

Guía de **Atención Especializada**

con enfoque restaurativo y terapéutico para personas menores de edad, jóvenes y mujeres usuarias de la administración de justicia en el proceso penal juvenil.

INICIATIVA DE COOPERACIÓN TRIANGULAR
Justicia Restaurativa y Terapéutica para jóvenes y mujeres

Elaborado por:
**Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas
para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente - ILANUD**

Coordinado por:
Poder Judicial de Costa Rica

Marzo 2023

INICIATIVA
Justicia Restaurativa y Terapéutica para jóvenes y mujeres UNA INICIATIVA DE COOPERACIÓN TRIANGULAR COFINANCIADA POR LA VENTANA ADELANTE - www.adelante2.eu

BENEFICIARIO



PRIMER OFERENTE



SEGUNDO OFERENTE

Universidade de Vigo



Esta consultoría ha sido ejecutada en el marco de las actividades de la Iniciativa de Cooperación Triangular "Justicia Restaurativa y Terapéutica para jóvenes y mujeres", cofinanciada por la [Ventana ADELANTE](https://www.adelante2.eu).

Más información sobre la Iniciativa:

<https://www.adelante2.eu/es/iniciativas/ict-315-22/59>

345.08
C837s

Costa Rica. Poder Judicial.

Guía de atención especializada con enfoque restaurativo y terapéutico para personas menores de edad, jóvenes y mujeres usuarias de administración de justicia en el proceso penal juvenil – 1ª. ed. – San José, C.R.: Departamento de Artes Gráficas, 2023.

52p. 3 MB (Documento en PDF)

ISBN 978-9930-624-00-5

1. Derecho penal juvenil 2. Proceso penal 3. Administración de Justicia 4. Justicia restaurativa **I. Título**

Este informe ha sido elaborado con el apoyo financiero de la Unión Europea.

Los contenidos de este informe son de responsabilidad exclusiva del Poder Judicial de Costa Rica y en ningún caso reflejan las opiniones de la Unión Europea.

Contenidos

Agradecimientos	- 4 -
Introducción	- 6 -
Presentación	- 6 -
¿Cuál es el alcance de esta Guía?	- 9 -
Proceso de elaboración	- 10 -
Palabras y términos de uso frecuente en la Guía	- 12 -
Aproximaciones conceptuales sobre el enfoque de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica en la atención de las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles	- 13 -
¿Cómo entender el enfoque de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica?	- 13 -
Definiciones y elementos clave	- 13 -
La Justicia Restaurativa y la Justicia Juvenil Restaurativa: ¿hacia qué apuntan?	- 13 -
Principios y valores de la Justicia Restaurativa que dan sustento al enfoque	- 15 -
Repaso de las principales definiciones sobre Justicia Terapéutica: ¿hacia qué apuntan?	- 18 -
Principios y valores de la Justicia Terapéutica que dan sustento al enfoque	- 20 -
Beneficios y ventajas	- 23 -
Beneficios de la JR	- 23 -
Beneficios de la TJ	- 24 -
Compromisos y acuerdos internacionales que sustentan el avance en la implementación de los enfoques de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica	- 25 -
Orientaciones	- 32 -
Orientaciones político-institucionales	- 33 -
Orientaciones operativas de actuación de los operadores judiciales	- 35 -
Bibliografía	- 49 -

Agradecimientos

Es importante extender un agradecimiento al Programa de ADELANTE 2, a la Unión Europea, al Poder Judicial de Costa Rica, al Poder Judicial de República Dominicana y a la Escuela Nacional de la Judicatura dominicana, al Poder Judicial de Paraguay, al Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado México; a la Universidad de Vigo en Pontevedra, España, y a la Universidad de Santiago de Compostela en La Coruña, España.

Hacemos un especial reconocimiento a todas las personas que participaron en la fase de entrevistas y que acompañaron el proceso de construcción de la Guía.

De Costa Rica, Sr. Gerardo Rubén Alfaro Vargas, Magistrado Rector de Justicia Restaurativa; Sra. Jovanna Calderón Altamirano, Directora de la Oficina Rectora de Justicia Restaurativa del Poder Judicial; Sr. Jorge Mario González Delgado, Oficina Rectora Justicia Restaurativa; Sra. Evelyn Elizondo Camacho, Coordinadora Nacional Justicia Juvenil Restaurativa; Sra. Suhelen Brenes García, Fiscal Penal Juvenil; Sra. Eunice Villalta Calvo, Fiscal Penal Juvenil; Sra. Yorleny Ferreto Solano, Organismo de Investigación Judicial; Sra. Rosa María Jiménez Vargas, Organismo de Investigación Judicial; Sra. Angie Bartels Calderón, Organismo de Investigación Judicial; Sra. Roxana Segura Rodríguez, psicóloga del equipo psicosocial de Justicia Juvenil Restaurativa de San José; Sr. Alejandro Montero Acuña, Coordinador Defensa Penal Juvenil Coordinador Defensa Penal Juvenil; Sra. Priscilla Madrigal González, Jueza Coordinadora del Juzgado de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles; Sra. Debby Garay Boza, Fiscal Adjunta de la Fiscalía Adjunta Penal Juvenil; Sra. Carolina Carvajal Saborío, Fiscal Auxiliar de la Fiscalía de Ejecución de la Sanción Penal Juvenil; Sr. Edgar Barquero Ramírez, Fiscal de la Fiscalía Adjunta Penal Juvenil destacado en la Fiscalía de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles del Ministerio Público; Sra. Ana Belén Murillo Saborío, Jueza Penal Juvenil de San José; Sra. Jeannette Arias Meza, Jefa Secretaría Técnica Género del Poder Judicial; Sra. Xinia Fernández Vargas, Profesional, Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia del Poder Judicial; Sra. Alba Gutiérrez Villalobos, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial; Sra. Fressia Hernández Aguirre, Coordinadora de Justicia Restaurativa del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial;

De Paraguay, Sr. Mario Camilo Torres Leguizamón, Juez Penal de la Adolescencia; Sra. Alicia Bernal, Red de Voluntarios del Paraguay; Sra. Estefani Balbuena Castillo; Sr. Aldo López, Trabajador Social del equipo de Justicia Penal Adolescente del Juzgado de Lambaré; Sra. Yolanda Morel, Jueza de Sentencia de la ciudad de Asunción; Sra. Fabiola Molas, Ministerio Público; Sra. Mabel Colman Casco, directora General del Servicio Nacional de Atención al Adolescente Infractor; Sra. Carolina Melgarejo, Directora de Políticas Públicas del Servicio Nacional de Atención al Adolescente Infractor; Sra. Ana Vargas Pizurno, Psicóloga Forense; Sra. Juana Carina Sánchez; Agente Fiscal del Ministerio Público.

De República Dominicana, Sra. Kenya Scarlett Romero Severino, Magistrada del Poder Judicial y Jueza Coordinadora de los Juzgados del Distrito Nacional; Sr. Bernabel Moricete, Magistrado, Juez presidente de la Corte de Apelación de Niños, Niñas y Adolescentes del Departamento Judicial de La Vega; Sra. Elba Núñez, Procuraduría General de la República; Sr. Jonathan Baró, Procurador Fiscal del Distrito Nacional; Sra. Andrea Sánchez, Defensora

Pública, coordinadora del Departamento de Asistencia Legal Gratuita para Grupos Vulnerables; Sra. Mercedes Ivelisse Germán, Consejo Nacional de Drogas; Sra. Rosa Julia Flores, Médico Directora del Centro de Adolescentes en Consumo de Sustancias Psicoactivas; Sr. Juan Aníbal Rodríguez, Juez Coordinador del Departamento Judicial de Santiago y Juez presidente de la Corte de Apelación de Niños, Niñas y Adolescentes; Sra. Glorianna Montas, Departamento de Atención a Víctimas del Ministerio Público; Sra. Juana Baré, Coordinadora Centro de Mediación de Las Caobas del Poder Judicial; Sra. Rosa Iris Linares, Dirección de Justicia Inclusiva del Poder Judicial.

Del Estado de México, Sr. Sergio Valls Esponda, Magistrado Director General del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México; Sra. Iris Lisbeth Pérez, Mediadora, Conciliadora y Facilitador del Poder Judicial del Estado de México; Sra. Rosa Reina Camacho, Programa de Mediación Penitenciaria de la Dirección de Reinserción Social; Sr. Juan de Dios Rodríguez, Director de Reinserción Social del Estado de México, Subsecretaría de Control Penitenciario del Estado de México; Sr. Mario Montaña, Director Regional del Centro Estatal de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa del Estado de México; Sr. Rubén Montenegro, Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de México; Sr. Edgar Garay Vilchis, Juez de Control y Tribunal de Juzgamiento del Poder Judicial del Estado de México, especializado en adicciones, comisionado a los Tribunales de Tratamiento de Adicciones del Poder Judicial del Estado de México; Sra. Margarita Díaz, Procuraduría Protección de niños, niñas y adolescentes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Procuraduría Protección de niños, niñas y adolescentes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia; Sra. Diana Cuevas, Mediadora.

Destacado apoyo se recibió de la Sra. Francisca Fariña Rivera, Catedrática en Psicología de la Universidad de Vigo, responsable de la Cátedra UNESCO Educación Transformadora: Ciencia Comunicación y Sociedad y Presidenta de la Asociación Iberoamericana de Justicia Terapéutica y la Sra. Mercedes Novo Pérez, Profesora titular de la Facultad de Psicología de la Universidad de Santiago de Compostela.

Finalmente, se agradece a la asistencia técnica de la Ventana ADELANTE quienes participaron en el seguimiento a este trabajo, la Sra. Laura Cabral, la Sra. Eloísa García, la Sra. Tamara Amor, el Sr. Mario Barreto y el Sr. Hicham Boughdadi; así como, a la Dirección del ILANUD, Sr. Douglas Durán, Director y Sr. Óscar Arce, Asesor Principal, y al equipo que tuvo a cargo el desarrollo de este proceso, Sra. Silvia Frean Alcócer, Coordinadora Regional del Área de Prevención del Delito y la Sra. Megan Hernández Angulo, Consultora.

Introducción

Presentación

La Guía de Atención Especializada con Enfoque Restaurativo y Enfoque Terapéutico para Personas Usuarias de la Administración de Justicia en Procesos Penales Juveniles se inscribe bajo la Ventana ADELANTE 2022, en el que participan los países de Paraguay, República Dominicana, Costa Rica y el Estado de México, así como las Universidades de Vigo y Santiago de Compostela.

La Guía nace del compromiso de los países para asegurar la aplicación de los enfoques restaurativos y terapéuticos en la administración de la justicia y representa un instrumento de consulta que brinda pautas de actuación integrales, propuestas desde una comprensión de lo interseccional, y que permiten mejorar el abordaje que realizan las personas operadoras de justicia con especial atención a las mujeres, niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Ilustración 1. Visión de la Guía



Representa un instrumento de consulta que brinda pautas de actuación integrales, propuestas desde una comprensión de lo interseccional, que permiten mejorar el abordaje que realizan las personas operadoras de justicia



Responde al interés e impulso de los países para avanzar en la aplicación de los enfoques restaurativos y terapéuticos en la administración de la justicia específicamente en Justicia Penal Juvenil

La Guía busca generar una base de conocimiento para la atención y trámite oportuno de las poblaciones según sus condiciones de vulnerabilidad, en la integración de prácticas novedosas para la atención de las personas usuarias desde el primer contacto, en la resolución judicial, en las condiciones que se impongan y en el seguimiento y finalización de los procesos.

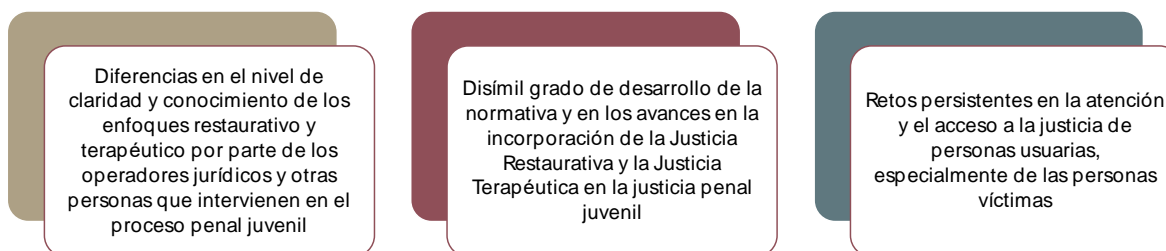
El Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente ILANUD, fue encargado de elaborar la presente Guía apoyando la transmisión de la experiencia y conocimientos en Justicia Restaurativa (en adelante JR) y Justicia Terapéutica (TJ) del Poder Judicial de Costa Rica, en tanto entidad coordinadora y primer oferente de cooperación, y de las Universidades de Vigo y Santiago de Compostela (España), constituidos como segundos oferentes, tal y como se presenta a continuación.

Tabla 1. Oferentes y receptores de cooperación en el marco de elaboración de esta Guía

Entidad coordinadora y primer oferente	Poder Judicial de Costa Rica
Segundos oferentes	Universidad de Vigo Universidad de Santiago de Compostela
Entidades beneficiarias	Poder Judicial de la República Dominicana / Escuela Nacional de la Judicatura dominicana (beneficiaria) Centro Estatal de Mediación, Conciliación y de Justicia Restaurativa del Poder Judicial del Estado de México (beneficiaria) Poder Judicial de Paraguay (beneficiario)

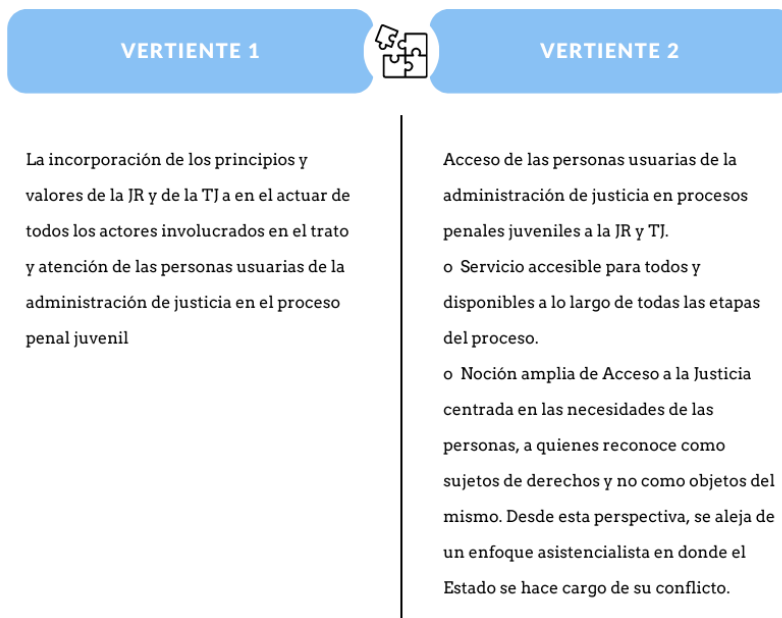
La pertinencia de la Guía procede de un proceso de consulta previamente realizado. Este proceso permitió conocer los principales retos y nudos críticos en la atención y abordaje de las personas usuarias de la administración de justicia, a saber: i. Las diferencias en el nivel de claridad y conocimiento de los enfoques restaurativo y terapéutico por parte de las personas operadores de justicia; ii. La heterogeneidad en el grado de desarrollo normativo de los países; iii. Los retos persistentes en la atención y el acceso a la justicia de personas usuarias de la administración de justicia, especialmente las personas víctimas.

Ilustración 2. Los desafíos en la elaboración de la Guía: la heterogeneidad de los países



Para tratar de dar respuesta a estas necesidades, la Guía aborda dos grandes vertientes: la incorporación de los principios y valores de la JR y de la TJ en el actuar de todos los actores involucrados en el trato y atención de las personas usuarias de la administración de justicia en el proceso penal juvenil; y, el acceso de las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles a la JR y la TJ.

Ilustración 3. Vertientes de la Guía



Partiendo de esas vertientes, la Guía está organizada en tres secciones: i. Una sección introductoria; ii. Una sección que aborda las aproximaciones y alcances de corte teórico-conceptual sobre el enfoque restaurativo y el enfoque terapéutico en la atención de las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles, de manera práctica y accesible, de tal forma que resulte sencilla de ser transmitida y replicada; iii. Una tercera sección con lineamientos generales en tres niveles: político-institucionales, operativos y de acceso y fortalecimiento de servicios.

Todas estas secciones han sido desarrolladas desde los enfoques de género y de juventudes, además de los enfoques restaurativo y terapéutico.

Ilustración 4. Estructura de contenidos de la Guía



¿Cuál es el alcance de esta Guía?

La Guía se limita a brindar una serie de orientaciones para fortalecer los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas operadoras de justicia, en la aplicación del enfoque restaurativo y el enfoque terapéutico en los procesos penales juveniles.

En términos de conocimientos, se promueve la estandarización de definiciones, conceptos y principios que faciliten un lenguaje común, lo que se vuelve fundamental frente a la dificultad que hay para establecer una única definición, por lo que se deben sumar elementos teórico-conceptuales que permitan entender los alcances y diferencias de la JT y TJ y sus respectivos enfoques.

Ilustración 5. Propósito de la Guía

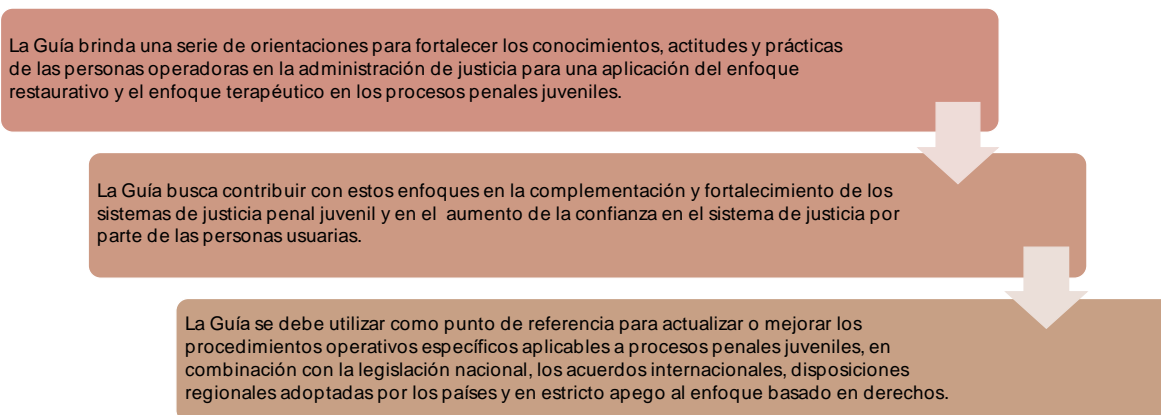


En este mismo sentido, la Guía busca contribuir en el ámbito de las actitudes al centrarse en puntualizar y superar los mitos y creencias que pueden imponer barreras para la aplicación del enfoque restaurativo y terapéutico en los procesos, como parte de un enfoque basado en derechos de las personas ofensoras y de las personas víctimas. En este plano, se busca subrayar las ventajas y los beneficios que estos enfoques de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica aportan a los procesos penales juveniles.

Por último, la Guía repasa los compromisos internacionales relacionados con la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica para conocer las herramientas y disposiciones que guían los principales consensos y acuerdos surgidos en los foros internacionales y regionales para el avance en la incorporación de estas perspectivas en los contextos nacionales de administración de la justicia. A partir de ello, se formulan las orientaciones estratégicas basadas en los enfoques de JR y TJ que dan cuerpo a la Guía, considerando y priorizando una serie de lineamientos que buscan incidir en las prácticas, abarcando tanto el nivel político-institucional como la dimensión operativa del actuar de los operadores judiciales en los procesos penales juveniles.

El propósito primordial de la Guía es ser un instrumento funcional, respetuoso de los diferentes momentos en los que se encuentra cada uno de los países en cuanto a desarrollo normativo e implementación de modelos de JR y TJ. En consecuencia, esta Guía va dirigida a recopilar y facilitar información de utilidad para contribuir a mejorar el acceso a la justicia de las personas usuarias y la gestión de las personas operadoras de justicia frente a los retos que conlleva este cambio de paradigma, de manera que se complementen y fortalezcan los sistemas de justicia penal juvenil y aumente la confianza en el sistema de justicia por parte de las personas usuarias.

Ilustración 6. Alcances de la Guía



Proceso de elaboración

El ILANUD utilizó una metodología de construcción participativa que refleja los aportes de la población priorizada, así como de otros actores clave y personal operador de justicia, atendiendo a las necesidades y realidades de las personas usuarias. Lo anterior se concretó en un proceso de trabajo pensado como un ejercicio de consulta, diálogo e intercambio propositivo entre todos los actores que participan en el ámbito judicial en los procesos penales juveniles, generando insumos para analizar, reflexionar y repensar las posibles aplicaciones de los enfoques y principios de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica en la atención especializada de las personas usuarias de la administración de Justicia, con énfasis en los grupos de población escogidos y la materia penal juvenil.

Ilustración 7. Proceso de elaboración de la Guía

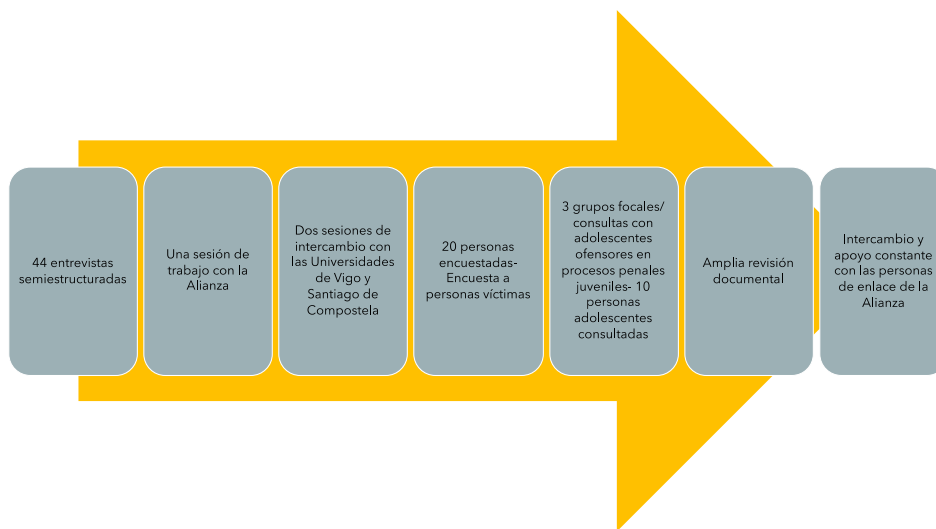


De tal forma, el proceso de construcción de la Guía favoreció la reflexión y el intercambio sobre los aspectos considerados como prioritarios y los principales saltos cualitativos que se requieren alcanzar en la materia. Por tanto, las orientaciones estratégicas que se presentan en este instrumento son fruto del debate, de la exploración conjunta y de las recomendaciones formuladas por interlocutores institucionales y personas usuarias consultadas, que dotan a la Guía de parámetros para una efectiva implementación de forma contextualizada a las realidades nacionales y necesidades de las poblaciones priorizadas.

También se identificaron retos y desafíos a los cuales debe abocarse la incorporación de los principios restaurativos y terapéuticos en el sistema de justicia, incluyendo una lectura desde el género y la edad. Igualmente, el trabajo mancomunado en los países de la Alianza fue propicio para una puesta en común sobre los alcances de los postulados y los enfoques de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica.

Para la recolección de la información se han combinado técnicas cuantitativas y cualitativas, dando como resultado la aplicación de 44 entrevistas semiestructuradas con informantes clave y una sesión de trabajo con la Alianza, para un total de 58 personas consultadas, en el periodo comprendido entre el 31 de octubre de 2022 y el 15 de marzo de 2023. Sumado a esto, y con el apoyo de los enlaces en los países de la Alianza se realizaron consultas con personas menores de edad en conflicto con la ley para conocer de propia voz su experiencia en el paso por un proceso penal juvenil y se desarrolló una encuesta para ser aplicada a personas víctimas usuarias de la administración de justicia. Con ello, se identificaron las necesidades de las personas que participan de un proceso penal juvenil y estos insumos recabados permitieron reforzar y validar las líneas y orientaciones que propone la Guía.

Ilustración 8. Resultados del proceso de consulta



Esta Guía representa un trabajo continuo de construcción, revisión y aplicación, para mantener un círculo virtuoso que garantice que la incorporación de nuevos entendimientos sobre la potencialidad de ambos enfoques para minimizar los impactos negativos que viven las personas usuarias de la administración de justicia en su paso por un proceso penal, en este caso, un proceso penal juvenil.

Palabras y términos de uso frecuente en la Guía

Género: El género se refiere a los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias.¹

Enfoque de género: El enfoque de género refiere a observar, analizar y promover transformaciones respecto de las desigualdades e inequidades en la condición, construcción de los roles y posición de hombres y mujeres en la sociedad.²

Interseccionalidad: La interseccionalidad es la interacción entre dos o más factores sociales que definen a una persona. Cuestiones de la identidad como el género, la etnia, la raza, la ubicación geográfica, o incluso la edad no afectan a una persona de forma separada. Al contrario: estos se combinan de distintas formas, generando desigualdades (o ventajas) diversas.³

Interdisciplinario: Distintas miradas científicas, a problemas o conjuntos de problemas, cuya complejidad es tal, que con el aporte (o la disponibilidad) de cada una de las disciplinas a la interdisciplinariedad, ayudaría a desentrañar las distintas dimensiones de la realidad social.⁴

Transdisciplinario: Proceso según el cual los límites de las disciplinas individuales se trascienden para tratar problemas desde perspectivas múltiples con vista a generar conocimiento emergente.⁵

Persona ofensora: Es aquella persona que se le investigan como autor o participe de hechos contrarios a la normativa penal vigente.

Víctima: Las personas que individual y colectivamente, hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera, o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente.⁶

¹ Género y salud. (2018, 23 agosto). Organización Mundial de la Salud. Recuperado 17 de febrero de 2023, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender#:~:text=El%20g%C3%A9nero%20se%20refiere%20a,personas%20con%20identidades%20no%20binarias>.

² Guía sobre el enfoque de igualdad de género y derechos humanos en la evaluación. (2015). Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica de Costa Rica. Recuperado 14 de febrero de 2023, de <https://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2017/06/Guide%202020-%20MIDEPLAN-compressed.pdf>

³ Qué es la interseccionalidad y por qué te importa saberlo. (2022, 1 julio). Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado 14 de febrero de 2023, de <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/que-es-interseccionalidad/#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20simples%2C%20la%20interseccionalidad,una%20persona%20de%20forma%20separada>.

⁴ Taborda, M, et al. (2005). Ciencias sociales e interdisciplinariedad: relación entre teoría y práctica. Recuperado 14 de febrero de 2023, de http://www.puentes.gov.ar/educar/servlet/Downloads/s_colecciones_fin/aun0402.pdf

⁵ Pérez Matos, N. (2007). El fenómeno informativo en Cuba. Reflexión en el marco de los períodos constitucionales de la nación y de su literatura profesional del siglo XX [Tesis doctoral]. Universidad de La Habana.

⁶ Corte Suprema de Justicia. (2017). Protocolo de la Persona Facilitadora de la Reunión Restaurativa Penal Juvenil. Sistema Costarricense de Información Jurídica. Recuperado 9 de marzo de 2023, de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84803&nValor3=109546&strTipM=TC

Aproximaciones conceptuales sobre el enfoque de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica en la atención de las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles

¿Cómo entender el enfoque de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica?

Es importante diferenciar los conceptos y significados de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica de lo que se entiende que persigue el desarrollo de un enfoque basado en la Justicia Restaurativa o de un enfoque basado en la Justicia Terapéutica. Cuando hablamos de enfoque se tiene que pensar en la transversalidad de los elementos fundacionales que imprimen el carácter de “restaurativo” o el carácter de “terapéutico”.

Entonces, cabe preguntarse, ¿qué elementos o características se encuentran a la base y dotan a ambos enfoques de un carácter “restaurativo” o un “carácter “terapéutico”? Para llegar a este punto, se debe empezar por contar con una aproximación a las definiciones sobre la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica. Sin embargo, el desafío en esta búsqueda de brindar una base teórico-conceptual que persigue la Guía es que, tanto si hablamos de la Justicia Restaurativa como de la Justicia Terapéutica, encontramos que no hay una definición unívoca que tenga plena aceptación.

Definiciones y elementos clave

La Justicia Restaurativa y la Justicia Juvenil Restaurativa: ¿hacia qué apuntan?

A través de los años, distintos autores han acuñado definiciones sobre lo que consideran debe entenderse por Justicia Restaurativa. Sin embargo, no se tiene una definición uniformemente acordada sobre este término, aspecto que puede ser atribuido a su particular surgimiento y desarrollo (Terre des Hommes). Esta conceptualización ha surgido a partir de las prácticas de Justicia Restaurativa en contextos culturales y regiones concretas, siendo las más destacadas aquellas utilizadas en el marco de la justicia de los pueblos originarios. Es por ello por lo que, puede afirmarse que la conceptualización de la Justicia Restaurativa se construye a partir de su experiencia práctica y que a raíz de la plasticidad que encierra, no es tarea fácil englobar todas sus aristas en aproximaciones de corte teórico-conceptual.

Destacados autores han contribuido, desde su propia mirada a la Justicia Restaurativa, a profundizar en su entendimiento y alcances, tales como: Zehr, Braithwaite, Christie,

Walgrave o Marshall. Haciendo un recorrido sobre las posiciones de estos autores encontramos que Zehr (2003) define la justicia restaurativa como “un proceso que involucra al agresor, al ofendido y, a menudo, algunos miembros de la comunidad para abordar los daños, el pago de cuentas, el perdón y la reparación o curación, según sea necesario”. Braithwaite (1989) la define como “un proceso comunitario para alcanzar la conciliación entre ofensores y víctimas, restableciendo el equilibrio a través de la justicia”. Christie (1977) enfatiza que la justicia restaurativa es “parte de un sistema de debates exploratorios sobre moralidad y de un estilo de vida comúnmente desplegados que integra la reconciliación con la justicia”. Walgrave (2011) sostiene que la justicia restaurativa se refiere “al proceso de generar reparación colectiva entre ofensores y víctimas aumentando la responsabilidad y la satisfacción de ambos”. Marshall (1999) describe la justicia restaurativa como “el proceso de establecer relaciones y restaurar la armonía entre ofensores y víctimas, miembros de la comunidad convocados, presionados a cooperar en la búsqueda de soluciones, así como el equilibrio dañado entre ellos”.

Los esfuerzos de conceptualización y teorización de la Justicia Restaurativa han avanzado de forma significativa en los últimos años, esbozando una visión conceptual y teórica transnacional y multidisciplinaria (Umbreit y Coates, 2006). Umbreit y Coates (2006) articulan la justicia restaurativa como una perspectiva ética y procesal, fundada en principios de “responsabilidad, reconciliación y reparación”. Bannister y Trotter (2006) caracterizan a la Justicia Restaurativa como una filosofía de la justicia, que ofrece a los involucrados la oportunidad de dar cuentas, reconciliar y abordar los episodios delictivos. Gavrielides (2010) se refiere a la Justicia Restaurativa como una forma de administración de la justicia, caracterizada por el “diálogo apropiado y las discusiones, que satisfacen las necesidades de todos los involucrados”.

Una conceptualización más moderna, presentada por Sheriff y Strang (2013), caracteriza a la Justicia Restaurativa como una “práctica de solución de conflictos con énfasis en el diálogo”. Compañy (2019) la describe como un tipo de justicia alternativa, que busca suavizar el impacto de los conflictos, ofreciendo oportunidades de mejoramiento entre las partes implicadas. Finalmente, Strang, Achberger y Shepherd (2019) sugieren que los principales objetivos de la Justicia Restaurativa son reducir el comportamiento delictivo, prevenir la escalada de violencia y restaurar las relaciones entre ofensores y víctimas.

Por su parte, la Declaración Iberoamericana en Justicia Juvenil Restaurativa define la justicia juvenil restaurativa como:

“Una forma de tratar a los niños en conflicto con la ley con el objetivo de reparar el daño individual, relacional y social causado por la ofensa cometida y que contribuya a la rehabilitación y reintegración del niño a la sociedad. Esto supone un proceso en el que el menor agresor, la víctima (solamente con su consentimiento) y, si corresponde, otros individuos y miembros de la comunidad, participan activamente y juntos en la resolución de asuntos que se desprende de la ofensa”

La justicia juvenil restaurativa (JJR) es una forma para abordar el daño o el potencial de daño mediante la implicación de todas las partes afectadas con el fin de llegar a un entendimiento compartido y un acuerdo sobre cómo se puede reparar el daño o transgresión e implementar justicia (Blyth, 2020). A pesar de que la justicia restaurativa se fundamenta en evidencias y se ha hecho cada vez más popular en los sistemas de justicia juvenil, todavía hay muchas resistencias a su aplicación (Blyth, 2020). Estas resistencias

pueden surgir de la idea de que los jóvenes infractores deben ser castigados y no tener otra oportunidad (Li, McGarrell y Leadbetter, 2012), la falta de comprensión en cómo funciona la JJR y su efectividad para reducir la delincuencia juvenil (Li et al., 2012) o la idea de que la JJR es un método blando para abordar la delincuencia juvenil (Blyth, 2020). Para superar estas resistencias, es importante educar a la comunidad en los beneficios de la JJR y cómo funciona (Blyth, 2020), así como involucrar a las víctimas y familiares para que entiendan la eficacia de la JJR como forma de reparar el daño causado (Li et al., 2012). Por otro lado, es importante que los operadores de justicia reciban una formación adecuada en la JJR para que puedan aplicarla de manera eficaz (Li et al., 2012).

De igual manera, debe subrayarse que los esfuerzos en la conceptualización y teorización de la Justicia Restaurativa se han centrado propiamente en la Justicia Restaurativa más que en consensuar y definir lo que se entiende por un enfoque de justicia restaurativa. Poco se ha conceptualizado en la literatura de lo que implica adoptar un enfoque restaurativo en el contexto de la administración de justicia, en tanto el énfasis ha estado puesto en cómo desarrollar la Justicia Restaurativa en los procesos penales, atendiendo a la construcción de programas, procedimientos y servicios de Justicia Restaurativa. En esta adecuación de la justicia restaurativa al ámbito penal, la justicia penal juvenil ha sido un escenario perfecto para su desarrollo e implementación por cuanto comparten aspectos clave de su propia filosofía, en particular la visión y el abordaje desde la garantía de derechos, el interés superior y la orientación socio-educativa que permea la justicia penal juvenil.

Tabla 2. Contraste de la justicia retributiva y la justicia restaurativa

Justicia Retributiva	Justicia Restaurativa
Hecho puntual (delito) Centrado en el pasado	Circunstancias, contexto, afectación, Influir en el futuro
Enfrentamiento - Imposición	Colaboración - Consenso
Legalidad y orden	Reparación y transformación
Deciden los técnicos	Deciden las personas afectadas Participación activa
Fuente: elaboración propia con base en Zehr, H. (1990) Changing lenses. A new Focus for Crime and Justice. Scottsdale, Pennsylvania, Herald Press	

Principios y valores de la Justicia Restaurativa que dan sustento al enfoque

Howard Zehr, plantea que la Justicia Restaurativa descansa en tres pilares: a) devolver a la persona víctima y ofensora su papel protagónico en la búsqueda de una solución acordada, pensada desde las necesidades de la víctima frente al daño sufrido; b) brindar la oportunidad para que la persona ofensora asuma la responsabilidad sobre las consecuencias del hecho; c) la participación de la comunidad de cara a la restitución del tejido social dañado y en apoyo al cumplimiento de los acuerdos (Zehr, 2006).

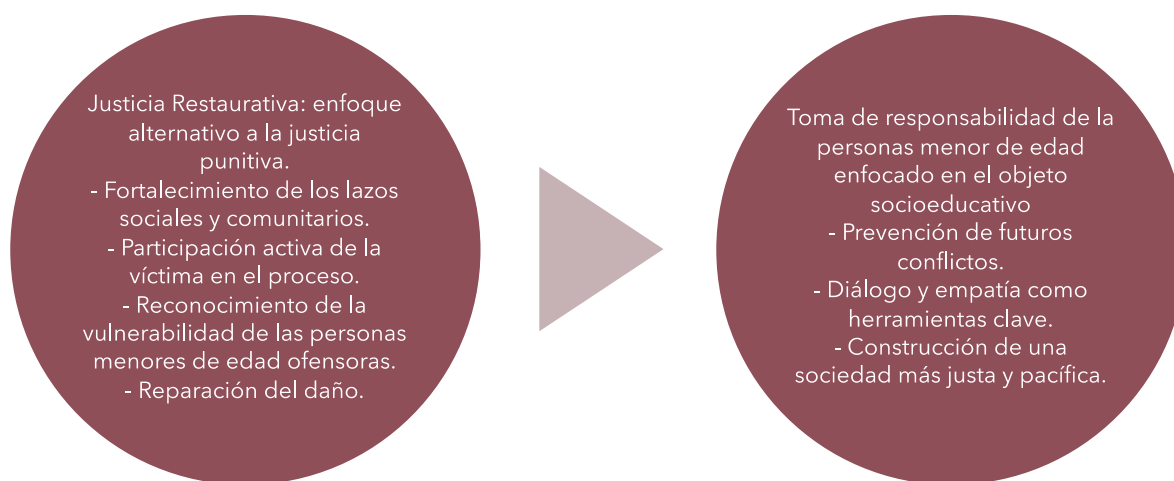
Para Ness y Heetderks, la inclusión, el encuentro, la reparación del daño y la reinserción, son los cuatro núcleos en los que se sustenta la Justicia Restaurativa. Con ello, se da

énfasis a la participación voluntaria de quienes están involucrados en un conflicto -la persona ofendida, la persona ofensora y la comunidad-.

La Justicia Restaurativa se basa en una serie de elementos que buscan un abordaje más humanista por parte de las instituciones y operadores del sistema de justicia. Entre los componentes de este enfoque se encuentran:

- Un papel activo de la víctima, que participa de manera directa en el proceso y puede expresar sus necesidades y deseos en relación a la reparación del daño sufrido.
- Un fuerte apego a los derechos y garantías de las personas menores de edad ofensoras, reconociendo su vulnerabilidad y la necesidad de un enfoque socioeducativo en lugar de puramente punitivo.
- Entender la toma de responsabilidad sobre las consecuencias del hecho ilícito como el resultado de un proceso orientado a lograr un objetivo socioeducativo.
- Ir más allá de lo meramente jurídico-penal, promoviendo una reparación del daño que involucre a la comunidad y no sólo a las partes directamente afectadas.
- Evitar la estigmatización de la persona ofensora menor de edad y la revictimización de la persona afectada por los hechos.
- Fomentar la participación activa de la comunidad en la búsqueda de soluciones restaurativas y en la prevención de futuros conflictos.

Ilustración 9. Elementos destacados de la Justicia Restaurativa



Fuente: elaboración propia a partir de los autores citados en este apartado.

En conjunto, estos elementos conforman una alternativa a la justicia punitiva y tradicional, orientada hacia la reparación del daño y el fortalecimiento de los lazos sociales y comunitarios. La Justicia Restaurativa busca responder de manera más humana y constructiva a los hechos delictivos, involucrando a las partes directamente afectadas en el proceso de resolución de conflictos y fomentando el diálogo y la empatía como herramientas para construir una sociedad más justa y pacífica.

¿Qué no es el enfoque de justicia restaurativa?

Campistol y Herrero son claros en señalar que “*Cuando hablamos de enfoque restaurativo de la justicia juvenil, no hablamos de abolicionismo penal, proteccionismo tutelar o justicia blanda. No nos referimos a una justicia de ‘las pequeñas cosas’ y, mucho menos, de impunidad o ingenuidad penal. Tampoco hablamos de una justicia falta de garantías*”.

Campistol, J. M., y Herrero, P. E. (2015). Justicia juvenil restaurativa: hacia una justicia reparadora. Boletín Criminológico, vol. 125, pp. 1-12.

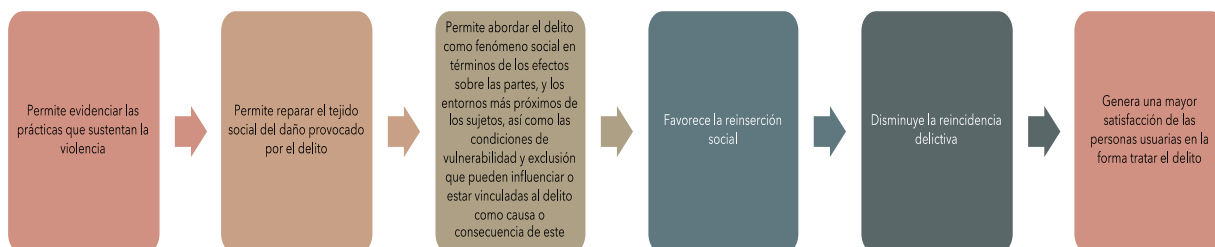
La Justicia Restaurativa, en un sentido amplio, es vista como una respuesta al fenómeno social del delito, es decir, constituye un modelo integrador que aborda tanto el conflicto en sus dimensiones sociales y jurídicas como la infracción a la ley penal misma. Son estos rasgos, el necesario abordaje interdisciplinario y la particularidad de favorecer la autonomía de las víctimas, las personas ofensoras y la comunidad en la resolución y reparación de las consecuencias del delito, las que le imprimen un carácter más humano a la Justicia Restaurativa en contraposición con la justicia ordinaria.

Como resultado, la aplicación de la Justicia Restaurativa impacta los siguientes ámbitos:

- (a) Permite evidenciar las prácticas que sustentan la violencia. En primer lugar, permite evidenciar las prácticas que sostienen la violencia. Es decir, se analizan las causas y consecuencias de los comportamientos delictivos para abordarlos de manera efectiva.
- (b) Permite reparar el tejido social del daño provocado por el delito. Al mismo tiempo, la Justicia Restaurativa permite reparar el tejido social que ha sido dañado por el delito. Lo hace a través de la implementación de planes de acción que involucren a la comunidad, para reintegrar a los involucrados en la sociedad y restaurar las relaciones dañadas.
- (c) Permite abordar el delito como fenómeno social en términos de los efectos sobre las partes, y los entornos más próximos de los sujetos, así como las condiciones de vulnerabilidad y exclusión que pueden influenciar o estar vinculadas al delito como causa o consecuencia de este. El abordaje del delito como fenómeno social, considerando los efectos en las partes y en los entornos más cercanos a los involucrados, se convierte en uno de los aspectos fundamentales de la Justicia Restaurativa, lo que permite identificar las condiciones de vulnerabilidad y exclusión que se vinculan o influyen en su perpetuación o como consecuencia de este.
- (d) Favorece la reinserción social. La Justicia Restaurativa favorece la reinserción social de los involucrados mediante la implementación de programas y acciones que les permitan volver a ser ciudadanos activos en la sociedad, evitando la estigmatización y exclusión social de las personas víctimas y ofensoras.
- (e) Disminuye la reincidencia delictiva. El efecto positivo de la Justicia Restaurativa se ve reflejado en la disminución de la reincidencia delictiva, lo que indica que esta herramienta no solo resuelve conflictos específicos, sino que también tiene un efecto preventivo.
- (f) Genera una mayor satisfacción de las personas usuarias en la forma de tratar el delito. Por último, cabe destacar que la Justicia Restaurativa genera una mayor

satisfacción entre las personas usuarias, debido a que se trata el delito de manera integral, permitiendo la reparación del daño ocasionado, la prevención de futuros delitos y reintegrando a los involucrados en la sociedad.

Ilustración 10. Resultados de la Justicia Restaurativa



Fuente: elaboración propia a partir de los autores citados en este apartado.

Repaso de las principales definiciones sobre Justicia Terapéutica: ¿hacia qué apuntan?

La justicia terapéutica se apoya en la idea de que la ley puede tener efectos terapéuticos o antiterapéuticos dependiendo de cómo se aplique. Se basa en conocimientos de varias ciencias sociales tales como la psicología, la criminología o trabajo social, para profundizar en la comprensión de cómo la ley puede diseñarse y aplicarse potenciando sus fines terapéuticos y reducir los efectos negativos que puedan ocurrir en el bienestar de las personas (Wexler, 2019).

El enfoque basado en la TJ, no solo se ocupa del impacto que tiene en las personas la aplicación de una norma sustantiva, sino que pone énfasis en la justicia procesal, en cuyo ámbito se orienta a asegurar que las personas usuarias de la administración de justicia gocen de un trato respetuoso y digno. Al respecto, Elizabeth Richardson, Pauline Spencer y David B. Wexler mencionan que la TJ *“enfatisa la importancia de la justicia procesal, que implica tratar a las personas con dignidad y respeto, brindarles una voz en el proceso legal y garantizar que las decisiones se tomen de manera justa y transparente. TJ también se enfoca en la justicia sustantiva, que implica promover resultados que sean beneficiosos para las personas y la sociedad en general, como reducir la reincidencia y promover la rehabilitación”* (Richardson, Spencer, & Wexler, 2016).

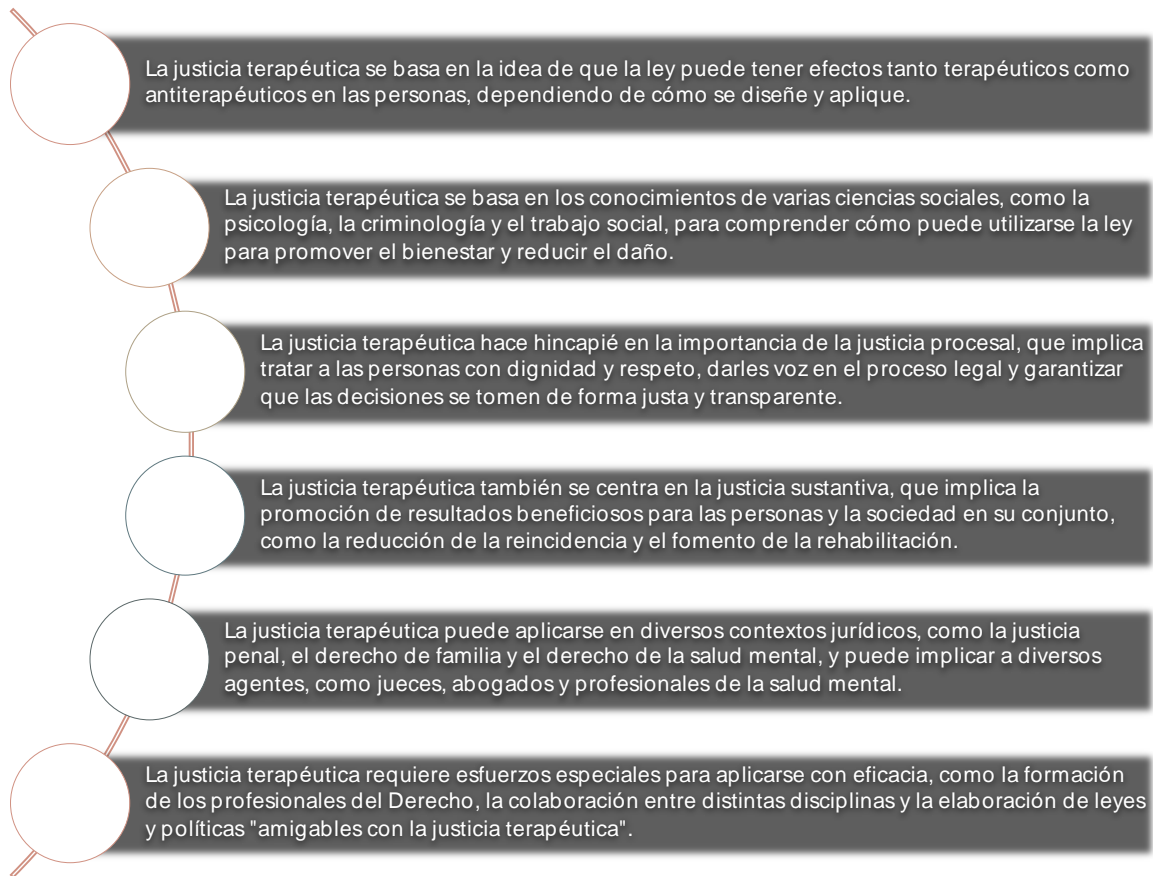
Dotar de eficacia a los postulados de la TJ no se da en abstracto: requiere del impulso, apropiación y formación especializada por parte de los operadores jurídicos, la colaboración inter y transdisciplinaria y la adopción de políticas y leyes "amigables" con la justicia terapéutica (Wexler, 2019).

"En caso de que aún continúe habiendo una pregunta seria sobre si se debe perseguir un objetivo de TJ, debemos recordar algo indudable: que la ley tendrá impactos terapéuticos o anti-terapéuticos, lo sepamos o no, nos guste o no. Por lo tanto, debemos ser conscientes de esto y ser respetuosos del debido proceso y de otros valores, debemos

esforzarnos por aumentar el impacto terapéutico y reducir el anti-terapéutico."

(David B. Wexler, profesor catedrático en la Escuela de Derecho de la Universidad de Puerto Rico y Presidente Honorario de la International Society for Therapeutic Jurisprudence)

Ilustración 11. Algunos de los puntos clave para entender la TJ



Fuente: elaboración propia a partir de los autores citados en este apartado.

La Justicia Terapéutica (TJ) fue propuesta por David B. Wexler en la década de 1970 y este mismo autor es el principal exponente en la materia. Wexler, en las publicaciones de 1978 y 1980, propuso que los programas de la Justicia Terapéutica se basarían en principios de responsabilización terapéutica para promover cambios positivos en la conducta de las personas infractoras basándose en su propia motivación. Wexler sostiene que la Justicia Terapéutica es una modalidad de abordaje de la persona infractora que incluye la supervisión, la responsabilización, la reintegración y la rehabilitación, que se realizan a través de un sistema de tribunales especiales, determinados sectores de los tribunales normales o una combinación de ambos.

Según el autor Stephen Hart en su libro Asesoramiento Criminal y Justicia Terapéutica, la Justicia Terapéutica ha trabajado para mejorar la calidad de atención y servicios a los infractores del orden penal en entornos procesales clínicos. Estos incluyen la integración de los centros de salud donde, en décadas recientes, los profesionales sobre el terreno han creado una variedad de "programas de Justicia Terapéutica orientada" que utilizan la TJ como una herramienta para ayudar a las personas infractoras con problemas de salud mental o adicciones. Se ha concentrado en garantizar que las personas con enfermedades mentales, las personas con toxicomanías, las personas con discapacidad intelectual y aquellas que han cometido delitos menores reciban un tratamiento equitativo y proporcional, en otras palabras, se centra en buscar la mejor solución para el problema que se encuentra en el origen de la conducta ilícita, en lugar de imponer un castigo estricto por infringir la ley.

En cuanto a la diferencia entre la Justicia Terapéutica (TJ) y el Enfoque Basado en la Justicia Terapéutica (EBJT), en su modalidad actual, la Justicia Terapéutica se refiere al uso de los principios de rehabilitación en tribunales de justicia y a la prestación de servicios para la rehabilitación por parte de los funcionarios del orden judicial. El Enfoque Basado en la Justicia Terapéutica, por otro lado, consiste en la integración de la Justicia Terapéutica con la responsabilidad y servicios judiciales, implicando a los agentes de aplicación de la ley, operadores jurídicos y otras personas que intervienen en los procesos de administración de justicia, así como de los servicios sociales y de salud. La Justicia Terapéutica, según Wexler, puede abordar mejor los problemas humanos a través de un tratamiento personalizado y basado en las necesidades de los individuos, en lugar de la imposición de una pena estándar.

El enfoque de la Justicia Terapéutica de David B. Wexler se refiere al concepto de la justicia como tratamiento de los problemas humanos en lugar de la venganza colectiva, propiciando un abordaje individual de las personas ofensoras y en el contexto más amplio de la sociedad con una atención proporcionalmente igual para las víctimas, en lugar de un enfoque estándar de una respuesta punitiva por parte del sistema penal.

Principios y valores de la Justicia Terapéutica que dan sustento al enfoque

Los principios de la Justicia Terapéutica son: (1) una intervención judicial continua, (2) el estrecho seguimiento de conducta y respuesta inmediata a la misma, (3) la integración de los servicios de tratamiento con el procesamiento de los casos judiciales y (4) la participación multidisciplinaria y la colaboración con organizaciones comunitarias y gubernamentales (Fariña, F et al 2017; Winick y Wexler 2003).

La Justicia Terapéutica implica una intervención judicial continua, lo que significa que se evalúa y procesa el caso tan pronto como sea posible para que la persona infractora se involucre desde el inicio del proceso. Esta intervención prematura es necesaria para contribuir a un resultado exitoso (Cummings y Monti, 2019). Por un estrecho seguimiento de la conducta y de la respuesta inmediata, implica para la Justicia Terapéutica el desarrollo de una planificación meticulosa para cada caso, con el fin de asegurar una evaluación continua de la respuesta de la persona ofensora frente a las estrategias de tratamiento y al proceso judicial en su conjunto (Rizvi y Bond, 2017).

Para lograr la integración de los servicios de tratamiento con el procesamiento de los casos judiciales, la TJ requiere la coordinación entre diversos profesionales para lograr una evaluación adecuada y el tratamiento de las personas infractoras durante todo el proceso (Cuervo-Hernández y Reyes, 2018). Asimismo, la participación multidisciplinaria que demanda la TJ supone el involucramiento de todas las partes interesadas, desde abogados hasta educadores, y todos los profesionales relacionados con el manejo y el tratamiento de los casos judiciales. La colaboración de todas estas partes contribuye a la comprensión de la situación de la persona ofensora y determina las mejores estrategias y planes de atención (Watson y Gray, 2015).

Adicionalmente, debe darse una colaboración con organizaciones comunitarias y gubernamentales. Para asegurar el éxito de la Justicia Terapéutica, es necesario un compromiso de todas las partes interesadas tanto gubernamentales como comunitarias. Esto conlleva un flujo de información entre los distintos actores involucrados y una mayor colaboración entre la judicatura y la persona usuaria (Hermann, Chiodo y Verrilli, 2017).

Ilustración 12. Principios de la Justicia Terapéutica

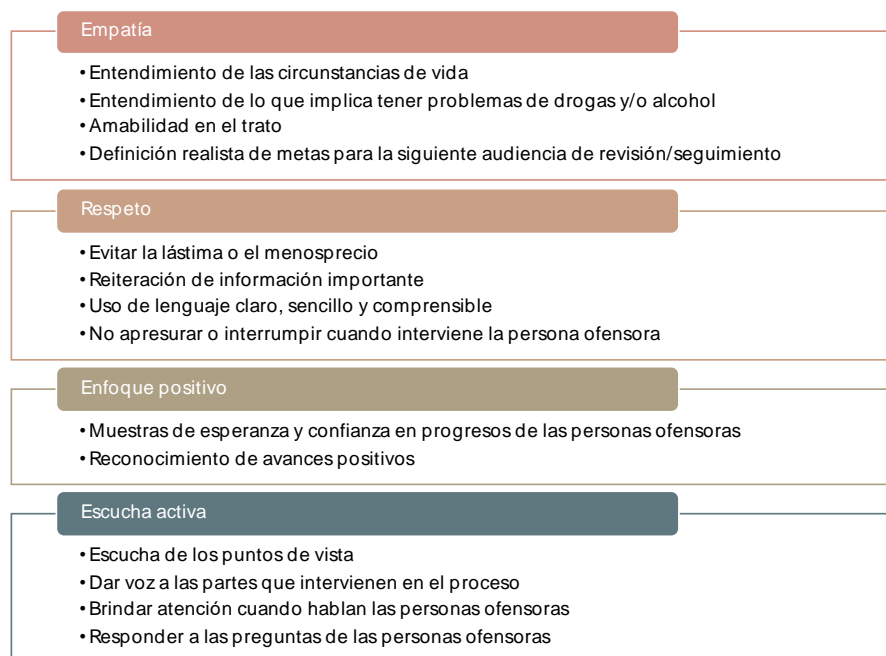


Fuente: Fariña, F et al 2017; Winick y Wexler 2003

Por otra parte, Goldberg (2011), apelando al carácter interdisciplinar de la TJ, desarrolla una serie de "habilidades terapéuticas interpersonales de compromiso y de comportamiento" dirigidas al Instituto Judicial Nacional de Canadá. Estas comprenden habilidades tales como: la empatía, el respeto, la escucha activa, el enfoque positivo, la no coerción, el no paternalismo y la claridad.

De forma complementaria se puede entender los alcances del enfoque de Justicia Terapéutica si se consideran los principios dinámicos sobre los que pivota. En este sentido, la Justicia Terapéutica (TJ) se enfoca en el bienestar emocional y psicológico de las partes afectadas y la ciudadanía en general, y tiene una especial repercusión en los procedimientos judiciales, tendiendo a la agilización y pacificación del conflicto. La TJ implica la prestación de una mayor atención a las víctimas y la prevención del delito. Se requiere la implementación de trámites que permitan la optimización de los procedimientos y la redefinición de los roles de los operadores jurídicos. Es importante la especialización y formación reglada de sus agentes y su actuación interdisciplinar, multidisciplinaria, jurídica y psicosocial. Se destaca la necesidad de impulsar la TJ en Iberoamérica y promover la investigación científica y la difusión de sus procedimientos y prácticas (Fariña, López y Redondo, 2016).

Ilustración 13. Elementos que componen las habilidades terapéuticas de los operadores jurídicos



Fuente: Tomado de: Kawalek, A (2020) A tool for measuring therapeutic jurisprudence values during empirical re-search. International Journal of Law and Psychiatry

¿Cómo se complementan los enfoques de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica? Puntos de encuentro y particularidades entre los enfoques de la justicia restaurativa

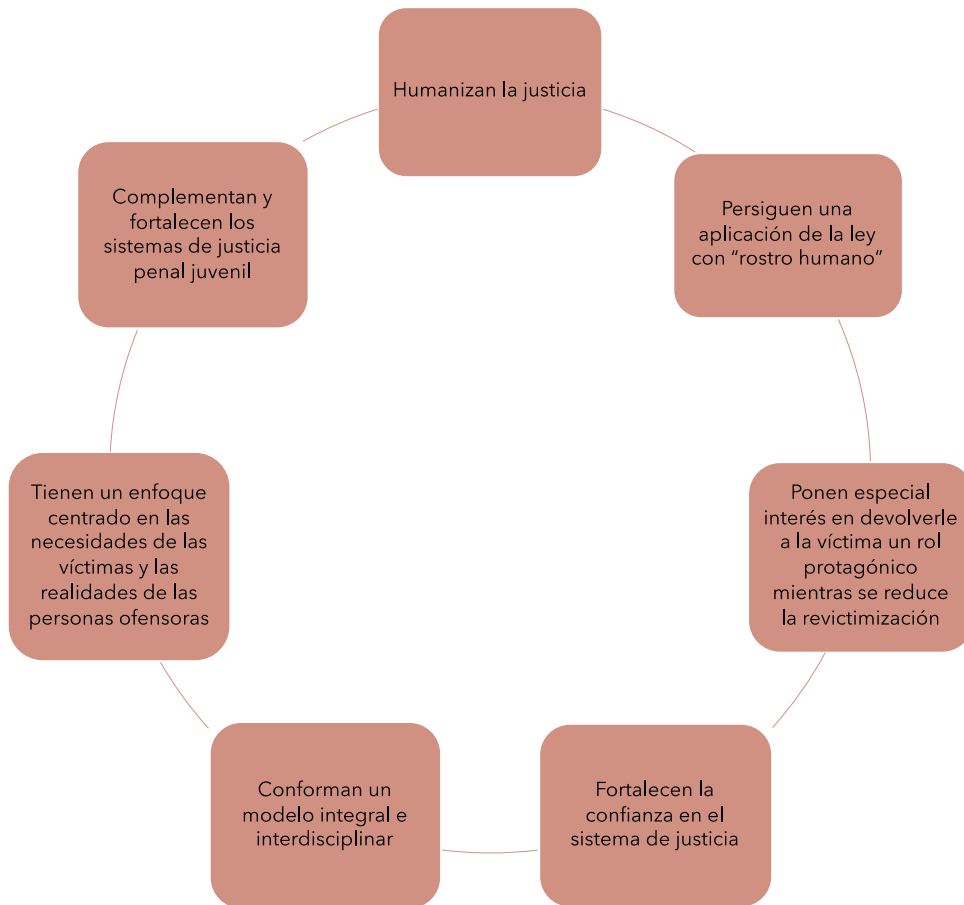
Tanto la justicia restaurativa como la TJ tienen el objetivo de promover resultados psicológicos positivos mediante la aplicación de principios jurídicos. Ambos enfoques priorizan las necesidades de las víctimas y buscan reducir el daño psicológico proporcionando alternativas a los castigos tradicionales. Tanto la justicia restaurativa como la jurisprudencia terapéutica también hacen hincapié en la rehabilitación de los delincuentes, en lugar del castigo por sí solo, a fin de abordar las causas subyacentes de su comportamiento. Además, ambos enfoques se esfuerzan por crear un sistema de justicia más holístico y centrado en el ser humano que se centre en las necesidades de todos los participantes: ofensores, víctimas, sus familias y sus comunidades.

El enfoque de Justicia Restaurativa y en enfoque de Justicia Terapéutica mantienen una serie de vasos comunicantes, sirviendo así de marco para alcanzar propósitos comunes:

- Humaniza la justicia, prestando atención a la forma en que la justicia se administra y abordar las deficiencias existentes de una forma inclusiva y equitativa.
- Implica una aplicación de la ley con “rostro humano, que se refiere a incorporar elementos emocionales y relacionales a la justicia.
- Se orienta y tiene interés en devolverle a la víctima un rol protagónico mientras se reduce la revictimización.
- Fortalece la confianza en el sistema de justicia.

- Conforman un modelo integral e interdisciplinar que conlleva la colaboración entre la justicia y los servicios sociales para un abordaje y acompañamiento a las víctimas y a las personas ofensoras.
- Tiene un enfoque centrado en las personas en procura de una respuesta desde la justicia que tome en cuenta las necesidades de las víctimas y las realidades de las personas ofensoras.
- Complementa y fortalecen los sistemas de justicia penal juvenil. La justicia restaurativa y la justicia terapéutica no pueden verse aisladas de los principios fundamentales que rigen la materia penal juvenil cuando se trata de personas menores de edad en conflicto con la ley penal.

Ilustración 14. Vínculos entre el enfoque de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica



Fuente: elaboración propia.

Beneficios y ventajas

Beneficios de la JR

Una de las principales formas de sensibilizar a la población para el uso de la Justicia Restaurativa es destacando sus diversos beneficios. Estos incluyen un mayor

entendimiento percibido del problema entre las partes involucradas, generando mayor satisfacción en el proceso; respeto mutuo entre los afectados; una mayor eficiencia en su implementación a nivel legal y una mayor rapidez en comparación con los procesos estándar. Estudios recientes también han demostrado que los programas de Justicia Restaurativa tienen un efecto positivo en la prevención de la reincidencia criminal.

Beneficios de la TJ

En primer lugar, se promueve una mayor participación de las personas jóvenes en el proceso de rehabilitación. Cuando se aplica la justicia terapéutica, se valora la responsabilidad individual de los jóvenes en sus acciones y se les involucra en el proceso de rehabilitación. Esto permite una mayor concienciación de las personas menores de edad sobre la importancia del cumplimiento de la ley y la responsabilidad social que conlleva el hecho de ser un miembro de la comunidad (Campbell, 2021).

En segundo lugar, se promueve la recuperación de la confianza de la comunidad. Esto se logra al otorgar a la persona menor de edad en conflicto con la ley penal la responsabilidad de rectificar el daño ocasionado por sus acciones. Esto les da la oportunidad de contribuir a la reparación, lo que contribuye a mejorar la percepción que la comunidad tiene acerca de los jóvenes infractores (Vargas, 2020).

En tercer lugar, la aplicación de medidas terapéuticas ofrece un acompañamiento y rehabilitación fuertes para las personas adolescentes en conflicto con la ley penal, lo que contribuye a la reducción del uso de la privación de libertad, condición que se relaciona con altos índices de reincidencia (González et al., 2020).

Por último, se crea un sistema de justicia congruente con los principios de responsabilidad y respeto hacia los derechos y garantías en materia penal juvenil. Mediante la aplicación de justicia terapéutica, se procura un enfoque que identifique las causas subyacentes tras las conductas que dieron lugar a la ocurrencia del hecho ilícito, con el objetivo de garantizar que la respuesta se adapte a las necesidades específicas de la persona menor de edad y a los fines sociales y educativos de las sanciones penales juveniles (Vargas, 2020).

Compromisos y acuerdos internacionales que sustentan el avance en la implementación de los enfoques de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica

El Derecho Internacional de Derechos Humanos se integra a partir de una serie de instrumentos, siendo que solo las disposiciones contenidas en los convenios y tratados internacionales ratificados por los países sean de carácter obligatorio. La extensa normativa internacional no vinculante para los países reviste especial importancia por cuanto sirven para comprender los alcances e interpretar el contenido de otras normas más generales, bajo lo que se ha denominado el *corpus iuris*⁷ del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, el cual debe ser visto como todo coherente y, por tanto, debe de aplicarse en consonancia de forma comprensiva y armonizada (O'Donnell, 2004). Esta normativa reúne numerosos instrumentos usualmente denominados como, declaraciones, principios básicos, reglas, principios, resoluciones, directrices, etc.

Los avances, el continuo desarrollo y el auge que toman los enfoques de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica en la agenda internacional se han materializado en la existencia de un importante acervo de conocimiento y en la adopción de disposiciones normativas, acuerdos y recomendaciones en el plano internacional de tipo no-vinculante que vienen a interpretar y dotar de contenido a una serie de orientaciones prioritarias que han sido objeto de planteamientos recurrentes y compromisos en estas dos temáticas por los Estados Iberoamericanos, mismas que han sido recuperadas en una multiplicidad de Declaraciones, Acuerdos y Normas y disposiciones similares. Esto último ha sido particularmente relevante en lo que respecta a la Justicia Restaurativa.

Desde los primeros años de la década de los años 80, la Justicia Restaurativa ha sido objeto de atención a nivel internacional al ser entendida como un enfoque alternativo al sistema penal tradicional que permite, a través de la reparación del daño como una de sus características esenciales, lograr una justicia más efectiva y humana. En este plano, Naciones Unidas ha sido un actor clave en la promoción y desarrollo de la Justicia Restaurativa y uno de los principales impulsores de esta corriente, siendo que, a través de la adopción de diversas declaraciones e instrumentos se han ido moldeando su concepto y su aplicación. De tal forma, la Justicia Restaurativa se ha tornado en un modelo que busca reparar el daño causado por la infracción, en lugar de simplemente castigar a la persona infractora y ha tomado protagonismo como una herramienta que permite que las partes involucradas en el conflicto dialoguen y encuentren una solución conjunta dirigida a la reparación de los efectos y consecuencias del delito en las personas y sus contextos.

Uno de los primeros instrumentos surgidos en el seno del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, la Declaración de principios básicos sobre la utilización de programas de Justicia Restaurativa en materia penal (2002), sirve de referente para el trabajo emprendido con esta Guía al plantar tres grandes acuerdos a los que se suman los países de la comunidad internacional en el impulso de un desarrollo continuo de los programas de Justicia Restaurativa. La palabra “continuo”, resulta de especial interés para esta Guía y la atención desde los enfoques de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica en los procesos penales juveniles, al reflejar que se trata de una construcción, revisión y aplicación permanente que debe mantenerse en un círculo virtuoso para garantizar que nuevos

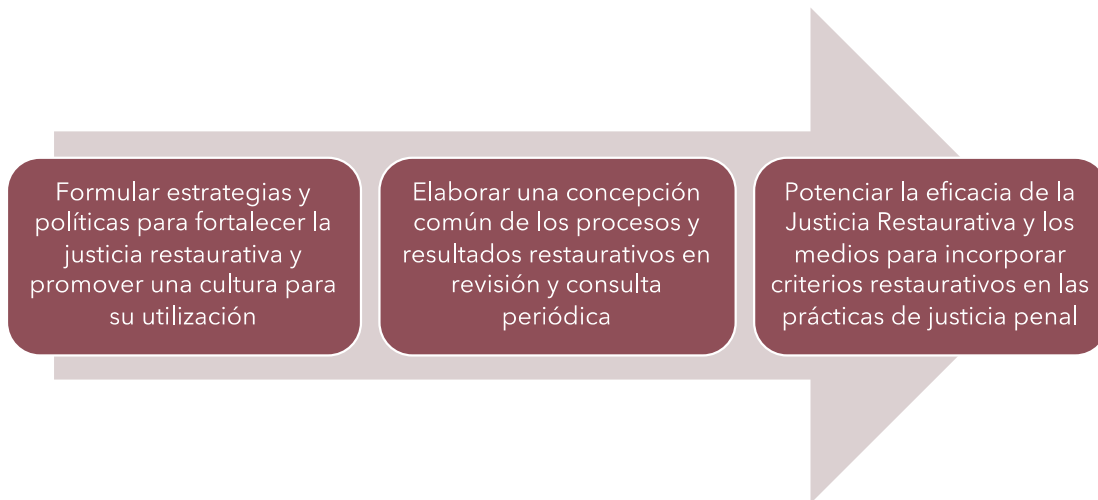
⁷ Corte Interamericana de Derechos Humanos. Opinión Consultiva OC-16/1999.

entendimientos sobre la potencialidad de ambos enfoques para minimizar los impactos negativos que viven las personas usuarias de la administración de justicia en su paso por un proceso penal, en este caso, un proceso penal juvenil.

Es en estos términos que, la Declaración, pone su atención en tres grandes ámbitos que mantienen igualmente vigentes hoy:

- “Formular estrategias y políticas para fortalecer el desarrollo de la justicia restaurativa y a la promoción de una cultura propicia para la utilización de la justicia restaurativa, entre las autoridades policiales, judiciales y sociales y las comunidades locales”
- “Elaborar una concepción común de los procesos y resultados restaurativos en revisión y consulta periódica entre las autoridades de justicia penal y administradores de programas de justicia restaurativa”
- “Potenciar la eficacia de la Justicia Restaurativa y la utilización de programas restaurativos, y estudiar medios de incorporar criterios de tipo restaurativo a las prácticas de justicia penal”

Ilustración 15. Tres grandes llamados de los acuerdos de la comunidad internacional en el desarrollo continuo de los programas de Justicia Restaurativa



Fuente: Declaración de principios básicos sobre la utilización de programas de Justicia Restaurativa en materia penal (2002)

Más recientemente, en 2015, la Asamblea General de la Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En ella, se reconoce la importancia de la Justicia Restaurativa para alcanzar los objetivos acordados y, consecuentemente, se hace un llamado a los Estados para que promuevan la Justicia Restaurativa como herramienta para prevenir y resolver conflictos.

Si nos situamos en el ámbito del derecho penal juvenil, Naciones Unidas ha establecido la Justicia Restaurativa como un enfoque a ser privilegiado en consonancia con los principios y garantías de la justicia penal juvenil. Sin ánimo de ser exhaustivos, a continuación, se presentan los principales instrumentos internacionales, incluyendo declaraciones, recomendaciones, directrices, reglas, estándares y observaciones generales de Naciones Unidas que hacen referencia a la Justicia Restaurativa y su aplicación en el ámbito penal juvenil, en orden cronológico. Estos instrumentos internacionales de diversa índole hacen hincapié en la

importancia de la justicia restaurativa como un enfoque alternativo y complementario a los sistemas de justicia penal juvenil tradicionales. Se enfatiza la necesidad de garantizar el interés superior, la participación activa en el proceso penal juvenil y a la utilización de medidas no privativas de la libertad, mientras que se llama a los Estados a adoptar un enfoque especializado, integrado y abarcador en la administración de la justicia penal juvenil, que incluya el desarrollo y aplicación de mecanismos de Justicia Restaurativa.

- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (conocidas como las Reglas de Beijing) - 1985.

En su principio 17, reconoce y promueve la utilización de medidas de justicia restaurativa para resolver conflictos penales juveniles. Las Reglas hacen referencia a la justicia restaurativa como una forma eficaz de abordar los delitos cometidos por personas menores de edad, bajo el entendimiento que este abordaje debe complementar la justicia penal ordinaria. También se indica la prevalencia que deben tener las medidas no privativas de la libertad y se hace hincapié en la importancia de la participación activa de la persona en conflicto con la ley penal juvenil y su familia en todo el proceso.

- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (conocidas como las Directrices de Riad) - 1990.

Las Directrices llaman a la adopción de enfoques no punitivos para abordar el comportamiento delictivo juvenil, se reconoce la importancia de la justicia restaurativa en la prevención del delito y se exhorta a los Estados a desarrollar programas de capacitación para los funcionarios encargados de la aplicación de la ley, con el fin de que estén mejor preparados para hacer uso de las herramientas y técnicas de justicia restaurativa. En el párrafo 14.i, se insta a los Estados miembros a "promover la utilización de alternativas al encarcelamiento, tales como la justicia restaurativa, la mediación y el arbitraje, así como formas de reparación y resarcimiento, cuando sean apropiadas y viables".

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño - 1989.

En el Artículo 40 de la Convención se reconoce el derecho de las personas menores de edad a recibir un trato justo en el proceso de justicia penal, con pleno respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales. De forma particular, el Artículo 40.4 establece que los Estados deben adoptar medidas para fomentar la utilización de formas alternativas de solución de conflictos, haciendo énfasis en las implicaciones que ello conlleva para una efectiva inserción social de las personas menores de edad en conflicto con la ley penal: "los Estados Partes adoptarán medidas adecuadas para fomentar la utilización de formas de resolución de conflictos que sean pertinentes para los niños, y en consonancia con el sistema de justicia juvenil, para lograr el objetivo de la reintegración del niño en la sociedad".

- Observación General N° 24 relativa a los derechos del niño en el sistema de justicia juvenil- 2019.

Esta Observación General recupera la experiencia acumulada sobre la evidencia de la efectividad de la Justicia Restaurativa en el marco de la justicia penal juvenil. Establece que los Estados deben adoptar un enfoque integrado y abarcador en la administración de la justicia penal juvenil, incluyendo mecanismos de justicia restaurativa particularmente en lo que refiere a la adaptación de la justicia restaurativa a cada contexto nacional como parte de la aplicación de medidas no privativas de libertad. Especial énfasis se hace en la necesidad de tener en

cuenta el interés superior de la persona menor de edad y de asegurar la participación y un rol activo de las personas menores de edad y sus familias a lo largo del proceso de justicia penal.

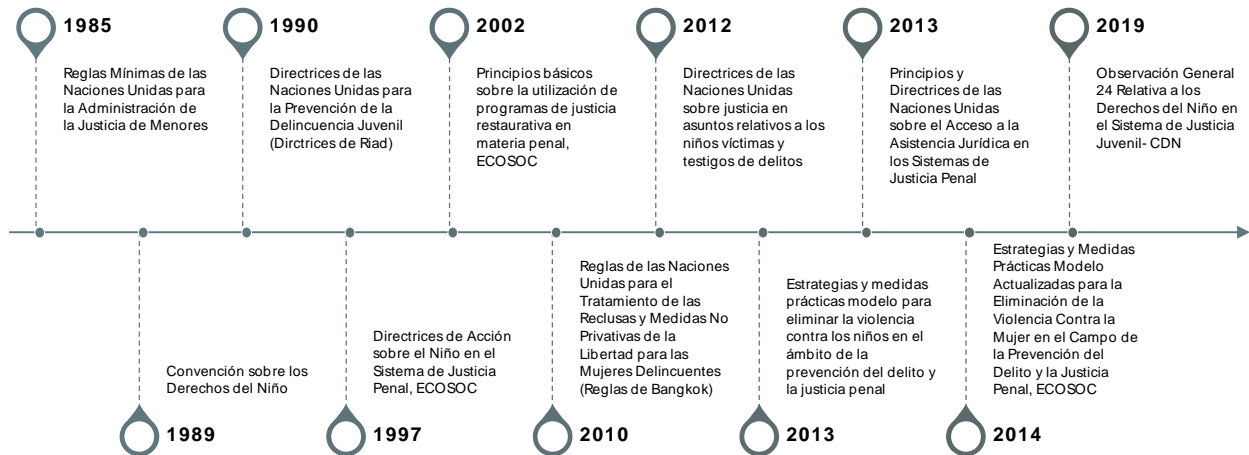
- Estrategias y medidas prácticas modelo para eliminar la violencia contra los niños en el ámbito de la prevención del delito y la justicia penal- Resolución 68/189 aprobada por la Asamblea General el 18 de diciembre de 2013

Estipula la necesidad de insistir en que los Estados “presten especial atención a la cuestión de los derechos del niño y el interés superior del niño en la administración de justicia, conforme a las reglas y normas aplicables de las Naciones Unidas” e insta a los Estados a que “promuevan, entre otras cosas, el uso de medidas alternativas, como la remisión de casos y la justicia restaurativa (...)”.

- Directrices de las Naciones Unidas sobre justicia en asuntos relativos a los niños víctimas y testigos de delitos (conocidas como las Directrices de La Haya) - 2012.

En estas Directrices se establece que la Justicia Restaurativa debe utilizarse de manera complementaria a los procesos penales formales, y que su objetivo principal es la satisfacción y reparación del daño causado a la víctima. También se reconoce la necesidad de garantizar la protección y los derechos de las personas menores de edad en todos los procesos de justicia penal. Adicionalmente, se puede citar la Declaración de las Naciones Unidas sobre Justicia para Víctimas de Delitos y Abuso de Poder (1985) que, si bien no menciona específicamente la justicia restaurativa, sí destaca la importancia de la restitución y la reparación para las víctimas de delitos y que vendría a complementar desde una mirada integral, los aspectos relativos a la importancia de preservar el rol protagónico de la persona víctima en los procesos penales.

Ilustración 16. Línea del tiempo sobre la adopción por las Naciones Unidas de disposiciones normativas internacionales en Justicia Juvenil Restaurativa



Fuente: elaboración propia.

A nivel Iberoamericano, destacan varios instrumentos entre cuyos acuerdos se establece de forma sistemática que los Estados deben considerar los principios de la justicia restaurativa en la administración de justicia penal juvenil, siempre respetando los derechos humanos de las

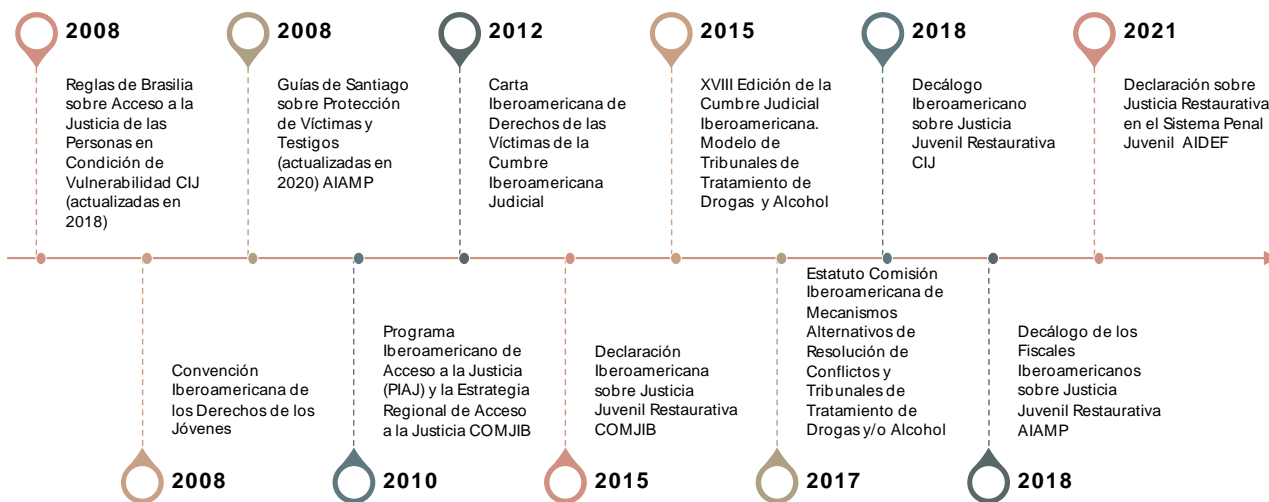
personas menores de edad en conflicto con la ley. En particular, los más recientes instrumentos adoptados por las redes de justicia en el contexto iberoamericano incluyen: **la Declaración Iberoamericana sobre Justicia Juvenil Restaurativa, COMJIB 2015**; **el Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa, Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018**; **el Decálogo de los Fiscales Iberoamericanos sobre Justicia Juvenil Restaurativa, AIAMP 2018**; y, **la Declaración sobre Justicia Restaurativa en el Sistema Penal Juvenil, AIDF 2021**.

Los acuerdos que contienen estos instrumentos se centran en el compromiso de los países miembros de promover, fomentar e implementar la justicia juvenil restaurativa como un enfoque más humano, justo y efectivo de abordar el delito en materia penal juvenil. Para lograr este objetivo, es imprescindible llevar a cabo una formación y especialización sólida de los profesionales implicados en el sistema de justicia juvenil restaurativa. Además, se requiere la participación activa de los miembros de la comunidad y de las víctimas para alcanzar la restauración del daño causado y la restitución del tejido social; todo ello, bajo el respeto absoluto a los derechos humanos y las garantías jurídicas de las personas menores de edad involucrados en los procesos de justicia juvenil restaurativa.

Igualmente, dentro del acervo de la COMJIB existe un valioso documento relacionado con los derechos de las víctimas en los procesos penales, denominado: **“Recomendaciones de la COMJIB relativas a la promoción y protección de los derechos humanos de las víctimas de los delitos en el marco de los procesos y de las personas menores de edad en el marco del proceso penal”**. También sobre los derechos de las víctimas, existe el instrumento aprobado en la Cumbre Judicial Iberoamericana, denominado **“Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas”**.

Suman a los anterior, una serie de instrumentos normativos regionales sobre el acceso a la justicia. Entre los de mayor relevancia se encuentran: **las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad 2008, actualizadas en 2018 (Cumbre Judicial Iberoamericana-CJI)**; **el Programa Iberoamericano de Acceso a la Justicia (PIAJ) 2010 y la Estrategia Regional de Acceso a la Justicia (Conferencia de Ministros de Justicia de los países Iberoamericanos-COMJIB)**; y, **las Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos 2008, actualizadas en 2020 (Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos-AIAMP)**.

Ilustración 17. Acuerdos vinculados a la Justicia Juvenil Restaurativa y la Justicia Terapéutica en el contexto iberoamericano



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al enfoque de Justicia Terapéutica, el marco de referencia en términos internacionales se centra en el International Framework for Court Excellence (IFCE) o Marco Internacional para la Excelencia Judicial en su traducción al español.

Este es un marco de referencia que busca promover la excelencia en los tribunales de todo el mundo, desarrollado por el Consorcio Internacional para la Excelencia Judicial y se basa en los principios de la gestión de calidad y la mejora continua. El consorcio se conforma en 2007 por los siguientes miembros fundadores: el Instituto Australiano de Administración Judicial, el Centro Judicial Federal, el Centro Nacional para los Tribunales Estatales y los Tribunales Estatales de Singapur (ICCE, 2020). La experiencia de estas organizaciones en la gestión judicial y de los tribunales de justicia se complementó con el apoyo de la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, el Banco Mundial y SPRING Singapur, quienes sumaron sus conocimientos y experticia para llenar un vacío normativo y la falta de estandarización en la mayoría de los países para la evaluación del desempeño integral de la administración de justicia (ICCE, 2020). El IFCE se compone de un conjunto de estándares y prácticas recomendadas que abarcan diversos aspectos de la gestión judicial, como la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión de casos y la comunicación con el público. Estos estándares y prácticas se dividen en cuatro áreas principales: liderazgo y gobernanza, gestión de recursos, gestión de casos y servicios al público. El IFCE se ha utilizado en diversos países y jurisdicciones para evaluar y mejorar la calidad de los tribunales y derivado de su aplicación, se han desarrollado los principales puntos de entrada de las reformas judiciales en algunos de estos países. Al proporcionar un conjunto de estándares y prácticas recomendadas, el IFCE puede ayudar a los tribunales a mejorar su gestión y a proporcionar servicios de alta calidad a la comunidad (ICCE, 2020).

De igual forma, en el ámbito Iberoamericano, se desarrolló un Modelo de Tribunales de Tratamiento de Drogas y Alcohol en el marco de la XVIII Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana y se cuenta con una Comisión Iberoamericana de Mecanismos Alternativos

de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol (en adelante Comisión MARC-TTD). El Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa (2017) menciona que esta Comisión “se creó para contribuir a que los países miembros cuenten con una justicia más ágil, rápida, eficaz, transparente, restaurativa, accesible y que enfrente las causas próximas y mediatas al conflicto. Además, propiciará un espacio de permanente reflexión, apoyo, asesoría y seguimiento de las actividades relacionadas con los mecanismos alternativos, restaurativos de resolución efectiva de las controversias y terapéuticos, así como la aplicación de los Tribunales de Tratamiento en Drogas y/o Alcohol”.

En su Estatuto, la Comisión reconoce que las personas menores de edad en conflicto con la ley requieren de un abordaje integral, por lo cual es imprescindible una respuesta encaminada a conectar la justicia juvenil con las dimensiones educativas, culturales, sociales y económicas, de forma que se propenda a tratamientos y acciones preventivas que les permitan contribuir a la sociedad que les rodea, fomentando así una cultura de paz.

Tabla 3. Marco de trabajo de la Comisión Iberoamericana de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol

<p align="center">Comisión Iberoamericana de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol. Comisión MARC-TTD</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se creó para “contribuir a que los países miembros cuenten con una justicia más ágil, rápida, eficaz, transparente, restaurativa, accesible y que enfrente las causas próximas y mediatas al conflicto. Además, propiciará un espacio de permanente reflexión, apoyo, asesoría y seguimiento de las actividades relacionadas con los mecanismos alternativos, restaurativos de resolución efectiva de las controversias y terapéuticos, así como la aplicación de los Tribunales de Tratamiento en Drogas y/o Alcohol”. ▪ Esta Comisión “reconoce la importancia de que las infracciones cometidas por los /as niños, niñas y adolescentes representan un problema complejo que tiene diversos orígenes, que requieren una respuesta integral, multisistémica y normativa, que articule políticas públicas de manera que se vincule la justicia juvenil con otras de carácter social, educativo, cultural, étnico, y económico para propiciar la prevención y tratamiento oportuno para romper con el espiral de la delincuencia y así propender que estas personas en etapa de formación sean útiles a la sociedad, promoviendo así la cultura de la paz”. ▪ La Comisión MARC-TTD está llamada a “generar un cambio estructural y cultural a largo plazo, reemplazar la manera en que se relacionan la ciudadanía y la administración de justicia, propender a una cultura de diálogo, otorgando preponderancia a las soluciones no adversariales.”
<p>Fuente: Decálogo Iberoamericano sobre justicia Juvenil Restaurativa (2017). XIX Cumbre Judicial Iberoamericana</p>

Orientaciones

En términos generales, las personas operadoras jurídicas y demás funcionarios y funcionarias que intervienen en los procesos de administración de la justicia en materia penal juvenil, suelen considerar que la aplicación del enfoque de Justicia Restaurativa consiste en la promoción y mejor aplicación de figuras como la remisión, la suspensión del proceso a prueba, o la reparación a través de mecanismos, programas o servicios de Justicia Restaurativa existentes en los diferentes contextos nacionales de los países. Sin embargo, la efectiva adopción de un enfoque sustentado en los valores y principios de la Justicia Restaurativa, requiere de una transversalización real de estos valores y principios en el actuar de todas las personas que intervienen y tienen un contacto con las personas usuarias de la administración de justicia, con independencia de si el caso es susceptible de ser derivado o no a un procedimiento, programa o servicio específico de Justicia Restaurativa o de que se logren eventuales resultados con connotaciones restaurativas.

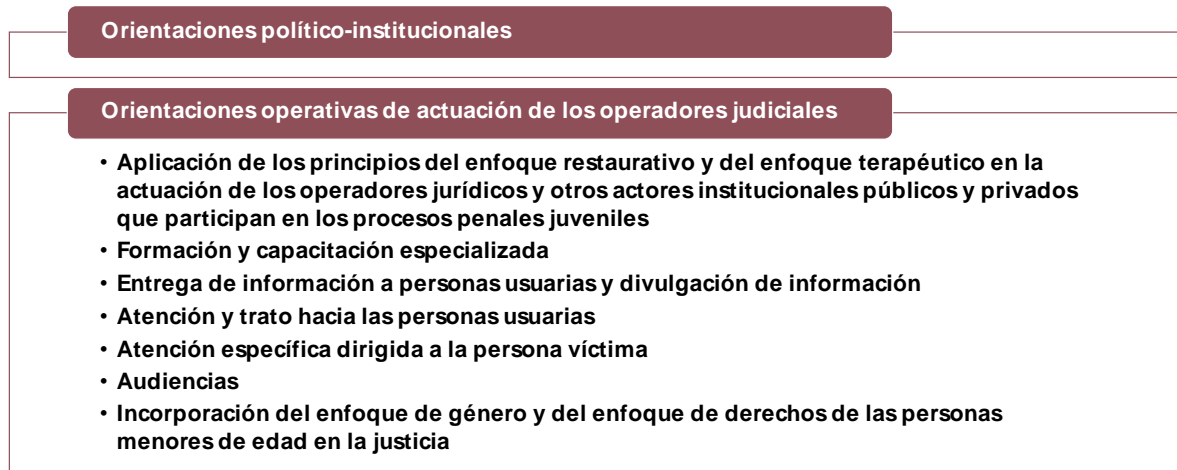
De igual manera, es común que exista una inclinación de las personas operadoras jurídicas y demás funcionarias y funcionarios judiciales que tienen contacto con las personas usuarias en percibir que la aplicación de un enfoque basado en la Justicia Terapéutica se refiere o se circunscribe a la existencia de Tribunales de Tratamiento de Drogas o Programas de Tratamiento de Drogas bajo Supervisión Judicial. Siendo este un importante avance a nivel de la administración de la justicia y de las posibilidades que ofrece la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica, pensar en clave de un enfoque basado en la Justicia Terapéutica en los procesos penales o procesos penales juveniles, implica avanzar hacia el entendimiento la necesidad de utilizar conocimientos de varias ciencias sociales tales como la psicología, la criminología o trabajo social, para profundizar en la comprensión de cómo la aplicación de la ley y la justicia procesal, así como las actuaciones de los operadores jurídicos pueden potenciar fines terapéuticos, al tiempo que se alcanza la promoción de resultados beneficiosos para las personas y la sociedad en su conjunto, como la reducción de la reincidencia y el fomento de la rehabilitación, como en el caso de delitos cuya causa sean situaciones de adicción.

Construir una sociedad democrática demanda de la administración de justicia procesos más inclusivos y accesibles, que procuren el abordaje de las causas subyacentes de los conflictos y permitan a las personas participar de manera activa e informada, para promover la colaboración, el compromiso y bienestar de las partes.

Los enfoques restaurativos y terapéuticos representan un paso hacia la humanización de la justicia, al promover la aplicación de la ley con “rostro humano”. Se resalta su genuino interés por devolver a la víctima un rol protagónico (reduciendo su revictimización), procurando brindar una respuesta que tome en cuenta las necesidades de las víctimas y las realidades de las personas ofensoras en los procesos de justicia e impulsando un modelo integral e interdisciplinario que conlleva la colaboración entre la justicia y los servicios sociales para un abordaje interdisciplinario a las víctimas y a las personas ofensoras.

Las orientaciones de la Guía, que se presentan a continuación, se organizan en dos niveles: lineamientos de corte político institucional; y, lineamientos para el actuar de las personas operadoras jurídicas y demás personal judicial que interviene en los procesos de administración de la justicia.

Ilustración 18. Estructura de las orientaciones



¿CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA?

La Guía se debe utilizar como punto de referencia para actualizar o mejorar los procedimientos operativos específicos aplicables a procesos penales juveniles, en combinación con la legislación nacional, los acuerdos internacionales, disposiciones regionales adoptadas por los países y en estricto apego al enfoque basado en derechos.

Orientaciones político-institucionales

Los procesos de modernización de la justicia y las grandes políticas y transformaciones a las que sin excepción apuntan todos los Poderes Judiciales de los países de Iberoamérica, exigen modelos de justicia que promuevan el acercamiento a las personas, con mecanismos accesibles y atención más humana, para alcanzar una justicia de calidad, más ágil, eficaz, transparente, restaurativa, que enfrente las causas próximas y mediatas al conflicto.

El Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa, establece dentro de sus acuerdos “alentar el desarrollo de políticas públicas de justicia juvenil restaurativas en

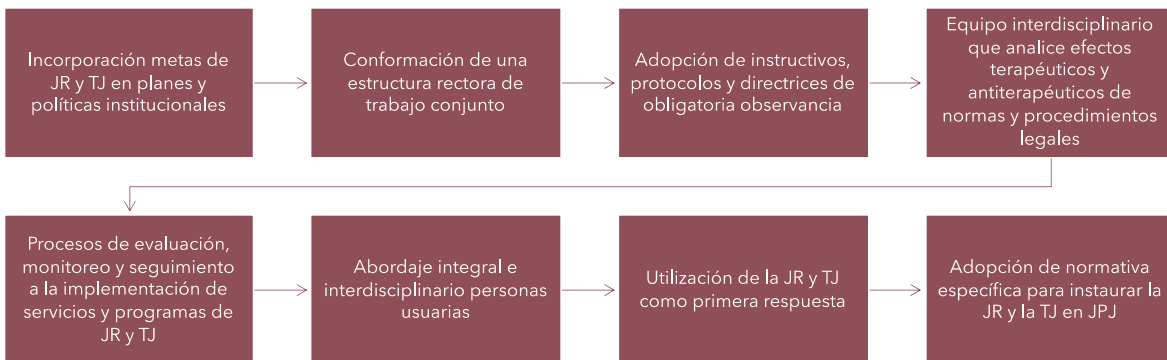
justicia juvenil y acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes favoreciendo la aplicación de medidas alternativas, restaurativas y terapéuticas con perspectiva de género y enfoque diferencial” (Acuerdo 1 Decálogo).

A partir de ello, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- Consolidación de los programas y servicios de justicia restaurativa y justicia terapéutica como programas de interés institucional e incorporación de metas específicas dentro los planes estratégicos institucionales de los Poderes Judiciales.
- Valorar la conformación de una estructura interna del Poder Judicial de funcionamiento que ejerza la rectoría de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica, con suficiente competencia institucional para impulsar de forma colectiva en conjunto con la judicatura, la Defensa Pública, el Ministerio Público, los equipos de atención psicosocial y dependencias que brindan protección a las personas menores de edad, promover la adopción de políticas y la inclusión de metas en los planes institucionales que permita la institucionalización y el seguimiento al desarrollo, implementación y avance de la Justicia Terapéutica y la Justicia Restaurativa según el marco institucional y normativo de cada país y las posibilidades de los contextos nacionales.
- Impulsar instructivos, protocolos y directrices de obligatorio acatamiento para el personal judicial que atiende materia penal juvenil y otro personal a lo interno del Poder Judicial que tiene contacto con personas usuarias, para brindar exigibilidad a la aplicación de los enfoques de Justicia Restaurativa y el enfoque de Justicia Terapéutica. Estos principios permitirán crear un entorno con una mayor sensación de seguridad y confianza, permitiendo a los usuarios participar activamente y obtener herramientas para satisfacer y alcanzar sus necesidades y aspiraciones. Es así como todas las partes implicadas obtendrán beneficios de trabajar conjuntamente y lograr el objetivo de elevar el nivel de concienciación y cooperación.
- Bajo el lente del enfoque de Justicia Terapéutica, conformar un equipo interdisciplinario que analice los efectos terapéuticos y antiterapéuticos de las normas y procedimientos legales, así como la actuación de todos los agentes involucrados en los mismos en el marco de los programas y servicios instalados en los países de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica.
- Desarrollar procesos de evaluación, monitoreo y seguimiento de la implementación de los servicios y programas de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéuticas, así como de la implementación del enfoque basado en el Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica, con el fin de asegurar la consistente aplicación de las pautas que aseguran un abordaje integral e interdisciplinario de las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles, identificar buenas prácticas, aspectos de mejora o de toma de decisión política y procedimientos y roles de los operadores jurídicos que contribuyen al bienestar emocional y psicológicos de las personas menores de edad en conflicto con la ley y las personas víctimas.
- Instalar en las Defensorías Públicas y en las Fiscalías, la utilización de la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica como primera respuesta y como última el sistema ordinario de respuesta penal.
- Definición y formalización de los procedimientos legales para instaurar la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica en el ámbito de la justicia penal juvenil en instrumentos de acatamiento obligatorio a lo interno de los Poderes Judiciales o

mediante la adopción de normativa específica. Considerar las necesidades de impulsar un marco normativo nacional que establezca los parámetros y procedimientos de justicia restaurativa y justicia terapéutica con el fin de robustecer y hacer exigible la oferta de servicios y programas con estos enfoques. La aplicación exitosa de programas de Justicia Restaurativa requiere un amplio entendimiento de la situación jurídica y los fundamentos en los que descansan dichos programas. Esto varía significativamente alrededor del mundo: algunos programas están consagrados en leyes formales, mientras que otros carecen de ese estatuto jurídico formal. La ausencia de un marco legal no necesariamente impide el uso de programas de Justicia Restaurativa, pero se han registrado casos de éxito con leyes soportando dichos programas. Una ley puede servir como activo esencial para desarrollar programas de Justicia Restaurativa, además de proporcionar un sentido de legitimidad. Por otra parte, la ausencia de una ley puede dificultar que los programas de Justicia Restaurativa formen parte de la rutina y la práctica diarias del sistema de justicia penal. Si hay legislación formal, entonces el uso de programas restaurativos se vuelve mucho más común y ofrece una mayor previsibilidad y certeza (McCarthy & Mayo-Wilson, 2015).

Ilustración 19. Resumen gráfico de las orientaciones político-institucionales



Fuente: elaboración propia.

Orientaciones operativas de actuación de los operadores judiciales

Aplicación de los principios del enfoque restaurativo y del enfoque terapéutico en la actuación de los operadores jurídicos y otros actores institucionales públicos y privados que participan en los procesos penales juveniles

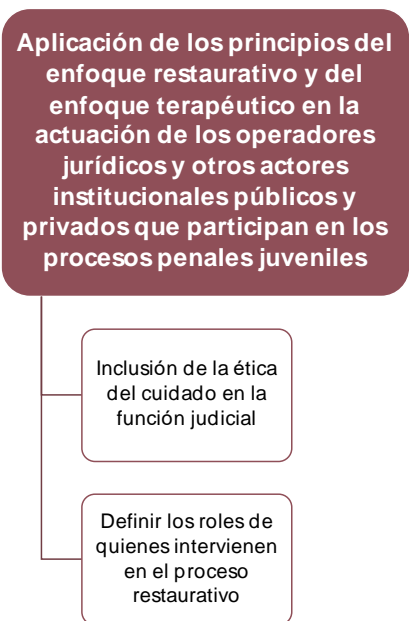
Durante el proceso de consulta para la elaboración de esta Guía se identificó la necesidad recurrente de fortalecer y avanzar sostenidamente hacia un cambio de paradigma desde las y los operadores judiciales, basado en un marco común de actuación.

Esta necesidad de contar con un marco común de actuación que oriente el trabajo cotidiano de servidores y operadores del sistema judicial en materia penal juvenil también ha sido plasmada desde el mismo prólogo de las Declaraciones y Decálogos Iberoamericanos de Justicia Juvenil Restaurativa de la Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos (COMJIB) en la que se reitera la necesidad de consolidar lenguajes comunes y armonizar conceptos acerca de la Justicia Juvenil Restaurativa en Iberoamérica, basados en la evidencia y en la práctica, considerando la perspectiva de género y diferencial en la implementación de la justicia juvenil tanto para víctimas como para las personas adolescentes en conflicto con la ley.

A partir de lo anterior, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- Inclusión de la ética del cuidado en la función judicial. Visualizar la ética del cuidado no como una forma de separarse de la ética legal, sino como un elemento que suma al actuar judicial, ya que las personas funcionarias judiciales no sólo son agentes de Justicia, sino que también son agentes de cambio. Existen mitos sobre cómo se debe actuar desde la judicatura para que no se cuestione la imparcialidad, lo que puede generar que los operadores brinden un trato apático, no sensible a las personas usuarias.
- Definir los roles de quienes intervienen en el proceso restaurativo. Esta definición debe funcionar para que cada parte del proceso sepa cuál es su momento y cómo debe brindar el abordaje. Principios, un glosario, lo más transversal. Debe adaptarse a usos y costumbres de cada país.

Ilustración 20. Resumen gráfico de las orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Formación y capacitación especializada

Esta Iniciativa de Cooperación Triangular, en el cual se enmarca la construcción de esta Guía que tiene por objeto servir como instrumento orientativo para la atención especializada con enfoque de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica de personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles. Entender la necesidad de fortalecer la especialización para por tres niveles de formación y capacitación: la especialización propia de la materia penal juvenil, la especialización en el enfoque de atención de personas usuarias basado en los principios y valores de la Justicia Restaurativa y la especialización en igual sentido de los alcances del enfoque de la Justicia Terapéutica, incluyendo la necesaria revisión de las pautas de actuación de los operadores jurídicos y demás personas que intervienen en los procesos de administración de la justicia.

La capacitación del personal judicial en Justicia Juvenil Restaurativa y en un enfoque amplio de la Justicia Terapéutica es fundamental para garantizar un proceso efectivo y justo para las personas adolescentes infractoras. La especialización, las garantías procesales, el objeto socioeducativo, la protección y participación de las personas víctimas, y los compromisos internacionales que impulsan la promoción y el fortalecimiento de la Justicia Juvenil Restaurativa como parte integral del sistema de justicia penal juvenil, son elementos claves que deben ser tomados en cuenta para una adecuada sensibilización, formación y capacitación a lo interno de las instancias judiciales.

Para lograr la efectiva transversalización del enfoque de Justicia Restaurativa y del enfoque de Justicia Terapéutica, es necesario contar con personal judicial capacitado en esta materia. Considerando a la persona ofensora, la víctima y la comunidad, con el objetivo de reparar el daño causado, la especialización resulta fundamental para asegurar las garantías procesales y el objeto socioeducativo de la justicia penal juvenil, al tiempo que se observa la protección y participación de las personas víctimas en los procesos penales juveniles, dándoles un papel activo y relevante en el proceso de reparación del daño. La Convención sobre los Derechos del Niño también reconoce y garantiza los derechos de la víctima, y la importancia de su integración en el proceso. Ello vendría a sumarse a la especialización propia resultado de la necesidad de implementar recursos de justicia restaurativa y de naturaleza terapéutica en materia penal juvenil.

A partir de lo anterior, se plantean los siguientes lineamientos específicos:

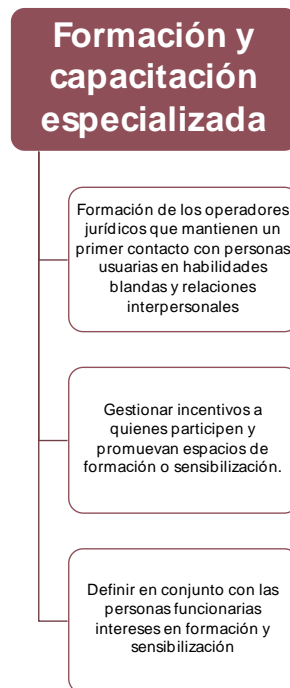
- Formación de los operadores jurídicos que mantienen un primer contacto con personas usuarias en habilidades blandas y relaciones interpersonales. Es importante que se trate este tema con detenimiento, ya que los diversos profesionales relacionados con la justicia deberían tener en cuenta aspectos como el trato, la comunicación, la expresión y la comprensión adecuada de las necesidades de personas usuarias desde el primer contacto y durante los procedimientos judiciales. Para lograr este objetivo, es necesario que profesionales apropiados dicten cursos que aborden estos temas.
- Gestionar incentivos a quienes participen y promuevan espacios de formación o sensibilización. Es necesario aprovechar al máximo los incentivos ofrecidos a las personas que realicen actividades destinadas a mejorar la comprensión y el trato con enfoque de justicia restaurativa y enfoque de justicia terapéutica en los procedimientos judiciales. Como parte de estos incentivos deberían incluirse aquellos destinados a premiar los conocimientos y la acción, como la promoción de

cursos de formación y de sensibilización en este sentido. De esta forma, se fomentarán y reconocerán las iniciativas de aquellos profesionales involucrados el desarrollo, ampliación y consolidación de estos enfoques con especial énfasis en la materia penal juvenil y que deseen contribuir a mejorar la calidad de los servicios en relación con las personas usuarias. Esta iniciativa trataría de aumentar la sensibilización de los profesionales de la justicia, así como de los demás sectores relacionados, para que todos cuenten con los mismos criterios y conocimientos que les permitan el mejor desarrollo de su labor en términos de condiciones, trato y comprensión de los procesos judiciales.

Teniendo en cuenta que esta iniciativa puede mejorar la calidad de los procesos y resultados judiciales, incluyendo aquellos con resultados restaurativos y terapéuticos, queda claro que el reconocimiento a los profesionales que participen y promuevan espacios de formación o sensibilización debería ser suficientemente valorado para estimular su desarrollo.

- Definir en conjunto con las personas funcionarias intereses en formación y sensibilización y favorecer el espacio para que puedan presentar propuestas concretas en tal sentido. Proporcionar un ambiente en el cual todas las personas funcionarias puedan participar activamente en el desarrollo de temas relacionados con la capacitación y la concienciación en torno a la aplicación y alcances de los enfoques de justicia terapéutica y justicia restaurativa en procesos penales juveniles. Esto impulsará la colaboración y la mejora de la comprensión compartida por alcanzar las metas acordadas de servicio, calidad y satisfacción.

Ilustración 21. Resumen grafico de las orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Entrega de información a personas usuarias y divulgación de información

La entrega de información verbal dirigida a las personas usuarias del servicio de justicia resulta esencial para una debida asesoría especialmente si se trata de poblaciones en situación de vulnerabilidad o invisibilizadas. Es por ello por lo que se debe priorizar la entrega de información verbal, no debe dirigirse o referirse a las personas mediante términos o expresiones estereotipadas sobre ciertas características. Se debe considerar altamente el respeto a la identidad de cada persona al momento de establecer la comunicación con ellas, buscando siempre conocer sus necesidades y brindar la mejor asesoría.

En la entrega de información es clave presentar alternativas o fuentes directas donde se pueda recurrir toda información pertinente, tanto a las instancias públicas, como privadas, así como organismos de la sociedad civil que puedan entregar asesoría. Esto será mucho más necesario cuando se considera poblaciones específicas en situación de vulnerabilidad. Se debe contar con una amplia gama de recursos para el acceso a la justicia. Esto implica considerar para conocer la realidad jurídica que rodea a estas personas, con enfoque interseccional y no de modo etéreo, combatiendo estereotipos motivados por género, diversidad sexual, personas migrantes o refugiadas, al igual que etnias o pueblos originarios, personas menores de edad, personas con discapacidad, población en condición de pobreza, bajo nivel educativo entre otros.

Es importante preparar material e información para cada servicio de justicia. Esto permitirá desarrollar un perfil de personas usuarias de cada servicio de justicia y así preparar material de consulta frecuente y específico para prevenir de sanciones o penas a los más vulnerables. Esto es clave para evitar profundizar discriminaciones o tratos inadecuado. El material e información preparada debe estar actualizada con los cambios jurídicos del país, así como los cambios sociales y políticos de la nación.

Finalmente, hay que considerar ofrecer servicios de asesorías gratuitas para el acceso a la justicia, orientadas especialmente a estas personas vulnerables que pudieran tener dificultades para llevar los trámites pertinentes. Además, deben realizarse discusiones sociales, campañas de concientización, entre otros, con el propósito de abrir un diálogo social sobre la realidad que vive la población en situación de vulnerabilidad.

A modo de resumen, para priorizar la entrega de información para personas usuarias del servicio de justicia, se debe proporcionar información verbal, presentar instancias u organismos que puedan brindar asesorías, desarrollar un perfil de personas usuarias de cada servicio de justicia y preparar material e información para la consulta frecuente. Esto presentará a la persona usuaria la posibilidad de prevenir discriminaciones y trato inadecuado. Además, se deben ofrecer servicios de asesoría, campañas de concientización y discusiones sociales para abrir un diálogo que permita establecer las necesidades de la población en situación de vulnerabilidad y con mayores dificultades de acceso a la justicia.

Durante el proceso de consulta para la elaboración es esta Guía se identificó que falta mayor difusión de información a las personas ciudadanas sobre qué es la Justicia Restaurativa, sus beneficios, sus fines y sus resultados. Se reitera la insuficiente información y publicidad que recibe la Justicia Restaurativa y la existencia de una falta de

credibilidad de la sociedad en el sistema de justicia. Adicionalmente, se identifica la necesidad de la ciudadanía de conocer los resultados y el alcance de la Justicia Restaurativa y de la Justicia Terapéutica, que, si bien los hay, no se visibilizan ni transmiten adecuadamente a la población para el desarrollo de una cultura afín a estos postulados y su utilización. Otra necesidad identificada radica en el establecimiento y mantenimiento de una mayor vinculación directa con la comunidad. La Justicia Restaurativa y Terapéutica no sólo implican vínculos desde los ámbitos jurídicos y médicos, sino además a las comunidades que están trabajando en estos espacios y contextos comunitarios (por ejemplo, ONGs, iglesias, universidades), jugando un rol esencial en la coordinación con los actores comunitarios para la formación de recursos y el traslado de la información a la población que propicie un cambio de paradigma.

En cuanto a la divulgación de información, el Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa, apunta a una aproximación conceptual y de lenguaje acerca de la Justicia Juvenil Restaurativa que contribuya al desarrollo y formación de estrategias de gestión y divulgación del conocimiento en Justicia Juvenil Restaurativa y Tribunales de tratamiento de Drogas (Acuerdo 2 Decálogo).

A partir de los anterior, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- Comunicar verbalmente de forma clara para que el lenguaje jurídico sea fácilmente comprendido por quienes acceden a la justicia. Priorizar la entrega de información verbal, siendo que en el En la comunicación directa no debe dirigirse o referirse a las personas mediante términos o expresiones estereotipadas sobre ciertas características, procurando consultar siempre a cada persona cómo desea ser identificada y tratada.
- Recurrir a palabras de uso cotidiano para explicar conceptos técnicos jurídicos.
- Desarrollar un Glosario de términos jurídicos.
- Preparar una explicación sencilla de los servicios y procedimientos de justicia restaurativa y justicia terapéutica para trasladar a las personas usuarias.
- Desarrollar un perfil de personas usuarias de cada servicio de justicia y en concordancia, preparar material e información de consulta frecuente, cuidando la pertinencia del canal o medio de comunicación que se escoge.
- Poner a disposición de las personas usuarias una sistematización en términos sencillos de las preguntas y consultas más frecuentes que suelen recibir de las personas usuarias de la administración de justicia en los procesos penales juveniles.
- Brindar información sobre entidades u organizaciones que pueden brindar asesoría, atención y acompañamiento a las personas víctimas, incluyendo información sobre instancias públicas o privadas u organismos de la sociedad civil que puedan entregar asesoría.
- Promover la socialización de información sobre los beneficios de los enfoques restaurativos y terapéuticos en los procesos de justicia, en aras de motivar el uso de estos enfoques y promover la discusión sobre la necesidad de fortalecer la JR y la TJ. Sumado a esto, la información debe servir también para que las personas usuarias conozcan las ofertas de programas restaurativos y terapéuticos y puedan acercarse a ellos.

Ilustración 22. Resumen gráfico de orientaciones

Entrega de información a personas usuarias y divulgación de información

- Comunicar verbalmente de forma clara para que el lenguaje jurídico sea fácilmente comprendido por quienes acceden a la justicia.
- Evitar términos o expresiones estereotipadas sobre ciertas características de las personas usuarias
- Recurrir a palabras de uso cotidiano para explicar conceptos técnicos jurídicos.
- Desarrollar un Glosario de términos jurídicos
- Preparar una explicación sencilla de los servicios y procedimientos de justicia restaurativa y justicia terapéutica
- Perfil de personas usuarias de cada servicio de justicia y en concordancia preparar material e información de consulta frecuente
- Sistematización en términos sencillos de las preguntas y consultas más frecuentes
- Brindar información sobre entidades u organizaciones que pueden brindar asesoría, atención y acompañamiento a las personas víctimas
- Socialización de información sobre los beneficios de los enfoques restaurativos y terapéuticos

Fuente: elaboración propia.

Atención y trato hacia las personas usuarias

A partir del proceso de consulta para la elaboración es esta Guía, se pone en evidencia una necesidad de continuar y fortalecer los esfuerzos por humanizar el trato que se brinda a las personas usuarias. El uso de la Guía se propone como un instrumento para apoyar la respuesta a las necesidades de las personas usuarias en cuanto a la tutela efectiva de sus intereses. En la justicia restaurativa y la justicia terapéutica, la víctima juega un papel clave, ya que es la principal afectada por el delito. Su participación activa en el proceso permite que sus necesidades y expectativas sean escuchadas y tomadas en cuenta al tomar decisiones en los procedimientos restaurativos y en particular, en la construcción y definición de acuerdos restaurativos. Además, la justicia restaurativa y la justicia terapéutica reconoce que las personas infractoras también pueden necesitar atención y apoyo para resolver los problemas subyacentes que llevan a la comisión del delito.

Desde el primer contacto, las víctimas de delitos merecen un trato adecuado, respetuoso y sin prejuicios, con sensibilidad y respeto por su cultura. Los operadores jurídicos y demás personas que intervienen en el sistema de administración de justicia deben emplear estándares de mejores prácticas para evaluar y satisfacer sus necesidades y deberán asegurar que sean informadas sobre sus derechos, las implicaciones de su participación en el proceso y conocen sobre el papel y la función de cada una de las instancias judiciales que les brindan atención.

Resultado del proceso de consulta para la elaboración de la Guía se plantea que la estructuración de la sede judicial no permite, muchas veces, que personas víctimas y ofensoras entienden de qué se trata el abordaje desde la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica y cuando tienen el contacto con el sistema de justicia, no se encuentran, necesariamente, en el momento emocional ideal para emprender estos procesos.

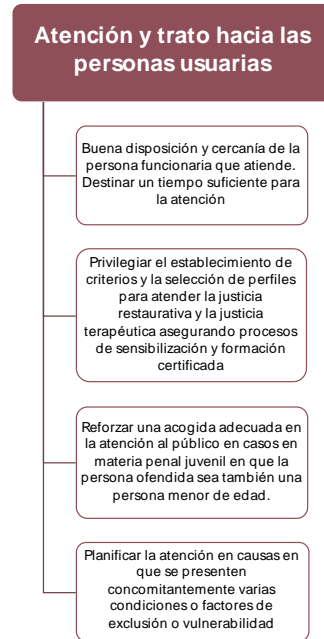
A partir de lo anterior, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- A nivel policial, en el primer contacto de la policía con la persona víctima y con la persona ofensora debe permitir valorar la pertinencia de ofrecer información sobre

programas o servicios de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica. Igualmente, la policía debe estar sensibilizada y contar con formación específica que se integre en su currículo de capacitación sobre las garantías y el trato que debe imperar cuando se trata de personas menores de edad en conflicto con la ley. Adicionalmente, debe procurarse la utilización de lenguaje sencillo, neutral desde el género, no sexista y libre de estereotipos sociales y culturales.

- Buena disposición y cercanía de la persona funcionaria que atiende. Destinar un tiempo suficiente para la atención de personas usuarias cuando se les ofrezcan posibles abordajes desde la Justicia Restaurativa y la Justicia Terapéutica, poniendo especial atención a aquellas personas que se encuentren en situaciones de especial vulnerabilidad.
- Privilegiar el establecimiento de criterios y la selección de perfiles para atender la justicia restaurativa y la justicia terapéutica asegurando procesos de sensibilización y formación certificada permanente del total de personas que se desempeñan en puestos de acceso y constituyen el primer contacto con las personas usuarias. Establecer parámetros para el monitoreo del trato y la atención brindada por las personas funcionarias encargadas de recibir y generar el primer contacto con las personas usuarias de la administración de justicia en procesos penales juveniles.
- Reforzar una acogida adecuada en la atención al público en casos en materia penal juvenil en que la persona ofendida sea también una persona menor de edad.
- Específicamente cuando se trata de personas menores de edad, las intervenciones deben sujetarse al enfoque de derechos, garantizando que se observen los siguientes aspectos en todas las actuaciones: Se centran en las personas; Consideran en cada caso las consecuencias de la intervención y de la omisión de intervención, y optan por las intervenciones que fortalecen y garantizan derechos; No intervienen si ello no redundaría efectivamente en pro de los derechos de las personas; Protegen la intimidad; Reconocen el derecho del niño o niña a ser informado, a participar, a ser oído (Pereira, C., 2016).
- Planificar la atención en causas en que se presenten concomitantemente varias condiciones o factores de exclusión o vulnerabilidad, de forma tal que se pueda hacer un abordaje interseccional que evite profundizar en las posibles situaciones de discriminación o trato inadecuado que puede experimentar las personas usuarias de la administración de justicia cuando se entrecruzan condiciones de género, diversidad sexual, personas migrantes, asiladas o refugiadas, que pertenecen a una etnia o pueblo originario, personas con discapacidad, personas menores de edad, personas adultas mayores, población en condición de pobreza o bajo nivel educativo, entre otras.
- Se debe trabajar a lo interno de los Poderes Judiciales para motivar un cambio en las personas operadoras de justicia generando un lenguaje común que sirva de modelo orientador para cambiar la perspectiva de cómo se dirigen a la población usuaria en todos los momentos del proceso judicial. Definir los roles de quienes intervienen en el proceso restaurativo, con el fin de que cada parte del proceso sepa cuál es su momento y cómo debe darse el abordaje dependiendo de ese momento.

Ilustración 23. Resumen gráfico de las orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Atención específica dirigida a la persona víctima

En la justicia restaurativa y la justicia terapéutica, la víctima juega un papel clave, ya que es la principal afectada por el delito. Su participación activa en el proceso permite que sus necesidades y expectativas sean escuchadas y tomadas en cuenta al tomar decisiones en los procedimientos restaurativos y en particular, en la construcción y definición de acuerdos restaurativos. En este contexto, la participación de las víctimas es vital en la garantía de los derechos y necesidades legítimos de todas las partes involucradas.

Debe entenderse que las víctimas de delitos no son un grupo homogéneo. Sus circunstancias, entornos, redes de apoyo y necesidades pueden ser muy diferentes, en razón de lo cual, es importante determinar las necesidades específicas de cada persona. El análisis debería abordar áreas clave como el acceso a la justicia, los servicios de salud mental y emocionales, y los requisitos de apoyo para la reintegración social. Además, se debería incluir la identificación adecuada de los grupos más vulnerables para desarrollar estrategias específicas para atender sus necesidades. En todos los casos, los esfuerzos deben centrarse en proporcionar un apoyo significativo y garantizar que los derechos de las personas víctimas no sean ignorados o carezcan de interés en el entorno judicial.

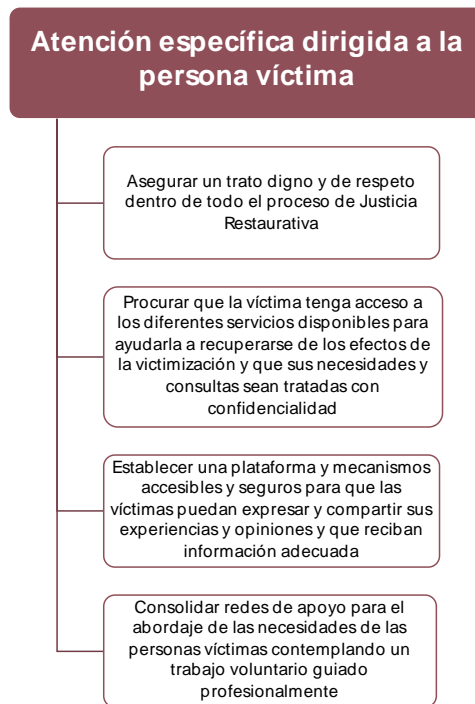
A partir de lo anterior, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- Asegurar un trato digno y de respeto dentro de todo el proceso de Justicia Restaurativa, brindando la oportunidad de hablar libremente para expresar sus necesidades y preocupaciones y que se le ofrezca la atención y el apoyo necesario para hacer su aportación a la Justicia Restaurativa de manera segura y con un enfoque constructivo, con el propósito de alcanzar una solución mutuamente acordada. Esto incluye, entre otras cosas, asegurar el acceso a la información adecuada y relevante, la posibilidad de hacer consultas y obtener información

oportuna para la toma de decisiones informadas. El desarrollo de protocolos específicos para estos casos también puede asegurar que cada víctima tenga la oportunidad de ser escuchada y respetada. Además, se debe desarrollar un sistema de apoyo para acompañar a los afectados durante el proceso, con un enfoque particular en aquellos grupos más vulnerables.

- Procurar que la víctima tenga acceso a los diferentes servicios disponibles para ayudarla a recuperarse de los efectos de la victimización y que sus necesidades y consultas sean tratadas con confidencialidad, especialmente en aquellos temas de mayor sensibilidad.
- Establecer una plataforma y mecanismos accesibles y seguros para que las víctimas puedan expresar y compartir sus experiencias y opiniones y que reciban información adecuada acerca de los procedimientos de Justicia Restaurativa y las implicaciones de la Justicia Terapéutica.
- Consolidar redes de apoyo para el abordaje de las necesidades de las personas víctimas, contemplando un trabajo voluntario guiado profesionalmente, que complemente los servicios existentes a nivel interno y externo del Poder Judicial. El objetivo es asegurar el trato adecuado, humano e igualitario de las víctimas de delitos.

Ilustración 24. Resumen gráfico de las orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Audiencias

Puesta en práctica de la justicia terapéutica requiere un profundo conocimiento y el desarrollo de prácticas específicas, que en su mayor parte se alcanzan con el uso de habilidades comunicativas por parte del funcionario judicial. Según Reddy y Humphries (2003), entre las estrategias de comunicación apropiadas destacan buenas habilidades

interpersonales con el imputado; el empleo de lenguaje interdisciplinario entre las diferentes disciplinas involucradas, evitando el paternalismo y respetando la autonomía del imputado; el ofrecimiento de una mayor atención al sujeto afectado; incentivar la adherencia al proceso de rehabilitación; el uso de la persuasión para motivar cambios en el estilo de vida; y la firma de contratos para establecer comportamientos y condiciones. Estas medidas contribuyen a una mejor comprensión de las situaciones y favorecen la resolución de los conflictos de manera pacífica (Kamal, 2018).

Según afirma Pérez-Calero (2018), *“algunas de las formas de puesta en práctica de la justicia terapéutica son muy simples y están al alcance de todos los que intervenimos en procedimientos judiciales. Por ejemplo, hablar en términos simples, asegurarnos de que la persona ha entendido lo que se le ha dicho, informar a los familiares sobre las pautas que debe seguir el afectado, o firmar contratos escritos sobre comportamientos y condiciones”*.

La celebración de audiencias es un momento clave de aplicación de los enfoques restaurativo y enfoque terapéutico en los procesos penales juveniles.

A partir de lo anterior, se proponen los siguientes lineamientos específicos:

- Aplicar estrategias de comunicación y de trato amigables con el enfoque de justicia restaurativa y el enfoque de justicia terapéutica. Es evidente que el papel del juez como agente terapéutico en el proceso de Justicia Terapéutica es ineludible, por lo cual es necesario que incorpore en su actuar, varias estrategias como habilidades interpersonales con la persona ofensora, un lenguaje interdisciplinario, evitar el paternalismo, manejar la adherencia de la persona al proceso de rehabilitación y a los acuerdos que surjan de la solución restaurativa alcanzada por las partes, así como, generar motivación para cambio en la persona en conflicto con la ley. Estas estrategias son esenciales para lograr una rehabilitación y la culminación exitosa y satisfactoria de los acuerdos restaurativos y, por eso, la persona juzgadora debe ser consciente de su responsabilidad y tomar en consideración estas metas que permitan centrarse “en el reproche hacia el hecho ilícito, en lugar de hacia el sujeto” (Sánchez, 2020).
- Mejorar las habilidades interpersonales, entre ellas, es especialmente relevante la escucha activa por parte de la persona juzgadora, pues es la única vía que le permitirá entender bien el conflicto y sus implicaciones. Además, se debe mantener el lenguaje interdisciplinario dentro del proceso judicial, es decir, que comunique con eficiencia con profesionales de diversas disciplinas y obtenga de ellos información clara y precisa para la toma de decisiones.
- Desarrollar un enfoque de equipo no adversarial. Es importante que el juez trabaje en equipo y tenga en cuenta, a la hora de tomar su decisión, los conocimientos de otros profesionales que también participan en el proceso y que están. Es fundamental que el juez actúe colaborativamente, valorando los conocimientos y los aportes de los distintos profesionales involucrados en la resolución del proceso legal, como pueden ser los miembros del equipo psicosocial y de oficinas de atención a víctimas y otros profesionales especializados en materias no jurídicas que le podrán aportar información para la toma de decisión.
- Inclusión de la ética del cuidado no como una forma de separarse de la ética legal, sino como un elemento que suma al actuar judicial, en el entendido de que las personas operadoras de justicia no sólo son agentes de Justicia, sino, además, agentes de cambio. Resulta importante en este punto, evidenciar los mitos que

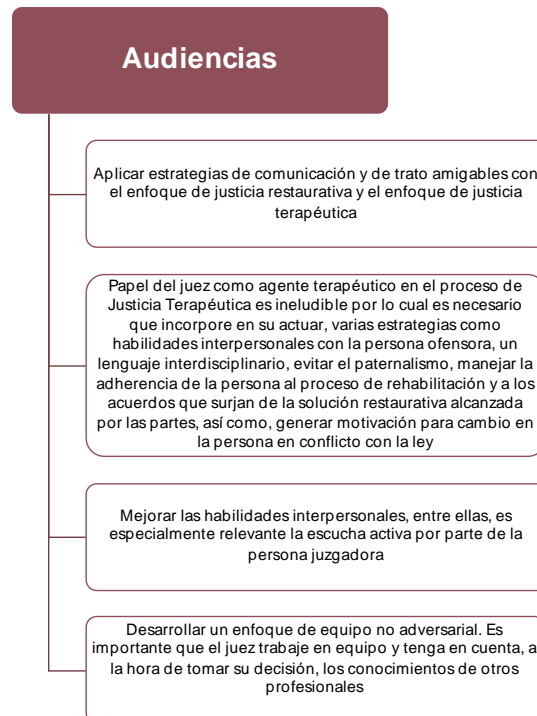
existen entre las personas operadoras para reducir los temores en cuanto a los cuestionamientos de imparcialidad.

Tabla 4. Percepciones de las personas usuarias de lo que representa un "proceso judicial justo y pertinente"

¿Qué constituye "un proceso judicial justo y pertinente" para los participantes en los tribunales?
-Ser tratados con respeto y dignidad
-Tener voz y oportunidad de contar su historia
-Ser tratados como personas y no como números en una lista de casos
-Recibir un trato justo y coherente
-Ser capaz de comprender y desempeñar un papel activo en el proceso.

Fuente: Tomado de Goldberg, S. (2011). Problem-solving in Canada's courtrooms: A guide to therapeutic justice. National Judicial Institute for Canada.

Ilustración 25. Resumen gráfico de las orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Incorporación del enfoque de género y del enfoque de derechos de las personas menores de edad en la justicia

La perspectiva de género es un elemento clave para la administración de justicia, ya que permite abordar desigualdades basadas en el género en relación con el acceso a los sistemas de justicia y la toma de decisiones apropiadas relacionadas con la atención a personas usuarias, así como también en una interpretación y aplicación de la ley libre de estereotipos y discriminación o en el establecimiento de procedimientos judiciales sensibles al género. La administración de justicia debe asegurar que todas las personas enfrenten un

tratamiento justo y equitativo ante la ley, mutuamente comprometida con los principios de justicia social y derechos humanos.

Sin embargo, los estudios muestran que existen desventajas que afectan en mayor medida a las mujeres en la administración de justicia. En particular, las mujeres pueden ser afectadas por pautas culturales que dificultan hacer oír su voz en los procesos judiciales, y pueden enfrentar, con mayor frecuencia que los hombres, prejuicios, estigma y discriminación en los sistemas de justicia (Paiva, 2007). El acceso a la justicia también varía de acuerdo con el estatus socioeconómico de la persona, con las personas más vulnerables siendo las menos favorecidas para contar con respaldo legal adecuado o sufrir mayor intimidación al acudir a instancias judiciales. Debido a los estereotipos de género y la desigualdad de acceso a recursos, muchas mujeres de grupos más desfavorecidos, como las mujeres inmigrantes y las mujeres indígenas, presentan mayores brechas de acceso a la justicia, así como en el acceso a recursos y servicios de apoyo en sus comunidades (De Cuadros y Posch, 2018; Kabeer, 2011).

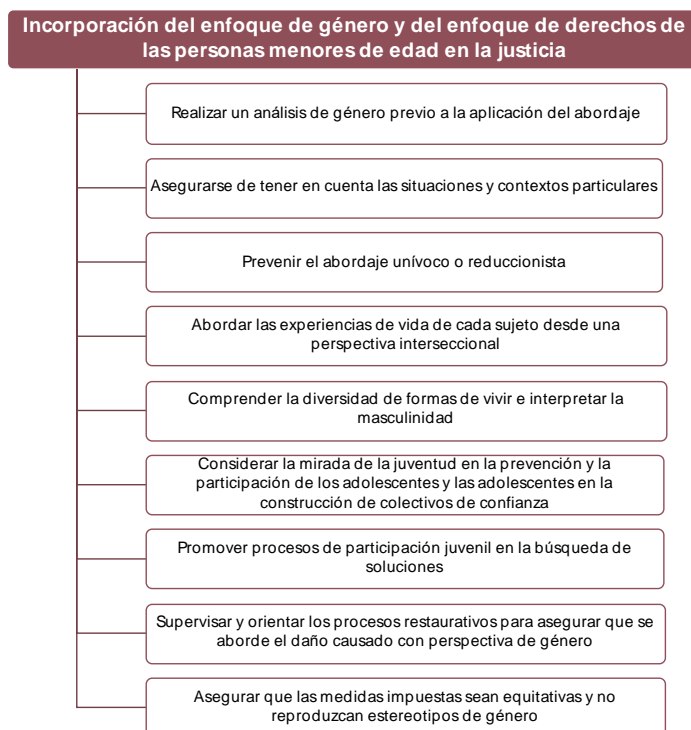
A modo de orientaciones, una serie de recomendaciones para la incorporación de la perspectiva de género en la atención con enfoque de justicia restaurativa y justicia terapéutica a las personas usuarias de la administración de la justicia en procesos penales juveniles, puede considerar las siguientes.

A partir de lo anterior, se plantean los siguientes lineamientos específicos:

- Realizar un análisis de género previo a la aplicación del abordaje para identificar las formas en que puede verse afectada la situación de cada sujeto de manera diferente, de acuerdo con su género; (Navarra-Jato, Juan Manuel y Montero, Carlos, 2019).
- Asegurarse de tener en cuenta las situaciones y contextos particulares de cada adolescente, tomando en cuenta factores como género, maternidad-paternidad, configuración familiar, etc.; (Cabrera, Luis Miguel y Sanz, Pilar, 2019).
- Prevenir el abordaje unívoco o reduccionista, teniendo cuidado con conceptos como la "igualdad", "género neutro" y "diferenciación de género" considerando sus diferentes significados según el contexto; (Alvarado, Delia y Mazón, Javier, 2017).
- Abordar las experiencias de vida de cada sujeto desde una perspectiva interseccional, para garantizar la revaloración de otros factores como etnia, condiciones socioeconómicas, identidad sexual, entre otros; (Rudick, David, y Ackerman, Jennifer, 2016).
- Comprender la diversidad de formas de vivir e interpretar la masculinidad, para promover la neutralización de relaciones sexistas basadas en mensajes tradicionalistas; (Alegría, Francisco, y Rodríguez, Jesús, 2015).
- Reconocer la pluralidad de configuraciones familiares, considerando la posibilidad de que estas se encuentren conformadas no solo por dos personas del mismo género, sino por padres de diferente orientación sexual; (Yudice, Gerardo, y Álvarez, Ximena, 2013).
- Aplicar recursos que promuevan la toma de decisiones basada en igualdad de género, fomentando la autonomía de cada sujeto de manera respetuosa; (Ocampo, Sergio, y Robledo, María C., 2011).
- Considerar la mirada de la juventud en la prevención de situaciones problemáticas, promoviendo el posicionamiento y la participación de los adolescentes y las adolescentes en la construcción de colectivos de confianza; (Valiente, David, y Fernández, Ricardo, 2010).

- Promover procesos de participación juvenil en la búsqueda de soluciones para la prevención de problemáticas que afecten la cotidianidad de la juventud; (Díaz, Rafael, y Sánchez, Juan, 2005).
- Atender las necesidades de una educación para la igualdad de género, asegurando un entorno seguro y preparado para la solución de conflictos entre los adolescentes y las adolescentes; (Arango, Javier, y Loaiza, María José, 2004).
- Estimar el contexto de las experiencias de vida de los sujetos: entornos familiares, escolares, laborales, entre otros, para garantizar un acompañamiento contextualizado; (Rivera, Augusta, y Marín Isabel, 2003).
- Promover herramientas encaminadas al fortalecimiento de una comunicación no sexista, para fomentar el intercambio de experiencias libre de estereotipos; (Grin, Francisco, y Hott, Bianca, 2001).
- Orientar la información acerca de los factores que contribuyeron a la comisión de un delito desde una perspectiva de género.
- Sensibilizar sobre temas relacionados con los roles sociales tradicionalmente asumidos por cada género.
- Supervisar y orientar los procesos restaurativos para asegurar que se aborde el daño causado con perspectiva de género.
- Asegurar que las medidas impuestas sean equitativas y no reproduzcan estereotipos de género.

Ilustración 26. Resumen gráfico de orientaciones



Fuente: elaboración propia.

Bibliografía

- Comité sobre los Derechos del Niño. (2007). *Observación General de la Convención sobre Derechos del Niño N.10: los derechos del niño en la justicia de menores*. Ginebra: Naciones Unidas.
- Comité sobre los Derechos del Niño. (2011). *Observación General de la Convención sobre Derechos del Niño N.13: derechos del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia*. Ginebra: Naciones Unidas.
- Comité sobre los Derechos del Niño. (2013). *Observación General a la Convención sobre los Derechos del Niño N.14: sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial*. Ginebra: Naciones Unidas.
- COMJIB. (2015). *Declaración Iberoamericana sobre Justicia Juvenil Restaurativa*. Santo Domingo: Conferencia de Ministros de Justicia de los países iberoamericanos.
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. (1997). *Directrices de acción de las Naciones Unidas sobre el niño en el sistema de justicia penal. Resolución 1997/30*.
- Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). *100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*.
- Naciones Unidas. (1985). *Reglas mínimas de Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing)*. Resolución 40, N.33. Beijing.
- Naciones Unidas. (1990). *Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad)*. Resolución 45/112. Riad.
- O'Donnell, D. (2004). *Derecho internacional de los derechos humanos. Normativa, jurisprudencia y doctrina de los sistemas universal e interamericano*. Bogotá: Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
- Perez Saucedo, J., & Zaragoza Huerta, J. (s.f.). *Justicia restaurativa: del castigo a la reparación*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/38.pdf>
- Richardson, E., Spencer, P., & Wexler, D. (2016). *The International Framework for Court Excellence and Therapeutic Jurisprudence: Creating Excellent Courts and Enhancing Wellbeing*. 25 Journal of Judicial Administration 148. Arizona Legal Studies Discussion Paper No. 16-19.
- Roxin, C. (1999). *Pena y reparación*. Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales. Núm. LII, Enero 1999.
- Terre des Hommes. (s.f.). *Declaración Iberoamericana de Justicia Juvenil Restaurativa. Nueva oportunidad para el tratamiento integral de los adolescentes y jóvenes infractores en el sistema penal*. Terre des Hommes. AECID. Obtenido de Centro de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias: <https://intercoonec.aecid.es/Gestin%20del%20conocimiento/Iniciativas%20para%20la%20implementación%20de%20la%20Declaración%20Iberoamericana%20de%20Justicia%20Juvenil%20Restaurativa.pdf>
- Terre des Hommes. (S.F.). *Guía para la aplicación del enfoque restaurativo en la justicia juvenil*. Quito: Consejo de la Judicatura de Ecuador.

- Van Ness, D., & Heetderks, K. (2015). *Restoring justice: an introduction to restorative justice*. London: Routledge.
- Wexler, D. (2019). *Epílogo: Próximos Pasos en el Desarrollo de la Justicia Terapéutica*. Arizona Legal Studies Discussion Paper No. 19-16.
- Zehr, H. (1990). *Changing lenses. A new Focus for Crime and Justice*. Pennsylvania: Herald Press.
- Zehr, H. (2006). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Nueva York: GoodBooks.
- Bannister, J. , & Trotter, C. (2006). *Delicto, justicia y autoridad: Una exploración de las dimensiones ética, política y práctica de la Justicia Restaurativa*. Londres: Palgrave Macmillan.
- Blyth, R. (2020). *Restorative justice for juvenile offenders: Evidence for its application and effectiveness*. The British Psychological Society.
- Braithwaite, J. (1989). *Crímenes, shames and lesiones: el círculo de la justicia restaurativa*. Nova lorque: Aldine de Gruyter.
- Campistol, J. M., y Herrero, P. E. (2015). *Justicia juvenil restaurativa: hacia una justicia reparadora*. Boletín Criminológico, vol. 125, pp. 1-12.
- Christie, N. (1977). *Conflictos como propiedades y procesos*. En *Alternativas al sistema penal*. Quinesiskemi, QC: Barnes y Noble.
- Compañy, J. N. (2019). *El reto de la Transición a la Justicia Restaurativa en América Latina: fundamentos, desafíos y perspectivas de actualización*. En B. H. García & I. Román (eds.), *Justicia restaurativa, violencias y género* (pp. 37-51). Ciudad de México
- Cuervo-Hernández, C. & Reyes, L. (2018). *Modelo de Justicia Terapéutica para la Infancia: Una mirada desde América Latina*. *Revista Latinoamericana de Derecho Penal*, 18 (30), 263-291.
- Cummings, J. & Monti, P. M. (2019). *Implementation Perspectives of Therapeutic Jurisprudence for Vulnerable Endangered Adolescents in the Juvenile Justice Setting*. *The Open Psychology Journal*, 12(1), 291–301. <https://doi.org/10.2174/1874350101912010291>
- De Cuadros, A. M. y Posch, B. (2018). *Systemic Analysis of Measurements against Gender Violence: The Paraguayan Legal Framework from an Intersectional Perspective*. *Revista de Derecho Privado*, (49), pp. 157-178.
- Fariña Rivera, Francisca, María Silvia Oyhamburu, et ál. (2020). *Justicia Terapéutica en Iberoamérica*. Editorial Wolters Kluwer.
- Gavrielides, T. (2010). *A conceptual analysis of restorative justice: Investigating the implications for theory and practice*. En A. Efran (ed.), *Restorative justice: Philosophy to practice* (pp. 43-72). Nueva York: Oxford University Press.
- Goldberg, S. (2011). *Problem-solving in Canada's courtrooms: A guide to therapeutic justice*. National Judicial Institute for Canada.
- Hacia un proceso penal más reparador y resocializador: avances desde la justicia terapéutica. DYKINSON. 2019. Dirección: Esther Pillado González; Coordinación: Tomás Farto Piay Hart, StephenD. (2010). *Asesoramiento Criminal y Justicia*

- Terapéutica. Newark, NJ: 2009. Reimpreso por el Centro para el Estudio de la Justicia.
- Hermann, R. Chido, L. & Verrilli, S. (2017). The Application of the Structural-Organizational Model of Therapeutic Jurisprudence in the Criminal Court Setting. *Behavioral Sciences & the Law*, 35(3), 288–308. <https://doi.org/10.1002/bsl.2292>
- Jones, M. (2019). Women in the World Report. [online] Women in the World. Disponible en: http://www.womenintheworldreport.org/docs/Women_In_The_World_Survey_2018.pdf
- Justicia terapéutica: un nuevo paradigma legal. 2020. Editorial Wolters Kluwer- David B. Wexler, María Silvia Oyhamburu, et ál.
- Kabeer, N. (2011). Condiciones sobre el terreno. Mujer, desigualdad y empoderamiento. Nueva Delhi: Oxford University Press.
- Li, D., McGarrell, E.F. & Leadbetter, A. (2012). Implementing restorative justice principles in juvenile justice systems. *International Journal of Offender therapy and Comparative Criminology*. 56(4), 545-558.
- Marshall, T. F. (1999). Una teoría de la justicia restaurativa. En B. & P. Roberts (Eds.), *Justicia restaurativa: herramientas para la solución de conflictos*. Montreal, QC: McGill-Queen's University Press.
- McCarthy, B. y Mayo-Wilson, E. (2015). Justicia Restaurativa: ¿Qué significa en Derecho? Revisión de la literatura. Valencia: Observatorio Europeo de Delincuencia y Justicia.
- ONU (2017). Equipo de trabajo de expertas de la ONU sobre la aplicación de la CEDAW (CEDAW/C/ECU/CO/7 observations finales). [online] Naciones Unidas. Disponible en: <https://undocs.org/CEDAW/C/ECU/CO/7/>
- Paiva, V. (2007). Género, Derechos Humanos y Justicia Penal. Bogotá D. C. : Universidad Externado de Colombia.
- Pereira, Cristina. (2016). "Intervenciones con enfoque de derechos para la promoción y protección de los derechos humanos". *Revista Argenta Proceso*, 15(1), 33-42. <https://www.redalyc.org/pdf/417/41746173002.Pdf>
- Pérez-Calero, A. (2018). Una evaluación de la aplicación de la Justicia Terapéutica en España. *Vellonera*, 8(2), 16-34. <https://doi.org/10.36218/ve.n.2018.1.2.2>
- Queensland University of Technology (2016). Current Issues in Therapeutic Jurisprudence. Volume 16 Number 3 2016 QUT Law Review.
- Rizvi, S. L. & Bond, R. N. (2017). *Therapeutic Jurisprudence in Action: Transforming Addictive Behavior Through the Law*. American Bar Association's Health Law Section: Treating Substance Use Disorders Through the Law.
- Sheriff, J. , & Strang, H. (2013). *The Oxford handbook of restorative justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Strang, H. , Achberger, C. , & Shepherd, S. (2019). Clarifying the concepts and goals of Restorative Justice. *Trajectories*, 1(2), 146-156.
- Umbreit, M. S. , & Coates, R. B. (2006). Desarrollando un marco teórico para la justicia restaurativa. En R. B. Coates & M. S. Umbreit (eds.), *La práctica de la justicia restaurativa: Manual de desarrollo de la teoría* (pp. 41-61). Nueva York: Springer.

- Walgrave, L. (2011). La génesis de la justicia restaurativa. Bruselas: EPRI.
- Watson, C. J. & Gray, J. (2015). Exploring Therapeutic Jurisprudence: An Introduction. *British Journal of Social Work*, 45, 13–26. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu095>
- Wexler, David B. (1978). Un enfoque terapéutico para la justicia criminal. *The American Journal of Criminal Law*, 5, 54-77.
- Wexler, David B. (1980). Justicia Terapéutica: beneficios para la sociedad y la persona infractora. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 71, 147-162.
- Wexler, David B. (1998). Innovar en la Justicia Terapéutica: Una revisión de los problemas de aplicación y resultados de la meta de rehabilitación. Vol. 44, Núm. 2, *Retrospectiva y Perspectivas en Justicia Terapéutica: Un punto de vista Global*.
- Wexler, David B. *Rehabilitating Lawyers. Principles of Therapeutic Jurisprudence for Criminal Law Practice*.
- Wexler, David B. *Two decades of therapeutic jurisprudence*.
- Winick, Bruce J. and David B. Wexler (2003). *Judging in a Therapeutic Key. Therapeutic Jurisprudence and the Courts*. Carolina Academic Press.
- Zehr, H. (2003). El lado oscuro de la justicia restaurativa. *Parole & Sociedad*, 7(3), 495-502.

Guía de Atención Especializada

con enfoque restaurativo y terapéutico para personas menores de edad, jóvenes y mujeres usuarias de la administración de justicia en el proceso penal juvenil.

Marzo 2023

Diseñado por Greyschel Quirós Martínez.
Oficina Rectora de Justicia Restaurativa.
Poder Judicial de Costa Rica.