su integración social, para disminuir el riesgo de reingreso al sistema penal.
3. Desarrollar acciones con la red local que faciliten la integración social del adolescente desde una visión de género y de derechos.
4. Facilitar la incorporación del adolescente a servicios comunitarios idóneos sobre la base del conocimiento de sus intereses y capacidades, junto con supervisar el cumplimiento de las actividades para el servicio comunitario, a través de atenciones directas y sistemáticas al adolescente y la organización donde se inserte.
5. Contribuir al cumplimiento de otras condiciones que sean decretadas en conjunto a aquella que amerita la intervención.
6. Sistematizar las prácticas innovadoras para desarrollar intervenciones de calidad.

❖ TABLA DE ESTRATEGIA PARA LA INTERVENCIÓN

Este instrumento está pensado como una forma de llevar a un plano más concreto las propuestas de intervención. De acuerdo a las prestaciones básicas del programa se determinan las necesidades de la población atendida y en función de ello se detallan estrategias, metodologías y acciones. La estrategia que se plantee resulta clave ya que es la forma en que se llevan a cabo los objetivos. Se espera que estas respondan a las necesidades identificadas en los adolescentes para el desarrollo de la intervención.

I. Tabla de Estrategias para la intervención del Programa de Salidas Alternativas

PRESTACIONES	NECESIDADES	ESTRATEGIAS	METODOLOGÍA	ACCIONES
DIFERENCIADAS	-Identificar recursos, necesidades, motivación, habilidades, y aspectos resilientes de cada adolescente, para la planificación y diferenciación de la intervención.	-Evaluaciones periódicas que permitan el conocimiento y la exploración de los diversos aspectos presentes en el/la adolescente tanto en lo individual, familiar y socio comunitario, que incidan en la planificación y diferenciación de su intervención desde una perspectiva de género y derechos basado en un enfoque de prevención secundaria.	- Aplicación de un instrumento que permita identificar recursos, necesidades, motivación, habilidades y aspectos resilientes de cada adolescente. -Aplicación de evaluaciones periódicas para desarrollar intervenciones diferenciadas a fin de evitar el reingreso al sistema penal.	- Aplicación de evaluación de entrada (ficha diagnóstica), evaluación de proceso (6 meses) y cierre. - Sesiones de entrevista con el/la joven y/o adulto significativo. - Entrevistas en sesiones individuales.
	- Identificación de factores asociados a situaciones de riesgos junto a factores protectores.	- Evaluaciones periódicas que permitan la exploración factores de riesgo junto a factores protectores a nivel individual, familiar y sociocomunitario desde un enfoque de factores de riesgo.	- Aplicación de un instrumento que permita identificar factores de riesgo y protectores del adolescente. -Aplicación de evaluaciones periódicas para determinar factores estáticos y dinámicos.	-Aplicación de evaluación de entrada, proceso y cierre. - Sesiones de entrevista con el joven y/o adulto significativo. - Entrevistas en sesiones individuales - Participación de el/la adolescente en evaluaciones periódicas.

	<ul style="list-style-type: none"> -Planificar acciones para articular adecuadamente las necesidades de la intervención de los/las adolescente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y determinar la intervención estableciendo micrologros, actividades, contenidos y tiempos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer objetivos, contenidos y responsabilidades según necesidades del o la adolescente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Participación de el/la adolescente en elaboración del plan de trabajo y construcción de micrologros. - Evaluación por parte del o la adolescente del cumplimiento de micrologros.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar estrategias de intervención para el desarrollo de competencias y capacidad de autocontrol, abordando factores de riesgos que puedan incidir en el reingreso al sistema penal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenciones motivacionales y personalizadas que buscan fortalecer competencias y problematizar conductas de riesgo promoviendo conductas de autocontrol, desde un enfoque de aprendizaje e integración social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en espacios de socialización individual y/o grupal a fin de aumentar competencias, capacidades de autocontrol y desarrollo de habilidades para la problematización y variación de conducta de riesgo. - Participación en espacios laborales o de capacitación, de acuerdo a edad y necesidades del/la adolescente 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación permanente de entrada, proceso y cierre. - Elaboración de micrologros. - Aplicación de módulos socio-educativos de trabajo enfocados principalmente a responsabilización. - Evaluación de taller. - Entregar información de catastro de redes locales al adolescente, de acuerdo a sus necesidades e intereses. - Aplicación de módulos temáticos individuales y/o grupales diferenciados que promueven la integración social. - Coordinación con redes territoriales para la integración de el/la joven en espacios prosociales.

	<p>-Implementar estrategias de intervención que incidan en la ampliación de las competencias del/la adolescente para alcanzar mayores niveles de integración social.</p>	<p>- Intervenciones motivacionales y personalizadas que tienen como finalidad generar nuevos mecanismos y aprendizajes, para lograr mayores niveles de integración en espacios prosociales desde enfoque de aprendizaje de integración social.</p>	<p>- Implementación de módulos de trabajo individual o talleres grupales de apresto escolar que permitan reforzar las competencias de el/la adolescente para hacer frente a las exigencias del sistema escolar.</p>	<p>- Aplicación de módulos de trabajo de apresto laboral. - Elaboración de módulos de trabajo y/o de apresto escolar individual de acuerdo a las competencias individuales necesarias de reforzar para propiciar la incorporación o permanencia en el sistema escolar.</p>
	<p>- Reconocimiento y desarrollo de competencias de el/la adolescente para su incorporación y mantención en el sistema escolar, en cualquiera de sus modalidades.</p>	<p>- Intervenciones motivacionales y personalizadas destinadas a promover la inserción y mantención de los y las adolescentes en el sistema educacional.</p>	<p>-Trabajo personalizado con el/la adolescente que revista un carácter lúdico y participativo en torno a actividades previamente diseñadas de manera individual y/o grupal que permita conocer dificultades y fortalezas en el/la adolescente.</p>	<p>- Evaluación de los logros y/u obstáculos del o la adolescente en relación a las dificultades y fortalezas presentadas durante su proceso de inserción o permanencia en el sistema escolar.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Resignificación del aprendizaje escolar como factor de motivación para la inserción/reincorporación y/o mantenimiento en el sistema escolar en cualquiera de sus modalidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer elementos de apresto escolar que permitan visibilizar dificultades y fortalezas que el/ la adolescente presenta respecto a su desempeño académico, que pueden facilitar y/o obstaculizar el logro de un proceso escolar exitoso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo individual de cadena de eventos escolares que permita reconocer aquellas acciones, factores y/o personas que propiciaron o promueven la desvinculación del sistema escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revinculación con espacios de educación. - Vinculación permanente con actores significativos del proceso escolar de el/la adolescente. - Reuniones con actores del sistema educacional a fin de conocer la oferta pública de apoyo a la retención escolar.
	<p>Motivación para la problematización y tratamiento del consumo problemático de drogas y/o alcohol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Problematizar junto con el/la adolescente respecto de conductas observables y consecuencias asociadas al consumo problemático de drogas y/o alcohol intencionado incorporación a Programas de tratamiento especializados en este ámbito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en entrevistas y/o sesiones individuales motivacionales para el acceso a tratamiento. - Coordinación intersectorial para intervención complementaria. -Instancias de intervención guiadas por el plan de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista motivacional individual con el/la adolescente. - Evaluación de entrada y tamizaje de consumo problemático. - Entrevista con tercero significativo, que informe resultado de tamizaje, en caso que corresponda.

	<p>-Intencionar que los/las adolescentes reflexionen sobre consecuencias del delito.</p>	<p>-Relación vincular entre el/la adolescente y su encargado de caso basado en la confianza y el respeto mutuo.</p>	<p>-Desarrollo de procesos comunicacionales centrados en el/la adolescente, consistente en la resignificación de la experiencia infractora.</p>	<p>-Elaboración de informes de avance de proceso, al sistema de justicia. - Reuniones complementarias de análisis de casos, de avances y/o nudos de la intervención con profesionales de los Programas de tratamiento.</p>
	<p>-Promover en los/las jóvenes el sentido responsabilizador de las actividades socioeducativas asociadas a las condiciones.</p>	<p>-Intervenciones con objetivos de resignificación de experiencias de infracción a la ley.</p>	<p>- Planificación de sesiones de trabajo orientadas a que el/la joven reconozca capacidades, habilidades e intereses.</p>	<p>-Sesiones de trabajo participativas con el/la adolescente. -Visitas domiciliarias. -Elaboración de informes técnicos bimensuales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Promover en los/las jóvenes, la identificación de recursos y capacidades personales para la ejecución de la condición de trabajos comunitarios. -Participación activa del/la adolescente en la visualización de espacio comunitario para la ejecución de la condición de trabajos comunitarios. 	<p>Motivar al adolescente en su participación, para una co-construcción del sentido de comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vinculación con el/la adolescente que permita promover procesos de autoconocimiento y de reflexión como ser social. 	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de diagnóstico y plan de trabajo que de cuenta de la particularidad de cada adolescente 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de casos en reuniones técnicas. -Sesiones de entrevista individual con el/la adolescente. -Aplicación de diagnósticos diferenciados. -Aplicación de Plan de Trabajo.
ADOLESCENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la red pro social por parte del/la adolescente para la instalación de nuevos lazos o fortalecimiento de los existentes con los espacios pro sociales y agentes sociocomunitarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenciones socio educativas que permitan que el/la adolescente reconozca espacios y agentes sociocomunitarios. - Desde un enfoque de redes para la integración social y un enfoque de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en espacios individuales y/o grupales a fin de reconocer y generar lazos con espacios y agentes sociocomunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de proceso de evaluación de redes de cada adolescente. - Entrevistas y/o sesiones de módulos comunitarios con el joven.
	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación del o la adolescentes con las redes pro-sociales y con agentes socio comunitarios desde una visión de genero 	<ul style="list-style-type: none"> -Intervenciones socio educativas que fortalezcan el desarrollo de aprendizajes pro-sociales a fin de ponerlos en práctica y vincularse en espacios comunitarios y con los agentes sociocomunitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en espacios individuales y/o grupales a fin de desarrollar competencias para la vinculación y la permanencia en espacios pro-sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar reuniones, entrevistas y visitas en terreno entre el/la adolescente y los encargados de caso con los distintos agentes sociocomunitarios encargados de espacios comunitarios e institucionales.

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de adulto responsable y/o persona significativa por parte del/la adolescente que favorezca la re- vinculación social 	<ul style="list-style-type: none"> - Intervención destinada al reconocimiento y fortalecimiento del vínculo del adulto responsable y/o adulto significativo con los espacios prosociales. 	<p>Participación adulto significativo y/o responsable en el proceso de reconocimiento y vinculación con la red social.</p>	<p>Entrevistas y/o sesiones de módulos con adulto responsable y/o significativo.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y acuerdos con espacios comunitarios y/o sociales para la inserción del/la adolescente, y para el cumplimiento de la condición de trabajos comunitarios y acuerdos Reparatorios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se mantendrá contactos permanentes con los actores de la red comunitaria, a través de gestiones tendientes a mantener y/o fortalecer los vínculos y canales de comunicación. -Se realizarán gestiones para incorporar nuevas redes comunitarias, para así ampliar la oferta de la red social a la cual el/la adolescente pueda acceder para cumplir con la condición de trabajos comunitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se implementará en sesiones individuales el desarrollo de competencias que le permitan al o la adolescente una adecuada inserción y participación en espacios sociocomunitarios para el cumplimiento de las horas asignadas en la suspensión condicional o acuerdo reparatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en reunión red local. -Gestionar reuniones, entrevistas y visitas en terreno entre el/la adolescente y los encargados de caso con los distintos actores encargadas de espacios comunitarios e instituciones del sistema educacional, de salud, de drogas y otros, para su inserción y para cumplimiento de trabajos comunitarios; como condición de la suspensión o del acuerdo reparatorio.

COORDINACIÓN CON EL SISTEMA DE JUSTICIA	-Establecer coordinaciones con actores judiciales y si corresponde con el coordinador judicial de acuerdo al ingreso y necesidades emergentes.	- Coordinaciones a fin de dar respuesta a orden de ingreso para el cumplimiento de condiciones decretadas, junto a aquellas condiciones paralelas.	- Se informará al coordinador judicial el ingreso del/la adolescente al Programa.	-Elaboración y envío de informes ingreso y/o, situación actual. - Asistencia a audiencias según requerimientos. - Solicitud de acta de audiencia para corroborar condiciones y constatación de otras condiciones.
	- Informar la orden de ingreso del/la adolescente al programa en cualquiera de sus modalidades.	-Coordinaciones con actores de justicia según necesidades emergentes.	-Comunicación permanente con actores judiciales según necesidades emergentes.	- Reuniones y gestiones de coordinación, según necesidades, con los distintos actores judiciales.

	<ul style="list-style-type: none"> - Informar oportunamente de los avances y dificultades de los procesos de ejecución de las condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fluidez en las coordinaciones con los actores pertinentes del sistema de justicia. - Contacto permanente con los distintos actores judiciales para informarles respecto al Estado de cumplimiento de las condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Informar a los actores judiciales respecto del ingreso del/la adolescente al programa. -Informes de ejecución de las condiciones, Informe de cumplimiento/incumplimiento, u otro que correspondan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de informes de solicitud de revisión de medida, en caso que se requiera. -Elaboración y entrega oportuna de informes de intervención, de cumplimiento y de egreso del o la adolescente según corresponda a actores judiciales pertinentes. -Asistencia a audiencias según requerimientos. -Reuniones y gestiones de coordinación, con los distintos actores judiciales según necesidades. -Entrevistas con el/la adolescente y familia. -Visitas domiciliarias.
--	---	--	--	--

<p>INTERVENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y mejoramiento de la calidad de la intervención 	<ul style="list-style-type: none"> -Supervisión de procesos de intervención en jornadas de trabajo de equipo para generar retroalimentación de la intervención y de las estrategias psicosociojurídicas implementadas. -Apoyar la ejecución de la intervención en la dimensión individual, familiar y grupal con la finalidad de detectar dificultades y otorgar soluciones oportunas a través de un proceso de evaluación permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar Intervenciones en análisis de casos a través de registros y actas de acuerdos. - Aplicar pautas de evaluación de proceso a cada expediente de manera de conocer los aspectos generales de la intervención. -Análisis y retroalimentación del proceso de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones técnicas de trabajo del equipo semanales para el análisis de los casos. - Pauta evaluación de expediente. - Reuniones periódicas de acuerdo a las particularidades de cada caso y retroalimentación de los procesos.
----------------------------	---	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de supervisión de casos a través de Videación de procesos de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de cada caso ingresados al programa, en reuniones técnicas dirigido a equipo técnico y dirección del programa, a fin de visualizar nudos críticos y facilitadores de la intervención - Se promoverá la reflexión técnica del equipo dirigida a analizar casos desde una perspectiva de derechos, relevando aprendizajes significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de casos virtual, la cual contiene información de ámbito individual, familia y socio comunitario. - Presentación del registro video en reunión técnica, donde el equipo en su conjunto reflexionará y discutirá técnicamente respecto al caso presentado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de coordinación con otros agentes de la red en el caso que se requiera. - Exposición de casos en reuniones técnicas semanales. - Reuniones periódicas de acuerdo a las particularidades de cada caso y retroalimentación de los procesos.
INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Recoger la práctica del equipo, para avanzar en la construcción de un modelo de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desde el equipo se realizará un proceso de focalización de aquellos ámbitos de la intervención que es importante reflexionar y profundizar. -Implementar videación a fin de mejorar la calidad de la aten- 	<ul style="list-style-type: none"> -Se diseñarán y aplicarán instrumentos que ayuden a la reflexión de información respecto de la implementación de los procesos de intervención que sirva de insumo para el análisis de la práctica, de estrategias, metodologías, relaciones y coordinaciones que sirvan para elaborar nuevas propuestas y estrategias de intervención. -Practica psicossocial que permite videar procesos de trabajo. Dicho registro audiovisual permite fortalecer el proce- 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas para análisis de caso con el equipo. -Jornadas de auto capacitación. -Jornadas de equipo. - Jornada interinstitucional. -Videación de sesión de los objetivos de intervención, en la que participan profesionales y usuarios (niño/a y adulto) sien-

	<p>- Dar respuestas especializadas a los y las adolescentes y al sistema judicial, de mantener y disponer de una oferta especializada que atienda a las necesidades de atención.</p>	<p>ción en los procesos de intervención para usuarios/as. - Aplicar metodologías de intervención acorde a las necesidades emergentes, considerando competencias y necesidades de los/las adolescente y del sistema judicial. Según enfoque de necesidades de intervención.</p>	<p>so de intervención -Implementar metodologías que revisiten un carácter grupal, y/o individual en atención al tipo de intervención requerido por el o la adolescente y demandado por la judicatura,</p>	<p>do grabada (videada) mediante un sistema audiovisual. El resultado de ello puede ser utilizado en diversas modalidades, como: Video feedback, análisis mediante la observación y espacios de formación.</p>
--	--	--	---	--

CONCLUSIONES

El presente documento desarrolla una propuesta de trabajo desde la Justicia y las prácticas restaurativas para abordar los conflictos escolares de tipo III y en justicia penal adolescente en las salidas alternativas como la ejecución de sanciones. Esto con el fin de aportar y complementar a lo ya avanzado en Colombia desde el ICBF y otros órganos competentes.

Se recomienda que las prácticas de Justicia Restaurativa, dentro del ámbito penal, tanto en su etapa anterior al proceso o la sentencia, como en la post sanción, se realicen tomando en cuenta el enfoque y principios de los DDHH, del debido proceso y la proporcionalidad de la sanción.

El presente documento no tiene la pretensión de abordar a cabalidad la legislación, los aspectos procesales y la administración de justicia, ni los protocolos en el ámbito educacional en Colombia. Se recomienda para su aplicación promover desde los actores institucionales responsables de su implementación, las condiciones políticas convocando sinergias con los jueces, fiscales, defensores, directivos de colegios, dirigentes y organizaciones comunitarias y otros actores claves, generando en los espacios territoriales protocolos de actuación con sistemas de monitoreo y cuenta pública de resultados.

Entendemos que lo anterior es la clave para poder avanzar con prácticas y Justicia Restaurativa en aquellos intersticios del sistema que deben colmarse con acciones que promuevan el bienestar de todos los actores ofensores, ofendidos y comunidad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedoya, LF., Guzmán, C. y Venegas, C. *Principio de Oportunidad Bases conceptuales para su aplicación*. Fiscalía General de la Nación, Colombia.
- Beristain, A. (1998) *Criminología y Victimología, “La alternativa recreadora al delito”*. Bogotá, Editorial Leyer,
- Britto, D. (2010). *Justicia Restaurativa: Reflexiones Sobre la Experiencia De Colombia*. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.
- Campbell, C., Devlin, R. O’Mahony, D., Doak, J., Jackson, J., Corrigan, T., and McEvoy, K. (2005). *Evaluation of the NorthernIreland and Youth Conference Service*. NorthernIreland Office Statistic and Research Branch. Disponible en http://www.restorativejustice.org.uk/resource/evaluation_of_the_northern_ireland_youth_conference_service/
- Center for the Prevention of School Violence. (2002). *Justwhatisschoolviolence?* North Carolina Department of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. News Brief. Disponible en http://test.ncdjjdp.org/cpsv/pdf_files/newsbrief5_02.pdf
- Chaux, E.; Vargas, E.; Ibarra, C. & Minski, M. (2013). *Procedimiento básico para los establecimientos educativos. Documento final de la consultoría para la elaboración de reglamentación de la Ley 1620 de 2013*. Documento elaborado para el MEN. Bogotá: documento sin publicar.
- Chaparro, VM. (2009) *Justicia Restaurativa En El Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Conversatorio Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Paipa Boyacá.
- Chapman, T, (2015). *European Research on Restorative Juvenile Justice (Volume II) Protecting Rights, Restoring Respect and Strengthening Relationships: A European Model for Restorative Justice with Children and Young People*. Bruselas, Observatorio Internacional de Justicia Juvenil.
- Chapman, T, (2015). *European Research on Restorative Juvenile Justice (Volume III) Toolkit for Professionals: Implementing a European Model for Restorative Justice with Children and Young People*. Bruselas, Observatorio Internacional de Justicia Juvenil
- Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (2002). *Principios Básicos sobre la utilización de programas de Justicia Restaurativa en materia penal*.
- Corporación Opción. (2010) *Propuesta de Mediación, conciliación, reparación para la resolución de conflictos escolares judicializados. Sistematización Mediación Penal en contexto escolar*. Chile.
- Corporación Opción. (2010). *Evaluación del Proceso de trabajo Corporación Opción y Fiscalías Regionales, para la puesta en marcha de las sanciones de reparación del daño desde un enfoque Restaurativo*. Chile.
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (2002). *Principios Básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en Materia Penal*.
- Decreto 1965 del 11 de Septiembre de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013. Ministerio de Educación, Colombia.
- Departamento de Justicia de Cataluña. (1998) *Programa de Mediación y reparación en el ámbito de menores*.
- Díaz, A. (2008) *Los Servicios en Beneficio de la Comunidad para Jóvenes Infractores en Chile y la Prevención de la Reincidencia: Enseñanzas desde la Justicia Restaurativa*. Ponencia presentada

en el Seminario “Justicia Juvenil: Una Visión Restaurativa”, realizado en Santiago de Chile, 17-18 de Noviembre.

- Domingo, V. (2008). *Justicia Restaurativa y Mediación Penal*. Artículo publicado en la revista de derecho penal Lex Nova. Disponible en <http://www.justiciarestaurativa.org/news/justicia-restaurativa-y-mediacion-penal>)
- Dünkel, F. (2008) *El futuro de la justicia juvenil: perspectivas europeas*.
- Dünkel, F., Horsfield P. y Parosanum A, (2015), *European Research on Restorative Justice (Volume I) Research and Selection of the Most Effective Juvenile Restorative Justice Practices in Europe: Snapshots from 28 EU Member States*. Bruselas, Observatorio Internacional de Justicia Juvenil.
- Eiras, U.(2005).*Mediación Penal, de la práctica a la teoría*. Editorial Histórica, Buenos Aires.
- Ellery, F., N. Kassam y Bazan C., (2010). *Prevention Pays: the economic benefits of ending violence in schools*. Plan International.
- Gil, O. (2014) *Mecanismos de Justicia Restaurativa en la Actuación Procesal Penal Colombiana*. Disponible en <http://www.grupoevos.com/revistajuridica/ivusta/justicia-restaurativa.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF (2010). Resolución 1301. Disponible en http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_icbf_1301_2010.htm)
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF (2012). Observatorio del Bienestar de la Niñez. Boletín número 5.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *Lineamiento técnico para la atención de la población vinculada o derivada del sistema de responsabilidad penal para adolescentes – SRPA*. Versión borrador.
- Johnstone, G. (2002). *Restorative Justice: ideas, values, debates*. Devon. Willan Publishing.
- Ley 906 de 2004 por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Colombia
- Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y Adolescencia. Colombia.
- Marshall, T. (1999). *Restorative Justice: An Overview*. London: Home Office Research Development and Statistics Directorate.
- Masters, G. 2002. *Reflexiones Sobre El Desarrollo Internacional De La Justicia Restaurativa*. Revista de Derechos del Niño N° 1 Universidad Diego Portales.
- McCold, P. y Watchel, T. (2003). *En busca de un paradigma: una teoría sobre Justicia Restaurativa*. International Institute For Restorative Practices. Disponible en http://www.iirp.edu/iirpWebsites/web/uploads/article_pdfs/paradigm_span.pdf
- Mejía, M (2012). *Justicia Restaurativa Y Principio de Oportunidad En El Sistema De Responsabilidad Penal Juvenil: Hacia la reconciliación con la víctima en el marco del conflicto armado*. Revista Ius Ad Veritatem 10. Universidad Santo Tomás. Tunja.
- Mera, A. (2009). *Justicia Restaurativa y proceso penal garantías procesales: límites y posibilidades*. Revista Ius et Praxis, Año 15, Número 2.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. *Guía pedagógica Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar*.
- Mirsky, L.(2011). *Building Safer, Saner Schools*. Promoting Respectful Schools, Volume 69, Number 1, Pg. 45-49. Traducción propia, desde http://lms.dcsdk12.org/pd/pluginfile.php/16997/mod_resource/content/1/Promoting_Respectful_Schools.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (1989.) Convención de Derechos del Niño.
- Organización de Naciones Unidas (2006). *World Report on Violence Against Children*.

- Organización de Naciones Unidas (2006). *Manual sobre programas de Justicia Restaurativa*. Oficina Contra la Droga y el Delito. Viena.
- Organización de Naciones Unidas. (2007). Observación General Número 10 a la Convención de Derechos del Niño.
- Organización de Naciones Unidas (2011). *Tackling Violence in Schools: a global perspective*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. High- Level Expert Meeting. Norway.
- Organización de las Naciones Unidas (2013). *Promoting Restorative Justice for children*. Special Representative of the Secretary-General on Violence Against Children. Nueva York.
- Procuraduría Delegada para a Defensa de los Derechos De La Infancia, La Adolescencia y La Familia.(2011). *Acción Preventiva 004.Informe De Vigilancia Superior Al Sistema De Responsabilidad Penal Para Adolescentes*. Bogotá, Colombia.
- Secretaría de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá (2012). *La Prestación de Servicios a la Comunidad. Una sanción con oportunidades para desarrollar procesos de Justicia Restaurativa en el Sistema colombiano de Responsabilidad Penal para Adolescentes*.
- Servicio Nacional de Menores (2007). *Orientaciones Técnicas Programa De Reparación del Daño*. Gobierno de Chile.
- Servicio Nacional de Menores (2007). *Orientaciones Técnicas Programa De Servicios En Beneficio De La Comunidad*. Gobierno de Chile.
- Smith, Pk. Morita, Y., Junger- Tas, J., Olweus, D., Catalano, R. y Slee, P. (Editors). (1999). *The Nature of School Bullying: a cross- national perspective*. New York. Routledge.
- Umbreit, M, Vos, B. y Coates, R. (2006). *Restorative Justice Dialogue, evidence based practices*. Center for Restorative Justice&Peacemaking, School of Social Work University of Minnesota. Disponible en http://www.cehd.umn.edu/ssw/rjp/PDFs/RJ_Dialogue_Evidence-based_Practice_1-06.pdf
- UNICEF. *Toolkit: Diversion and alternatives to detention*. Disponible en <http://www.createsolutions.org/unicef/whatdefinitionsdiversion.html>
- Van Ness, D y Heetderks, K. (2010). *Restoring Justice: An Introduction to Restorative Justice*. LexisNexisGroup.
- Wachtel, T. (2013). *Definiendo que es restaurativo*. International Institute for Restorative Practices. Disponible en <http://www.iirp.edu/pdf/Defining-Restorative-Spanish.pdf>
- World Health Organization. (2002). *Violence: a global public health problem*. Disponible en http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545615_chap1_eng.pdf
- Zehr, H. (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. Scottsdale, HeraldPress.
- Zehr, H. (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Book

