

# REVISTA de MEDIACIÓN

## ESPECIAL MEDIACIÓN PENAL Y PENITENCIARIA

"Sacar belleza  
de este mundo  
o virtud"

POESIA  
OK

## SUMARIO

<b>Editorial: Brubaker hoy en día .....</b>	<b>4</b>
Santiago Madrid Liras	
<b>Principio de oportunidad y mediación. Alternativa viable y necesaria .....</b>	<b>8</b>
Carlos Vaquero López	
<b>Justicia restaurativa: "Mediación en el ámbito penal" .....</b>	<b>14</b>
Montserrat Gómez Bermúdez y Susana Coco Gutiérrez	
<b>Implantación del servicio de mediación penal en Castilla-La Mancha .....</b>	<b>20</b>
Carlos Arroyo García, Teresa Delgado Jimeno y M <sup>a</sup> Carmen Fernández Hernández	
<b>Mediación, respuestas educativas y soluciones extrajudiciales en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores.....</b>	<b>28</b>
Carmen Crespo Martín y Juan Francisco Franco Yagüe	
<b>Mediación restaurativa y gestión positiva de conflictos en centros penitenciarios.....</b>	<b>34</b>
Sonia Gruben Burmelster	
<b>"Mediación penitenciaria". Una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres .....</b>	<b>39</b>
Marina Fernández-Caballero, Ester del Hierro y Marta Archilla Juberías	
<b>REVISTA SALE A LA CALLE: Entrevista a Dña. Francisca Lozano .....</b>	<b>44</b>
Entrevista realizada por Laura Puyol Gil	

La Revista no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos publicados.

Revista de Mediación es una revista gratuita y accesible por web en [www.imotiva.es](http://www.imotiva.es) y [www.ammediadores.es](http://www.ammediadores.es). No se autoriza su publicación en otros medios a los aquí señalados, salvo solicitud y acuerdo con la entidad responsable.

Depósito Legal: M-52894-2007  
ISSN: 1888-6485

Para cualquier consulta, visite nuestra web [www.imotiva.es](http://www.imotiva.es) o pongase en contacto con nosotros a través del correo electrónico: [revistademediacion@imotiva.es](mailto:revistademediacion@imotiva.es)

# EQUIPO DE REVISTA DE MEDIACIÓN

## Entidad autora responsable

Instituto Motivacional Estratégico (IMOTIVA)

## Co-editan

Instituto Motivacional Estratégico (IMOTIVA) y Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)

## Director

Santiago Madrid Liras

## Subdirectora y Redactora-Jefa

Mónica Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

## Consejo de Redacción

Laura Puyol Gil

Amparo Quintana García

María Carnero de Blas

## Traductor y Supervisor de Estilo

Marcelo Rodríguez Rivollier

## Secretaría de Redacción,

## Publicidad y Marketing

Marisol Fernández Jorge

revistademediacion@imotiva.es

## Diseño y Maquetación

Germán Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

## Consejo Editorial

Américo Baptista

(Universidade Lusófona, Portugal)

Guillermo Blanco Bailac

Emiliano Carretero Morales

(Universidad Carlos III)

Annamaria Campanini

(Università di Milano Bicocca, Italia)

Sandra de Andrés Martín

Sergio Escorial Martín

(Universidad Complutense de Madrid)

Enrique García Huete

(Universidad Cardenal Cisneros)

M<sup>a</sup> Paz García-Longoria Serrano

(Universidad de Murcia)

Patricia Hevia Morales

Jorge Santiago López Martínez

(Universidad Autónoma de Madrid)

Rocío Martín Galacho

Rodrigo Martínez de Ubago

(Universitat Oberta de Catalunya)

Agustín Moñivas Lázaro

(Universidad Complutense de Madrid)

Mercedes Moreno López

Pilar Munuera Gómez

(Universidad Complutense de Madrid)

Helena Neves Almeida

(Universidade de Coimbra, Portugal)

Mayte Orozco Alonso

(Universidad Complutense de Madrid)

Lourdes Pérez Díaz

(Universidad Nacional de Educación a Distancia)

Josep Redorta Lorente

## EDITORIAL: BRUBAKER HOY EN DÍA

**Santiago Madrid Liras**

Director de «Revista de Mediación»

Qua la Justicia Juvenil es el espacio de pruebas de futuras propuestas para el ámbito de los adultos es una idea preconizada por ciertos sectores judiciales. La idea es: «empece-mos con los menores y si va bien, apliquémoslo con los mayores». Es por ello que siempre se pensó que la idea de que fuesen los fiscales los que incoaran e instruyeran las causas, una realidad en el ámbito de la justicia de menores, acabaría llegando al mundo de la justicia «adulta». Y ahora se habla de ello como una novedad.

Son muchos los reticentes a este cambio radical de entender la Justicia; sobre todo las voces de los que temen que la Fiscalía General (la jefa de los fiscales) pueda interferir por razones políticas en la decisión de instruir un caso o de ni siquiera investigarlo si los intereses del Gobierno de turno así lo considerasen adecuado. En un país donde todos reclamamos transparencia -salvo cuando nos toca a nosotros-, y donde los escándalos políticos ya no nos escandalizan porque ocupan más nuestra realidad que un buen plato de lentejas, no parecen ser suficientes los que se oponen a una medida que efectivamente, pese a que en menores ha funcionado bastante bien, podría ser bastante contraria a la independencia de los tres poderes.

Pero esta duda razonable viene a colación de otro asunto: desde 1992 existe la mediación penal con menores infractores. Muchos siguen sin saber que la mediación penal ha sido y es una oportunidad más que adecuada para muchos menores y sus denunciados. Los menores tienen una oportunidad única de reflexionar y asumir las consecuencias de sus actos, ya que negarlos les cerraría directamente la posibilidad de resolverlo amistosamente con el perjudicado, que jamás podría aceptar que se le niegue en su cara lo que le han hecho; mientras que en la vía judicial, todos lo sabemos, se puede subvertir el derecho a no declararse culpable, es decir, posiblemente me convenga no reconocer en un juicio mi responsabilidad. Los perjudicados, por su parte, tienen la oportunidad de ser escuchados, de ser escuchados de verdad, con atención, con interés sincero hacia lo que han vivido, y son tenidos en cuenta en sus pretensiones y deseos para buscar la mejor solución al conflicto y la respuesta social que el menor requiere.

En la Comunidad de Madrid, la responsable de esta tarea es la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor (ARRMI), ganadora de la última edición de los Premios AMMI a la labor institucional en mediación, por disponer de un equipo específico de mediadores -7 mediadores en el presente- para abordar estas situaciones de conflicto entre menores y otros que han llevado a la comisión de una falta o delito por parte del menor. A este nuevo número de Revista de Mediación hemos querido traer esta experiencia, escrita por los dos responsables del equipo, el Jefe del Área de Menores en Conflicto Social, Juan Francisco Franco, y la Directora del Programa de Reparaciones Extrajudiciales, Carmen Crespo.

Pero regresemos a la idea general de este editorial: el ensayo en menores de lo que luego se lleva a adultos. Si esa fue la idea, también planteada en muchos círculos hace años cuando apareció la mediación en menores, la verdad es que muy pocas de las experiencias de mediación penal con adultos han mirado hacia menores en busca de orientación y de experiencias, que las hay y muchas. Desde que se empezó a hablar -como siempre sotovoce- sobre la preparación de una nueva ley de mediación penal para adultos, congresos, cursos, seminarios, publicaciones y demás se han lanzado a hablar de la mediación penal desde la

poca experiencia existente en adultos –poca pero muy interesante, que todo hay que decirlo-, sin ni siquiera tener en cuenta que sobre menores se llevan haciendo cientos de mediaciones al año desde los 90, mediaciones que van desde la clásica agresión a un compañero en el instituto a las demasiado frecuentes agresiones a padres, hurtos y robos con intimidación y/o con fuerza, daños, lesiones, y un amplio etcétera. Por supuesto, esto no ocurrirá aquí, donde el artículo de Franco y Crespo explica detalladamente cómo se llevan a cabo las mediaciones con menores en la Comunidad de Madrid.

Pero hemos querido ir recogiendo también nosotros esas primeras prácticas que se van haciendo en el ámbito penal de adultos. Y así hemos encontrado propuestas tan interesantes como las llevadas a cabo por Carlos Arroyo, Teresa Delgado y Maica Fernández en los Juzgados de Toledo, o la de Montserrat Gómez y Susana Coco en Alcalá de Henares, experiencias ambas que muestran el empuje de los nuevos mediadores por hacer realidad las máximas de la Justicia Restaurativa. No cuentan con mucho apoyo, y menos en estos días de recort..., perdón, reformulemos, de gestión «abreviada» de los recursos públicos. Muchos de los mediadores que están trabajando en la actualidad llevando a cabo las pocas experiencias reales de mediación penal y penitenciaria lo hacen como voluntarios. No hay recursos para los presos, no los hay para los infractores y no los hay para las víctimas. Porque seamos claros, la mediación ayuda y es positiva para muchas víctimas. Explicaciones sobre ello ya lo han dado en otros foros y lo darán aquí algunos de los autores de este número, personas más elocuentes y capaces que éste que les escribe. Finalmente, no los hay tampoco para profesionales formados que pretenden llevar la cultura de la paz a esta sociedad nuestra.

Todos hemos seguido el caso de Emilia Soria, aquella joven de Requena (Valencia) a la que se quería encarcelar por comprar comida y pañales con una tarjeta de crédito que se había encontrado. O el de María José Salvador, la joven de Castellón que debía ingresar en prisión por agredir a un menor y robarle un móvil. Son casos mediáticos, pero no por ello menos significativos. Nadie duda de que las conductas de Emilia y M<sup>a</sup> José merecían un reproche social, incluso si se quiere, una importante respuesta social –sobre todo en el segundo caso, donde el daño a las personas fue mucho mayor-; pero, ¿cárcel?, ¿no es demasiado?

Lo cierto es que en ambos casos, sin duda por el fenómeno mediático en unos momentos en los que «no anda el horno para bollos», no se ha llegado tan lejos. Por poquito, pero se han librado. Ahora, ¿qué hubiera pasado si estos casos hubieran podido ser atendidos desde la mediación penal? Ambas habrían tenido que reflexionar y entender el daño ocasionado a sus víctimas; éstas, por su parte, hubieran tenido la oportunidad de expresarle el daño ocasionado, el miedo sufrido, y hubieran podido expresar como hubieran deseado ser reparadas por tales daños. Porque nadie habla del menor al que M<sup>a</sup> José agredió con otras menores para robarle el móvil. ¿No debe ser él también escuchado y atendido, especialmente por la propia M<sup>a</sup> José? El tema no es si la mediación está perdiendo oportunidades de actuar, sino si los infractores y las víctimas están perdiendo sus oportunidades de escuchar y ser escuchados, de reflexionar sobre lo vivido, de tomar conciencia de sus errores y ser reparados cuando así ambas partes lo entiendan. Están perdiendo la oportunidad de ser los protagonistas en la solución como en su momento lo fueron en la comisión/recepción de la falta o el delito.

En el estudio de mercado realizado por alumnos del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid para el proyecto de fin de curso «El mercado de la mediación» (curso 2012-13), estudio que de corazón espero poder publicar en estas páginas más adelante, se concluyen varios asuntos de trascendencia fundamental. Quizás el más impactante, desde mi consideración, es la necesidad de encontrar la potencialidad de la mediación, el *leitmotiv* o mensaje breve, claro y contundente, que nos haga singulares y especiales respecto a otras actuaciones, sin tener que lanzar ese discurso eterno que ya todos los mediadores decimos sin pensar y que lleva tantos minutos antes de que la otra persona diga: «ahh, la mediación es eso». En el mundo de la inmediatez necesitamos un mensaje breve ya.

Y en ese sentido, considero que justamente lo que nos diferencia y nos hace únicos dentro del sistema judicial –o si se prefiere dentro de las posibilidades de solución a conflic-

tos judicializados o no- es la atención a las personas y, en los casos penales, la atención a la víctima. Significa superar el paternalismo de un sistema que decide por nosotros y volver a tener en cuenta lo que los perjudicados necesitan. Significa realmente dar la oportunidad a las partes de escucharse, de poder exponer a la persona que te ha infligido un daño lo que hemos sentido. Significa que la víctima pueda opinar sobre la solución al conflicto. Y significa en muchas ocasiones, cuando hay o habrá futura relación entre las partes, que puedan tratar el qué va a pasar después entre ellos. Vecinos, familiares, amigos, conocidos, tendrán que redefinir su relación desde la vivencia en ambos de haber sido «agredidos» por el otro: uno por los hechos que dan pie a la denuncia y el otro por la propia denuncia, vivida como una agresión.

Saltemos ahora a otro espacio hermano al de la mediación penal: la mediación penitenciaria.

Posiblemente muchos de nosotros recordemos aquella maravillosa película, *Brubaker* (Stuart Rosenberg, 1980), protagonizada por el carismático Robert Redford. En revisión y libre adaptación de lo que fue la labor de Tom Murton en la Tucker State Prison Farm (Arkansas), nos recuerda el camino liderado por personas que como él defendían la superación de una Justicia basada en el castigo, donde los Derechos Humanos del preso pasaban a un segundo plano o directamente eran conculcados. Superada la Ley del Talión, bastante les parecía a muchos simplemente el mantener la vida del preso al que veían como un peligro social y como alguien tan lejano a sí mismos que las consideraciones propias a dar a cualquier ser humano no se consideraban necesarias. En *Brubaker* vemos el abuso y la explotación, entre otras muchas cosas, que ocurren en una prisión y la lucha de un hombre por enfrentarse a todo un sistema judicial que trataba a los reos como mano de obra barata.

Es el gran salto a la Justicia Reinsertadora, que colocaba la atención en la necesidad de reintegrar a los presos en la sociedad de la que temporalmente les habían sacado. Hay que reconocer que este salto fue fundamental y no fácil. Las décadas de 1970 y 1980 fueron decisivas para desarrollar esta Justicia, y el cine fue de la mano de estos cambios en su denuncia de lo que suponía un trato vejatorio en las cárceles. Recordemos, entre muchas otras, las también aclamadas «El expreso de Medianoche» (Alan Parker, 1978) y *Papillón* (Franklin J. Schaffner, 1973), que, como *Brubaker*, nos enfrentaban a los horrores de la prisión, aunque fuera en países lejanos a los nuestros, ayudándonos a entender la necesidad del trato adecuado al preso y la ayuda que la sociedad debe aportarle para su reinserción social. Otras películas quisieron mostrarnos las posibilidades de ese concepto entonces en boga de la reinserción social. Recordemos en España el caso de «El Lute», llevado a la pantalla por Vicente Aranda a finales de los 80, y que mostraba que a las personas, si se les da la oportunidad, pueden en muchos casos salir del contexto social y de las conductas delictivas que en un momento de su vida estuvieron muy presentes, e incluso llegar a ser personas «recuperadas» para la sociedad.

Poco a poco ese concepto de la Justicia Reinsertadora está viéndose superado por la actualmente llamada Justicia Reparadora o Restaurativa, que coloca la atención en dar al infractor la posibilidad de reparar el daño ocasionado y a la víctima la de ser atendida y escuchada. La mediación es fundamental para esta tarea por lo que supone de única vía que realmente intenta aproximar a las personas y ayudarlas a entenderse. En este sentido es altamente recomendable la lectura del artículo del catedrático Carlos Vaquero respecto a los conceptos de principio de oportunidad y de legalidad.

Pero la mediación también está siendo fundamental para mantener la buena convivencia en las prisiones. Los conflictos de convivencia en un espacio tan cerrado pueden ser múltiples y la mediación no sólo aporta la posibilidad de resolverlos, sino también, recursos y habilidades personales a los presos que puedan servirles tanto para su estancia en prisión como para su posterior relación con el exterior. Interesante en este sentido es la experiencia más que destacada de la vital Sonia Gruben en centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid como labor educativo y resocializadora. O el ampliamente reconocido programa de mediación penitenciaria llevado a cabo en el centro penitenciario de Valdemoro, y que

nuestra colaboradora Laura Puyol nos trae en su entrevista a Francisca Lozano, coordinadora de dicho programa. O, por último, como la propuesta novedosa planteada por Marina Fernández-Caballero, Ester del Hierro y Marta Archilla sobre el empleo de la mediación para resolver conflictos entre las presas y sus familias.

¿Cuál es la tarea de los Brubaker de hoy en día en nuestras prisiones y en otros ámbitos de la Justicia Penal? Sin duda, pegar el salto real de esa Justicia Reinsertadora a la tan aclamada y aún por desarrollar Justicia Restauradora y apostar por la cultura de la paz y la convivencia en los centros penitenciarios y por la transformación positiva de las personas a través de la mediación.

Muchas personas han apostado y apuestan hoy en día por ello. Los Brubaker de hoy en día intentan llevar de distinta manera y desde distintos espacios, los conceptos y la experiencia de la buena convivencia, la reparación del daño y la mediación a los contextos penitenciarios y penales, y al aún más cerrado contexto social: nuestra sociedad, más cerrada de lo que muchas veces queremos creer. Personas como los autores de nuestros artículos de este número: Carlos Vaquero, Montserrat Gómez, Susana Coco, Carlos Arroyo, Teresa Delgado, M<sup>a</sup> Carmen Fernández, Carmen Crespo, Juan Francisco Franco, Sonia Gruben, Marina Fernández-Caballero, Ester del Hierro, Marta Archilla y Francisca Lozano.

Podríamos citar a muchos más, muchos tenemos en la cabeza, y mencionar a unos podría ser a costa de omitir desintencionadamente a otros; si bien no puedo olvidar los artículos ya publicados en «Revista de Mediación» sobre este asunto por personas que han apostado siempre por esta Justicia Restaurativa y por la mediación tanto en el ámbito penal como penitenciario. Me refiero a Julián Ríos y Alberto José Olalde (Revista n<sup>o</sup> 8), Rocío Martín Galacho (Revista n<sup>o</sup> 4), Rosa Pulido (Revista n<sup>o</sup> 1), Dolores Cidoncha (Revista n<sup>o</sup> 10), el fiscal Borja Jiménez, Anna Vall y Ansel Guillamat y demás autores del especial «mediación y violencia en la pareja» (Revista n<sup>o</sup> 7).

Pasemos ya a disfrutar de un número muy especial, por lo que de especial tiene la mediación para estos ámbitos penal y penitenciario. Espero que lo disfruten.

# PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD Y MEDIACIÓN. ALTERNATIVA VIABLE Y NECESARIA THE OPPORTUNITY AND MEDIATION PRINCIPLE. A VIABLE AND NECESSARY ALTERNATIVE

**Carlos Vaquero López**

Profesor Asociado de la asignatura "Sistema Judicial Español y Derecho Procesal Penal" en la Universidad Carlos III de Madrid

**Resumen:** El colapso de la justicia penal es algo evidente. Se necesita tomar partido en su solución, articulando mecanismos paralelos y complementarios a la acción de los tribunales, con respeto al principio de legalidad y por razones de oportunidad. Dar salida a los problemas de los ciudadanos, de un modo adecuado y definitivo, es clave. Hace falta ir más allá de una resolución, la judicial, que no consigue explicar el porqué del delito, dejando a medio camino el poner punto y final al conflicto. Por todo ello, la mediación tiene mucho que aportar en este ámbito.

**Abstract:** That criminal justice is blocked is something obvious. It is necessary find a solution to this by articulating parallel and complementary mechanisms to the action of courts, respecting the legality principle in order to provide opportunities. Solving the problems of citizens in an adequate and definitive way is vital. It is necessary to go beyond only a judicial resolution which does not manage to explain why the crime was committed, leaving the fact of ending the conflict have the way through. For this reason, mediation is a major contribution to this field.

**Palabras Clave:** Mediación, oportunidad, legalidad, conflicto, justicia, solución, penal, criminal, delito.

**Key words:** Mediation, Opportunity, Legality, Conflict, Justice, Solution, Penal, Criminal, Crime.



Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Previas	4.256.698	4.364.442	4.460.666	2.520.233	4.259.769	4.252.414
Urgentes	138.546	154.599	219.783	230.680	214.273	224.966
<b>Total</b>	<b>4.395.244</b>	<b>4.519.041</b>	<b>4.680.449</b>	<b>4.750.913</b>	<b>4.474.042</b>	<b>4.477.380</b>

### Justicia y sociedad

En una sociedad moderna como la nuestra, nos encontramos con que el Derecho Penal y el Procesal Penal no responden a las expectativas deseables. Están en crisis, no se hallan a la altura de nuestras necesidades. La vida social se ha ido haciendo más compleja y los objetos de enjuiciamiento han cambiado de un modo notable. Existe una cantidad ingente de reclamaciones de los ciudadanos que demandan justicia, superando con creces las expectativas de la ley. Se acude a los tribunales mostrando el convencimiento de que la justicia penal dará solución a sus problemas. Las personas, cuando entienden que no se satisface su propio sentido de la justicia material, acuden de cualquier modo a los tribunales, que se ven obligados a resolver<sup>1</sup>.

La necesidad de una nueva norma procesal, reclamada por todos los sectores jurídicos, tiene su fundamento, entre otros, en el hecho de que en la vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal, que data de 1882, conviven normas redactadas a lo largo de tres siglos, que han de ser reinterpretadas constantemente por los jueces, generando la consiguiente inseguridad jurídica en su aplicación.

Por otro lado, es constatable que el orden penal acumula en torno al 70 por 100 de la litigiosidad en España<sup>2</sup>. Quizá en este contexto sea oportuno exponer algún dato estadístico para comprobar las magnitudes de la justicia penal en nuestro país, a fin de comprender mejor

la necesidad del tan anhelado cambio. La demanda de justicia penal en España es muy importante. En el año 2011 ingresaron al sistema penal la cifra total de 5.290.617 causas, 69.398 más que las incoadas en el año 2010, lo que supone un aumento porcentual del 1,33 por 100. Ciertamente, supone una elevada cifra de procesos, que no ha dejado de crecer. Los datos compendiados a escala nacional por el sistema estadístico de la Fiscalía General del Estado revelan que, en el año 2011, se incoaron en el ámbito de actuación de los órganos territoriales del Ministerio Fiscal (Fiscalías de Área, Fiscalías Provinciales y Fiscalías de los Tribunales Superiores de Justicia) un total de 4.252.414 diligencias previas. Así, desde 2006 el número de este tipo de diligencias ha evolucionado conforme al cuadro siguiente:<sup>3</sup>

Sumados los procedimientos judiciales por delito -Diligencias Previas y Diligencias Urgentes- y por falta, se alcanza la cifra total de 5.290.617 causas penales, 69.398 más que las incoadas en el año 2010, lo que supone un aumento porcentual del 1,33 por 100.

El fundamento del actual sistema de justicia se encuentra en la solución por un tercero de los diferentes conflictos que se originan en la sociedad. Hacemos uso de un mecanismo heterocompositivo de solución de los mismos, en el cual las partes depositan en un tercero la responsabilidad de resolver y eso supone que ellas no participan de forma directa

en la resolución de su conflicto. La solución solo puede basarse en un esquema de vencedores y vencidos. No se contempla un acercamiento entre las partes. El conflicto se perpetúa y es fuente de nuevos resentimientos.

En el juicio criminal se debate la pequeña historia de los individuos afectados por el delito. Por una parte, se conoce la particular historia del acusado, sus desgracias personales, trayectoria vital y las razones que motivaron su comportamiento. Por otro lado, la víctima manifiesta la ansiedad y el miedo que le ha provocado el delito, el daño personal y material, es decir, el daño que se puede medir o reducir a criterios económicos. También y mucho más de lo que somos capaces de entender, las víctimas sienten la angustia por la constatación de su fragilidad y vulnerabilidad, así como por la pérdida del sentimiento de seguridad<sup>4</sup>.

### Principio de legalidad y principio de oportunidad

Resulta necesaria la atribución de un valor absoluto a la seguridad jurídica, por encima incluso de la concreción de los fines de prevención asignados al proceso. Bajo la excusa de garantizar la legalidad del sistema de Justicia criminal, por medio de la restricción de los espacios de actuación discrecional de los órganos de persecución del Estado y con el fin de garantizar la igualdad de tratamiento entre los ciudadanos, se confiere a la seguridad jurídica status de valor

1 MORENO CATENA, VÍCTOR. "El Proceso Penal español, algunas alternativas para la reforma". Consejo General del Poder Judicial. Sistemas Penales europeos". Pág. 18. 2 Exposición de Motivos del Anteproyecto de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, Consejo de Ministros de 22 de julio de 2011. 3 Datos extraídos de la Memoria de la Fiscalía General del Estado, año 2011. 4 SÁEZ VALCARCEL, RAMÓN. "Mediación reparadora en el proceso penal. Reflexión a partir de una experiencia". www.poderjudicial.es. CGPJ. Pág. 1

absoluto y, por esta razón, innegociable. En definitiva, la seguridad jurídica se traduce en una exigencia imprescindible a la realización de la justicia material en el marco de los Estados democráticos de Derecho<sup>5</sup>.

A la seguridad jurídica se le atribuye un valor de garantía en los órdenes jurídicos democráticos. Pero no nos podemos olvidar del carácter selectivo y la realidad social en que opera el sistema de Justicia criminal. Se exige seguridad jurídica pero sin olvidar la existencia en la práctica de márgenes reales de discrecionalidad bajo los que los agentes públicos ejercitan la potestad punitiva del Estado.

En el proceso penal sobresalen las desigualdades sociales, tales como la discriminación económica y cultural, de la que deriva la jurídica. Resulta mucho más fácil incoar un procedimiento penal por los nombrados "delito bagatela" que las que suponen el desbaratamiento de organizaciones criminales formadas por redes de narcotráfico o de criminalidad económica. Eso es evidente.

Si analizamos la estructura de principios que informan al constitucionalismo contemporáneo, podemos sostener que la regla de la obligatoriedad de la acción penal no tiene status de Derecho Fundamental. La regla del ejercicio obligatorio de la acción penal no deriva necesariamente del principio de legalidad, sino más bien del principio de oficialidad, principio informador, en los sistemas jurídicos de occidente, de la potestad punitiva del Estado y que, por vía de regla, confiere al Ministerio Público la titularidad exclusiva para el ejercicio de la acción penal, a depender del modelo de proceso penal diseñado por el legislador, según la línea de política cri-

iminal que orienta el sistema de justicia penal de cada país<sup>6</sup>.

El principio de legalidad se traduce en el principal mecanismo de limitación de la potestad punitiva del Estado frente al arbitrio y al abuso del poder. Tradicionalmente se adopta la fórmula de la obligatoriedad de la acción penal, como instrumento de control de la actuación de los poderes públicos frente a eventuales abusos. Pero ello no implica decir que la flexibilización de la obligatoriedad de la acción penal, bajo determinados supuestos, represente la vulneración de este principio<sup>7</sup>.

La incorporación del principio de oportunidad en el proceso penal es un tema que plantea bastante controversia en el ámbito en que operan los sistemas de enjuiciamiento criminal de los países con tradición continental. Pero, ¿a qué responde el citado principio de oportunidad? MORENO CATENA nos facilita la definición del mismo, atribuyéndosela a GIMENO SENDRA, como *facultad, que al titular de la acción penal asiste, para disponer, bajo determinadas condiciones, de su ejercicio, con independencia de que se haya acreditado la existencia de un hecho punible contra un autor determinado*<sup>8</sup>.

¿La acción penal debe ejercerse obligatoriamente en todos los supuestos o resulta conveniente estructurar ciertos márgenes de oportunidad/discrecionalidad que no obliguen, en todo caso, a la persecución de cualquier actuación presuntamente delictiva?

Si aceptamos que el alcance del principio de legalidad se concreta en el artículo 25.1 de la Constitución española, la dualidad entre legalidad y oportunidad se esfuma. Los principios en juego -legalidad y oportunidad- no encierran una necesaria contraposición<sup>9</sup>.

La contraposición entre el principio de legalidad y oportunidad, según la entienda como oportunidad reglada y no pura, no es correcta. Al margen del uso interesado que se haga del principio de legalidad, lo que se desprende de los artículos 9.3 y 25.1 CE no se traduce, en el ejercicio obligatorio de la acción penal<sup>10</sup>.

El sistema alemán es el que ha regulado con mayor detalle los supuestos de aplicación del principio de oportunidad, convirtiéndose en punto de referencia de la Recomendación del Comité del Consejo de Europa sobre la simplificación de la Justicia Penal de 1987. Ésta aconseja la adopción del principio de oportunidad, siempre que el contexto histórico y la Constitución de los Estados miembros lo permitan y establece los criterios que deben regir su aplicación.

Pues bien, finalmente, y pese al cúmulo de objeciones constitucionales planteadas por gran parte de la doctrina, el legislador español parecía decidido a tomar el relevo de los sistemas penales de nuestro entorno, incorporando el principio de oportunidad reglada (que no discrecional) en el proceso penal español a través de una nueva Ley de Enjuiciamiento Criminal<sup>11</sup>.

Así se colegía del Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 22 de julio de 2011, en el que se introducía el archivo por oportunidad y se regula la oportunidad en el marco de la conformidad y la mediación penal. La presente reforma optaba decididamente por introducir mecanismos alternativos a la solución de los conflictos, a su ejercicio incondicionado.

5 RUIZ VADILLO, E. "El derecho penal sustantivo y el proceso penal. Garantías constitucionales básicas en la realización de la Justicia". Colex, 1997, Madrid. Pág. 44 6 En España hay la previsión constitucional de la acción penal popular que confiere su titularidad a cualquier de sus ciudadanos. Además, la regla de la obligatoriedad de la acción penal está regulada por los artículos 100 y 105 L.E.Crim. 7 MORENO CATENA, VÍCTOR, Op.cit., pág. 47. 8 MORENO CATENA, VÍCTOR, Op.cit., pág. 16. 9 CONDE-PUMPIDO FERREIRO, C., "El principio de oportunidad reglada: su posible incorporación al sistema del proceso penal español, en AA.VV., La

### Principio de oportunidad en el Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 22 de julio de 2011

En el citado anteproyecto, se apostaba por un nuevo modelo procesal adaptado a las necesidades de la actual sociedad. Requería la introducción limitada del principio de oportunidad. Éste, con márgenes legales claramente definidos y acotados, no ha de ser entendido como mera discrecionalidad técnica en la interpretación del ámbito de aplicación de la norma penal, sino como verdadera plasmación práctica de criterios político-criminales basados en la falta de necesidad de pena en el caso concreto o en un margen de reducción de la pena ligado a la institución de la conformidad.

Se justificó, con carácter general, la introducción de la oportunidad en la falta de necesidad de la pena a los fines de prevención que constituyen su fundamento<sup>12</sup>, con fundamento en razones de política criminal, correspondiendo en exclusiva al Ministerio Fiscal tal atribución. Ahora bien, la referida apreciación de la oportunidad por parte del Ministerio Fiscal no es discrecional, sino que *sólo cabe en los casos y con los requisitos fijados en la ley*, sometiéndose el cumplimiento de los elementos reglados a control judicial. El Fiscal General del Estado ha de dictar las circulares e instrucciones necesarias para facilitar el ejercicio homogéneo de esta facultad por el Ministerio Fiscal. Estas han de asegurar, según se exige en el texto articulado, que el ejercicio de esta potestad se ajuste al *principio de unidad de actuación* y que, por tanto, se preserve la igualdad en la aplicación de la ley penal también

en estos supuestos de renuncia estatal a la exigencia de la pena.

Por lo demás, en lo que respecta al status jurídico del imputado, conviene dejar claro que, a pesar de la introducción de la oportunidad en el proceso, *no existía un derecho a la oportunidad del sujeto investigado*, a quien se le impide solicitar la aplicación de una solución de oportunidad por la mera concurrencia de los elementos reglados<sup>13</sup>. No puede invocar a estos efectos la mera concurrencia de los requisitos formales susceptibles de verificación automática. Ha de asegurarse la autonomía de la decisión del Ministerio Fiscal conforme a los expresados criterios político-criminales, aplicados en el marco del principio de unidad de actuación.

En esencia, el Anteproyecto introducía dos modalidades comunes de oportunidad, el archivo por oportunidad (art. 149) y el archivo con condición (art. 150); y tres supuestos adicionales de oportunidad, el archivo para facilitar la investigación de una organización criminal (art. 152), el archivo por colaboración activa contra una organización criminal (art. 153) y los supuestos especiales por razón de peligro para la seguridad nacional (arts. 155 y 156).

Respecto a las modalidades comunes, cabe señalar que el archivo por oportunidad se reserva para los delitos castigados con pena de prisión de hasta dos años y se sujeta a límites de ejercicio sobre materias inadecuadas (no cabe en supuestos de corrupción pública o privada) y sobre supuestos incompatibles con su finalidad (como la utilización de violencia e intimidación o los delitos cometidos contra menores de catorce años).

Por su parte, el archivo con condición podrá operar en los casos de delitos cas-

tigados con pena de prisión de hasta cinco años, siempre que se cumplan los requisitos y límites establecidos para el archivo por oportunidad. Como exigencia adicional, el archivo con condición exige que la víctima preste su consentimiento y que el penado, además de reconocer su responsabilidad penal, se comprometa expresamente a cumplir las obligaciones o reglas de conducta que se fijen como condición para el archivo, el cual se condiciona a que el sujeto no delinca en el plazo de dos años (igual que en la suspensión de la ejecución de la pena privativa de libertad), quedando entretanto interrumpido el plazo para el cómputo de la prescripción del delito.

Asimismo, la oportunidad tiene una clara manifestación en la regulación de la conformidad, contexto en el que se atribuye al Ministerio Fiscal un margen de reducción de pena (inferior en grado a la prevista legalmente), y en la de la mediación, institución que, con el consentimiento de víctima e imputado, podrá dar lugar a un archivo por oportunidad condicionado, a una sentencia de conformidad o a una atenuante de reparación. En definitiva, con la regulación de los distintos supuestos de oportunidad se pretendía acabar con una realidad práctica en la que esta institución es sistemáticamente aplicada bajo la cobertura de otras figuras procesales que nada tienen que ver con su finalidad. Se pretendía, por tanto, sustituir la actual situación de recurso solapado y encubierto a las soluciones de oportunidad por un régimen jurídico completo, que explicitaba los casos en que se podía acudir a esta solución alternativa, los requisitos necesarios para ello y los límites legales que en ningún caso podían ser

reforma del proceso penal". II Congreso de Derecho Procesal de Castilla y León, Ministerio de Justicia, 1989, Madrid. 290-293.

10 MORENO CATENA, VÍCTOR., Op.cit., pág. 47. 11 SEGARRA, J.<http://www.legaltoday.com/practica-juridica/penal/penal/la-introduccion-del-principio-de-oportunidad-en-el-proceso-penal-espanol>

12 Artículo 148. Anteproyecto de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, Consejo de Ministros de 22 de julio de 2011. 13 Anteproyecto de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, Consejo de Ministros de 22 de julio de 2011.

franqueados y que se encontraban sujetos a control judicial<sup>14</sup>.

### La mediación en el Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobado por el Consejo de Ministros el pasado 22 de julio de 2011

Nos encontramos con un nuevo modelo de Justicia penal más integral, que busca una respuesta mejor y más completa al fenómeno delictivo, explorando soluciones más satisfactorias. Trata de evitar, en la medida de lo posible, los efectos derivados de la victimización en todas sus manifestaciones: la de la víctima por haber sufrido la infracción, también la victimización secundaria derivada de su llamada al proceso penal, y no se olvida tampoco de la denominada "victimización terciaria" del propio autor de la infracción, que también se posiciona como víctima del sistema y no colabora con el mismo. El objeto, en fin, es buscar soluciones al conflicto delictivo<sup>15</sup>.

Las experiencias prácticas de mediación evidencian un modo de operar en la Justicia penal "más humano"<sup>16</sup>. Frente al concepto tradicional de justicia retributiva ha emergido una concepción restaurativa o reparadora de la justicia (*restorative justice*).

Yo mismo tuve la oportunidad de participar en dos experiencias llevadas a cabo en los Juzgados de Instrucción número 32 y 47 de Madrid, ejerciendo funciones de Secretario Judicial. Contando con el aval del Consejo General del Poder Judicial, nos centramos en aquel entonces (años 2006 y 2007), de modo desinteresado y voluntario, las plantillas de los citados juzgados junto a un equipo de mediadores, en la citada empresa, poniendo en práctica la mediación en el campo de los juicios de faltas. Pudimos

constatar que la mediación resultaba ser un instrumento probadamente eficaz en la resolución del conflicto positiva para las partes, protagonistas en su resolución y asumiendo libremente el acuerdo, facilitando el futuro cumplimiento voluntario de sus términos. Además se convirtió en una solución más rápida y ágil del conflicto, reduciendo potencialmente, la carga de trabajo de los Juzgados y Tribunales, con el consiguiente ahorro de los enormes costos que siempre ha generado un proceso judicial.

La mediación como método alternativo de resolución de conflictos (ADR) no es un mecanismo opuesto a la Administración de Justicia. Se trata de un instrumento auxiliar y complementario, que opera en el contexto de un proceso abierto, un medio que tiende a alcanzar fines propios del sistema penal, reconocidos por el ordenamiento jurídico, que éste no logra cumplir plenamente.

Los ADR no pretenden sustituir a los Tribunales de Justicia en la resolución de los conflictos. Utilizan una metodología distinta para su resolución, compatible con el control de la legalidad por el juez. No existe inconveniente en que se aplique en asuntos de interés público, como ocurre con los que son objeto del procedimiento penal. Una justicia efectiva y pacificadora implica, entre otras exigencias, la promoción y el desarrollo de estos métodos alternativos. La metodología de la mediación, en los ámbitos de la justicia de menores, se encuentra legalmente asentada y, en el de la justicia penal de adultos, el citado anteproyecto de ley igualmente abordaba tal materia.

Se trata de una fórmula participativa de la víctima en la solución del conflicto. Facilita la reparación del daño en el marco de la llamada justicia restau-

rativa, permitiendo la mediación en todos los delitos en que existan dos partes identificables: una víctima y una persona acusada. La primera tiene derecho a recibir una explicación, a encontrarse en un espacio de seguridad con el acusado y a dialogar con él; en suma, a satisfacer sus necesidades relacionadas con el daño sufrido.

La mediación rompe la dinámica de la justicia convencional, basándose en el diálogo y en los mecanismos de auto-composición. Busca el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y en una salida que convenza a ambos, poniendo punto y final al conflicto al ganar todos y no uno solo. Esto es clave en aquellos conflictos en los que las partes implicadas necesitan mantener una relación posterior viable y permanente. Se trata de restaurar el orden jurídico perturbado con el conflicto.

El citado anteproyecto albergaba una mención expresa a la mediación, estableciéndose sus características (art. 157):

- 1 Voluntariedad: No puede ser impuesta a la víctima o al investigado, que han de prestar su consentimiento. Nos encontramos ante uno de los principios esenciales de la mediación, en cuanto la concurrencia de voluntad por los implicados en el conflicto es requisito indispensable para que la misma pueda alcanzar los objetivos que le son propios.
- 2 Gratuidad y oficialidad: No puede constituirse como actividad lucrativa privada al margen de las instituciones públicas penales. Esta previsión guarda coherencia con el carácter alternativo y complementario de la mediación frente al proceso judicial y garantiza a las personas con insuficiencia de recursos para litigar la libertad para optar entre acudir ante

14 Anteproyecto de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, Consejo de Ministros de 22 de julio de 2011. Punto XXVI de la Exposición de Motivos. 15 GARCÍA PABLOS DE MDLINA, A., "El redescubrimiento de la víctima: victimización secundaria y programas de reparación del daño. La denominada "victimización terciaria" (el penado como víctima del sistema legal)", en Cuadernos de Derecho Judicial: La victimología, número 15, Madrid, 1993, Consejo General del Poder Judicial, págs. 287-320. 16 SÁEZ VALCÁRCEL, RAMÓN, Op.cit. Págs. 35-85.

los tribunales e iniciar el correspondiente proceso judicial, o iniciar un proceso de mediación para intentar llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

3 Confidencialidad: La información obtenida en el proceso de mediación no podrá ser utilizada. Es otro de los principios configuradores de la mediación y por ello aparece también previsto en el citado anteproyecto. Su finalidad es generar en las partes la confianza necesaria para favorecer que expresen sus necesidades e intereses sin temor a que la información vertida en el proceso de mediación pueda ser utilizada en su contra en otro medio de solución de conflictos, en general en el proceso judicial<sup>17</sup>.

En caso de obtenerse un resultado positivo, se contemplo la firma un acta de reparación que puede dar lugar (art. 159), a un archivo por oportunidad condicionado a su cumplimiento, a una sentencia de conformidad o a una atenuante de reparación, si la causa se encuentra ya en fase de enjuiciamiento.

No iba más allá la regulación establecida, seguro pendiente de un posterior desarrollo reglamentario. Entendemos que los acuerdos de reparación, deben inspirarse y perseguir una serie de valores relacionados con la justicia restaurativa:

- 1 El interés preponderante de la víctima en la obtención de la reparación de los daños causados por el delito.
- 2 La orientación del Derecho Penal y Procesal Penal hacia una diversidad de respuestas al conflicto jurídico penal, las cuales permiten resolverlo no sólo por vías punitivas y/o retributivas, sino que también por la vía de los mecanismos de auto-composición.
- 3 Los acuerdos de reparación forman parte de los mecanismos de descon-

gestión del sistema penal de tipo adversarial que incorporan el principio de oportunidad en la persecución penal, posibilitando que muchos casos se resuelvan por vías más informales sin necesidad de incurrir en los costos de tiempo y recursos que supone llevar un caso a juicio.

El mediador centra su intervención en restaurar la comunicación entre las partes y en propiciar que sean ellas mismas, en un entorno confidencial y seguro, las que descubran dónde está la base del problema, y pongan los medios para superarlo con un acuerdo que, realmente, puede ser la solución del conflicto, que deja de existir porque se supera de una forma definitiva. *Lo importante de la mediación es el medio no el fin.*

### Conclusión

Es de esperar que en un futuro no muy lejano proyectos como el descrito se tornen en una realidad jurídica. Nuestros representantes políticos son cada vez más conscientes de la necesidad de articular mecanismos de solución de conflictos complementarios y paralelos a la Justicia Penal. También lo son de lo válido de este mecanismo autocompositivo de solución de conflictos (mediación) y de un modo definitivo sean valientes y apuesten por la mediación como complemento ideal a la justicia convencional. Parece que en la actual legislatura se aprobará un nuevo texto de Ley de Enjuiciamiento Criminal. Quizá sea el momento de tomar el testigo en una línea, quizá, de un modo similar a la expuesta.

17 VIOLA MAESTRE, I. "La confidencialidad en el procedimiento de mediación". Workshop Internacional sobre ADR/DDRs. Construyendo puentes: marco jurídico y principios, Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Internet Interdisciplinary Institute (IN3), 15 de septiembre de 2009. <http://www.uoc.edu/symposia/adr/>

# JUSTICIA RESTAURATIVA: "MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO PENAL" RESTORATIVE JUSTICE: "MEDIATION IN THE CRIMINAL FIELD"

**Montserrat Gómez Bermúdez\* y Susana Coco Gutiérrez\*\***

\*Abogada especialista en Derecho Penal y Mediadora (mg.bermudez@icam.es)

\*\*Abogada y Mediadora (mediacionsusanacoco@gmail.com)

Promotoras del Proyecto de Implantación de Justicia Restaurativa en el Juzgado de Instrucción nº 3 de Alcalá de Henares.

**Resumen:** Cada día más se acude al Derecho Penal para solucionar los problemas sociales, endureciendo las penas, e incrementando, como consecuencia, el número de intervenciones judiciales en este ámbito, sin que la respuesta que se obtiene del mismo sea la idónea para las partes y olvidándose de la situación vulnerable de la víctima. Desde la justicia restaurativa, la mediación penal busca la reparación de los daños que producen las conductas punibles a las personas y a la sociedad, e insta a que las partes participen activamente en el proceso. En el presente artículo examinaremos los conflictos que se presentan en el ámbito penal, cuál es el tratamiento de estos conflictos desde nuestro sistema penal, qué aporta la mediación desde la Justicia Restaurativa y cuál es la normativa aplicable.

**Abstract:** Criminal Law is increasingly used to solve social problems by hardening punishment, and increasing, as a result, the number of court interventions, which does not provide an appropriate response for the parties, putting aside the vulnerable situation the victims are in. Based on restorative justice, criminal mediation seeks the reparation of the harm produced by punishable behaviors inflicted upon the people and the society, and it urges the parties to take an active role in the process. In this article we will consider the conflicts that are dealt with in the criminal field, how these conflicts are managed in our criminal system, what is the contribution of mediation based on Restorative Justice, and what legislation applies to it.

**Palabras clave:** Justicia restaurativa, justicia retributiva, mediación penal, reparación, conductas punibles, reincidencia, judicialización.

**Key Words:** Restorative Justice, Retributive Justice, Criminal Mediation, Punishable Behaviors, Recidivism, Resort to Court.

## Introducción

Una señora mayor pasea por la calle, sufre una ligera cojera. De pronto, es empujada al suelo y de un tirón le arrebatan su bolso. En éste lleva la cartera con las fotos de sus hijos y nietos, y poco más de 20€. El delincuente ha salido corriendo, pero gracias a un vecino que le alcanza y retiene hasta que llega la policía, es detenido.

Desde que sucedieron los hechos tiene miedo a salir de casa, ella ya es mayor, y además su cojera la hace vulnerable. Él estuvo detenido y ahora espera juicio, de ahora en adelante tendrá antecedentes y eso le hace pertenecer a un grupo marginado, con un poco de suerte no tendrá que ingresar en prisión.

En mediación, ella puede explicarle como se sintió, el miedo que tiene y lo vulnerable que es. Él se sorprende, no la había elegido por ninguna causa en particular, fue una casualidad que fuera ella, y está arrepentido del daño que le ha causado, no podía ni imaginar que ella le tuviera miedo y le explica por qué actuó así. Una vez hablado de sus miedos y circunstancias personales, él le pide perdón, quiere ayudarla en lo que sea, pero ella sólo necesita un abrazo, se ha liberado de su miedo y está dispuesta a perdonarle.

Este es un caso real, desde luego él tuvo que asumir la pena impuesta en sentencia, pero el poder darse cuenta de la consecuencia de sus actos hizo que recapacitara sobre ellos y sus consecuencias, y además pudo beneficiarse de una reducción de la pena. Ella no tuvo que pasar por el largo camino de un procedimiento judicial que sólo la iba a ocasionar más frustración y no iba a hacer desaparecer su miedo. Ambos salieron ganando.

La mediación es un proceso estructurado de resolución de conflictos en el que las partes implicadas, con ayuda de un mediador/a, buscan a través del diálogo soluciones conjuntas para la resolución del problema. Las características básicas de la mediación son su voluntariedad, confidencialidad y el equilibrio

entre las partes. Es por tanto una manera pacífica de resolver los conflictos, siendo las partes las protagonistas de dicho proceso.

Nuestros protagonistas pudieron reunirse en un espacio diferente, y con la ayuda del mediador hablar sobre los hechos que afectaban a ambos. Acudieron voluntariamente y fueron los protagonistas del proceso.

## Típos de conflictos a abordar

La mediación penal sería aplicable a multitud de conductas que están tipificadas como delitos en nuestro Código Penal, y especialmente en los supuestos en los que se hace referencia expresa al perdón del ofendido, y a aquellos delitos que requieren la denuncia previa de la víctima.

También sería aplicable a las faltas, excluyendo las que atañen a los intereses generales de los artículos 629 a 632, y las faltas contra el orden público de los artículos 633 a 637 del Código Penal, aunque está prevista su eliminación en nuestro Código Penal, y así lo recoge el Anteproyecto de reforma del Código Penal.

Únicamente habría que valorar las circunstancias de cada caso, poniendo especial atención a las condiciones de las partes y evaluar si es posible en cada caso el desarrollo de la mediación.

Entre otros se puede enunciar los siguientes delitos en los que sería posible la mediación: lesiones, amenazas, coacciones, descubrimiento y revelación de secretos, calumnias e injurias, matrimonios ilegales, abandono de familia, hurtos y robos, usurpación de inmuebles, estafa, apropiación indebida, daños, delitos contra la propiedad intelectual e industrial, delitos de mercado y consumidores, delitos societarios y atentado y desobediencia a la autoridad. Y en las siguientes faltas: amenazas, coacciones, injurias y vejaciones, faltas de imprudencia, faltas contra el patrimonio.

## Contextualización

Nuestro actual sistema penal resuelve estas situaciones desde la justicia retri-

butiva, justicia que se basa en el castigo, y que a consecuencia de esto genera irresponsabilización, incapacidad de asumir las consecuencias de los actos delictivos, provoca reincidencia y exceso de judicialización, girando todo alrededor de la pena privativa de libertad, aunque existan en nuestra legislación otras penas alternativas.

Por otro lado, la víctima no tiene un papel activo en este proceso, en la mayoría de las ocasiones no es escuchada, ella no entiende el proceso, y sólo se siente perjudicada y lesionada, desde luego no se siente reconocida ni restaurada en sus derechos.

En el ámbito penal la mediación está justificada por la incapacidad del sistema actual para dar respuesta satisfactoria a las víctimas, que no son reparadas, así como al infractor que no asume las consecuencias ocasionadas por su actividad delictiva y por tanto imposibilita su reinserción. Además se daría una respuesta general a la sociedad, al conseguir la recuperación de uno de sus miembros y por tanto evitar que se vean lesionados otros ciudadanos. La mediación considera las causas reales del conflicto y las consecuencias del mismo, y busca la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades de la víctima y del infractor.

También se intenta evitar la llamada "victimización secundaria", y siempre que sea posible, una pena privativa de libertad que ni satisface la necesidad de la víctima de sentirse escuchada, atendida y reparada, ni del infractor que pierde y puede que no recupere su situación social cuando salga de prisión. A su vez la sociedad recuperaría a ambos miembros y se pacificaría la convivencia.

La justicia restaurativa se diferencia de la justicia penal contemporánea en muchos puntos, entre otros:

Además de ver el incumplimiento de las leyes, reconoce el daño que los infractores hacen a las víctimas y la sociedad.

En respuesta al delito, hace que las víctimas tengan un papel activo en el procedimiento, y no sólo que éste corresponda a la judicatura y al infractor.

No se centra en el castigo impuesto al infractor, sino en cuánto daño ha sido reparado y prevenido.

En el ámbito penal la finalidad de la mediación es diferente a la de otros ámbitos, pero la esencia es la misma. Las partes no acuden al mediador enfrentadas por un conflicto, sino que están inmersas en el conflicto desde un proceso judicial. Por ello la llamada justicia restaurativa puede ser, dependiendo de los casos, una alternativa al proceso penal o un complemento a éste. De tal manera, que si las partes están implicadas en un juicio de faltas, donde es necesaria la voluntad de las partes para continuar en el mismo, la mediación es una alternativa real al procedimiento judicial, y sobre todo una solución definitiva a situaciones que con el tiempo se van agravando sin que por el mero hecho de acudir al juzgado se solucione el problema (valga como ejemplo las disputas entre vecinos, o la problemática de la ejecución de sentencias familiares por incumplimiento del régimen de visitas). Pero también puede ser un complemento al proceso penal en aquellas situaciones en las que el infractor ha cometido un delito contra la víctima. En estos casos tiene también una gran trascendencia por la gran oportunidad para la víctima de ver resarcido su daño, y al agresor de poder reintegrarse de manera digna en la sociedad, que a su vez saldría beneficiada al recuperar a ambos miembros.

La mediación penal tiene como premisa el reconocimiento voluntario de la existencia de un conflicto por parte de la víctima y del infractor. Esa voluntariedad supone por parte del infractor de un reconocimiento, aunque sea parcial, de los hechos, de su autoría, y va a ser el punto de partida para que se responsabilice de sus actos, y de su posible reinserción social, ya que éste se enfrenta con la realidad de las víctimas, con el delito cometido y con las consecuencias que éste ha producido; ello fomenta una conciencia de responsabilidad sobre sus actos y favorece el compromiso

<b>España</b>	152 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes
<b>Gran Bretaña</b>	146 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes
<b>Escocia</b>	141 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes
<b>Portugal</b>	123 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes
<b>Italia</b>	102 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes
<b>Alemania</b>	95 personas encarceladas por cada 100.000 habitantes

Datos facilitados por D. Ángel Luis Ortiz González, Magistrado Juez del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria nº 1 de Madrid, en la Jornada sobre Mediación Penal celebrada en el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid en Octubre de 2011, facilitados por el Consejo General del Poder Judicial).

con la realización de actividades concretas a favor de la víctima, hecho que a su vez va a permitir que se suavicen los efectos de las penas, produciéndose un aprendizaje social que ayuda a la reinserción.

La víctima no ve desatendidos sus derechos, pudiendo ser resarcida y reconocida; recupera un papel activo que actualmente no tienen en el proceso, y obtienen una mejor atención, teniendo un espacio para manifestar las emociones que le ha generado el delito y sus vivencias desde los hechos, teniendo además la oportunidad de recibir una explicación por parte del infractor que le ayude a superar los temores generados por el delito.

Tal como la define Alfonso Bibiano Guillén la mediación penal: *"Es una actividad en la que una persona neutral independiente e imparcial ayuda a dos o más personas implicadas en una infracción penal, en calidad de víctima o infractor, a comprender el origen de las diferencias que las separan, a conocer las causas reales de la infracción y las consecuencias, a confrontar sus puntos de vista y a encontrar soluciones sobre la forma de reparación, tanto de una manera simbólica como material puede realizarse en cualquiera de las fases del proceso penal"*

A modo de ejemplo, en las experiencias realizadas en Cataluña la reincidencia de los infractores a corto plazo existiendo mediación fue del 9%, mientras que ascendía al 13,2% cuando había sentencia judicial. En el año 2009 en España había 98 juzgados que contaban con un servicio de mediación, y se llevó a cabo mediación en 1763 expedientes, en los que se alcanzó acuerdo en un 80% de los casos (Datos facilitados por D. Ángel Luis Ortiz González, Magistrado Juez del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria nº 1 de Madrid, en la Jornada sobre Mediación Penal celebrada en el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid en Octubre de 2011, facilitados por el Consejo General del Poder Judicial).

Tal como se publicó en el periódico El País el 5 de agosto de 2009, España es el país de la Unión Europea con la tasa de encarcelamiento más alta (152 presos por cada 100.000 habitantes) y la estancia media más elevada en prisión, lo que contrasta con ser el país con el menor índice de criminalidad (20 puntos por debajo de la media del resto de países de la Unión Europea). Esto se explica por el endurecimiento de las penas para los delitos habituales, la imposibilidad de redimir condena y la dificultad para conceder la libertad condicional. El



número de infractores que cumplen pena fuera de prisión es de aproximadamente el 17% en España, mientras que en algunos países europeos esa tasa es del 50%. En el año 2010 el coste anual de cada preso fue de 19.998,35€

(54,79€/diarios), y el número de persona en prisión de 76.215. A dichos importes hay que añadir la cantidad de 80.000,00€, que es el coste de cada plaza en un nuevo centro de internamiento.

En el año 2010 la tasa de criminalidad de delitos violentos en España era 45,1 delitos por cada 1.000 habitantes. La media europea fue de 69,1 (Suecia 120,6).

Se hace necesario ofrecer la posibilidad de imponer medidas alternativas, y una de las herramientas para poder hacerlo sería a través de la justicia restaurativa y la mediación penal. Todo ello llevaría a descongestionar no sólo los Juzgados, sino también las prisiones, reduciendo el gasto público.

### Experiencias en nuestro país

En España se está realizando mediación penal en los juzgados de Alicante, Álava, Barcelona, Cádiz Guipúzcoa, Huelva, Huesca, La Rioja, Lérida, Madrid, Navarra, Palencia, Tarragona, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza.

En la Comunidad de Madrid se llevó a cabo un proyecto que se implantó en el Juzgado de lo Penal nº 20 de Madrid (la experiencia duró desde noviembre de 2005 a enero de 2007) y posteriormente en septiembre de 2006 se inició la experiencia en los Juzgados de Instrucción nº 47 y 32 de Madrid. También se realizó mediación en el Juzgado de Ejecuciones Penales nº 4, proyecto piloto que finalizó en el año 2007.

Actualmente, se está realizando mediación penal en el Juzgado de Instrucción nº 32 de Madrid por la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos.

En Getafe y Leganés, la Universidad Carlos III tiene un servicio de mediación intrajudicial, cualquiera de los Juzgados

de estas localidades, puede derivar asuntos de cualquier jurisdicción, entre ellos penales.

### Marco jurídico

Para la implantación de la mediación penal nos vemos amparados legalmente tanto por la doctrina, como por la legislación.

Por parte de la doctrina, nos encontramos con:

- Principio fundamental del derecho penal: intervención mínima. Dicho principio establece que no debe utilizarse el derecho penal cuando exista la posibilidad de utilizar otros instrumentos jurídicos no penales para restablecer el orden jurídico vulnerado. El hecho de que la pena es un mal irreversible hace que sólo deba utilizarse cuando no exista otra opción, obligando este principio a reducir al máximo el uso del derecho penal
- Amplio arbitrio judicial en la determinación y aplicación de las penas, y su individualización. Así el artículo 66 y 80 y siguientes del Código Penal deja al criterio judicial la valoración a la hora de aplicar e individualizar las penas.
- Los fines u objetivos de las penas, que son retribución, prevención y rehabilitación. La retribución está referida a aminorar los efectos de la conducta delictiva. La prevención referida a intentar que no se produzca la comisión de nuevos delitos. Y la rehabilitación en cuanto el infractor pueda volver a incorporarse a la sociedad.

Todo ello amparado por artículo 25 de la Constitución Española y los artículos 1, 59.1, 61.1, 73 Ley Orgánica General Penitenciaria.

En cuanto a la regulación legal, nos amparamos tanto en la normativa nacional (aunque esta no es específica en mediación penal), y en la normativa europea e internacional, que si contempla en los estatutos de protección a la víctima la justicia reparadora.

### • Normativa nacional:

- Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal del menor:

Artículo 19, que establece el sobreesimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima.

Artículo 27, da la posibilidad al equipo técnico mediante informe de proponer una actividad reparadora o de conciliación con la víctima.

Artículo 51, establece la posibilidad de sustitución de las medidas siempre que se produzca la conciliación del menor con la víctima.

- Real Decreto 1774/2004, que aprueba el Reglamento de la L.O. 5/2000:

Artículo 4, en cuanto a la actuación del equipo técnico incluye la mediación entre el menor y la víctima o perjudicado.

Artículo 5 regula el modo de llevar a cabo las soluciones extrajudiciales.

Artículo 15 establece la revisión de la medida por conciliación.

- Código Penal:

Artículo 21.5, que establece como circunstancia atenuante el haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral.

Artículo 66, que establece la aplicación de la pena por parte de Jueces y Tribunales, valorando las circunstancias atenuantes y las circunstancias especiales de los hechos y los culpables.

Artículo 88, prevé la sustitución de las penas haciendo especial mención a las circunstancias personales del reo, la naturaleza del hecho, su conducta y, en particular, el esfuerzo por reparar el daño causado.

Artículo 91.2: establece un adelantamiento de la concesión de libertad condicional por un máximo de 90 días por año transcurrido, por la participación en programas de reparación del daño.

### • Normativa Europea:

- Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las

*Libertades Fundamentales* de 4 de noviembre de 1950. Habla de la mediación para conflictos entre un Estado infractor y el demandante, víctima de la violación de derechos.

- Recomendación R (83) 7 de 23 de junio de 1983 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, que recomienda a los gobiernos de los estados miembros fomentar que se facilite la indemnización a la víctima por parte del delincuente, previendo tal obligación como medida sustitutiva de la pena privativa de libertad.

- Recomendación R (85) II de 28 de junio de 1985 del comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre la posición de la víctima en el derecho penal y del procedimiento penal. Recomienda a los gobiernos de los estados miembros a examinar las ventajas que pueden presentar los sistemas de mediación y conciliación.

- Recomendación R (87) 21 del 17 de septiembre de 1987 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre asistencia a las víctimas y la prevención de victimización: "fomentar las experiencias de ámbito nacional o local de mediación entre delincuente y víctima". (Sustituida por Recomendación R (2006) 8 del Consejo Europeo sobre la asistencia a las víctimas de delito).

- Recomendación R (99) 19, sobre mediación en el ámbito penal. Establece la definición de mediación penal: "la mediación penal es todo proceso que permite a la víctima y al delincuente participar activamente, si libremente así lo consienten, en la solución de las dificultades resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente (mediador)".

Esta recomendación establece los principios generales de la mediación penal:

Artículo 3: La mediación en el ámbito penal, debería ser un servicio generalmente disponible.

Artículo 4: La mediación en el ámbito penal, debería ser posible en todas las fases del procedimiento penal.

- Recomendación R (2006) 8 del Consejo Europeo sobre la asistencia a las víctimas de delito y que sustituye a la R (87) 21. En su artículo 13.1 recomienda

a los estados miembros que tengan en cuenta los beneficios potenciales de la mediación para las víctimas.

- *Decisión marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal (2001/220/JAI)*: Actualmente sustituida por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, que establece la obligación de los Estados miembros en lo que se refiere a los plazos para la trasposición en sus ordenamientos jurídicos, plazo que finalizó el 22 de marzo de 2006.

- *Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012*, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión Marco 2001/220/JAI del Consejo, sin perjuicio de la obligación de los Estados miembros en lo que se refiere a los plazos para la trasposición en sus ordenamientos jurídicos (recordar, que en su artículo 17 el plazo establecido para dar cumplimiento a dicha Decisión era de 22 de marzo de 2006).

Artículo 12. Derecho a garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora.

1. Los Estados miembros tomarán medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada.... Estas medidas garantizarán que aquellas víctimas que opten por participar en procesos de justicia reparadora tengan acceso a servicios de justicia reparadora seguros y competentes.

2. Los Estados miembros facilitaran la derivación de casos, si procede, a los servicios de justicia reparadora, incluso el establecimiento de procedimientos u orientaciones sobre las condiciones de tal derivación.

#### • Normativa internacional:

- *Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder de 1985*. Proclama que

las víctimas han de tener un papel más activo en el proceso penal estableciendo entre sus principios la restitución y compensación de las víctimas y "cuando proceda se utilizarán mecanismos oficiosos para la solución de las controversias, incluida la mediación. A fin de facilitar la conciliación y reparación a favor de las víctimas".

Aunque la mediación penal no está regulada en nuestra normativa nacional, ésta sí establece medidas que favorecen la aplicación de sistemas de reparación a la víctima. En cualquier caso, contamos con Directiva comunitaria que promueve la justicia reparadora y la mediación penal, y que como ya se ha comentado, debería haber sido incorporada a nuestro ordenamiento a más tardar en marzo de 2006.

#### Intervención

Las autoras de este artículo hemos elaborado un proyecto en el que se ofrece un programa dirigido a la implantación de la justicia restaurativa en los Juzgados de Instrucción y Penales, para la intervención en todos los delitos que requieren denuncia de la parte agraviada, para aquellos regulados por el Código Penal en los que se atenúa la pena con la reparación del daño y el perdón del ofendido, y para los procedimientos de faltas.

El proyecto fue aprobado por la Junta de Jueces de Alcalá de Henares en noviembre de 2012, y recientemente ha sido aprobado por el Consejo General del Poder Judicial. Se iniciará la actividad en el Juzgado de Instrucción nº 3 de Alcalá de Henares.

Los servicios que se van a prestar son de mediación penal, y se realizarán en todos los asuntos que derive el Juzgado para ello. Es de vital importancia el servicio de mediación para la intervención en los conflictos ya enquistados, y que en lugar de solucionarse en el juzgado, la mera denuncia hace que empeoren, sirvan como ejemplo las denuncias entre vecinos y las denuncias por incumplimientos de sentencia judicial de los juzgados de familia derivados de un divorcio

conflictivo (problemas en el cumplimiento del régimen de visitas, que derivan en muchas ocasiones en otros procedimientos por amenazas, insultos e incluso faltas de lesiones).

Los destinatarios son las partes judiciales en el proceso, incluyendo en ella de manera amplia a todos los operadores jurídicos: en primer lugar, infractor y víctima, pero también los Juzgados que tramitan la causa (juzgados de instrucciones y juzgados penales, y la Fiscalía; de manera más indirecta, y como ya se ha expuesto anteriormente, la sociedad en general.

Con esta filosofía, se dotaría de un equipo de mediación permanente en los Juzgados, de Instrucción y Penales, equipo que sería externo e independiente de éstos para la cooperación en la resolución de los conflictos planteados en infracciones penales.

### Conclusiones

Con la mediación penal, los fines perseguidos van en consonancia con lo hasta ahora expuesto:

Se pretende asegurar una efectiva protección a la víctima mediante la reparación o disminución del daño causado por el delito. Si no existe víctima, la reparación podrá tener carácter simbólico ante la comunidad social.

El infractor se responsabiliza sobre las consecuencias de su infracción, se enfrenta a la realidad y a las consecuencias de su conducta, lo que provoca una reflexión sobre dicha conducta, y la asunción de responsabilidad por los daños causados.

En la medida que el infractor repara el daño causado, se le aplica la atenuante del artículo 21.5 del Código Penal, reduciendo la pena.

Se procuran medios para la normalización de su vida, una vez asumidas las consecuencias de su conducta y reparado el daño, cabe la posibilidad de sustituir las penas privativas de libertad en virtud del artículo 88 del Código Penal.

La mediación devuelve protagonismo a la sociedad civil, que actualmente no

participa en los procesos judiciales sino como mero instrumento, devuelve el poder de decisión a las partes y el protagonismo que éstas tienen en el proceso.

En el proceso mediador se conocen las causas reales y las consecuencias del conflicto, buscando la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personales de la víctima e infractor.

Creemos en las personas, y en su capacidad para resolver las situaciones en las que se encuentran en su día a día, y desde esa creencia nos planteamos nuestro trabajo de mediadoras para ayudarles a comprender el origen de sus diferencias, conocer sus causas y consecuencias, y resolverías, creando un espacio de diálogo, en el que se garantiza la igualdad de las partes y la confidencialidad de los asuntos tratados.

### Bibliografía

- Cid, J. (2008). El incremento de la población reclusa en España entre 1996 y 2006. Diagnósticos y remedio. *Revista Española de Investigación Criminológica*, artículo 2, número 6.
- Domingo de la Fuente, V. (2008). Justicia Restaurativa y mediación penal. *Revista de Derecho Penal LEX NOVA*, 23, 33-68.
- Gordillo Santana, L.F. (2005) Trabajo de investigación: *La Mediación penal. Caminado hacia un nuevo concepto de justicia*. Proyecto piloto de mediación penal en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Heredia Puente, M. (2009). Perspectivas de futuro en la mediación penal de adultos. Una visión desde el Ministerio Fiscal. *Diario La Ley*, 7257, Sección Doctrina, Año XXX.
- Palma Chazarra, L. (2007). *La Mediación como proceso restaurativo en el proceso penal*. Tesis Doctoral.
- Pascual Rodríguez, E. *La mediación en el proceso penal: experiencia piloto en el Juzgado de lo penal nº 20 de Madrid*. Disponible en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) (mediación).
- Ríos Martín, J.C. *Justicia restaurativa y mediación penal. Una apuesta por el diálogo y la disminución de la violen-*

*cia*. Disponible en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) (mediación).

- Ríos Martín, J.; Pascual Rodríguez, E.; Sánchez Álvarez, P; Garrido, R.M.; García Canales, J.; Bibiano Guillén, A; Lozano, F; Pascual, R; Moreno, F; Cuñarro, C.; Martínez Escamilla, M.; Segovia Bernabé, J.L. (2005-2008) *Justicia Restaurativa. Análisis de una experiencia de mediación penal en las órganos jurisdiccionales de Madrid*. Trabajo de investigación. Disponible en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) (mediación).
- Rubio Sánchez, S. *De la igualdad hacia la mediación* (2010). Trabajo de Fin de Máster del Máster en Estudios Interdisciplinares de Género, curso 2008-2009. URL <http://hdl.handle.net/10366/80243>. Colecciones TFM. Máster en Estudios Interdisciplinares de Género.
- Sáez Valcárcel, R. (2007). *La mediación reparadora en el proceso penal. Reflexión a partir de una experiencia* (paper).
- Sáez, C. *La mediación en el proceso penal: experiencia piloto en el Juzgado de lo penal nº 20 de Madrid*. Disponible en [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) (mediación).
- Sampedro Arrubla, J.A. (2005). ¿Qué es y para qué sirve la justicia restaurativa? *Derecho Penal Contemporáneo: Revista Internacional*, 12, 53-85.
- Soares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Martín, J; Cano, F; Dapena, J. (2010). *Justicia restauradora: mediación penal para adultos y juvenil*. Libro Blanco de la Mediación en Cataluña (Cap.10).

# IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL EN CASTILLA-LA MANCHA

## CREATION OF THE CRIMINAL MEDIATION SERVICE IN CASTILLA-LA MANCHA

**Carlos Arroyo García\***, **Teresa Delgado Jimeno\*\*** y **M<sup>a</sup> Carmen Fernández Hernández\*\*\***

\* Abogado y mediador. carroyogar@gmail.com

\*\* Procuradora, abogada y mediadora. mdjtoledo@gmail.com

\*\*\* Abogada y mediadora. maycaferher@gmail.com

Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos de Castilla-La Mancha (MEDIACON)  
asociacionmediacon@gmail.com

**Resumen:** En este artículo se recoge cómo surge la idea de elaborar un proyecto de mediación intrajudicial civil y penal, cuáles fueron las inquietudes y objetivos. A continuación se pondrá de manifiesto la experiencia práctica del mismo, a través de su implantación y la valoración de cómo está funcionando. Se analizará el primer caso que se trató en el servicio de mediación. Las conclusiones recogerán la necesidad de que se regule la mediación penal, a fin de dar certidumbre a las posibilidades de la justicia restaurativa.

**Abstract:** This article shows how the idea of creating a civil and criminal in-court mediation project emerged, and also its concerns and goals. Further, a practical explanation of how this was set up is presented, how it was implemented and also an assessment is done of how it is working. The first case dealt with at the mediation service will be analysed. The conclusions will refer to the need of rules and regulations on criminal mediation in order to give restorative justice's certainty a chance.

**Palabras Clave:** Mediación penal, mediación intrajudicial, justicia restaurativa, pacificación, reinserción social, experiencia práctica, proyecto.

**Key words:** Criminal Mediation, In-Court Mediation, Restorative Justice, Pacification, Social Reintegration, Practical Experience, Project.

**Proyecto de mediación intrajudicial: fundamento y experiencias previas**

Previa a cualquier experiencia de mediación penal y, desde una formación jurídica, se parte inicialmente de una visión de un sistema judicial penal tradicional garantista, no perfecto, pero sí suficiente. A través de este sistema tradicional se trata de descubrir al culpable, que éste repare el perjuicio ocasionado tanto a la víctima como a la sociedad, de prevenir el delito y resocializar al infractor. Todo ello, al amparo de las garantías que se encuentran en el proceso penal. Hay que reconocer, además, que es bastante positivo que este sistema trate de evitar la venganza privada a través de monopolio del poder punitivo por parte del Estado.

Ahora bien, desde una experiencia práctica en este ámbito es evidente la existencia de ciertas imperfecciones y disfunciones que restan eficacia a este sistema, a saber:

- Una utilización quizás excesiva del derecho penal. Cada vez se da más un rigorismo punitivo para dar respuesta a variados problemas como la desigualdad de la mujer, también la desigualdad social y de oportunidades, la drogodependencia y la precariedad que hay detrás de la criminalidad urbana.
- Existe la comprobación de que este sistema tradicional no supone una disminución efectiva de la criminalidad.
- Los ciudadanos no tienen una mayor percepción de seguridad.
- No se cumple con la función reintegradora. Además del sufrimiento personal del infractor por la condena que puede conllevar privación de libertad, la excesiva concepción retribucionista puede producir el incremento de las posibilidades de reiteración delictiva y, desde luego, no da lugar al aprendizaje de conductas empáticas, ni al aprendizaje del respeto a los bienes jurídicos que protege el sistema penal.

- Hay que añadir la falta de confianza por la ciudadanía en la administración de justicia derivada por la pena insuficiente ante determinados delitos o por la imparcialidad del juez, etc.
- La excesiva lentitud en la resolución del conflicto judicialmente conlleva a la percepción de que una justicia lenta ya no es justicia.
- Es importante tener en cuenta la situación de la víctima dentro del proceso, cuyas necesidades reales de escucha, información y atención no coinciden en muchos aspectos con lo que se produce en el proceso, convirtiendo a estas personas en testigos de cargo. Supone para la víctima una doble experiencia dolorosa, primero por el daño causado por el infractor y después frente al Estado, excluyéndola de la gestión de su conflicto.

Podría considerarse la figura de la conformidad en el proceso penal tradicional como un paso tímido de reconocimiento de la víctima de su capacidad mediante el diálogo para resolver el conflicto, pero tal y como tiene lugar son varias las objeciones que se plantean: la víctima queda fuera, ni entra en la sala de vistas, incluso compartiendo espacio con su presunto agresor. Tampoco es informada, salvo que cuente con acusación particular. De no ser así, su defensa la asume el Ministerio Fiscal quien sostiene el interés público y no suele mantener comunicación con la víctima. Además, siempre existe el riesgo que la excesiva carga de trabajo de los operadores jurídicos, conlleven a forzar este trámite, dada el ahorro de trabajo que suponen las sentencias de conformidad. Sobran las palabras para describir la sensación de olvido que percibe la víctima dentro del proceso penal, tan solo le queda la esperanza de que la sentencia sea condenatoria y la persona sea solvente económicamente, lo que tampoco ocurre con frecuencia.

Sin embargo, cabe la posibilidad de utilizar la conformidad de una forma más provechosa y obtener un resultado satisfactorio para todos. En este sentido,

podría la víctima escuchar a la persona reconocer los hechos y a asumir las consecuencias penales. A la vista de lo anterior, podría decidir si sigue reclamando o no. También, se puede pensar, dentro de la conformidad, en la posibilidad de llegar a acuerdos, en cuanto al modo de reparación del daño, que representen soluciones más creativas y no encorsetadas en el marco del derecho penal, como acordar otros plazos, incluso prestaciones alternativas que pudieran resultar de interés para la víctima, etc.

**Planteamiento de la intervención**

Entonces ¿Pueden darse otras posibilidades satisfactorias que puedan complementar la justicia penal tradicional? Fue durante la formación como mediadores, cuando surgió otra manera de resolver los conflictos de forma pacífica en este ámbito del derecho penal. Durante las clases teóricas hubo debates sobre la justicia restaurativa como filosofía y método de resolver los conflictos, menos obsesionada con el castigo, que atiende principalmente a la protección de la víctima y al restablecimiento del diálogo social, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de los perjuicios personales y sociales provocados por el delito.

Su principal instrumento es la mediación, como espacio en el que un tercero imparcial, el mediador, ayuda a dos o más personas implicadas en una infracción penal, víctima e infractor, a comprender el origen del conflicto, sus causas y consecuencias, a confrontar puntos de vista y a elaborar acuerdos sobre el modo de reparación. No se trata de un mecanismo para negociar las penas, ni obtener impunidad, tampoco para agravar la situación de las personas involucradas. Pero sí supone que el acuerdo al que han llegado los protagonistas de la situación no pase desapercibido al Tribunal.

Las primeras prácticas en mediación penal, llevando comediaciones en los juzgados de Getafe y Leganés de Madrid permitieron desarrollar la idea de la im-

portancia del diálogo para las personas inmersas en un conflicto, así como fomentaron las posibilidades de poder trabajar en una solución positiva. Se valoraron de forma significativa los resultados obtenidos cuando se acoge, escucha, respeta y comprende, aunque no se justifique. De esta manera, se abrían posibilidades de mejorar el presente y construir un futuro, a pesar de las redes tradicionales de intervención ante el delito.

Y surgió una pregunta esclarecedora: ¿Cómo incorporar "la comunicación" al funcionamiento del sistema penal? La clave era fomentar el diálogo y la escucha para lograr la capacidad de confrontar de manera empática el comportamiento lesivo, de modo que hiciese posible encontrar una solución creativa al conflicto. La mediación aparece así como un espacio para la palabra, aquí, sobre todo hablan las partes y poco el mediador. El discurso de los abogados con su enfoque técnico se produce cuando se analiza la alternativa dada por las partes. Y la palabra fortalece la percepción de las personas cuando gestionan su conflicto, porque entre ellas deciden, comprenden, comparten y resuelven.

Se elaboró un proyecto de mediación intrajudicial civil y penal para una posible implantación en los Juzgados de Toledo. En dicho proyecto se recogen varias actuaciones y un programa que, centrado en el ámbito penal, es respetuoso con la legalidad y tiene en cuenta otras experiencias llevadas a cabo en España, además de buscar el auspicio del Consejo General del Poder judicial.

El proyecto, presentado en la Universidad de Carlos III, fue finalista en los premios AMMI 2012 en la categoría de "mejor proyecto de fin de curso de Mediación".

En concreto, el proceso de actuación que se recoge en el proyecto en los procesos de mediación penal se basa en los principios de:

- Voluntariedad de las partes, en el sentido de participación libre, voluntaria e informada de la víctima y de la persona infractora. Además, se ga-

rantiza a la víctima la posibilidad de volver a la fase procesal que corresponda, así como la ausencia de cualquier tipo de presión.

- La gratuidad, en principio, debido al carácter público que tiene el Derecho Penal (lo que, en modo alguno, tiene que ver con la retribución merecida a los mediadores como valoración de su trabajo y como garantía de calidad que debe ofrecer y exigirse).
- La confidencialidad, de suma importancia, garantizándose que el juez no tendrá conocimiento del contenido de las reuniones, salvo lo pactado en el documento final y lo que las partes deseen expresar en el acto de la vista oral. Lo contrario, podría ir tanto en contra de la presunción de inocencia, como desincentivaría a las partes para acudir a la mediación, porque si ésta concluye sin éxito, podría utilizarse como incriminación o prueba de cargo. La confidencialidad ayuda a que las partes se expresen y se abran temas de un modo que no tendría cabida en el ámbito judicial.
- El equilibrio entre las partes. Esto último representa la igualdad de oportunidades que tienen ambas partes para expresar sus pretensiones, lo que no impide que la mediación deba llevarse a cabo en todo momento con la presencia conjunta de ambas, sino que puede llegarse a una conciliación entre las mismas a través de entrevistas individuales, si es voluntad de la víctima no encontrarse con el acusado. En concreto, cabe hablar en el proceso de mediación de:
  - Entrevistas individuales con las partes en las que el servicio de mediación podrá conocer de las mismas su percepción de los hechos, emociones, actitudes, así como el interés, necesidad y capacidad para someterse a este proceso (fase de acogida).
  - La entrevista conjunta que tiene lugar cuando ambas partes lo admiten y el equipo mediador lo considera posible, por cuanto no sea

perjudicial a ninguna de ellas y el interés de éstas sea el diálogo, el respeto, el reconocimiento de la verdad y la reparación (es la fase de encuentro dialogado). En esta fase es tarea del equipo mediador conseguir que las partes enfrentadas por el delito dialoguen sobre los hechos, llegando a una verdad común que ambos acepten, así como que expresen libremente sus sensaciones y sentimientos ante el otro, para que así puedan llegar a un acuerdo que satisfaga tanto a la víctima como al acusado.

- Oficialidad del programa, por corresponderle al juez la decisión de derivación de los casos al Servicio de Mediación Intrajudicial, previo acuerdo o a iniciativa del Ministerio Fiscal, o del abogado defensor, por lo que esta derivación puede ser solicitada por cualquiera de las partes procesales implicadas o llevarse a cabo de oficio.
- Garantizar el derecho de defensa, por cuanto los letrados deben estar informados en todo momento, aunque no acudan personalmente a las sesiones de mediación y deben seguir asistiendo a las partes.
- Flexibilidad del proceso en relación a las sesiones y su conclusión, en atención a la complejidad del caso, la situación emocional de las partes o el número de víctimas, pero se estima conveniente fijar un límite temporal, no pudiendo exceder de dos meses desde la sesión informativa, salvo prórroga por circunstancias excepcionales. También se establece la obligación del equipo de mediación de la comunicación del estado del proceso al Juzgado de forma periódica.

### Implantación del servicio de mediación penal

Ese proyecto concebido, teniendo en cuenta las posibilidades de mediación como método complementario de la administración de justicia, se está llevan-

do a cabo en la actualidad en los juzgados de Toledo, siendo el primer servicio de mediación intrajudicial penal y civil establecido en el ámbito de la comunidad de Castilla y La Mancha.

El Servicio de Mediación Intrajudicial aunque comenzó en octubre de 2012, no fue presentado oficialmente hasta el 8 de febrero de 2013, por el Decano de los juzgados de Toledo, presidente del Tribunal Superior de Justicia de Castilla la Mancha, la Vocal para la Coordinación e Impulso del Proyecto de Mediación Penal y Civil del Consejo General del Poder Judicial D<sup>a</sup> Margarita Uría Etxebarria, D<sup>a</sup> Ana M<sup>a</sup> Carrascosa Miguel, Magistrada e inspectora de dicho organismo, el Delegado de Gobierno y la Asociación MEDIACON (bajo cuyo nombre el equipo de mediación desarrolla su actividad en los Juzgados de Toledo).

Fueron invitados a dicho evento los miembros de diferentes colegios profesionales de abogados, procuradores, trabajadores sociales, psicólogos, también representantes de la policía, Cámara de Comercio, bancos, entidades aseguradoras, políticos, etc. Era conveniente y necesario hacer la presentación del servicio de mediación intrajudicial y que se empezara hablar de mediación, como otra forma de resolución de conflictos de forma pacífica que no puede sustituir a la administración de justicia, pero que sí puede colaborar con ella. Igualmente se pretendía facilitar la transparencia del servicio a todos los operadores en el ámbito de resolución de conflictos y ofrecer nuestra colaboración. Se dio la oportunidad, al final, de resolver las dudas existentes y se comprobó que el respaldo era bastante amplio, además de existir interés por esta materia, por lo que resultó motivador para continuar con la presente iniciativa.

Después del primer trimestre, se hizo una primera valoración del servicio. Analizar los resultados tanto desde un punto de vista cuantitativo, como cualitativo y tener en cuenta los fallos y aciertos con el ánimo de mejorar es una garantía para no defraudar las expecta-

tativas creadas. El seguimiento y control de calidad del servicio, también forman parte del proyecto presentado a los Juzgados.

Se ha comenzado a trabajar en mediación penal con las faltas del art. 620 del Código Penal, que son perseguibles a instancia de parte, para continuar con otras infracciones leves contra la propiedad, lesiones y en el ámbito de familia. Se ha preferido adoptar un criterio prudente a la hora de ir interviniendo, tanto por el número de asuntos, como por la entidad de los mismos, todo ello, teniendo en cuenta los resultados obtenidos que en este ámbito ha sido de un 100% en el primer trimestre. Si bien, no en todos los casos las partes han acudido a la primera sesión informativa a mediación y, en otro, aunque acudieron ambas partes, al final no decidieron iniciar el proceso, por lo que en estos casos no pudo intentarse la mediación.

Las conclusiones a dicha valoración han sido:

- 1 Progresiva, aunque todavía insuficiente publicitación del proyecto, tanto entre profesionales como, sobre todo, entre la ciudadanía. Por eso, la presentación del servicio de mediación intrajudicial el 8 de febrero constituyó un respaldo necesario.
- 2 Buena comunicación y coordinación entre el equipo del servicio de mediación y el Juzgado, lograda a través de:
  - Trabajo previo de organización y de información al personal del mismo.
  - Comunicación directa y cercana con la oficina judicial.
  - Vigilancia estrecha de las derivaciones al servicio con el fin de:
    - Resolver posibles incidentes que de carácter leve han podido producirse.
    - Puedan entrar en mediación asuntos con buen pronóstico para dicho servicio.
- 3 El buen funcionamiento del servicio se ha debido, en gran medida, al trabajo de preparación y organización previo.

4 Conviene llevar a cabo una vigilancia y revisión del proceso de mediación de forma constante, lo que se pone de manifiesto con la elaboración del presente informe a fin de ir adaptándolo a las necesidades y alcanzar una mayor eficacia.

5 Sería interesante obtener algún tipo de feed-back respecto de nuestra actuación no sólo por las partes sino por la oficina judicial y demás operadores jurídicos.

### Experiencia práctica: caso de mediación

En varios de los asuntos (amenazas, injurias) que llegaron a mediación había entre los mediados una relación de vecindad. Tanto el denunciante como el denunciado fueron conscientes de la escasa satisfacción que podrán obtener en el proceso, tanto si perdían como ganaban. También del perjuicio que podría significarles acudir al juicio, valerse de pruebas y revolver todo lo que había pasado otra vez, enfrentándose a su vecino, sin poder explicar en la Sala cómo se sentían. Eran conscientes que el juicio, independientemente del fallo, iba a producir un empeoramiento de la relación y que, dada que eran vecinos, estaban condenados a convivir de forma cercana. El acuerdo a que llegaron en estos casos permitió esclarecer los hechos que dieron origen a las disputas y escucharse en un ambiente no adversarial, con la idea de entenderse, a reconocer cierto grado de culpa y a intentar encontrar una solución. También hay que decir que las diferencias entre las partes eran evidentes y no desaparecían con la mediación. Posiblemente la relación no iba a transformarse en una profunda amistad, pero sí en un ámbito de respeto mutuo, de cierta tolerancia y en un compromiso de normalizar sus relaciones.

Cuando terminaban las mediaciones, las partes que aceptaron el proceso de mediación rellenaron una encuesta de nuestro servicio. El resultado refleja un grado de satisfacción elevado por los

usuarios. En todos los casos se valora positivamente y se concibe el mismo como una oportunidad, donde pudieron explicarse y también escucharse. En un asunto en el que se había producido una disputa entre vecinos, el denunciante manifestó que quería acudir a algún sitio para que le ayudaran, pero no sabía dónde. Por una parte, no quería llegar a juicio, pero tampoco quería retirar la denuncia. Apenas si se veía con el vecino después de los incidentes y poder acudir al servicio de mediación fue un alivio.

También es interesante resaltar que, como promedio, los Juicios de Faltas derivados de amenazas, injurias o conflictos vecinales se resuelven en semanas, tres a lo sumo, en los casos en que se ha intervenido.

Hay que poner en relación estos asuntos penales mediados con las experiencias penitenciarias que está llevando a cabo parte del equipo de mediación en el centro penitenciario de Navalcarnero, en donde se pone de manifiesto a través de sus actuaciones, que las intervenciones basadas en la escucha y el diálogo, esto es en la comunicación, hacen más soportables los problemas de convivencia a los que se llega mediante actos de agresión y violencia que se ejercen y soportan entre los presos.

Como conclusión a las reflexiones genéricas de los casos mediados, se recoge el primer caso práctico del Servicio de mediación. Se trataba de un juicio de faltas por injurias. Las partes eran vecinos entre sí:

#### **Sesión informativa**

Tras haber sido citados por el juzgado, las partes acudieron de forma separada a la sesión informativa que se desarrolló de manera cordial.

La denunciante, una mujer de mediana edad, se presentó con su letrado. En esta sesión fue informada sobre qué era la mediación, cuáles eran sus principios, los objetivos en este proceso, esto es, qué se pretende, cómo se desarrolla el mismo, así como el valor a efectos jurídi-

cos que tendría el acuerdo que se alcanzase, de llegar a él, y su repercusión en el procedimiento penal. Hubo que asegurarse que hubiera entendido el alcance de la mediación y fue invitada a que expusiera el motivo de su denuncia. Para los mediadores era importante que se sintiese cómoda, así como tener una primera toma de contacto con los hechos. Finalmente, accedió a comenzar la mediación, si bien transmitió su deseo de no encontrarse con ellos, la parte denunciada, al menos por ahora.

Más tarde tuvo lugar la entrevista con los denunciados, una pareja joven, que acudió sin letrado. Fueron informados de igual forma, también tuvieron la oportunidad de exponer su versión de lo sucedido y aceptaron la mediación ambos.

Tanto con la denunciada, como con los denunciados, se comprobaron que eran correctos los datos de la ficha de derivación rellenada por el juzgado, se firmó la aceptación e inicio del proceso y se quedó con ellos para la sesión de mediación. La denunciante dijo que ella podía venir por las tardes. Los denunciados dijeron que les venía mejor por la mañana. Así pues, se citó a ambas partes para la semana siguiente.

#### **1ª Sesión: Denunciante**

Acudió la denunciante. En un primer momento, la denunciante pudo explayarse, relatar detenidamente lo que le preocupaba. De esta forma, se tiene conocimiento de cómo ha vivido ella la situación, de cómo se encuentra, de lo que ella espera. Por otro lado, la denunciante se desahoga y empieza a sentirse escuchada. Posteriormente, empezamos a indagar e intentar descubrir los intereses reales que subyacen a su pretensión. Así es como se descubre que es una persona que se sienta bastante sola y necesitada de afecto. Tiene una personalidad nerviosa e insegura, incluso victimista, necesita atención, alguien que le escuche. Ha comenzado algo apurada, a sentirse entendida y lograr su confianza y apertura.

Parece estar reacia a intentar una aproximación con la otra parte, pero va pasando la sesión y se siente más tranquila. Y empieza a escuchar, y a entender que un proceso judicial, además de prolongar la situación tirante, seguramente no solucione el problema, sobre todo, teniendo en cuenta que son vecinos y van a coincidir en los espacios comunes.

Tras ciertas reticencias, reconoce que sólo quiere que le pidan perdón. Y que la respeten. No quiere ningún trato con la denunciada, que la ignoren, está ofendida. Mientras, se ha ido recogiendo lo que decía, reflejando sus emociones, resumiendo lo que había pasado, pero suavizando la situación. Se empieza a enfocar al futuro y llega el momento de proponerle la posibilidad de, si accede la otra parte también, reunirlos a los tres la siguiente semana. Está conforme con la propuesta, mientras la respeten. Pero advierte que si ve u oye algo que no le guste o una subida de tono, se levantará y se marchará.

#### **1ª Sesión: Denunciados**

La sesión con los denunciados se celebra por la mañana. Acude la pareja y el proceder es exactamente el mismo que con la parte denunciante.

Ambos nos relatan los hechos, según su versión. La mujer no entiende por qué ha sido denunciada ella también, cuando dice que no le dijo nada a la denunciante. Lo que pasó fue entre su pareja y la vecina. Intentan restar importancia a la desavenencia con la vecina. Están dispuestos a pedir perdón, si la otra parte hace lo mismo. El tono cordial impera, también algo de humor, el ambiente está relajado. Finalmente clarifican su posición y reflejan sus intereses no quieren complicaciones. Pretenden, al igual que la otra parte, zanjar todo, respetarse mutuamente. Incluso el hombre está dispuesto a reanudar una relación correcta, educada y saludar a su vecina.

Se recoge lo manifestado por los denunciados, se sintetizan y ordenan las ideas que plantean y se les propone, al



igual que a la parte denunciante, reunirles a los tres, en una sesión conjunta.

Al haber permitido que se desahogaran, que pusieran su atención no en perpetuar una situación incómoda para ambas, sino en mirar hacia el futuro, después de estas sesiones individuales (una por cada parte), se estima conveniente el encuentro conjunto para aclarar la situación y que se digan lo que necesitan y, cómo no, se escuchan. Acceden de buen grado. Quieren acabar con esto cuanto antes.

### 1ª Sesión conjunta:

Se cita a ambas partes una tarde. Acuden todos.

Se observa, desde un principio, la actitud defensiva y verbalmente agresiva de la denunciada. Se procura calmar la tensión y reconducir la situación hacia el diálogo y el entendimiento.

Se cede la palabra por turnos, pero la denunciante interrumpe continuamente. Parece bastante nerviosa y busca la alianza de los mediadores. Es necesario mantener la neutralidad e intentar que se respeten los turnos de palabra, ordenar el diálogo. Se les recuerda las pautas de conducta que se consensuaron con ellos, a fin de lograr el diálogo y la escucha entre todos. En un momento dado, la pareja del denunciado irrumpe a llorar presa de rabia e impotencia por algo de lo que le acusa la denunciante. A continuación, la denunciada eleva el tono de voz y la denunciante se empieza a poner nerviosa, hasta el punto que se levanta y abandona la sala donde se está llevando a cabo la mediación.

En esos momentos, uno de los mediadores se levanta y la sigue para intentar calmarla. El otro mediador se queda con la pareja. Y es aquí donde surge la capacidad de adaptación del mediador a las circunstancias sobrevenidas e inesperadas, porque el profesional que sigue a la denunciante hace un caucus en el hall del edificio, mientras su compañero lo lleva a cabo con la otra parte donde se celebra la mediación.

El propósito es bajar el tono, relajar el ambiente, crear confianza, motivarles y que no se sientan mal. Se trata de escucharles atentamente, de introducir calma para rebajar la tensión, de agradecerles sus esfuerzos, para reconocerle y motivarles.

El punto crítico está en la denunciante. Se cierra en banda y de una manera compulsiva empieza a repetir que se marcha y que no quiere continuar. En estos momentos parece apreciar la compañía de alguien que la acompañe y quiera escucharla. También se ha dado cuenta que en la mediación no se trata de dar la razón a alguna de las partes. Se intenta normalizar la situación, que ella entienda que lo que le pasa es frecuente que ocurra, como de hecho les pasa a otras personas en casos similares. También es importante que no se quede anclada en la sensación negativa de lo que ha ocurrido y que mire hacia el futuro. Se intenta ayudarla con preguntas imaginando la situación en el futuro y posibles alternativas.

Comienza a sentirse más tranquila, se nota en sus gestos, en su respiración. Empieza a hablar con normalidad y también escucha con atención. Hoy ya no desea continuar, pero sí cerrar el asunto, no quiere complicaciones, prefiere llegar a un acuerdo. Se abre de nuevo la posibilidad de que la situación termine de forma satisfactoria. Se da por terminada la sesión con esta persona, informándole que al día siguiente se contactará con ella para acordar una última sesión en la que se les mostrará el acuerdo inicialmente redactado, recogiendo los puntos de encuentro entre ambas partes, pudiendo hacer las modificaciones que estimen oportunas.

De vuelta a la sala donde se estaba llevando a cabo la mediación, se informa exactamente de lo mismo a los denunciados. Se encuentran más tranquilos, es momento de cerrar la sesión.

Al día siguiente se llama a ambas partes. Primero a la parte denunciante, posteriormente a la parte denunciada y se

queda para una sesión de mediación todos el mismo día.

### 2ª Sesión: Acuerdo.

El acuerdo fue elaborado, exponiendo los puntos que querían las partes quedase reflejado en el acuerdo.

Se aproxima la hora. La denunciante solicita entrar un momento porque quiere comentar algo. Así pues, pasa a hablar previamente a la sesión. Comenta que se lo ha estado pensando durante toda la semana, y tras hablar con su letrado, ha tomado la decisión de que no va a firmar el acuerdo. Quiere un juicio y que juzguen y condenen a la parte contraria para que sean conscientes del daño que la han hecho, porque, según palabras textuales "*se lo merecen*". Refiere, ofendida, que no se han portado bien, la han mentado e insultado.

Se produce para los mediadores una situación de desconcierto, puesto que en la última sesión después de calmarla, incluso por teléfono, parecía que seguía abierta la opción del acuerdo. Ambas partes sabían que es lo que querían y existían puntos de encuentro (respeto mutuo y cada uno en su casa). De nuevo el estado emocional de la denunciante hacía que el escenario cambiase.

La labor de los mediadores era ardua, se repasa con la denunciante los pros y los contras, explicándole nuevamente las ventajas del proceso de mediación, la celeridad en la resolución, una resolución creada por y para las partes que les ayuda a zanjar cuanto antes el conflicto suscitado. Ella manifiesta finalmente que quiere estar tranquila. Se le informa que la decisión es suya y que sea consciente de lo que significa tomar una vía u otra. Se estabiliza, se empieza a sentir menos confusa, entonces decide que puede superar la situación y olvidar cuanto antes el conflicto, si el problema acaba mediante un acuerdo alcanzado en mediación.

Posteriormente acuden los denunciados. Están conformes con el acuerdo. También quieren zanjar todo lo ocurrido cuanto antes. Incluso, mantienen una actitud conciliadora diciendo que

no tienen nada contra su vecina y no les importa tener trato con ella, pero entienden sus reservas, por eso es mejor respetarse mutuamente y mantener las distancias. Firman todos el acuerdo que se presenta al Juzgado con el conocimiento y conformidad de las partes.

Para terminar, se les agradece su colaboración y también se les felicita por ser capaces de llegar a una solución. Se dejan las puertas al servicio de mediación para las partes, en caso que se produjera cualquier otra situación en el futuro. Las partes agradecen sinceramente haber sido escuchadas y reconocen el esfuerzo para ayudarles a solucionar la situación.

### Seguimiento

Al cabo de un par de semanas, se llama a las partes para hacer un seguimiento del caso y saber si se están cumpliendo los acuerdos.

La parte denunciante, a pesar de intentarlo en reiteradas ocasiones, no coge el teléfono. Se consigue hablar con el varón de la parte denunciada, que dice que no han vuelto a coincidir con la denunciante, mostrando una actitud conciliadora, en todo momento.

### Reflexiones:

Ha habido bastante flexibilidad en el proceso de mediación, en este sentido se ha tenido en cuenta la disponibilidad de las partes para acordar las sesiones, organizando las reuniones con ellas de forma separada o conjunta y se han hecho caucus en los momentos necesarios.

Ha habido que hacer un esfuerzo para equilibrar a las partes, a pesar de las continuas llamadas de atención de una de ellas. También se ha mantenido la neutralidad, evitando posicionarse a favor de alguna ya que intentaban buscar el juicio (reproche o conformidad) del equipo mediador. Y cuando los planes de las partes se frustraban, dirigir el proceso, creando calma en los momentos más tensos.

Se revisó el acuerdo con cada parte, respetando sus puntos de encuentro, el principal el respeto mutuo y tranquilidad. Para la pareja denunciada no im-

plicaba no tener trato con su vecina, se mostraban afables con una futura relación, pero la denunciante prefería guardar las distancias y así quedó reflejado.

Hubiera sido preferible que, después de zanjar la situación, la relación entre ambas se transformara en una relación más cordial, pero, al menos, se han escuchado, han entendido que sus necesidades son distintas y con el tiempo se verá cuál es la evolución en su relación. Por regla general, las partes consiguen comunicarse e incluso darse la mano o un abrazo al finalizar. En este caso no fue posible por la reticencia de una de ellas.

Es interesante mencionar que se notaban ciertas diferencias en relación con la edad niveles formativos, valores etc. que conducen a perspectivas diferentes con las que tienen que convivir, por ello conseguir respeto fue fundamental.

Es necesario registrar el grado de satisfacción de las partes en cuanto al servicio de mediación. Nos aporta un feedback necesario para nuestro trabajo.

Igualmente resulta conveniente hacer un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos por las partes. El grado de cumplimiento representa un criterio necesario para valorar el acuerdo.

### Conclusiones. Reflexiones sobre la necesidad de la ley de mediación penal

Existe una falta de regulación de la mediación en la justicia penal de personas adultas en nuestro ordenamiento jurídico, tan solo se menciona en el art. 44.5 de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la Violencia de Género para excluirla en los procedimientos que se sigan en los Juzgados de Violencia sobre la mujer. Sin embargo si existe base legal, a este respecto se menciona la Decisión Marco del Consejo de la UE de 21 de marzo (2001/220/JAI) a tenor de la cual "*Los Estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas penales (...). Velarán para que pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculpado que se haya alcanzado con oca-*

*sión de la mediación (...). Los estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado, a más tardar el 22 de marzo de 2006"* (arts. 10 y 17).

La elaboración de la Ley de mediación civil y mercantil 5/2012, 12 de julio, que excluye explícitamente de su ámbito de aplicación la mediación, entre otros, en el ámbito penal, junto con las posibilidades que ofrece la mediación en este campo, como ya hemos visto, y el impulso, que se dice, se pretende dar a la mediación como complementaria a la resolución de conflictos, hace necesaria una regulación para establecer límites precisos y procedimientos de actuación conjuntos. De este modo, se evitaría la "discriminación", entre aquellos infractores que han de enfrentarse al proceso penal ante un órgano judicial receptivo o ante un órgano judicial que sea reactivo a estas nuevas formas de justicia reparadora no específica, ni legalmente previstas.

Hay que concluir, a la vista de las experiencias que se están llevando a cabo, que la mediación no se configura como un mero sistema de protección a la víctima, ni tampoco como una forma de beneficiar al infractor, sino como un modelo que puede convivir perfectamente con la vía tradicional o con todos aquellos mecanismos que sirvan para solucionar el problema que supone el delito. Si intentada la mediación, no se llega a un acuerdo, no desaparece la validez del sistema, ya que es un mecanismo integrado en el conjunto de instrumentos de reacción frente a los hechos criminales. Además, atendiendo a su finalidad pacificadora, que intenta devolver el protagonismo a la sociedad y a las personas directamente implicadas, importa tanto más el camino que el resultado final.

Tal y como se encuentra actualmente la situación de la mediación penal, lo cierto es que existen algunas dificultades legales que obligan a obrar con prudencia y conllevan que se configure como una actuación productiva (aunque esto tan solo se conozca por quienes están cerca). En este sentido, por

ejemplo, no parece que puedan llevarse a cabo actuaciones de mediación en las causas que se tramiten a través del procedimiento de juicio rápido. Al ser infracciones que no están sancionadas con penas de gran duración, ni existir concentración de personas implicadas, podrían ser susceptibles de este modo de composición, dependiendo del caso. Pero el propio proceso de mediación requiere un periodo de tiempo suficiente para que los mediadores puedan desarrollar su función, que no se lograría en el corto espacio de tiempo para la vista en este tipo de procedimiento. En la mediación no se trataría solo de que el imputado reparase los daños y perjuicios causados, sino que, además, se intentaría que se enfrentase empáticamente al hecho cometido y asumiera de forma responsable todas sus consecuencias.

La ley que se apruebe tendrá que resolver que no haya divergencias entre diferentes actuaciones de los servicios de mediación sobre: el tipo de asuntos que deben someterse a mediación, la persona o institución a quien se deba atribuir la iniciativa del procedimiento, quien deba realizar el control del proceso de mediación, el tipo de procedimiento seguido para mediar entre las partes, la formalización de los acuerdos alcanzados, su fuerza vinculante y efectos, así como el seguimiento del cumplimiento que deba hacerse con posterioridad. Con el fin de fomentar las buenas prácticas de estos procesos se ha de procurar una recogida estandarizada de datos y el contraste con las diferentes experiencias.

En la actualidad también se evidencia cierto escepticismo por parte de algunos servidores de la ley, que ponen su foco de atención en el delito y no en las causas que lo motivan, puesto que se prefiere decidir en función de las circunstancias legalmente previstas y con los límites que disponen las leyes penales.

Debe entenderse que el proceso de mediación no elude la intervención del sistema penal, ni anula el papel de la administración de la justicia, por lo que es preciso que el Estado regule el marco de

la mediación, tal y como hemos analizado con anterioridad, armonizando su utilización con el cumplimiento de las garantías procesales, para que cumpla su verdadera función de complementar, humanizar y racionalizar el sistema de justicia penal existente.

### Bibliografía

- Cuélas Otón, P. y Hernández Ramos, C. (2009). La experiencia en mediación penal de la AP de Alicante. En: *La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario*, Nº. 56.
- Heredia Puente, M. (2009). Perspectivas de futuro en la mediación penal de adultos. Una visión desde el ministerio fiscal. En: *Diaño Lo Ley*, Nº 7257.
- Proyecto de mediación penal en la comunidad autónoma del País Vasco*. Disponible en: [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es).
- Ríos Martín, JC; Martínez Escamilla, M; Segovia Bernabé, JL; Gallego Díaz, M; Cabrera, P; Jiménez Arbelo, M. *Justicia Restaurativa y Mediación Penal. Análisis de una experiencia*. Disponible en: [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)
- Saez, C. *Lo mediación en el proceso penal, experiencia piloto en el Juzgado de lo Penal nº 20 de Madrid*. Disponible en: [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es).
- Soletto Muñoz, H. (Dir.): *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos

# MEDIACIÓN, RESPUESTAS EDUCATIVAS Y SOLUCIONES EXTRAJUDICIALES EN EL ÁMBITO DE LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LOS MENORES

## MEDIATION, EDUCATIVE RESPONSES AND EXTRAJUDICIAL SOLUTIONS IN THE FIELD OF THE CRIMINAL RESPONSIBILITY OF MINORS

**Carmen Crespo Martín\*** y **Juan Francisco Franco Yagüe\*\***

\* Psicóloga y Directora del Programa de Reparaciones Extrajudiciales

\*\* Educador social y Coordinador del Área de Menores en Conflicto Social

Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor (ARRMI)

**Resumen:** En el presente artículo van a darse a conocer los procesos de mediación en el ámbito de la responsabilidad penal de menores, amparados por la Ley 5/2000, llevados a cabo en la Comunidad de Madrid a través del Programa de Reparaciones Extrajudiciales de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor (ARRMI). Igualmente se aportan estadísticas sobre los casos atendidos.

**Abstract:** This article will deal with the mediation processes envisaged by Law 5/2000 regarding the criminal responsibility of minors that are conducted at the Autonomous Region of Madrid through the Extrajudicial Reparation Programme of the Region of Madrid Agency for the Re-education and Reintegration of Minor Offenders (ARRMI in Spanish). Also, statistics on the cases addressed will be shown.

**Palabras clave:** Mediación penal, menores infractores, conciliación, reparación extrajudicial, justicia restaurativa

**Key-words:** Criminal Mediation, Minor Offenders, Conciliation, Extrajudicial Reparation, Restorative Justice.

### Introducción

Los autores, profesionales de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor, tienen entre sus funciones la atención de los menores y la organización de las actuaciones encaminadas a dar cumplimiento de las denominadas soluciones o reparaciones extrajudiciales que se llevan a efecto con adolescentes en conflicto social.

Estas intervenciones se realizan a través un programa específico de la Agencia, que intenta proporcionar un marco distinto de resolución de conflictos y potenciar nuevas formas de respuesta frente a las infracciones cometidas por menores.

Tras esta experiencia se ha valorado muy positivamente y destacado el marcado interés socioeducativo de la reparación y los procesos encaminados a la conciliación con planteamientos metodológicos propios de la mediación aplicada a este ámbito de intervención profesional.

La aplicación de la Ley 5/2000, de 12 de enero, Ley Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, potencia y define todo este tipo de actuaciones, dando lugar así al Programa de Reparaciones Extrajudiciales de la citada Agencia de la Comunidad de Madrid.

La mediación tiene especial importancia en el momento sociocultural actual, porque vivimos en una época en la que se hace necesario actuaciones que refuerzan las pautas sociales, y den alternativas válidas a la agudización de los conflictos frente al "otro", que repercute inevitablemente en los conflictos que los menores plantean. Con este Programa se intenta proporcionar un marco distinto de resolución de conflictos y potenciar nuevas formas de respuesta frente a las infracciones protagonizadas por menores.

La mediación, entendiendo ésta como un proceso global de búsqueda de soluciones de tipo extrajudicial, puede darse en dos momentos distintos, dando lugar al sobreseimiento del expediente (art. 19 LORPM), por Conciliación, Reparación

del daño o Actividad educativa. Además, como excepción, indica este artículo en su punto 4, que cuando no pueda producirse la Conciliación o realizarse la Reparación por "causas ajenas a la voluntad del menor", el Ministerio Fiscal dará por concluida la instrucción y solicitará del Juez el sobreseimiento y archivo del expediente.

Así mismo el art. 27, en su punto 2, recoge que el equipo técnico podrá proponer, asimismo, una intervención socioeducativa sobre el menor, poniendo de manifiesto en tal caso aquellos aspectos del mismo que considere relevantes en orden a dicha intervención. Y según el punto 3 del citado artículo: *de igual modo, el equipo técnico informará, si lo considera conveniente y en interés del menor, sobre la posibilidad de que este efectúe una actividad reparadora o de conciliación con la víctima de acuerdo con lo dispuesto en el art. 19 de esta ley con indicación expresa del contenido y la finalidad de la mencionada actividad.*

El otro momento al que nos referíamos es el contemplado en el actual art. 51.3 de la LORPM, cuando recoge que es posible que el juez de menores deje sin efecto el cumplimiento de una medida, en la fase de ejecución, para el periodo restante de la misma, cuando *se haya manifestado suficientemente el reproche social; y se haya producido la conciliación y el acuerdo entre menor y víctima.*

El Reglamento de la LORPM, en su art. 5 establece el modo de llevar a efecto las denominadas soluciones extrajudiciales y el papel y funciones de los profesionales y personas que intervienen:

- Ministerio Fiscal.
- Equipo Técnico para la valoración y orientación.
- En cuanto al compromiso del menor, la conformidad padres-tutores y la audiencia a Letrado.
- La posibilidad de determinar el tipo de actividad, bien reparadora o de conciliación; sus contenidos y finalidad.
- Sobre el acuerdo víctima - perjudicado.

La intervención extrajudicial se contempla como una alternativa al proceso judicial basada en los principios de oportunidad y responsabilidad que incluye la participación voluntaria y activa del infractor, y de la víctima o perjudicado, para que desde la cooperación logren un acuerdo para solucionar el conflicto provocado por la infracción, y cabe distinguir:

- **CONCILIACIÓN:** Implica la participación de la víctima a través de la celebración de un encuentro entre el menor infractor y la víctima.
- **REPARACIÓN:** Reparación del Daño (según los acuerdos alcanzados tras el encuentro con la víctima) y la llamada Reparación Social (cuando no ha sido posible la realización de este encuentro, o la reparación es de carácter indirecto con respecto al daño producido).
- **TAREAS SOCIOEDUCATIVAS:** cuya finalidad es la realización de actividades de contenido educativo, encaminadas al desarrollo de la competencia social del menor infractor; y las Prestaciones de Servicios en Beneficio de la Comunidad, mediante actividades no retribuidas, de interés social o en beneficio de personas en situaciones de precariedad.

### El programa de reparaciones extrajudiciales.

El Programa de Reparaciones Extrajudiciales de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor, es un servicio público basado en los principios generales recogidos en la Recomendación R (99) 19 sobre Mediación en material penal, del Comité de Ministros del Consejo de Europa de 15 de septiembre de 1999, y posteriores desarrollos, en cuanto a la aceptación libre de las partes en la participación en el proceso de mediación y la fórmula de solución extrajudicial acordada, así como la confidencialidad de las conversaciones mantenidas, reforzada por el especial tratamiento de la información obtenida, ya que el con-

tenido de todo el expediente personal del infractor, los datos sobre la víctima y todas las incidencias del proceso son absolutamente confidenciales y secretos, sólo son facilitados, por razones obvias, a la Fiscalía de Menores, en el informe sobre el proceso de mediación, la actividad reparadora o educativa, y sus resultados.

Sobre estos expedientes y su tratamiento se actúa según la normativa vigente de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y las normas establecidas por la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, especialmente respecto a la Ley 13/1995, de 21 de abril, de Regulación del uso de la informática en el tratamiento de datos personales por la Comunidad de Madrid, modificada por la Ley 13/1997, de 16 de junio.

El equipo de trabajo directo está formado por una directora del Programa y seis técnicos-mediadores con amplia y contrastada experiencia profesional, todos empleados públicos de la Comunidad de Madrid con adscripción a este Programa de Reparaciones Extrajudiciales, y formación especializada en la atención a menores en situaciones de dificultad o conflicto social, así como expertos en resolución alternativa de conflictos y mediación.

Se trata de un Servicio permanente y atendido por un equipo especializado, que cuenta con protocolos de actuación contrastado, con la autonomía necesaria para el desarrollo de sus funciones, así como un compromiso y profesionalidad reforzada por un conjunto de recursos de medio abierto de calidad en la atención socioeducativa que cada menor y situación requiere.

Los responsables técnicos y mediadores que intervienen en estas actuaciones asumen las funciones de:

- Valoración del acceso/idoneidad del menor al programa de mediación.
- Valorar y facilitar la participación de la víctima.
- Planificar el encuentro de mediación y los acuerdos.
- Facilitar el cumplimiento de los acuerdos.

- Evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos.
- Participación en los órganos colegiados de atención al menor y la familia.

El Programa, al enmarcarse en el Área de Menores en Conflicto Social, cuenta además con el apoyo del Recurso de Reparaciones Extrajudiciales y Desarrollos educativos REDES, así como con un conjunto de recursos especializados en la atención a menores en Medio Abierto que cuentan con profesionales y programas indicados para este tipo de actuaciones.

#### Intervenciones extrajudiciales

La intervención extrajudicial se contempla como una alternativa al proceso judicial basada en los principios de oportunidad y responsabilidad que incluye la participación voluntaria y activa del infractor, y de la víctima o perjudicado, para que desde la cooperación logren un acuerdo para solucionar el conflicto provocado por la infracción, y cabe distinguir:

#### Conciliación con la víctima y reparación del daño

Esta actuación se define como una intervención educativa que implica la confrontación del sujeto infractor con su conducta y sus consecuencias, al responsabilizarse de sus propias acciones, y tener que compensar a la víctima a través de petición de disculpas y/o mediante la realización de una actividad. Destaca la voluntariedad de participación del infractor y la víctima. La metodología empleada para llevar a cabo el contacto entre menor-víctima se realiza con técnicas de mediación donde un tercero neutral, mediador, facilita el encuentro entre las partes dándoles protagonismo para resolver el conflicto.

Objetivos según se trate de:

- Menor infractor
  - Confrontar su conducta con las consecuencias de la misma.
  - Responsabilizarse de sus acciones y consecuencias.

- Facilitarle la oportunidad de experimentar y de adoptar otro tipo de actitudes más positivas frente a las situaciones de conflicto.
- Participar de forma activa en el proceso de resolución del conflicto.
- Prevenir nuevas conductas infractoras.
- Reparar el daño causado.
- Perjudicado/víctima
  - Ofrecerle la posibilidad de participar en la resolución del conflicto.
  - Darle la oportunidad de ser escuchada y atendida.
  - Propiciar la desaparición de animadversiones y temores que podrían dilatar o extender el conflicto.
  - Favorecer que sea reparada y/o compensada por los daños sufridos.
- Respecto a ambos, menor infractor y perjudicado/víctima, la mediación aporta la posibilidad de:
  - Analizar el conflicto más allá de los hechos concretos denunciados, ya que en muchos casos el hecho denunciado es el desenlace de un conflicto previo mal gestionado.
  - Ayudarles a entender su responsabilidad en el conflicto y apreciar sus capacidades para superarlo.
  - Abordar los aspectos psicológicos, atendiendo los daños emocionales ocasionados por el conflicto y por la denuncia.
  - Trabajar para la resolución del conflicto.
  - Superar, cuando corresponda, las posibles limitaciones derivadas de los roles de infractor y víctima.
  - Mejorar la posible relación futura entre ellos.
  - Ofrecer la oportunidad de superar éste y futuros conflictos con una actitud más abierta y fortalecida por la experiencia alcanzada con la mediación.
- Comunidad/entorno social
  - Transmitir la seguridad de que se da respuesta a las conductas in-

fractoras, aunque con métodos más educativos que punitivos.

- Conocer otras formas más cercanas y útiles de resolver los conflictos.
- Justicia de menores
  - Facilitar la aplicación del principio de intervención penal mínima.
  - Incorporar a la justicia juvenil elementos restitutivos o compensatorios hacia la víctima.

### Realización de actividades y tareas socioeducativas

El programa desarrolla la posibilidad, contenida en la LORPM, que en determinadas circunstancias el Fiscal pueda orientar la realización de una actividad educativa como alternativa al proceso judicial. Desde este programa dicha posibilidad se contempla cuando no se identifica al perjudicado o éste no quiere participar en el proceso de mediación. El Fiscal acepta que la actividad propuesta por el equipo técnico es adecuada, en contenido y duración, como respuesta penal a la infracción cometida por el menor y a las características del mismo, dejando la posibilidad de que los perjudicados se personen para los aspectos civiles. Destaca la voluntariedad de participación del menor.

Objetivos:

- *Responsabilización* de los menores sobre sus actos y consecuencias.
- Dar una respuesta educativa, alternativa al proceso judicial, a las infracciones cometidas.
- Favorecer la inserción social de los menores previniendo reiteración de conductas infractoras.
- Transmitir la seguridad de que se da respuesta a las conductas infractoras aunque con métodos más educativos que punitivos.

### Condiciones requeridas para la participación en mediación

#### Condiciones específicas en cuanto al menor infractor

Asunción de responsabilidad respecto a los hechos. Si el menor considera que

los hechos referidos en la denuncia le son totalmente ajenos, el expediente se derivará para proseguir un tratamiento judicial.

Voluntariedad para llevar a cabo la conciliación. Si no existe una actitud positiva hacia la participación, la conciliación debe descartarse como solución al conflicto.

Comprensión de la conciliación como una posibilidad de resolución constructiva del conflicto. El menor no debe entenderla como una "salida fácil" a la alternativa de un proceso judicial.

#### Características específicas en cuanto a la víctima/perjudicado

Voluntariedad hacia la conciliación. Al igual que en el caso del infractor, la víctima debe presentar una disposición favorable a solucionar el conflicto a través de un encuentro.

Posibilidad de reparación del daño sufrido. Si los daños son irreparables, o el nivel de exigencia no puede ser alcanzable por la otra parte, la conciliación no tendría sentido, al ser imposible alcanzar uno de sus objetivos fundamentales: la satisfacción de la víctima.

Actitudes no vindicativas. La conciliación no es un instrumento en manos de la víctima para que dé curso a un posible resentimiento.

#### Metodología y proceso de intervención

El proceso de intervención con el infractor y la víctima, cuya finalidad prioritaria es la resolución del conflicto por vía extrajudicial según las diferentes modalidades expuestas, se lleva a cabo con un planteamiento metodológico y técnicas propias de la mediación. En general el proceso común que se lleva a efecto en todos y cada uno de los casos implica:

- El estudio documental de los informes previos que pudieran existir, realizados por otros profesionales o los propios mediadores del Programa en los casos en los que, por un motivo u otro, obren dichos informes en el expediente correspondiente.

- Contacto con el infractor, y en su caso padres o representantes legales. Este primer contacto puede realizarse por escrito, reflejando el carácter oficial de la actuación que se pretende llevar a cabo; en todo caso el criterio de inmediatez y el objetivo de crear un clima de colaboración adecuado para el positivo desarrollo de la mediación pueden recomendar otras vías de contacto y primera convocatoria más directas y próximas, como es la llamada telefónica por parte del propio mediador.
- Constatación de las posibilidades reales de llevar a efecto el proceso mediador y en su caso, según el informe de asesoramiento realizado y la propuesta del Ministerio Fiscal, valoración de las condiciones y las particulares de las actuaciones que requerirá el cumplimiento de la solución extrajudicial previamente acordada.
- Contacto con la víctima, y en el caso de menores, con sus padres o representantes legales. Como en el caso anterior preferentemente esta primera comunicación puede ser escrita, pero igualmente por teléfono de cara a agilizar la comunicación con el mediador, crear un ambiente de proximidad y atención al perjudicado y sus representantes legales, y poder responder inmediatamente a todas las dudas e inquietudes que puedan surgir.
- Entrevistas. Es conveniente la celebración de entrevistas previas con una o las dos partes separadamente con el fin de dar información más detallada, explicar los objetivos así como las implicaciones del proceso, escuchar sus historias del conflicto, atenderles empáticamente y trabajar algunas de las posiciones cerradas con las que pueden asistir al inicio del proceso de mediación. La presencia, la actitud y la posición del mediador son una garantía del proceso y una oportunidad de facilitar el mismo. En esta sesión informativa, se les explica el momento en el que

se encuentra el proceso, se aclaran las condiciones y principios de la mediación (confidencialidad, voluntariedad...) y se valora conjuntamente con el menor, representantes legales y letrado del menor la posibilidad de participar activamente en el proceso de mediación; e igualmente se realiza con los mismos objetivos con el perjudicado y sus representantes legales.

- Tras las entrevistas a las partes por separado, valoración por parte de los mediadores de las posibilidades de realizar un proceso mediador.
- Encuentro. Como hemos ido viendo según las distintas posibilidades de solución extrajudicial, en la práctica es el momento de culminación del proceso desde la perspectiva mediadora, en el que se ponen en juego las técnicas más frecuentemente usadas como la escucha activa, la reformulación, y principalmente la comunicación, la negociación y el acuerdo entre las partes.
- Acuerdos: según el/los compromiso/s adquirido/s por el menor se lleva a cabo una u otra actuación y que puede consistir en:
  - Conciliación con Encuentro:
    - Petición de disculpas (encuentro o por escrito)
    - Firma por ambas partes del Acta correspondiente
    - Informe sobre el proceso, resultados y valoración que se realiza
    - Memoria estadística
    - Evaluación
  - Conciliación con Actividad reparadora:
    - Petición de disculpas (en encuentro o por escrito)
    - Acuerdo y diseño de la actividad (víctima e infractor)
    - Firma del Acta por ambas partes, en el que consta el acuerdo de realización de la actividad fijando número de sesiones y tipo de actividad.
    - Realización de la actividad en la entidad correspondiente se-

gún zona y cercanía al domicilio, con el seguimiento de la misma por parte del Programa de Reparaciones Extrajudiciales.

- Informe sobre el proceso, resultados y valoración que se realiza
  - Memoria estadística
  - Evaluación
- Las posibilidades de Actividad Reparadora podemos diferenciarlas en tres tipos:
- Relacionadas con actividades asistenciales, fundamentalmente con personas y espacios tales como: Residencia de Ancianos, Comedores Sociales, o recursos de voluntariado social...
  - Relacionadas con subsanación del daño material producido.
  - Relacionadas con actividades medioambientales, rehabilitación de parques, limpieza de jardines y zonas verdes, etc.
- Actividad Educativa: Cuando no se puede llegar a la Conciliación por causas ajenas al menor, después de haber intentado mantener contacto con la víctima.
- Cursos de Formación: curso de Competencia social, de Educación Vial, de Orientación e Inserción sociolaboral, de Educación sexual y promoción de la Salud, de Prevención del consumo de drogas, así como los programados en las Actividades Socioeducativas de los Centros de Día de la Red de la Agencia del Menor Infractor, incluyendo las actividades de ocio y tiempo libre programadas.
  - Informes. Todas las actuaciones quedan plasmadas en los distintos modelos de informes y otros documentos elaborados ad hoc según la fase y los objetivos que se llevan a efecto en cada momento del proceso, si bien respetando la confidencialidad de las partes en aquellos aspectos personales que surjan durante el proceso de mediación y que éstas expresamente deseen preservar. Fundamentalmente se aporta exclusivamente la informa-

ción que Fiscalía de Menores requiere para dar por finalizado la tramitación del expediente, respetando la confidencialidad del proceso.

## Resultados

Las estadísticas en los últimos años, pese al descenso que se registró a partir del año 2006 que tiene su explicación con la entrada en vigor del Reglamento de la LORRPM y las oportunas adaptaciones que hubo que hacer en el proceso establecido, vienen mostrando la estabilidad de un porcentaje importante de estas actuaciones impulsadas por el Ministerio Fiscal en relación al total de medidas que se adoptan por los jueces de menores de Madrid, indicándonos la importancia de estas soluciones alternativas a la sanción penal en el ámbito de menores.

Pero además hay que tener presente el bajo índice de reincidencias que se registra en este ámbito, y el alto grado de satisfacción que manifiestan las personas que participan en estas actuaciones mediadoras y reparadoras; así como el potencial que representa en cuanto a la integración social de los menores que han participado en dichas experiencias, y el marcado carácter educativo que implica una intervención desde el ámbito judicial claramente dirigida a favorecer el aprendizaje de formas de convivencia prosociales, y fundamentalmente a tener presente a los demás.

El Programa Reparaciones Extrajudiciales es un programa muy consolidado y valorado positivamente por parte de los profesionales y agentes judiciales implicados en el procedimiento y la toma de decisión en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores. También por parte de las víctimas y perjudicados de las conductas antisociales protagonizadas por los menores.

Entre las 292 nuevas altas registradas de enero a junio de 2012, cabe distinguir según el proceso realizado para la solución extrajudicial:

- Con participación indicada de víctima-perjudicado: 256 (87.67%)



2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
634	465	464	493	591	586	575	514

- Sin participación de víctima: 36 (12.33%) (mayoritariamente son infracciones relacionadas con la seguridad vial, falsificaciones...sin una víctima o perjudicado directo o determinable)

Encontramos un alto índice de aceptación de la participación en el proceso: 256 perjudicados que se han podido contactar para ofrecerles su participación activa en el proceso: 247 si han querido participar en el Encuentro (96.48%) y 9 no lo han querido hacer por distintas razones (3.52%)

Otros datos significativos que merece la pena contemplar son las características de las conductas infractoras, según tipo de delito:

- Contra las personas: 157 (61.32%) (mayoritariamente lesiones, violencia familiar ascendente, acoso...)
- Contra las cosas: 99 (38.67%) (generalmente hurtos -el más frecuente de todos- robo con fuerza...)

Así como de los perjudicados/víctimas, mayores o menores de edad, que han participado efectivamente en el proceso:

- Menores - generalmente del grupo de iguales- 56 %
- Mayores 44 %

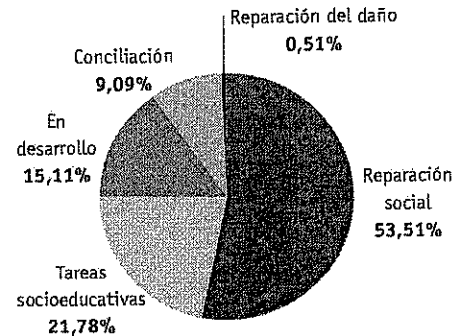
Sobre los acuerdos alcanzados en el proceso, según el momento de desarrollo en el que se encontraba cada uno, es reseñable que en 244 de los casos se produce un cumplimiento de los acuerdos alcanzados y en 12 de ellos se produce un incumplimiento de acuerdos (de los cuales 3 son de actividad educativa y 9 de reparación social que o bien no inician, o bien abandonan antes de su cumplimiento).

La evolución de las altas registradas entre los años 2005 y 2012, nos aporta una visión clara de la consolidación de este servicio para dar respuestas educativas y mediadoras a las conductas infractoras de los menores. En los datos po-

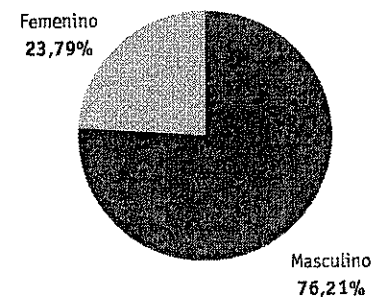
demostramos observar una clara tendencia a la disminución de los asuntos tratados, en concordancia con el progresivo descenso de los expedientes que en esta materia se inician en la Comunidad de Madrid en los últimos años.

Dentro de las actuaciones que se vienen desarrollando en este Programa, los datos anuales de las intervenciones que venimos señalando nos indican un reparto en porcentajes que se corresponden de muy aproximadamente:

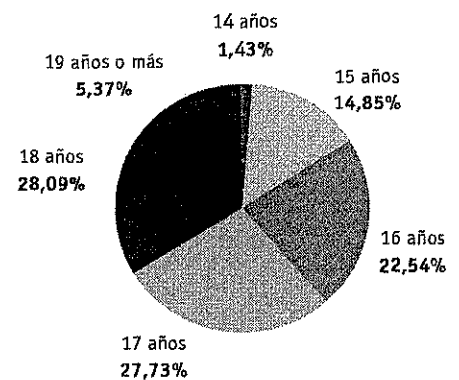
### Actuaciones reparaciones extrajudiciales según tipo de solución extrajudicial



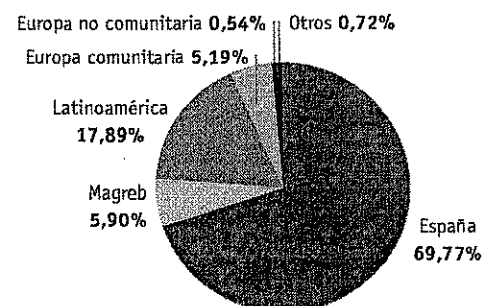
### Género



### Edades



### Procedencia geográfica



## MEDIACION RESTAURATIVA Y GESTION POSITIVA DE CONFLICTOS EN CENTROS PENITENCIARIOS

### RESTORATIVE MEDIATION AND POSITIVE CONFLICT MANAGEMENT IN PENITENTIARIES

**Sonia Gruben Burmeister**

Mediadora Familiar e Intercultural. Trabajadora Social. [sonia@garciagruben.org](mailto:sonia@garciagruben.org)

**Resumen:** En este espacio abierto se propone reflexionar acerca de la cárcel que tenemos y la que podríamos tener. Una cárcel restauradora de la persona que ha delinquido, en la que la Dignidad, Responsabilidad y Perfectibilidad inherentes a todo ser humano sean las bases sobre las que cimentar su cambio y desarrollo integral para que pueda reparar el daño a la víctima, a sí misma y a la comunidad. Donde el eje fundamental de intervención sea la acción-reacción-resocialización y el Art. 25.2 de la Constitución Española, el camino de regreso a la sociedad para no volver nunca más a la cárcel.

A partir del proyecto implantado desde hace tres años en un Centro Penitenciario en Madrid, se pretende aportar un pequeño grano de arena a la consecución de estos objetivos.

**Abstract:** This open space aims at reflecting upon the kind of prisons we have and those we could have, a prison that restores a person who committed a crime where the Dignity, Responsibility and Perfectibility inherent to all human beings should be the foundations on which integral change and development are based to repair the damage done to the victims, the person itself, and the community. The main intervention approach should be: action-reaction-resocialisation, and Art. 25.2 of the Spanish Constitution the pathway to return to society and never go back to jail.

The Project that is being implemented for three years now in a Penitentiary of Madrid aims at contributing as much as possible to meet these goals.

**Palabras clave:** Mediación restaurativa, gestión positiva de conflictos, centros penitenciarios, justicia retributiva, cárcel, sanción penal.

**Key-words:** Restorative Mediation, Positive Conflict Management, Penitentiaries, Retributive Justice, Prison, Criminal Sanction.

### La cárcel que tenemos – Justicia retributiva

La Justicia, en su valor supremo consiste en "dar a cada uno lo suyo" y esto el derecho penal retributivo, no lo consigue. No da alternativas, ni pacifica la sociedad porque el anhelo de justicia que debería pertenecer a las víctimas se lo ha apropiado el Estado quien entiende que el delito es principalmente una lesión a una norma jurídica. El rigor punitivo, en forma de venganza social, pone demasiado énfasis en castigar al delincuente y endurecer las leyes, en vez de dar solución racional al conflicto. La reeducación y reinserción, cuando se producen, son en muchos casos *a pesar del sistema*.

Sí la víctima de una infracción penal merece toda la consideración, también merecen atención aquellas víctimas del sistema sociopolítico vigente donde se halla la base del comportamiento de no pocos infractores, autóctonos y extranjeros.

Según Manzanos<sup>1</sup>, los últimos veinte años han transformado el concepto de orden interior hacia adentro de la muralla europea e incluso occidental, según las pautas de orden mundial y vigilancia de los Estados Unidos. Vivimos en sociedades carcelarias. La industria policial y carcelaria incrementada – con más del doble de plazas en los últimos treinta años requiere *alimentarse* de nuevos sujetos criminalizados y de la policialización de la sociedad. Esto destruye sensiblemente el tejido social, la cohesión, el respeto a los derechos y libertades fundamentales pero resulta económicamente muy rentable. Aumentan las cámaras en las ciudades, los carteles advirtiendo de peligros, la desconfianza mutua y los controles policiales...

Las últimas tendencias en materia de ejecución penal son las macrocárceles, programas disciplinarios, priorización de la seguridad – el 80% del presupuesto se destina a ello –, invisibilidad e impu-

nidad de algunas prácticas mortificantes y el endurecimiento de regímenes para presos especiales o rebeldes dentro de la cárcel.

Al tratamiento se destinan muchos menos recursos materiales y humanos; no se ayuda al infractor a responsabilizarse de sus actos ni a conectar con la verdad de los hechos y el sufrimiento de la víctima ya que no se trabajan las causas, sólo se ejecuta el reproche estatal ejemplarizante.

En la sociedad actual, el orden necesario para que el delito de cuello blanco (corrupción, explotación, fraudes, delitos de medioambiente, etc.) pueda seguir ejerciéndose con total impunidad, requiere inocular en el imaginario del cuerpo social el miedo mutuo, la inseguridad y la desconfianza para desviar su atención y así protegerse de lo que ella misma genera. Aplicando la ley más dura y enviando a la cárcel a los menos listos, a los pobres que quieren dejar de serlo, a las personas con trastorno mental que delinquen, a los inmigrantes irregulares sin redes de apoyo y a la etnia marginada para que sirvan de escarmiento ejemplarizante, neutralizando a su vez cualquier demanda que se genere a nivel comunitario por medio del control policial para poder seguir manteniendo el statu-quo de los valores vigentes, la inseguridad y el miedo (Pegoraro, 1999).

El denominador común de las personas reclusas es, hoy por hoy, la pobreza, la marginación, el trastorno mental y un deficiente nivel educativo. Se trata de presas y presos sociales; de la pobreza criminalizada. Según Ríos y Cabrera<sup>2</sup>, en la mayor parte de los casos se trataría de personas socialmente ya excluidas, a las que el ingreso en prisión no les supone otra cosa que una intensificación de la exclusión que venían padeciendo previamente. Y también, "que la convicción popular manipulada es de que disfrutamos de un sistema público libre de imperfec-

ciones". El discurso oficial considera el sistema penal como un todo organizado y coherente. Pero no es así, es un sistema sin alma. Perverso porque vuelve a castigar a quienes tuvieron menos oportunidades en vez de apostar por su educación e inserción. No les facilita formación adecuada a su perfil, ni habilidades cognitivas y sociales, cuyos déficits fueron de alguna manera los que originaron su ingreso en prisión. ¿Qué esperamos que hagan entonces una vez en libertad si no le hemos dotado de nuevas capacidades y herramientas?

Existe gran confusión entre lo que es y lo que debería ser la cárcel. La sociedad y la opinión pública, *gracias a los medios de información populistas y morbosos*, desconocen la realidad del sistema penitenciario. Quien entra en contacto con la maquinaria penal, según Ríos y Cabrera, ya no la legítima nunca más porque es castigo estéril y exclusión segura. La realidad es que más rigor punitivo, más "tolerancia cero" y más personas encarceladas no reducen el índice de delitos. Por otro lado, el aumento de la población reclusa y su conflictividad tienen que ver con la restricción de permisos, ausencia de régimen abierto y alternativas resocializadoras.

Todo aquél que comete un delito ha de tener una sanción o pena. Pero la cárcel no puede ser una aspiradora de los desafiados de la sociedad de mercado con sus valores excluyentes e individualistas.

El número de cárceles y funcionarios es excesivo. También el de personas que entran en estos centros a pasar una temporada muchas veces inútil y destructiva para su posterior vida en sociedad. Las penas resultan excesivas y las alternativas a la reclusión en caso de delitos menores, insuficientes. No es comprensible como no sea para crear más exclusión o más puestos de trabajo en centros penitenciarios. ¿No será que el fin

1 MANZANOS (Coord.) (2005) *Servicios sociales y cárcel*. Edit. Salhaketa. Vitoria-Gasteiz. 2 RÍOS y CABRERA: (1998) *Mil voces presas*. Madrid. Ed. UPCO.

es la pervivencia del sistema punitivo y la ingente población reclusa el medio que lo justifica?

### La cárcel posible - Justicia restaurativa.

La Justicia Restaurativa<sup>3</sup> apela a lo mejor de la persona; supone una concepción fuerte, abierta y positiva del ser humano; también de la sociedad, aportando otra idea de Justicia por oposición a la justicia retributiva que va siendo traspuesta a documentos y prácticas de los organismos especializados. Defiende una dimensión de la dignidad humana no siempre suficientemente destacada: su carácter perfectible, su posibilidad de responsabilización y cambio, su enorme potencial de posibilidades frente a toda predeterminación negativa, la profecía autocumplida.

No se trata de negar el conflicto, ni de abolir lo que se ha construido hasta ahora, ni tirar por la borda el complejo edificio de garantías que se han ido edificando sobre la base del Estado social y democrático de derecho. Se trata más bien de repensar y de reorientar la Justicia penal y penitenciaria.

Según Segovia Bernabé<sup>4</sup>, "algo muy hondo y muy intenso está tocando la Justicia Restaurativa que parece apuntar al espesor de lo humano. [...] es muchísimo más que "sacar papel", "lograr una indemnización" o "conseguir una rebaja de la pena"". Representa, según el autor, una apuesta por el valor de la palabra, el diálogo, el encuentro restaurativo y el primado de la verdad que sólo conocen víctima e infractor. Se basa en principios de equidad, sinceridad, valentía y comprensión.

### ¿Qué es la gestión positiva de conflictos en Centros Penitenciarios?<sup>5</sup>

Ante este panorama psicosocial en las cárceles, Sonia Gruben, trabajadora social y mediadora, impulsa desde hace tres años un proyecto con este nombre. Se trata de una intervención psico-socio-comunitaria en el medio penitenciario para prevenir y paliar situaciones de conflictividad derivadas de las condiciones de vida y relación interpersonal que el propio ámbito genera.

La gestión positiva de conflictos es, dentro del marco teórico de la Justicia restaurativa, *el conjunto de herramientas y habilidades cognitivas, emocionales y conductuales necesarias para asumir y gestionar de forma más positiva los conflictos cotidianos*. Ya que quien está bien consigo mismo acepta el disenso como parte intrínseca de la vida.

Hasta que las cárceles no sean reemplazadas por otro tipo de penas alternativas resocializadoras - y esto representa un debate social pendiente -, otro tipo de prisión es posible y necesaria.

El taller se basa en la evidencia de que los internos e internas, independientemente de su cultura de origen, suelen presentar en mayor o menor medida, trastornos de tipo comunicacional que les impiden relacionarse de forma asertiva, controlar su agresividad, responsabilizarse de sus actos y decisiones y poder tener algo de control sobre sus propias vidas. La experiencia demuestra que la cárcel desarma y desnuda psicológicamente a las personas, incluso a aquellas que manifiestan excelentes recursos personales, educativos o culturales. Se aprecia cómo aparece pronto en todas ellas un discurso reduccionista, circular y reiterativo que constituye lo que

se denomina prisionización<sup>6</sup> y que son manifestaciones más o menos graves de uniformización, ansiedad, desconfianza, distorsión cognitivo/sensorial, infantilización, intolerancia a la frustración y baja autoestima.

Pretende ser un estímulo para que las personas internas puedan adquirir nuevas habilidades comunicativas provenientes de la mediación (en su vertiente restauradora de las relaciones), el trabajo social, la interculturalidad y la psicología positiva; siempre dentro del marco teórico de la Justicia restaurativa. La mejora en el afrontamiento de sus conflictos cotidianos con otros internos e internas, funcionarios, personal sanitario y sus propias familias constituye nuestro objetivo. La responsabilización de sus actos y la reconciliación serán el resultado de una reflexión crítica sobre sí mismo y sobre la sociedad actual. Sus objetivos principales son:

- Erradicación o prevención de los efectos de la prisionización mediante la plena personalización y responsabilización de la persona presa, como sujeto social provisto de los recursos comunicativos necesarios para gestionar sus conflictos y ser agente de su propio destino.
- Preparación de la persona para una posible mediación penal o penitenciaria ya que los pilares de la intervención son la responsabilización, la reparación del daño y la resiliencia.
- La formación a mediano plazo de mediadores y mediadoras pares que actuarán como agentes de diálogo y pacificación en sus módulos de convivencia y en el propio centro. El único beneficio de este rol asumido por el interno o interna será el de su

3 RAE: (Del lat. restaurāre).1. tr. Recuperar o recobrar. 2. tr. Reparar, renovar o volver a poner algo en el estado o estimación que antes tenía. 4 SEGOVIA BERNABÉ (2012) Mediación penitenciaria y encuentros restaurativos. La Revistilla. 5 Proyecto registrado en el Registro de la propiedad intelectual con el N° M-004895/2011 impulsado por Sonia Gruben Burmeister. 6 Prisionización: adaptación del preso a un medio "anormal" y cerrado como es la cárcel con la asimilación de hábitos, costumbres, jerga y cultura, lo que produce una disminución general del repertorio de conducta de los mismos, por efecto de su estancia prolongada en el centro penitenciario (Clemmer, 1940; Pinatel, 1969; Goffman, 1979).

propio cambio personal y su prestigio como agente de cambio social.

- La mejora sustancial del clima social en los centros penitenciarios a nivel personal, grupal y comunitario a través de la adquisición de las herramientas de la mediación restaurativa, la interculturalidad y la psicología positiva.

La metodología de trabajo se basa en los principios de la Investigación-Acción-Participativa o I.A.P<sup>7</sup>, donde quien importa es la comunidad receptora y su proceso de empoderamiento y transformación. El proceso de aprendizaje y la teoría se retroalimentan constantemente, en base a lo que los internos e internas manifiestan como importante en su realidad, siendo la monitora del taller una mera facilitadora de este proceso.

### Interdisciplinariedad del proyecto

El proyecto se nutre de cuatro disciplinas: La filosofía y técnicas de la mediación, el trabajo social, la convivencia intercultural y la psicología positiva. El marco conceptual que les otorga su verdadero sentido y cometido es el de la Justicia restaurativa.

La mediación en su vertiente restauradora como proveedora de las herramientas comunicativas necesarias para una buena gestión de los conflictos cotidianos en los distintos ámbitos en los que tienen lugar.

Las habilidades que se promueven, tanto a nivel personal como intercultural provienen principalmente de la mediación transformativa de Bush y Folger. Según ésta, "un conflicto es ante todo una ocasión de crecimiento en dos direcciones críticas e interrelacionadas. La primera implica el fortalecimiento del yo (empowerment) y la segunda el superar los límites del yo para relacionarse con otros (recognition)" (Bush y Folger, 2006:129). Tienen que ver con: la no vio-

lencia como actitud personal, la comunicación eficaz, el fortalecimiento del yo, el reconocimiento del otro, la escucha activa empática y el arte de la pregunta.

El trabajo social como disciplina social que contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas, a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social y personal. Los principios de valor y dignidad humanos, participación e implicación, superación personal y promoción de la Justicia Social son fundamentales para esta disciplina y para el taller.

La interculturalidad, auténtico desafío del siglo XXI representa la oportunidad de hacer conscientemente un mundo mejor. La convivencia intercultural es la meta o ideal de convivencia en este ámbito, auténtico laboratorio de coexistencia de múltiples culturas, cuya diversidad es la oportunidad que hemos de aprovechar no sólo para mejorar la calidad de vida de autóctonos y extranjeros en los Centros Penitenciarios sino también como *proyecto sociopolítico para toda la sociedad española*.

En los últimos veinticinco a treinta años, España ha recibido un importante número de extranjeros, muchos de los cuales tendrán que abandonar el país debido a la crisis, a la carencia de derechos sociales, a la falta de trabajo, a la acogida insuficiente, al racismo y a falta de una vida digna. Otros están en la cárcel, esperando a ser deportados.

Sigue pendiente el gran reto de la integración social. O mejor dicho el *cómo* de la integración. La búsqueda de un modelo ajustado a la realidad y a las expectativas de todos, autóctonos y extranjeros. Un modelo integrador; el del mestizaje que es y será, a pesar de Huntington<sup>8</sup>, el resultado natural de los movimientos migratorios a lo largo de la historia desde el principio de los tiempos. Sería mejor apostar por la alianza de civilizaciones que propone Sami Naïr<sup>9</sup>,

por el bien común, la transnacionalidad, las identidades múltiples y la ciudadanía mundial.

Desde esta disciplina se trabajan: la comunicación entre partes etnoculturalmente diferenciadas, el respeto a los mutuos valores, el fomento e impulso a la cohesión social, las identidades y pertenencias, las relaciones interculturalistas y las actitudes hacia el otro, los modelos de gestión de la diversidad, exclusión vs. inclusión, la nueva ciudadanía y el diálogo intercultural.

La psicología positiva representa un producto netamente estadounidense, criticado desde algunas disciplinas como la propia psicología por ofrecer "vino viejo en odres nuevos" o la sociología afirmando que "produce subjetividades ligadas a modos de producción del libre mercado". Según ésta, cada uno es el "inventor de su propia miseria y su felicidad es el resultado de sus propias creencias" (Quimby, 2008), *olvidando* en todo momento el contexto social de la persona.

A pesar de las críticas antes referidas, la psicología positiva nos ofrece su énfasis en las virtudes, fortalezas y competencias humanas antes que en sus carencias y debilidades para superar traumas y dificultades. Ha llegado la hora de despatologizar a la persona, de normalizar el error y el fracaso - paradójicamente las únicas y verdaderas fuentes de aprendizaje y desarrollo de nuevas actitudes -. Sobre todo en la cárcel. Popularizar y darle un sentido positivo a la psicología quizás sea su mayor mérito.

De esta disciplina potenciamos las siguientes habilidades: el espíritu de lucha, la responsabilización, la autoaceptación, la asertividad, la inteligencia y fortaleza emocionales, la resiliencia y el poder del perdón.

### Conclusiones

La finalidad del proyecto sigue siendo ayudarles a ayudarse a sí mismos, pero

7 IAP: Investigación-acción-participación. 8 HUNTINGTON es el defensor de la teoría del "Choque de Culturas". 9 NAÏR es el defensor de la teoría de la "Alianza de Civilizaciones".

es mucho más lo que ellos, con sus aportes personales, enriquecen esta intervención. También está siendo muy positivo el contar con el apoyo de un Educador social y un Jefe de módulo muy implicados que valoran a las personas presas y esta labor transformadora.

Resulta necesario que alguna Universidad o Instituto de Mediación, sensible a esta problemática, diera soporte a este proyecto para poder implementarlo en la mayor cantidad posible cárceles de la Comunidad de Madrid a fin de que más personas puedan beneficiarse de este trabajo, creando grupos que trabajen en ellas.

Quisiera terminar esta reflexión con palabras de Séneca de su libro *De Clementia*, quien ya en el 55 d.C. decía al género humano cosas tan importantes como que hemos de diferenciar siempre muy bien la *severitas* de la *cruelitas*. Especialmente quienes ocupan una posición de superioridad ya que tienen más posibilidades de hallarse en esta disyuntiva; su poder no ha de ser la fuerza sino la conciencia de su superioridad basada en la inteligencia porque *"no son menos vergonzosos para un soberano los muchos castigos que para un médico los muchos entierros"*<sup>10</sup>.

Nadie debería ejercer el castigo sin antes agotar todos los remedios porque corremos el grave riesgo de que las personas *"pierdan el respeto por su dignidad perdida"*, uno de nuestros bienes más preciados.

La clemencia para SÉNECA (55:XXXII), se caracteriza por la moderación que en caso de desequilibrio ha de inclinarse siempre hacia la comprensión. No tiene que ver con la compasión ni la bondad naturales; antes bien con la razón. Sobre la que no debería prevalecer casi nunca la *razón de Estado* y menos aún en tiempos de paz.

#### Más información:

- [http://www.cadenaser.com/cultura/audios/hxhm-superacion-26/csrcsrpor/20120327csrcsrscul\\_8/Aes/](http://www.cadenaser.com/cultura/audios/hxhm-superacion-26/csrcsrpor/20120327csrcsrscul_8/Aes/)

- <http://www.noticiaspositivas.net/2012/02/25/gestion-positiva-del-conflictos-cotidianos-en-centros-penitenciarios/>

#### BIBLIOGRAFIA:

- BUSH, B. Y FOLGER, J.P. (2006) *La promesa de la mediación*. Buenos Aires: Granica.
- CABANAS Y SANCHEZ (2012) *Raíces de la Psicología Positiva en PAPELES DEL PSICOLOGO*. VOL. 3 Septiembre-Diciembre 2012. Pág. 174
- CORIA, CLARA (2004) *Las negociaciones nuestras de cada día*. Paidós
- EHRENREICH (2011) *Sonríe o muere. Trampa del pensamiento positivo*. Ed. Turner
- DIEZ, F. Y TAPIA, G. (2005). *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Ed. Paidós.
- FARRÉ SALVÁ, S. (2004) *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel. Pág.
- FUNDACION AGAPE (2010) *MEDIACION PENAL Y PENITENCIARIA - 10 años de camino*. Ed. Art&Press
- GALLEGO DIAZ, CABRERA, RIOS, SEGOVIA BERNABÉ (2010) *Andar 1 km en línea recta. La cárcel del SXXI que vive el preso*. Universidad Pontificia Comillas.
- GIMENEZ ROMERO (2003) *Qué es la inmigración*. Edit. RBA
- GOFFMAN, E. (1963) *Estigma. La identidad deteriorada*. Ed. Amorrortu. Buenos Aires
- HUNTINGTON, Samuel: (1997) *El choque de civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial*. Ed. Paidós Ibérica.
- MAALOUF, A (1998) *Identidades asesinas*. Ed. Alianza
- MANZANOS, C. (Coord.) *Servicios Sociales y cárcel. Alternativas a la actual cultura punitiva* Ed. Salhaketa (2005)
- MONTESERÍN, E.: (2008) *Claves de Razón Práctica* Nº 188: "¿Hay alternativas a la cárcel?"
- NAÏR, S (2005): "Alianza de civilizaciones y diálogo para la modernidad". *Diario EL PAÍS*, 12 de marzo de 2005.
- RIOS MARTIN, PASCUAL RODRÍGUEZ, SEGOVIA BERNABÉ, ETXEBARRIA ZARRABETTIA, BIBIANO GUILLEN, LOZANO ESPINA (2012) *la mediación penal y penitenciaria Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. 3ª edición. Ed. Colex
- RIOS MARTIN (2001) *15 Historias ocultas Dignidad y marginación*. Edit. Sal Terrae
- ROJAS MARCOS (2005) *¿condenados a víctimas perpetuas?*
- [http://elpais.com/diario/2005/07/28/opinion/1122501607\\_B50215.html](http://elpais.com/diario/2005/07/28/opinion/1122501607_B50215.html)
- SAL TERRAE (2009) *Voces contra el muro*. Ed. Sal Terrae. Cantabria
- SARTORI, G (2001) *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Ed. Taurus-Santillana. España
- SELIGMAN, M.E (2011) *La vida que florece*. Ediciones B
- SENECA, L.A. (55 d.C) en traducción de CODOÑER (1988) *Sobre la clemencia*. Ed. Tecnos. Madrid
- STOLCKE, V (1999): "La nueva retórica de exclusión en Europa". En *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, nº 159, marzo 1999.
- TODORDV TZVETAN - *Discurso Premio Príncipe de Asturias del año 2008 de Ciencias Sociales*
- URY, W (2005) *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, en el trabajo y en el mundo*.
- VALVERDE, J: (1991) *La cárcel y sus consecuencias: La intervención sobre la conducta desadaptada*. Ed. Popular. Madrid
- VAZQUEZ Y HERVÁS (2009) *La ciencia del bienestar. Fundamentos de una psicología positiva*. Alianza Editorial Madrid
- WACQUANT, L (2000) *Las cárceles de la miseria*. Ed. Alianza Ensayo
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J., JACKSON, J.: (1993) *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

<sup>10</sup> Citado en CODOÑER (1988:48).

# **“MEDIACIÓN PENITENCIARIA”. UNA NUEVA PROPUESTA PARA MEDIAR EN UNA CÁRCEL DE MUJERES**

## **“MEDIATION IN PRISONS”. A NEW PROPOSAL TO MEDIATE IN A WOMEN’S PRISON**

**Marina Fernández-Caballero\*, Ester del Hierro\*\* y Marta Archilla Juberías\*\*\***

\* Psicóloga social y Mediadora. (marina.fernandez@opcion3.es)

\*\* Psicóloga Clínica y Mediadora “Haztúa Psicología Positiva”. (ester.delhierro@haztúa.com)

\*\*\* Psicóloga forense y Mediadora. (m.archilla@cop.es)

**Resumen:** En el artículo se pretende hacer una revisión del modelo de mediación penitenciaria como estrategia efectiva a la hora de resolver los conflictos en el ámbito penitenciario y sus consecuencias. Para ello, se analiza el tipo de conflictos específicos y propios de este ámbito junto con las soluciones vigentes que se aplican en los centros penitenciarios, llegando a la conclusión de la necesidad de una intervención diferente. Proponemos la mediación como un método alternativo lleno de ventajas, analizamos las experiencias llevadas a cabo hasta el momento y por último hacemos una propuesta específica e innovadora en una cárcel de mujeres.

**Abstract:** In this article, we will attempt to review the model of mediation in prisons as an effective strategy for conflict solving in the penitentiary field and its consequences. To do this, the specific conflicts proper to this field are analysed together with the solutions that are applied in these penitentiaries, to conclude that a different intervention is needed. We propose mediation as an alternative method that has many advantages, we analyse the experiences carried out so far and, lastly, we make a specific innovative proposal for a women’s jail.

**Palabras claves:** mediación, penitenciaria, prisión de mujeres, resolución de conflictos, presas y familiares, justicia restaurativa.

**Key words:** mediation, penitentiary, women’s prison, conflict solving, imprisoned woman.

### Introducción

En los tiempos que corren, en donde el fin último individual radica en la consecución de los intereses propios, se han dejado al margen un sinnúmero de cualidades que nos atañen a todos. Las prisas, el estrés y nuestro propio yo, nos obligan, en muchos casos, a no pararnos y escuchar al otro, a no empatizar con él y en el peor de los casos a *pasarle por encima* con tal de conseguir nuestros objetivos. Nuestro propio egocentrismo nos hace recurrir a descalificaciones sin ninguna base, sin pensar siquiera en consecuencias y sobre todo a perder las formas.

Esto ocurre de una manera más acentuada en un espacio en el cual la falta de libertad para moverse y elegir en donde se quiere estar se ve cercada, como ocurre en el caso de los centros penitenciarios. La falta de espacio propio para la intimidad, la tensión propia de estar recluso, la pérdida de libertad y de decisión sobre su propia vida y la de los suyos, provoca altos niveles de tensión, que en muchas ocasiones mueven a resolver los conflictos de forma violenta con el único objetivo de imponerse y ganar al otro. El problema surge cuando la mala gestión de los conflictos desemboca en asuntos de mayor peligrosidad y trascendencia, como ocurre en muchas ocasiones dentro de prisión.

En base a todo esto, la mediación ofrece una forma alternativa de resolver todos estos conflictos dentro del ámbito penitenciario, apoyándose en el giro que ha dado el sistema penitenciario español en los últimos años hacia la justicia restaurativa y primando la finalidad de la reinserción social.

### ¿Y cómo se materializa esto dentro de nuestra legislación?

La labor fundamental, que asignan la Constitución Española y la ley Orgánica General Penitenciaria al sistema penitenciario, consiste en garantizar el cumplimiento de las penas impuestas por los jueces, asegurar la custodia de los reclusos y proteger su integridad. Pero esta misión no sería completa ni eficaz si no

estuviera orientada a la rehabilitación de los reclusos/-as. Con esto se pretende conseguir, que el paso por la cárcel no sirva, como en tiempos pasados, a modo de escuela de delincuentes sino, por el contrario, para prepararles para una vida en libertad en la que prime el respeto a las normas sociales y al mandato de las leyes.

### El conflicto en el ámbito penitenciario

La convivencia en un medio tan impermeable como prisión no resulta fácil. En cualquier organización, el conflicto es algo normal. Pero en la cárcel, cualquier situación banal puede generar un altercado. El conflicto surge en la relación interpersonal en el contexto de las relaciones sociales. Es decir, se origina ante la existencia de diferentes formas de comprender una situación, de interpretar una realidad o de atribución individual de intereses sobre un hecho.

El ingreso en prisión para cualquier persona genera una gran tensión y desasosiego, por la falta de contacto con el mundo exterior (familia, amigos, mundo laboral...), por la pérdida de la vida cotidiana previa al ingreso en prisión (trabajo, actividades, ocio,...), por la exclusión tan drástica y absoluta que supone la privación de libertad y por un largo etcétera de pérdidas. Esto hace que los reclusos estén más irascibles, más alterados, con menos serenidad y menos autocontrol en los momentos difíciles.

Las partes enfrentadas permanecerán conviviendo, en general, en el mismo espacio, salvo en casos de violencia muy grave. Aún en el caso de que una de las partes solicite el aislamiento como autoprotección, o la administración penitenciaria aisle o traslade a una de ellas, las posibilidades de que vuelvan a encontrarse en esa cárcel o en otra, son muy elevadas. No debemos olvidarnos de la posibilidad de venganza a través de una tercera persona, que puede actuar por lealtad o dinero.

En la mayoría de los casos, la administración penitenciaria es vista con des-

confianza. Y esto provoca que cuando las personas presas tienen un conflicto no demandan la actuación administrativa para resolverlos. En algunas ocasiones genera consecuencias negativas, como la imposición de una sanción y demás consecuencias colaterales: pérdida de permisos, regresión de grado, traslados, inicio de un procedimiento judicial, enfrentamiento con la otra persona, posible imposición de una nueva pena... Además no debemos olvidar que en la cárcel, entre las actitudes más repudiadas se encuentra delatar a otro preso/a.

Pero, ¿cómo se resuelven estos conflictos en la actualidad? Analicemos los diferentes mecanismos institucionales y legales de prevención y solución de conflictos que se realizan en cualquier centro penitenciario.

### Soluciones vigentes en los centros penitenciarios ante los conflictos producidos en el seno de la institución

La legislación penitenciaria, con el objetivo de reducir el número de conflictos interpersonales en la cárcel, interviene sancionando las conductas contrarias a la seguridad y el buen orden del centro penitenciario de acuerdo con el régimen disciplinario, y lleva a cabo estrategias preventivas mediante un sistema de obtención de beneficios y de pérdida de los mismos. Según lo descrito, se encuentran los siguientes procedimientos de resolución y prevención de conflictos:

- Modelo punitivo: Aplicación del régimen disciplinario. Actúa aplicando una sanción o corrección como medida principal, por ejemplo, ante un conflicto entre dos o más personas, o una violación de las normas del centro, la comisión disciplinaria va a imponer una sanción (amonestación, privación de paseos, aislamiento, etc.). De esta forma se ha comprobado que se previenen algunas conductas violentas debido a la intimidación que supone el sometimiento a un proceso y la aplicación de una sanción que, además de sus



efectos aflictivos, genera una serie de consecuencias negativas colaterales (pérdida de permisos, dificultad para progresar de grado). Este método puede reducir algún conflicto, puede hacer que las partes lo oculten, pero al tener su fundamento en una reacción exclusivamente negativa, no genera aprendizajes positivos.

- **Modelo preventivo:** Se concreta en la exigencia normativa o reglamentaria de tener "buen comportamiento" para obtener determinados beneficios o poder gozar de determinadas situaciones reglamentarias cercanas o próximas a la libertad. Se estimula el buen comportamiento con la concesión de beneficios penitenciarios, por ejemplo el adelantamiento de la libertad condicional a las 2/3 partes y/o propuesta de un indulto particular. También se estimulan los comportamientos positivos con:

- La concesión de recompensas, como la concesión de comunicaciones especiales y extraordinarias, becas de estudio, donación de libros y otros instrumentos de participación en las actividades culturales y recreativas del centro penitenciario, prioridad en la participación en salidas programadas para realizar actividades culturales, reducción de sanciones impuestas, premios en metálico, notas meritorias, etc.
- Reducción de los plazos de cancelación de las sanciones con notas meritorias.
- Atribución de destinos o puestos en actividades culturales, deportivas u ocupacionales.

### **Necesidad de una intervención diferente**

Si bien, aunque, estos mecanismos preventivos tienen cierta eficacia porque pueden motivar a una persona a eludir determinados conflictos, presentan varios aspectos críticos.

En primer lugar, no es suficiente evitar y eludir los problemas, es importan-

te preparar a las persona para enfrentarlos de modo positivo y constructivo. Para ello, es fundamental la adquisición de habilidades y estrategias de convivencia dentro de grupos heterogéneos, lo que mejorará la convivencia en el centro y les preparará para su inserción en la sociedad cuando alcancen la libertad.

En segundo lugar estos procedimientos no resuelven el conflicto en su profundidad al no reparar, no reconciliar, y no resolver los problemas de fondo que subyacen en la convivencia cotidiana del centro penitenciario, por lo que a largo plazo no evitan los conflictos, sino que éstos permanecen latentes o se vuelven a manifestar de modo virulento pasado un tiempo.

Por todo ello, es necesario y positivo para la solución de estos conflictos un giro hacia la justicia restaurativa, basada en el diálogo desde las necesidades de las partes enfrentadas. En definitiva, es necesaria la introducción de otro método alternativo de resolución y gestión de los conflictos en los centros penitenciarios, que sirva como herramienta a los internos para alcanzar la percepción de control de sus vidas y como fin último pacificar las relaciones y disminuir parte de las tensiones que forman parte de la convivencia diaria que están obligados a compartir. Con el objetivo de alcanzar lo dicho, se propone la mediación, como el sistema idóneo para complementar aquellas actuaciones llevadas a cabo desde el sistema penitenciario actual para la resolución de conflictos.

### **Mediación penitenciaria: Un método alternativo lleno de ventajas**

La mediación en el ámbito penitenciario ayuda a una mejor convivencia de los reclusos en los centros. De hecho, reduce el número de incidentes, la intensidad de los mismos y la reincidencia en las infracciones; así como las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y economía procesal.

A su vez, beneficia a la persona privada de libertad al mejorar sus habilidades y destrezas personales, reducir sus niveles de ansiedad y tensión, mejorar su autoestima, y aumentar su autonomía personal, ya que facilita la adquisición de habilidades y recursos personales, la asunción de responsabilidad de cada persona involucrada, el diálogo como medio para afrontar los problemas y dificultades de convivencia, el reconocimiento del otro, y un largo etcétera.

Por último, también será beneficioso para el cumplimiento de la condena, puesto que la participación en un programa de mediación será valorado positivamente por las instancias administrativas judiciales de cara a permisos, tercer grado o libertad condicional.

### **Experiencias de mediación en los centros penitenciarios españoles**

A continuación, vamos a hacer una revisión de las experiencias ya realizadas en mediación, en diferentes centros penitenciarios de toda España.

Pocos son los proyectos llevados a cabo, ya que la primera vez que se instaura la mediación en una prisión en España fue en el año 2005, a manos de la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos (AMPC).

- **ASOCIACIÓN AMPC, Asociación de mediación para la pacificación de conflictos:** en el Centro Penitenciario Madrid III (Valdemoro) se desarrolló un proyecto piloto de mediación entre presos. Su función fue intentar mediar con los internos incompatibles, los cuales tenían prohibido coincidir en cualquier lugar o actividad de la prisión.

- **ASOCIACIÓN APROMEGA, Asociación Pro Mediación en Galicia:** Esta asociación desarrolló el primer programa de mediación penitenciaria en Galicia, en el Módulo 4 (módulo de respeto) del Centro Penitenciario Pereiro de Aguiar, Ourense (2010). Es un Programa que contiene dos proyectos en su interior, todos ellos depen-

dientes entre sí y que se complementan. Durante 12 meses en los que se realiza la mediación de los casos propuestos, imparten un taller de habilidades para la gestión de conflictos en prisión, mediante dinámicas de grupo. A partir del sexto mes imparten otro taller para la capacitación de pacificadores, siendo imprescindible pasar por el otro taller con éxito previamente. Éste tiene como objetivo dotar a presos con las herramientas necesarias para prevenir futuros conflictos y resolver los ya existentes.

- **ASOCIACIÓN ENMEDIACIÓN** (Asociación de Mediación para la Resolución de Conflictos). Proyecto implantado en la cárcel de Navalcarnero, Madrid IV. Se realizaron mediaciones de los conflictos que hubieran llevado a abrir un expediente sancionador a las partes.
- **Sonia Gruben Burmeister:** Presentó el proyecto "Gestión positiva del conflicto cotidiano en centros penitenciarios", con el que ha conseguido el premio AMMI (Asociación Madrileña de Mediadores) 2011 al mejor proyecto nacional de mediación. Realiza mediaciones en la prisión de Soto del Real, Madrid V.

### Una nueva propuesta: la mediación en una prisión de mujeres

En la actualidad, se observa que todas estas experiencias han sido llevadas a cabo en las prisiones de hombres, siendo los únicos participantes posibles. Por ello se propone una nueva intervención destinada a las mujeres presas, para que ellas también tengan la oportunidad de experimentar todos los beneficios que la mediación ofrece.

Desde el primer momento que una persona entra en la cárcel pierde su rol familiar, lo que en muchas ocasiones implica el control de la familia, la toma de decisiones, etc. Cuando la encarcelada es una mujer, las consecuencias suelen ser aún más graves debido a que normalmente, en nuestra sociedad, es so-

bre quienes recae toda la carga del trabajo doméstico.

Las mujeres se sienten doblemente castigadas ya que, por una parte, se encuentran encerradas entre esos muros, y por otra, sienten un enorme sentimiento de culpabilidad al dejar "desamparados" a sus familiares. El sentimiento de impotencia hacia los hijos/as, personas dependientes o con discapacidad, aparece sobre todo en la población femenina, ya que en la mayoría de los casos sus parejas las abandonan e incluso dejan de cuidar a sus hijos, quedando éstos repartidos entre diferentes familiares o bien en instituciones dependientes de la Administración Pública. Viéndose agravada esta difícil situación, si la distancia geográfica entre las mujeres y sus familiares es elevada, ya que cuanto mayor distancia más dificultades para mantener el contacto.

Carrión y Cubero, en su estudio de 2004 comprobaron como el preso experimenta una fuerte impotencia al ser consciente de la dura situación familiar y no poder resolverla desde prisión. Según estos mismos autores, una consecuencia muy común en relación a esta situación y otras, es la obsesión por la situación familiar. Obsesión que aumenta si la interna se siente apartada de la toma de decisiones familiares.

Por esto, entre otros motivos, observamos la necesidad de poder ofrecer la mediación penitenciaria a las mujeres que se encuentran privadas de libertad. Para cubrir las carencias derivadas de los conflictos en el ámbito penitenciario proponemos un modelo de intervención integrador fundamentado en tres pilares.

### Mediación entre presas por conflictos derivados de la convivencia

Las prisiones se enfrentan cada día a numerosos conflictos interrelacionales, los cuales se desarrollan por el simple hecho de la convivencia ordinaria. Muchos de éstos, concluyen con medidas restrictivas por parte de las instituciones, pero muchos otros se quedan sin resolver. Esto provoca que en muchas ocasiones sean

las propias internas las que los gestionen de una forma inadecuada.

Un equipo de mediadoras ofrecerá, mediante el proceso de mediación, la posibilidad de resolver el conflicto de manera dialogada, a través del respeto, la escucha del otro y la responsabilidad por la propia implicación.

Se ofrece a las internas la posibilidad de aprender a percibir e interpretar los conflictos desde otro punto de vista, teniendo en cuenta el interés propio pero también el de la otra persona.

La figura que acompaña el proceso es la mediadora, la cual es la guía que les ayudará. Desde un segundo plano, el mediador emplea sus recursos para ayudar a las partes a lograr sus objetivos, reduciendo la tensión, facilitando la comunicación entre éstas, ayudando en la formulación de propuestas positivas y acuerdos, promoviendo la reflexión de las partes sometidas a tensiones y conflictos y generando confianza en las propias soluciones de las partes implicadas.

### Mediación entre presas y sus familiares del exterior

Ofrecemos un servicio de mediación a las presas con sus familiares, para que las mujeres encarceladas, y sobre todo sus hijos menores o familiares tengan la oportunidad de seguir disfrutando de una organización familiar parecida a la anterior existente a la entrada en prisión o la posibilidad de que la presa colabore en la nueva estructura familiar y en la pauta de comportamiento de sus integrantes.

Pretendemos conseguir el mínimo deterioro posible de los lazos afectivos existentes entre la presa y sus familiares y posibilitar a la interna la intervención en la reestructuración del entorno familiar (por ejemplo en el caso del cuidado de menores).

### Taller de habilidades para la gestión de conflictos en prisión:

Además de que las presas experimenten en primera persona cómo resolver sus problemas a través de la mediación,

es necesaria una intervención desde un modelo integrador, por ello vemos fundamental formar a las internas en habilidades para la resolución de conflictos. A través de un taller de psicoeducación, se trabajaría la gestión de un conflicto mediante la asunción de la responsabilidad generada por la conducta infractora, aprendizaje de habilidades de comunicación, aprendizaje de técnicas de escucha y búsqueda de soluciones creativas.

### Conclusiones

En base a todo lo expuesto y quedando más que argumentada las ventajas de la mediación en el ámbito penitenciario, para finalizar, hay que poner el énfasis en la necesidad imperiosa de cambiar el modo de afrontamiento de los conflictos en las cárceles, favoreciendo un modelo en el que las reclusas aprendan a resolver y gestionar sus propios conflictos, tomen conciencia del daño producido y afronten sus consecuencias de un modo responsable, se mejore el ambiente de los módulos y la calidad de vida dentro de la prisión, y todo ello a través del restablecimiento de la comunicación entre las partes, creando un espacio de entendimiento, reparación y reconocimiento mutuo.

Además de los beneficios que reparan en las mujeres, no podemos olvidar que la administración penitenciaria reduciría el número de intervenciones administrativas (ya que evitaría o reduciría procedimientos sancionadores, las sanciones mismas y todas las gestiones derivadas de sus consecuencias) y judiciales, dando entrada, como hemos dicho anteriormente, al principio de la oportunidad y al de la economía procesal.

Y para concluir, y como reflexión última, queremos plantear la idea de sociedad como la suma de todos y cada uno de los individuos que entran en relación.

Todos somos responsables de poner en práctica los beneficios saludables que nos reporta la mediación, experimentarlos y contagiarnos de ellos.

### Bibliografía

- Almeda, E. (2002). *Carregir y Castigar. El ayer y hoy de las cárceles de mujeres*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Almeda, E. (2003). *Mujeres encarceladas*. Barcelona: Ariel.
- APROMEGA (Asociación Pro Mediación en Galicia) (2009). *Programa: Resolución de Conflictos en Prisión*.
- Cabrera, P.; Ríos, J.C. (1998). *Mil voces presos*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Caraballo, W.M. (2005). *Resolución Pacífica de Incidentes en el Ámbito Penitenciario*. Formar para el cambio (nº7)
- Carrión, P. Cubero, M. (2004). *Lo ciutat oculta: recull d'experiències de lo Coordinadora contra la Marginació de Cornellà*. Cornellà del Llobregat: Col·lecció l'Avenç de Cornellà.
- Cerezo, A.I.; García España, E. (2007). *La prisión en España: una perspectiva criminalológica*. Granada: Comares.
- Conforti, F. (2009). La mediación en España. Recuperado el 25 de Febrero del 2012 de [http://www.mediote.com/articulos/la\\_mediacion\\_en\\_espana\\_2009.cfm](http://www.mediote.com/articulos/la_mediacion_en_espana_2009.cfm)
- El Sistema Penitenciario Español publicación de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Depósito Legal: M-7725-2010.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Bakeaz/Gernika-Lumo: Gernika Gogoratzuz.
- Lozano Espina, F (2009). La Mediación Penitenciaria: Centro Penitenciario Madrid III (Valdemoro). *Revista de l'Institut Universitari d'Investigació en Criminologia i Ciències Penals de la UV*,
- <http://www.uv.es/recrim/recrim09/recrim09n12.pdf> ReCrim2009:206-214 p. 206.
- Piñeyroa, C.; Valimaña, S.; Mateo, A. (2011) Mediación Penitenciaria. *El valor de la palabra que nos humaniza. Seis años de Justicia Restaurativa en Aragón*. (97-114). Zaragoza: Asociación ¿Hablamos?
- Ríos Martín, J. C. (1997). La cárcel des-

cripción de una realidad. *Icode: Revista de las Facultades de Derecha y Ciencias Económicas y Empresariales*, 42, 303-332.

• Soletto, H. (2011) *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*. Madrid: Tecnos.

• Tapia, G. (1993). Un pionero que hizo historia. *Revista Libra*, 3 <http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/articulo2-3.htm>

• Yagüe Olmos, C. y Cabello Vázquez, M.I. (2005). Mujeres jóvenes en prisión. *Revista de estudios de juventud*, 69, 30-49.

## **REVISTA SALE A LA CALLE: ENTREVISTA A DÑA. FRANCISCA LOZANO. COORDINADORA DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL DEL CENTRO PENITENCIARIO DE VALDEMORO EN MADRID**

**INTERVIEW TO MRS FRANCISCA LOZANO. COORDINATOR OF THE  
CRIMINAL MEDIATION PROGRAMME IN THE PENITENTIARY OF  
VALDEMORO, MADRID**

**Entrevista realizada por Laura Puyol Gil  
Interview by Laura Puyol Gil**

**Resumen:** La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos lleva realizando mediaciones en el ámbito penitenciario desde 2005. Desde entonces, tomando como referencia su programa de Mediación Penitenciaria, se han sumado a la iniciativa otros 13 centros penitenciarios de toda la geografía española y han realizado actividades de formación para diversas entidades y colegios profesionales, con el fin de dar a conocer su saber hacer a la hora de implementar un programa de resolución de conflictos en el entorno carcelario.

Hablamos con Dña. Francisca Lozano, coordinadora del Programa de Mediación Penitenciaria, de las particularidades de una mediación llevada a cabo en el entorno carcelario y de su experiencia con los reclusos como agentes pacificadores.

**Abstract:** Since 2005, the Mediation Association for Peacekeeping in Conflicts has been implementing mediation in the penitentiary field. Since then, and taking as a reference their Mediation in Prisons Programme, other 13 penitentiaries joint this initiative coming from the entire country, to carry out training activities for different organisations and professional associations in order to make known their expertise to implement a conflict solving programme in a jail environment.

We talked to Mrs Francisca Lozano, Coordinator of the Mediation in Prisons Programme about the specificities of the mediation programme carried out in a jail environment and about their experience with inmates as peacekeeping agents.

**Palabras Clave:** Mediación Penal, Centro Penitenciario, Código Carcelario, Incompatibilidad, Reparación.

**Key words:** Criminal Mediation, Penitentiary, Jail Code, Incompatibility, Reparation.

La Mediación Penal comienza en Madrid su andadura de la mano de La Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos. Desde 2005 trabajan en el Centro Penitenciario de Valdemoro en Madrid gestionando un programa de resolución de conflictos en el entorno penitenciario por el que han pasado 400 internos aproximadamente. La intervención del mediador con los presos dentro del centro penitenciario no comienza con el encuentro de las partes en conflicto. Hay un trabajo previo con los internos importantísimo, dada las particularidades de las personas con las que se trabaja, y una exhaustiva coordinación con el centro de referencia.

Es por ello que en muchas ocasiones, el objetivo de la mediación no es la resolución de un conflicto puntual por medio de un encuentro entre las partes, sino que se persigue el trabajo personal de los internos con relación al conflicto y su posición respecto al mismo.

Hemos querido centrar la entrevista en cómo se vive el trabajo del día a día de los mediadores que trabajan dentro de una prisión, de cuáles son las diferencias que podemos encontrar entre la mediación penitenciaria con otro tipo de mediaciones y de ese trabajo previo con los internos del que hablamos, imprescindible para difundir una cultura de paz dentro de un entorno difícil.

**Desde la Asociación de Mediación para la Pacificación de Conflictos lleváis trabajando muchos años con el objetivo de instaurar la mediación en el ámbito penitenciario. ¿Cómo ha sido ese camino?**

Nuestra asociación se constituye en 2004 y empezamos a trabajar en mediación penitenciaria en marzo de 2005. Comenzamos a realizar mediaciones en el Centro Penitenciario de Valdemoro con un equipo formado por abogados y psicólogos. A partir de ese momento el equipo ha ido cambiando. Actualmente está formado por una base de cinco mediadores, y colaborando con el equipo contamos con personas en prácticas.

Habitualmente trabajamos en co-mediación, y son las personas de prácticas, de las que se nutre el equipo año tras año, las que acompañan al mediador a lo largo del proceso. Nuestro trabajo es altruista y esto hace el camino complicado a la hora de mantener la cohesión en un equipo de trabajo. No todo el mundo puede contar con una mañana libre a la semana para colaborar de manera altruista, y si es así, es algo muy difícil de mantener en el tiempo.

Sin duda, una de las partes más complejas de nuestro camino ha sido la relación con la Institución. Fue gracias al trabajo con la institución de Julián Ríos, como obtuvimos todos los permisos para iniciar la actividad. Él es un referente tanto para la propia institución como para los presos. Mirando el camino que llevamos recorrido, lo más costoso ha sido el ir obteniendo la confianza poco a poco por parte de la Institución y el conseguir que se entienda que la mediación es una herramienta muy potente, que ayuda a facilitar la convivencia en prisión. El que se valore nuestro recurso como un apoyo para la propia institución a la hora de pacificar relaciones en un espacio de convivencia obligada y donde los conflictos son muy frecuentes, muy intensos y muy violentos, ha requerido de un trabajo importante.

**¿Observáis un interés creciente por parte de Instituciones Penitenciarias por los métodos alternativos de resolución de conflictos? ¿Cuál es la situación actual de la mediación penitenciaria?**

Nuestro camino empezó en el Centro Penitenciario de Valdemoro en Madrid. A partir de entonces se han ido sumando otros centros penitenciarios que se interesaron por nuestro trabajo. Después de mucho compartir nuestra experiencia, se fueron animando en distintos centros penitenciarios como por ejemplo en Zaragoza, Málaga y Pamplona. Con el paso del tiempo el programa ha ido evolucionando en cada centro en función de las idiosincrasias propias de ese

centro en concreto y del equipo que lo ha desarrollado. En 2007 la propia institución penitenciaria se propuso de alguna manera afianzar la mediación en toda la geografía del territorio nacional y para ello solicitó nuestra colaboración. Realizamos para ello un trabajo en formación a personal interino de ocho centros penitenciarios elegidos por la propia institución.

Esta experiencia para nosotros fue muy interesante ya que hasta ahora habíamos trabajado siempre con personal externo. Nuestro equipo ha hecho de eso un valor, el ser independientes del centro penitenciario, si bien es verdad que en la mayoría de los centros en los que formamos personal interno está funcionado el programa de mediación con personal propio con buenos resultados. Entiendo que han encontrado la manera de convertir también en un valor el hecho de formar parte de la institución como tal. A partir de ahí también en Valencia con la Pastoral Penitenciaria, en Andalucía también se hizo formación el año pasado, en Castellón dentro de poco también se van a animar, es decir, se sigue ampliando. Pero siempre desde el altruismo de las personas que formamos el equipo, que trabajamos de manera desinteresada sin que, de momento, la mediación sea una alternativa más a la hora de hacer frente a los conflictos, es decir, que forme parte del día a día en el funcionamiento del centro penitenciario. Éste es para nosotros un objetivo a largo plazo.

**¿Consideras importante trabajar previamente con el entorno institucional a la hora de implantar un programa de mediación en una cárcel? ¿Cómo es la relación con la institución?**

Nuestra relación con la institución es básica para el funcionamiento del proyecto, aunque trabajamos como agentes externos, necesitamos la colaboración total de la institución penitenciaria para poder trabajar. Como agentes externos que somos, nos movemos libremente y nos presentamos como independientes de cara a los presos, pero

trabajamos dentro de una institución cerrada, jerárquica y con unas normas muy estrictas, por lo que necesitamos que haya una relación fluida para poder hacer valer nuestro proyecto.

No hay que olvidar que nosotros mediamos con personas que cumplen condena en la institución, y es la propia institución la que nos deriva los casos en los que trabajamos.

Quizás es importante comentar brevemente cómo funcionamos para situarnos dentro de un contexto con unas particularidades muy concretas.

Tenemos distintas vías de derivación de los casos, habitualmente han sido tres y este año ha surgido una nueva.

La primera forma de derivación de casos es la incompatibilidad, es una etiqueta que la institución pone a las personas que han tenido un conflicto en algún momento. Una vez que se activa esta incompatibilidad, esas personas no se pueden encontrar en ningún espacio del recinto. Es una medida preventiva de nuevos conflictos pero que también impide que esas personas lo puedan resolver de forma espontánea y autónoma con un apretón de manos. Nosotros trabajamos con ese listado de incompatibilidad ofreciendo otra alternativa a la hora de trabajar el conflicto.

Otra forma de derivación de casos al equipo de mediación y que es donde se encuentra el trabajo más interesante son las derivaciones que nos llegan desde las sanciones. Las sanciones provienen de conflictos de reciente ocurrencia y tienen importantes consecuencias para su vida. Hay una parte de esa sanción que se cumple de forma inmediata, otra no obstante, queda en suspenso y es la comisión disciplinaria del centro quien decide en función de una serie de factores qué ocurre con esa sanción pendiente. Nuestra idea es que la mediación sea un criterio más y un criterio de peso para decidir respecto a esa sanción, que se elimine o que se reduzca. Éste punto es un caballo de batalla que todavía está abierto; seguimos trabajando para que la mediación ten-

ga un hueco en la respuesta que da el sistema penitenciario a los conflictos entre los internos.

Desde el equipo de mediación hemos hecho un trabajo muy intenso de comunicación con el centro para valorar qué tipo de beneficios van a tener unas personas que han accedido a mediar, que han participado en una mediación, que han asumido sus responsabilidades, que se han podido reconciliar o que han podido repararse, en definitiva, que han podido solucionar. Las reparaciones de las que hemos sido testigos dentro de prisión han sido pocas dadas las características del contexto penitenciario, pero ha habido casos y muy bonitos.

En definitiva, nuestro objetivo es que el haber participado en una mediación y haber llegado a ese encuentro, pueda ser un punto positivo de cara a reducir la sanción que tenga pendiente, o al menos parte de ella.

**Por lo que comentas, cuando la institución, y por consiguiente vosotros, tenéis conocimiento de un conflicto es ya tarde, ¿no es así?**

Por desgracia, en mediación penitenciaria trabajamos con la famosa punta del iceberg. Desde la vía de derivación de las sanciones, si es así. Solamente tenemos conocimiento cuando llega el conflicto violento que es cuando la institución se perca de ello, obviamente detrás hay un largo recorrido de negociación, conflicto, etc.

Pero existen otras vías como es por ejemplo la instancia que los propios internos presentan al director, por el que solicitan una entrevista con nosotros. No están obligados a decir en esta instancia la causa, simplemente basta con solicitar una entrevista con los mediadores. Éste consideramos, es un mecanismo muy potente preventivo. Cuando ven que un conflicto se les puede ir de las manos y acabar en una pelea violenta o muy violenta como suele ser lo habitual, tienen la posibilidad de solicitar una entrevista con nosotros y manejar otras alternativas de resolución del mismo.

Igualmente durante este año se está abriendo una nueva vía de derivación que son las coordinaciones con los equipos de tratamiento. Ellos, que conocen a las personas y conocen de sus historias y sus tensiones, en un porcentaje estimable y cada vez mayor están contactando con nosotros. Nos informan de la existencia de un posible conflicto entre internos permitiéndonos un trabajo muy interesante en prevención, no sólo en intervención. A la vista de esto, es obvio que necesitamos la colaboración de la institución y su confianza. Es decir, que ellos sepan que pasando el caso a mediación va a poderse prevenir un posible fin violento de la diferencia.

**¿Cómo influye a la hora de trabajar con métodos alternativos de resolución de conflictos factores como la respuesta que da el propio sistema penitenciario a los conflictos o la propia violencia institucional?**

La respuesta que da la institución a los conflictos es inmediata y punitiva. Nosotros proponemos que la mediación sea una alternativa para las partes en conflicto. El hecho de que no se active de manera inmediata la respuesta punitiva sino que se pudiese iniciar otro protocolo diferente, ofreciendo a estas personas la posibilidad de que puedan resolver sus conflictos sería muy positivo. No nos hacemos una idea del poder que tiene el mirarse las personas a los ojos y hablar, el pedirse perdón y atreverse a responsabilizarse de lo que uno ha hecho.

Entendemos perfectamente los miedos de la institución a que se haga un uso instrumental de la mediación y a que los internos accedan a ella para librarse de castigos, pero es que para responsabilizarse, para reconciliarse y para solucionar las cosas hay que dar pasos antes de eso. Es decir, hay que hacer un trabajo previo y elaborar el propio papel que cada uno ha podido tener dentro del conflicto, de las implicaciones del mismo y de la relación con el otro, y es que hay personas que no están preparadas para ello. En ocasiones, el interno

no está dispuesto a asumir su parte de responsabilidad, ni a sentarse delante de otra persona a pedir perdón, a perdonar.

**En el entorno penitenciario puede surgir una tipología de conflictos y de actores dentro de los mismos muy diversa. ¿Cómo se trabaja desde vuestro proyecto? ¿Qué tipo de conflictos mediáis y entre quienes?**

Las mediaciones las hacemos exclusivamente con los internos, entendemos que es el colectivo que más nos necesita. Es verdad que una parte importante de conflictos dentro de la cárcel se producen entre funcionarios e internos, pero pensamos que la mediación no es la herramienta para resolverlo.

Consideramos que la mediación necesita de un equilibrio de poder entre las partes y de la confidencialidad que actualmente no podemos garantizar en una mediación entre funcionarios y presos. Además está el tema de la potestad disciplinaria, el hecho de que un preso se siente delante de un funcionario que puede ponerle un parte y hable de igual a igual con él es inviable. Si entiendo que es necesario ese trabajo pero también considero que la mediación no es la herramienta ideal para ese tipo de conflictos. Hay otras herramientas de pacificación, de resolución pacífica de conflictos que pudieran encajar de manera más adecuada.

Muchas veces nos preguntan también sobre la posibilidad de trabajar la tensión entre los propios funcionarios, pero somos un equipo muy limitado, con unos recursos escasos y hemos decidido trabajar para ofrecérselos a personas con menos posibilidades y que realmente lo necesitan. Los funcionarios de prisiones cuentan con colectivos, sindicatos y muchas herramientas de apoyo, los presos sin embargo cuentan de forma casi exclusiva con las ONGs que dedicamos nuestro esfuerzo a cubrir sus necesidades.

Cuando la propia Institución se beneficia de la mediación, cuando se están pacificando las relaciones y el propio director nos expresa que antes el listado

de incompatibilidades era interminable y que ahora es reducido, y que hay muchos menos conflictos, entendemos que la mediación algo ha hecho, no solo para las personas privadas de libertad sino también para la propia institución.

Con relación a los conflictos, éstos tienen en común toda la tensión que se vive cuando hablamos de un contexto de obligada convivencia. Lo que ocurre cuando las personas están obligadas a compartir un espacio en el que además, tienen que manejar ellos mismo sus propias dificultades. Dado que la respuesta de la propia institución es punitiva, no es un propósito que la institución se entere de la existencia de un conflicto. Cuando conocen del conflicto eso supone que se les ha ido de las manos, esa pequeña punta del iceberg de la que hablamos, es ahí donde responde la institución. Los motivos son variados, un porcentaje muy amplio de ellos tienen que ver con deudas. Muchas veces también son objeto de conflicto cuestiones relacionadas con el código carcelario desde el que los internos se mueven. Cuestiones como el respeto a la madre de cada uno, a los muertos o el ojo por ojo, son parte de un código interno que para ellos suele ser de obligado cumplimiento. Si a algún preso le han agredido, por ejemplo, y hay otros internos que lo han visto, el preso se siente obligado a devolver la agresión y que el resto de compañeros se den por enterados, es una cuestión de supervivencia. Es decir no actuar cuando has recibido algún tipo de agresión es situarse en una posición precaria. Igualmente existe dentro de prisión la idea de que hablar o evitar un conflicto es de cobardes, por lo que ellos se cuidan muy mucho de hacerse respetar.

Hay también un fuerte peso cultural en función de los orígenes de cada uno. No son lo mismo los principios de vida y de funcionamiento de un chaval de Marruecos, de un chaval colombiano, de un chaval gitano o un español con una evolución más o menos normalizada. Igualmente se observan en multitud de ocasiones actitudes xenóforas y

perjuicios respecto a ciertas razas y procedencias, lo cual activa muchas veces los conflictos.

**¿Consideras que es necesario un trabajo previo con los internos en éste sentido antes de comenzar con el proceso de mediación? ¿Cómo intervenís en éste punto?**

Sería ideal el trabajo previo si todos los internos pudiesen acceder a este tipo de trabajo es decir a este tipo de reflexiones, a poder elaborar todas estas cuestiones de manera grupal o individual pero la institución no está preparada para asumir algo así. La burocracia les come, muchas veces los equipos técnicos desde la mejor de sus voluntades no pueden acceder a todos los internos para trabajar en lo que esas personas necesitan. Sería lo ideal desde luego. Nosotros hacemos un trabajo muy intensivo en la parte individual previa al encuentro. Y esto es quizás una diferencia importante de la mediación penitenciaria con el resto de las mediaciones, aunque también lo comparte con la mediación penal.

Esa fase de acogida individual tiene un peso grandísimo en el que se trabaja principalmente la confianza en el mediador, el obtener información acerca de esa persona, ir trabajando su confianza a través de cómo es, quien es, que le importa, que le preocupa y también conocer el conflicto y arropar todas las emociones que ese conflicto ha podido suscitar. En ese primer encuentro también se va apuntando al papel que esa persona se puede atribuir dentro del conflicto.

A partir del segundo encuentro y siguientes, todos los que sean necesarios dentro un margen, es imprescindible trabajar la propia responsabilidad en el conflicto y qué se espera de la mediación. Así mismo trabajamos las expectativas propias y ajenas: que le va a ofrecer, que espera obtener, conocer. Sí, es importante trabajar la circularidad, el ponerse en el lugar del otro es algo a lo que no están acostumbrados y exige de un esfuerzo que les suele resultar costoso ¿a quién no?

Antes del encuentro, se hace explícito que la mediación no le asegura la resolución del conflicto, únicamente le facilita el encuentro con esa persona y a partir de allí son ellos los que llevan el proceso hasta donde quieran y puedan llegar. Siempre partiendo de la responsabilidad de cada uno por la parte que le corresponde y del compromiso expreso de no agresión, imprescindible para continuar con el proceso, si éste no existe, no damos continuidad a la mediación. Ese trabajo de control y manejo de la agresividad es imprescindible realizarlo y hay un trabajo previo al encuentro que lo garantiza, de hecho en ninguna ocasión se ha producido un altercado violento en el espacio de la mediación.

**Como has comentado, a la hora de resolver un conflicto, es necesario que las partes asuman cierta responsabilidad en la solución del mismo, ¿Cómo se trabaja esto con los internos?**

Sí, es imprescindible. Además para ellos choca mucho porque a lo largo de todo el proceso penal, judicial y de toda su vida penitenciaria la idea es precisamente la contraria, la de negar sistemáticamente la participación de uno en el conflicto. Es decir, justo se les ha instruido en sacarse de encima esas responsabilidades, es lo contrario de lo que proponemos en mediación. Aquí se les plantea que están en el proceso porque los dos voluntariamente quieren participar en la resolución de su conflicto y eso les supone un esfuerzo, que empieza por el reconocimiento de la propia responsabilidad y la asunción de ciertos compromisos.

**El propio sistema penitenciario refuerza en la población reclusa un locus de control externo dificultando el empoderamiento de los internos. Consideras que la mediación promueve en los internos un cambio en este sentido? ¿Cómo puede afectar esto a su vida diaria?**

Para nosotros es uno de los valores más importantes. El que las personas puedan sentir, percibir que controlan una par-

te de su vida dentro de un espacio en el que el control es mínimo, prácticamente inexistente. Sencillamente con el hecho de que puedan aceptar o no, tanto si aceptan como si no, están ejerciendo su capacidad de decidir, están controlando. Creemos que esto es potentísimo para una persona que tiene que pedir permiso para las cosas mínimas de su vida. Cualquiera que sea su voluntad de cara a la mediación, está ejerciendo su derecho y es totalmente respetado. Pero es curioso que cuando no se quieren encontrar con la otra persona, sólo con el mínimo trabajo previo que hemos podido realizar, se ven las relaciones pacificadas. Sólo con eso. Lo que percibimos, y ellos así lo manifiestan muchas veces, es la liberación de haberse quitado un peso de encima y demostrarse a ellos mismos, a sus compañeros, a los funcionarios, que son capaces de sentarse a hablar, es muy potente para ellos.

**Por lo que comentas entiendo que la mediación penitenciaria va más allá de la resolución de un conflicto concreto, se plantea entonces también como el aprendizaje de habilidades concretas. ¿Cómo influye esto en los internos a la hora de enfrentarse a futuros conflictos tanto dentro como fuera ya del sistema penitenciario?**

La mediación es una intervención muy puntual pero muy potente. Es verdad que sería fantástico y de hecho las nuevas líneas de trabajo van en esa dirección, el poder trabajar en habilidades más allá de la intervención puntual. Realizar seguimientos grupales en los que trabajar más intensamente todo esto, hacer talleres en gestión de conflicto para poder asentar todos estos aprendizajes sería muy positivo para la convivencia dentro de la cárcel. Pero simplemente el que la persona se vea diferente de lo que habitualmente se ha podido ver a la hora de resolver sus conflictos, por un lado, les da una percepción diferente de sí mismos, de que son capaces de solucionar sus conflictos de una forma distinta y además es curioso pero la reincidencia es cero

entre dos personas que han tenido un mismo conflicto. Nunca más han vuelto a tener un conflicto violento. Estoy segura de que han vuelto a tener conflictos pero no han llegado a la violencia. Entendemos que de alguna manera han encontrado una forma distinta de solucionar sus problemas sin necesidad de agredirse. Entendemos que es un aprendizaje potente, puntual sí, pero potente, y abre nuevas vías. No somos capaces tampoco de calibrar el impacto para una persona de la vivencia de una experiencia diferente de sus habilidades y de sí mismo.

**La respuesta de evitación ante un conflicto es inviable en este entorno, ¿Cómo afecta esto al desarrollo del conflicto?**

Por un lado están obligados a compartir un espacio, sólo se liberan de ello cuando la institución ha conocido del conflicto y no es su propósito que así sea. Por otro lado porque, como decíamos, la comunicación no es un valor en alza dentro de prisión, además sienten que les sitúa en una posición de desventaja. El hecho de que ellos cambien esa visión y que entiendan que es mucho más valiente sentarse delante de la otra persona y preguntar -"a ver qué te pasa, por qué ha pasado esto", es más valiente que no ir por detrás y clavarles un pincho; se trata sin embargo de un cambio respecto a su código que cuesta cambiar. No obstante, la cultura de paz es una cuña que va entrando poco a poco y va cambiando desde la base muchas cosas que no somos capaces de medir pero entendemos que vamos dando pasos en esa dirección.

El objetivo de intervención no es sólo es la resolución del conflicto puntual sino el trabajo en una comunidad muy cerrada y compleja, donde las relaciones son difíciles y donde el conflicto violento es normal, y muy efectivo además. La mediación tiene como objetivo que esas personas se percaten de ello, pero que también se den cuenta de que esto se puede cambiar, que la palabra y la mira-



da directa y honesta son capaces de ayudarles a convivir de forma más pacífica.

**A la hora de trabajar con población reclusa y dadas las características particulares que has comentado, los objetivos de trabajo a la hora de realizar una mediación entiendo son más amplios que la propia resolución de un conflicto puntual. ¿Cuáles son los objetivos de intervención?**

Nosotros trabajamos dentro del marco de justicia restaurativa. Nuestro propósito principal es la pacificación de las relaciones. Más allá de conseguir un acuerdo, más allá de que las personas cumplan con un protocolo de mediación con unas fases y demás, nuestro propósito es que esas personas encuentren la forma de no necesitar la venganza, de pacificar su desacuerdo, independientemente de que se encuentren o no. Bien es cierto que el propósito de la mediación es ese encuentro, que esas personas hablen, escuchen, solucionen y se reconcilien. Pero más allá de esto, hay ocasiones en las que las personas dan por resuelto el conflicto después de la elaboración del mismo en las fases individuales de la mediación y manifiestan su deseo de no encontrarse con la otra persona pero dar el conflicto por pacificado. Son los menos, pero para nosotros hemos cumplido el propósito.

**¿Qué particularidades consideras que tiene la mediación penitenciaria con respecto a otro tipo de mediaciones?**

El contexto en el que se desarrolla, que es cerrado y que no permite al equipo quizás la libertad de movimiento que cualquier otro contexto pueda tener, es muy diferente a otro tipo de mediaciones. En prisión estamos sometidos a un protocolo y una burocracia de la que también formamos parte y que limita en cierta medida la posibilidad de intervenciones más flexibles.

Ese código carcelario del que hablamos anteriormente es también un factor característico de la mediación en este ámbito e influye bastante como ya he-

mos señalado. Está siempre muy presente a lo largo de todo el proceso y también hay que tenerlo en cuenta a la hora de mediar.

Las influencias externas al proceso que en todas las mediaciones hay que conocerlas y trabajarlas mínimamente, aquí son muy importantes. Muchas veces se malogran procesos porque no hemos podido controlar la influencia de terceros, de compañeros de patio, de compañeros de celda o de la madre de cada uno. Es probable que no las podamos eliminar pero sí debemos intentar elaborarlas y quizá neutralizarlas.

Además, yo creo que el propio ritmo del proceso es diferente, especialmente respecto al peso que se concede a la parte individual y esto que marca la diferencia con otro tipo de mediaciones.

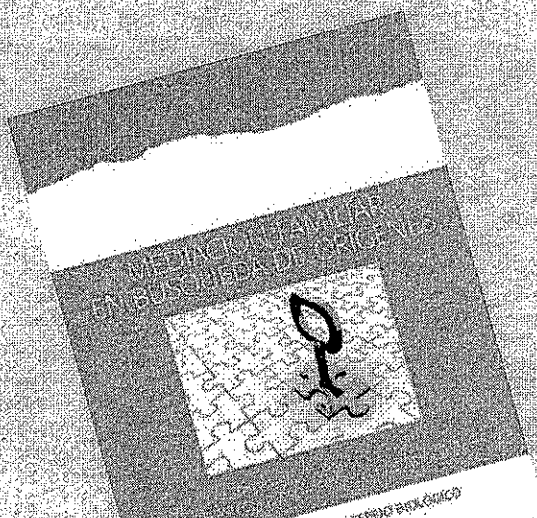
**Lleváis muchos años trabajando en mediación penitenciaria. ¿Cómo ves el futuro?**

El futuro es incierto, como hemos dicho llevamos muchos años en los que la evolución ha sido grande pero lenta y muy costosa. Para nosotros el futuro ideal sería que la mediación estuviera presente en todas las prisiones de España, que se entendiese que dentro de la prisión no es imprescindible la respuesta sancionadora sino que es posible manejar los conflictos de otra forma y que la mediación puede ser una de ellas. Entendemos que debería existir personal externo profesionalizado que lo ejerciese, pero dada la coyuntura actual, social y económica es irreal este planteamiento. La idea es que cada vez se vaya extendiendo a más centros y cada vez más se puedan trabajar los conflictos de manera distinta. La nota positiva está en que todos los que estamos en esto desde hace muchos años vemos cómo cada vez va creciendo el número de centros y el número de profesionales, la cultura de paz está cada día más presente en nuestras vidas, se abre como una red cada vez más densa y extensa, en todos los contextos y situaciones, también en prisión, así lo esperamos.

# REVISTA de MEDIACIÓN

En su apuesta por apoyar las buenas prácticas profesionales, la investigación y el desarrollo de la mediación, la reflexión teórica, metodológica, ética y práctica de nuestra actividad y la formación permanente de los profesionales, desea un año más seguir reconociendo la labor de los autores más relevantes del año. Por ello,

**Otorga el reconocimiento de  
obra de gran interés profesional del año 2012**



## A "Mediación familiar en búsqueda de orígenes: el encuentro con mi espejo biológico"

por su incursión en un ámbito totalmente novedoso de la mediación y por aproximarnos a una realidad de gran calado social, todo ello con adecuada síntesis y desde un doble enfoque, el humano de los propios relatos de los protagonistas y el profesional en busca de respuestas y propuestas de actuación.

### FICHA TÉCNICA:

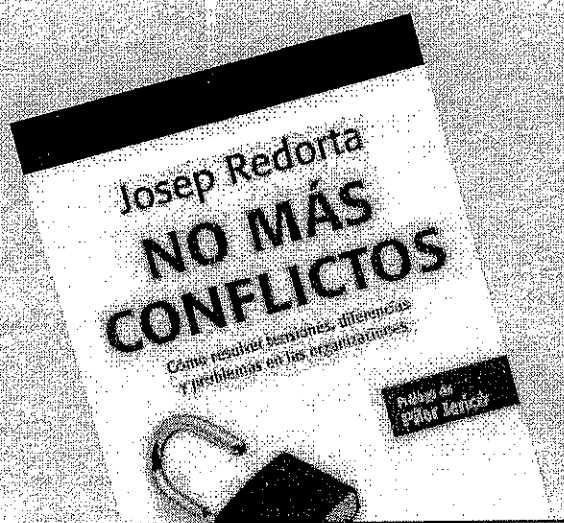
Mediación familiar en búsqueda de orígenes: el encuentro con mi espejo biológico

Jaime Ledesma del Busto, Ana Berástegui Pedro-Viejo, Enrique Vila Torres

ISBN: ISBN: 9788493894825

296 Págs.

Editorial Grupo 5



## Y a "No más conflictos. Cómo resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones"

por su adecuada reflexión sobre el cambio en las organizaciones que, en un momento de crisis como el actual, invita a la reconsideración de nuestros postulados más básicos sobre las relaciones humanas en el trabajo y sobre la resolución de conflictos en este ámbito.

### FICHA TÉCNICA:

No más conflictos. Cómo resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones

Josep Redorta

ISBN: ISBN: 9788449326998

192 Págs.

Editorial Paidós - Empresa



# Instituto Motivacional Estratégico **imotiva**

Es una asociación independiente, interdisciplinar, compuesta por profesionales del ámbito psicológico, jurídico y social de larga trayectoria y probada experiencia.

**IMOTIVA** presta servicios profesionales de calidad e integrales de atención a las personas y a las organizaciones.

## **MISIÓN**

Profundizar en nuestros ámbitos de intervención desde una visión integradora, humanista, creativa e innovadora.

## **FINES**

- Fomentar la integración de conocimientos y experiencias.
- Impulsar buenas prácticas y de calidad.
- Fomentar el intercambio de experiencias desde un enfoque interdisciplinar.
- Promover la mejora profesional y la formación continua.
- Crear espacios de reflexión e innovación profesional.
- Difundir nuestra visión, misión, valores y actuaciones por los distintos medios, tanto a nivel nacional como internacional.

## **ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

- Psicología, Psicoterapia y Salud Mental
- Mediación, Gestión y Resolución de Conflictos
- Asesoramiento y Asistencia Jurídica
- Coaching
- Intervención Motivacional Estratégica
- Trabajo Social y gestión de Servicios Sociales
- Educación y Orientación Escolar
- Formación a profesionales
- Publicaciones especializadas
- Traducción e Interpretación especializada en intervención social

## **CURSOS 2013-14 – PRÓXIMAMENTE EN WWW.IMOTIVA.ES**

- CURSO DE MANEJO DE ESTRATEGIAS DE ENTREVISTA EN EL MARCO CLÍNICO COGNITIVO-CONDUCTUAL INTEGRADOR
- CURSO DE INTRODUCCIÓN Y APLICACIÓN DE TÉRAPIAS DE TERCERA GENERACIÓN
- CURSO DE MEDIACIÓN MOTIVACIONAL ESTRATÉGICA
- CURSO DE TERAPIA DE PAREJA DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA INFANTIL DESDE VISIÓN INTEGRADORA: COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO DE TERAPIA PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS DESDE VISIÓN INTEGRADORA: MOTIVACIONAL, COGNITIVO-CONDUCTUAL, SISTÉMICA Y PSICODINÁMICA
- CURSO MONOGRÁFICO DE TRASTORNO POR DÉFICIT DE ATENCIÓN E HIPERACTIVIDAD (TDAH)
- CURSO MONOGRÁFICO DE ACOSO ESCOLAR
- CURSO MONOGRÁFICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO. VISIÓN INTEGRAL DE INTERVENCIÓN. ATENCIÓN A LOS MENORES.

Más información en: [www.imotiva.es](http://www.imotiva.es)

# REVISTADEMEDIACIÓN

## Sumario

Editorial: Brubaker hoy en día **04**

Principio de oportunidad y mediación. Alternativa viable y necesaria **08**  
Carlos Vaquero López

Justicia restaurativa: "Mediación en el ámbito penal" **14**  
Montserrat Gómez Bermúdez y Susana Coco Gutiérrez

Implantación del servicio de mediación penal en Castilla-La Mancha **20**  
Carlos Arroyo García, Teresa Delgado Jimeno y M<sup>a</sup> Carmen Fernández Hernández

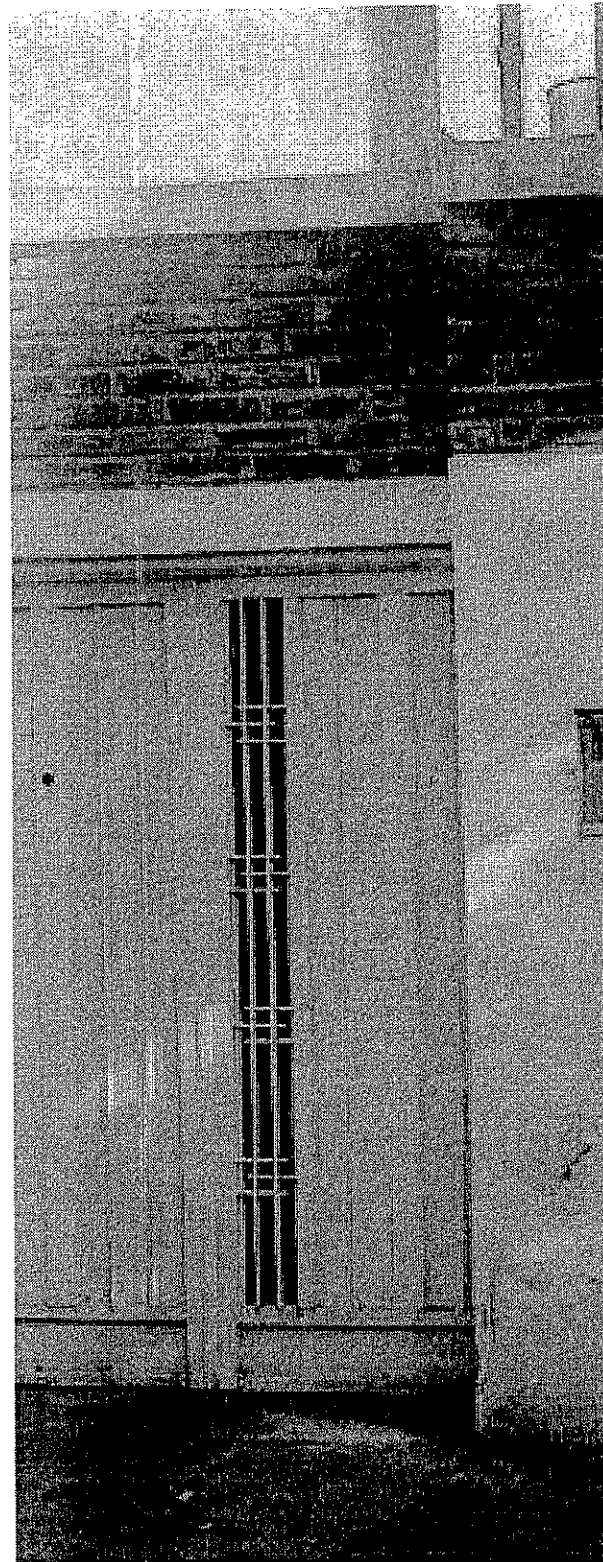
Mediación, respuestas educativas y soluciones extrajudiciales en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores **28**  
Carmen Crespo Martín y Juan Francisco Franco Yagüe

Mediación restaurativa y gestión positiva de conflictos en centros penitenciarios **34**  
Sonia Gruben Burmeister

"Mediación penitenciaria". Una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres **39**  
Marina Fernández-Caballero, Ester del Hierro y Marta Archilla Juberías

### REVISTA SALE A LA CALLE

Entrevista a Dña. Francisca Lozano **44**  
Entrevista realizada por Laura Puyol Gil





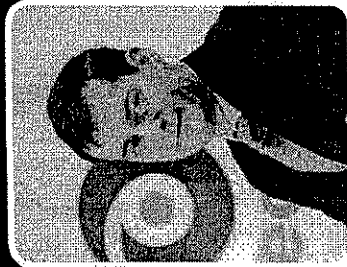
Experto en  
Mediación Familiar

**ibecón**



CERTIFICADO POR:





## La Formación amplía tu Horizonte.

Desde el comienzo de su actividad, Ibecon se ha propuesto un objetivo primordial: hacer de la Formación el principal valor añadido de los profesionales.

Actualmente nos encontramos en una sociedad marcada por la alta competencia y variedad de servicios. En este marco, la formación se convierte en un elemento esencial para la diferenciación de las empresas, aportando un gran valor tanto a sus trabajadores como al proyecto empresarial en conjunto.

Nuestros proyectos formativos miran al futuro. El conocimiento es uno de los más importantes capitales del ser humano. Por ello, desde Ibecon ponemos a disposición de todos nuestros alumnos unos programas formativos especializados de calidad que les convertirán en unos profesionales capaces de afrontar cualquier reto al que tengan que enfrentarse.

Los títulos máster y experto impartidos por Ibecon son la respuesta perfecta a los requisitos y perfiles que actualmente más demandan las empresas. Esta es la razón por la que ya son muchas las personas y organizaciones que han depositado su confianza en nosotros. Es esta confianza la que nos motiva más aún para continuar trabajando, ya que nuestro compromiso con la formación de calidad siempre será nuestro principal reto.

Lorenzo Alonso Nistal  
Director General de Ibecon

- [4] Ibecon, garantía de formación y política de calidad.
- [6] Por qué elegir Ibecon.
- [7] Experto en Mediación Familiar.
- [8] Programa del curso.
- [9] Metodología y Evaluación.
- [10] Titulación, documentación y financiación.
- [12] Claustro Docente.
- [13] Club de Antiguos Alumnos.
- [14] La formación: clave para las empresas.
- [15] Información y Contacto.

**Nuestro compromiso: tu Futuro.**  
La calidad formativa de Ibecon junto con  
tu talento son los elementos claves para  
lograr tu éxito profesional.

# Ibecon, garantía de formación y política de calidad.



El centro de formación Ibecon nació hace más de 10 años como respuesta a las necesidades formativas de un mundo empresarial cada vez más competitivo; los nuevos retos a los que se enfrentan los profesionales hoy en día les obligan a no bajar la guardia y contar con una formación de gran calidad y exigencia. Por ello, Ibecon ofrece una formación en continua actualización y de una gran calidad.

Todo ello avalado por un gran equipo docente y profesional que tiene como primera objetivo que la formación de sus alumnos se encuentre a la altura de las necesidades de un mercado en continuo cambio y cada vez más exigente. Todo esto, reforzado a través de la capacidad de adaptación de Ibecon a los nuevos mercados y a las nuevas tecnologías, así lo que le permite ofrecer a sus alumnos unos sistemas formativos y materiales dotados de una calidad excelente.

Son ya más de 108.000 alumnos los que han completado en Ibecon y a los que hemos formado con un claro objetivo que ha sido una capacitación especializada para poder enfrentarse a los nuevos retos profesionales de la sociedad.

Calidad formativa y compromiso, reconocidos por el certificado de calidad de la entidad Bureau Veritas bajo la norma de calidad ISO 9001 y la norma de calidad ISO 14001.

Nuestro compromiso con una formación de calidad se concreta en base a los siguientes principios:

- **Misión:** La capacitación especializada de cualquier persona para que pueda enfrentarse a los nuevos retos profesionales de la sociedad actual.
- **Visión:** ser una institución formativa de referencia en Europa.
- **Valores:** fundamentar nuestra actividad formadora en el principio de la mejora continua y en la continua exigencia de calidad en todas nuestras actuaciones.

## acreditaciones

Ibecon cuenta en la actualidad con el aval de importantes acreditaciones nacionales:



Certificación ISO 9001: 2000



Certificación ISO 14 001

## Ibecon: visión de conjunto

Un centro de formación que ha alcanzado los hitos de la excelencia en el mundo de la formación profesional.

Un centro con más de 50 profesores especializados en formación profesional.

Un centro con más de 200 acciones formativas especializadas en formación profesional.

Un centro con más de 20.000 alumnos matriculados en formación profesional.

Un centro con un equipo de más de 1000 personas.

Un centro con un equipo de más de 1000 personas.

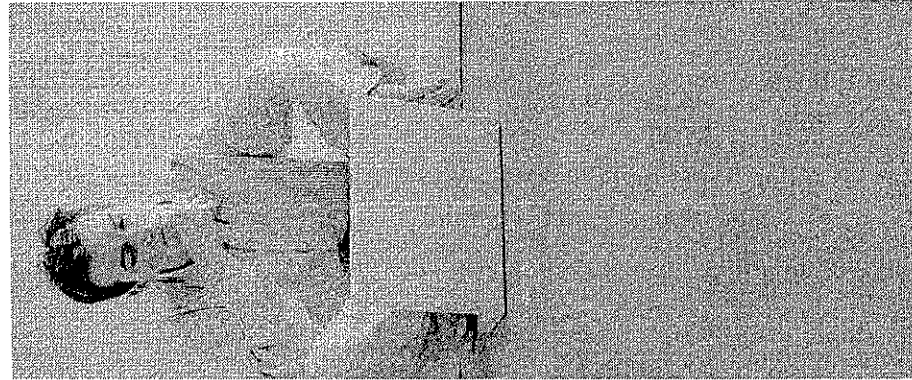
Un centro con un equipo de más de 1000 personas.

Un centro con un equipo de más de 1000 personas.



# Por qué elegir Ibecon.

Porque desde nuestros inicios nos hemos comprometido con la calidad y la mejora continua de nuestros proyectos formativos con el objetivo primordial de ofrecer a nuestros alumnos la oportunidad de crecer profesionalmente para poder adaptarse a una sociedad en continuo cambio y evolución.



## ✓ Prestigio en formación

Nuestra formación es y será ofrecer una formación de excelencia al alumnado con el objetivo de que se conviertan en profesionales altamente capacitados y reconocidos. Apoyamos a nuestros alumnos las oportunidades para desarrollarse con éxito en el mundo profesional.

## ✓ Respaldo empresarial

Son muchas las empresas e instituciones que ya han confiado en nuestros servicios. El hecho de que los profesionales que componen Ibecon tengan entre 10 y 15 años de experiencia atestigua en sus respectivos campos, nos ha permitido alcanzar una amplia cartera de proyectos formativos de gran calidad.

## ✓ Promoción laboral

Con el fin de facilitar y potenciar la inserción y promoción laboral de nuestros alumnos se han diseñado y habilitado los siguientes servicios:

- Bolsa de empleo a disposición de todos nuestros alumnos, donde podrán entrar en contacto con una gran variedad de empresas e instituciones de primer nivel.
- Orientación personalizada para la búsqueda de empleo.
- Acuerdos con empresas e institutos para la realización de prácticas profesionales.
- Contactos y eventos con empresas e institutos.

# Experto en Mediación Familiar.

## • Objetivos

El objetivo general del presente Experto es capacitar a los alumnos para el ejercicio profesional de la mediación en el contexto de las situaciones de crisis familiar.

Esto significa que se formará a los alumnos en las áreas de conocimiento necesarias para el ejercicio de la mediación familiar, mostrando las principales perspectivas teóricas, determinando las funciones del mediador familiar y las técnicas de intervención, así como promoviendo las estrategias más pertinentes sin olvidar los principios deontológicos que guían su práctica.

## • Presentación

Como se ha demostrado, el modelo de mediación que se ha desarrollado como un sistema alternativo al modelo judicial tradicional, de la forma que las partes implicadas, cuando se encuentran en un momento de crisis, se enfrentan a los tiempos y los costes derivados del conflicto, poco a poco se va estudiando, implantando y desarrollando su aplicación en diferentes entornos y contextos.

El familiar que por su naturaleza es fuente de multitud de controversias fruto de la interacción e interrelación de sus integrantes, se ha convertido en el foco de atención de los expertos de actuación donde la mediación muestra excelentes posibilidades para lograr soluciones pacíficas que satisfagan a los miembros implicados, manteniendo la vertiente emocional que de manera inherente está presente en sus negociaciones.

Es desde esta calidad donde el curso pretende acercar a sus participantes las pautas y principios establecidos por la experiencia basada en la aplicación de las técnicas de mediación al contexto específico de la familia, sin perder de vista las ramificaciones y casos específicos que en él se producen.

## Perfil del alumno

El curso está dirigido a cualquier persona que quiera adquirir conocimientos de mediación familiar, tanto a nivel teórico como práctico. Se trata de un curso que se imparte en modalidad presencial, con una duración de 100 horas, dividido en 10 módulos. El curso está dirigido a cualquier persona que quiera adquirir conocimientos de mediación familiar, tanto a nivel teórico como práctico. Se trata de un curso que se imparte en modalidad presencial, con una duración de 100 horas, dividido en 10 módulos.



# Programa del curso.

## Temático 1: Aspectos sociales

- La Familia en el siglo XXI. Una visión sociológica.
- Desarrollo evolutivo de la familia. Nuevas uniones familiares.
- Las repercusiones sociales de las crisis matrimoniales y conflictos familiares.
- El papel de los menores frente a la ruptura matrimonial.

## Temático 2: Aspectos jurídicos

- La mediación familiar en situaciones de crisis de la pareja.
- Procedimientos judiciales.
- Problemática jurídica ante una situación de ruptura de la pareja.
- Menores en situación de riesgo o desamparo.

## Temático 3: Aspectos psicológicos

- Psicología de la pareja y la familia.
- Los conflictos y la ruptura de la pareja: análisis de las emociones de las partes implicadas (adultos y menores).
- La repercusión de la separación de los padres en los hijos.

## Temático 4: El conflicto

- Definición de conflicto.
- Clasificación de los tipos de conflictos.
- La resolución de conflictos por procedimiento judicial.
- Técnicas alternativas para la resolución de conflictos.

## Temático 5: La mediación familiar

- Orígenes y evolución de la mediación familiar.
- Concepto de mediación familiar.
- Destinatarios de la mediación familiar.
- Principios y metodologías de la mediación familiar.
- Fases del proceso de la mediación familiar.
- Técnicas de la mediación para manejar el conflicto, facilitar la comunicación y favorecer la negociación.
- Intervención de la justicia ante la mediación.
- La actuación del abogado en la mediación.

## Temático 6: Tipos de mediación familiar

- Competencias profesionales del mediador.
- El perfil del mediador.
- Estilos de mediación.
- Habilidades del mediador familiar.

# Metodología y Evaluación.

## • Metodología

Ibecon apuesta por un modo de formación semi-presencial. Este sistema de formación no solo permite compaginar a sus alumnos el curso con su vida diaria sino que, además, debido a su metodología, aporta una calidad equivalente a de un curso presencial.

De nuestra metodología cabe destacar, no solo la flexibilidad que ofrece a la hora de administrar las actividades y el proceso de estudio, sino también la gran capacidad de interacción que el entorno virtual favorece entre profesores y alumnos.

Para que esta interacción se haga efectiva, Ibecon cuenta con una plataforma de formación e-learning para el acceso a los contenidos y evaluaciones del curso. Este sistema ofrece diferentes sistemas de comunicación y colaboración favoreciendo de este modo la interacción entre los diferentes participantes y el aprendizaje colaborativo. El sistema tutorial se realiza a través de la plataforma mediando en situaciones de comunicación, dentro de lo que los alumnos pueden comunicarse con el tutor y el resto de los alumnos.

Además, el programa on-line se complementa con sesiones presenciales que sirven como refuerzo a los contenidos on-line.

son ya más de 100.000 alumnos los que avanza el alto nivel de éxito y satisfacción de la metodología de aprendizaje de nuestros programas educativos.

## • Evaluación

El curso del experto se divide en unidades de aprendizaje o capítulos, cada unidad contiene una serie de elementos multimedia que incluyen el aprendizaje (fotos, aplicaciones, ejercicios interactivos, etc.). Existen pruebas de evaluación mediante las cuales se valoran los conocimientos adquiridos por los alumnos tras el estudio de los contenidos correspondientes. Cada Unidad incluye recursos programados para el equipo docente para reforzar aún más el aprendizaje (referencias, Bibliografías, enlaces, etc.) a otras páginas web.

El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada mediante el servicio de tutorías on-line a través de la plataforma. Videoconferencia, telefono, fax y correo electrónico.

El alumno debe realizar todas las evaluaciones propuestas y realizar un proyecto final.

El sistema de aprendizaje semi-presencial ofrece una gran flexibilidad a nuestros alumnos. La calidad de su metodología basada en la continua interacción entre alumno y profesor a través de nuestra plataforma e-learning es equivalente a lo que se garantiza en el entorno presencial de los participantes en nuestros proyectos formativos.



# Titulación, documentación y financiación.

**Titulación**  
Distinción del Certificado Oficial no colegiado por la  
Universidad Camilo José Cela



## • Documentación

A través de nuestro plataforma e-learning el alumno podrá contar con toda la documentación necesaria para su descarga y gestión personal.

Además, el alumno dispondrá de los materiales y materia complementario para el desarrollo del curso.

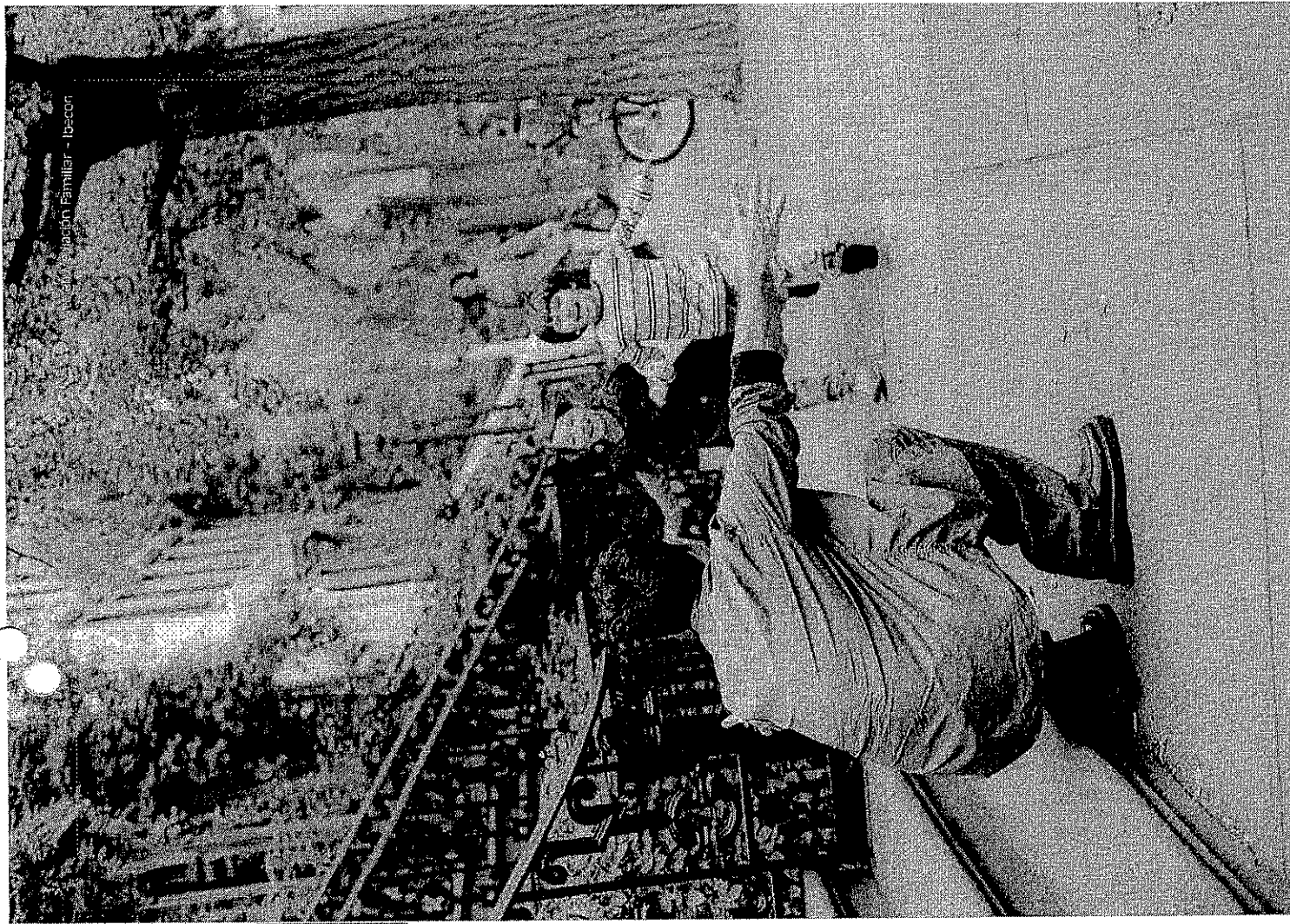
## • Financiación y formas de pago del programa formativo.

Una vez presentada la solicitud de inscripción y admitida por el centro, el alumno podrá optar por dos modalidades de pago:

- Pago al contado por transferencia bancaria o mediante recibo domiciliado con un descuento del 15% del precio del curso.

- Financiación sin intereses, domiciliación de 5 mensualidades.

Además, también existe la posibilidad de que las empresas bonifiquen el coste de la formación de sus trabajadores.





## Claustro docente.

El profesorado que forma parte de Ibecon está formado por un equipo de profesionales y docentes especialistas en sus ámbitos de actuación.

Un núcleo grupal de docentes que aportan a los cursos no sólo los conocimientos necesarios sino todo el bagaje de su experiencia, enriqueciendo los contenidos de los cursos y dando valor añadido a la enseñanza de las diversas materias.



Coordinador del curso  
#ElenaAizik de la Pousa

El curso de mediación familiar es un curso práctico y teórico que pretende dar a los alumnos herramientas para poder aplicarlas en su vida cotidiana. El curso está dirigido a personas que desean mejorar sus habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

El curso está formado por un equipo de profesionales y docentes especialistas en sus ámbitos de actuación.

El curso está formado por un equipo de profesionales y docentes especialistas en sus ámbitos de actuación.

## Club antiguos alumnos Ibecon.

El club de antiguos alumnos de Ibecon tiene como principal objetivo crear una red de comunicación que facilite el apoyo de sus miembros. Los alumnos no sólo pueden mantener el contacto entre sí, sino que, además, a través del club, pueden satisfacer sus expectativas y necesidades de información y formación, colaborando así en su crecimiento y desarrollo formativo.

Más de 20.000 alumnos forman parte de este club de antiguos alumnos de Ibecon. Queremos brindar la posibilidad de que todos estos conocimientos, experiencias y opiniones se pongan en común para enriquecer a la comunidad. El club ofrece un apoyo y refuerzo al aprendizaje y la promoción profesional de nuestros alumnos.



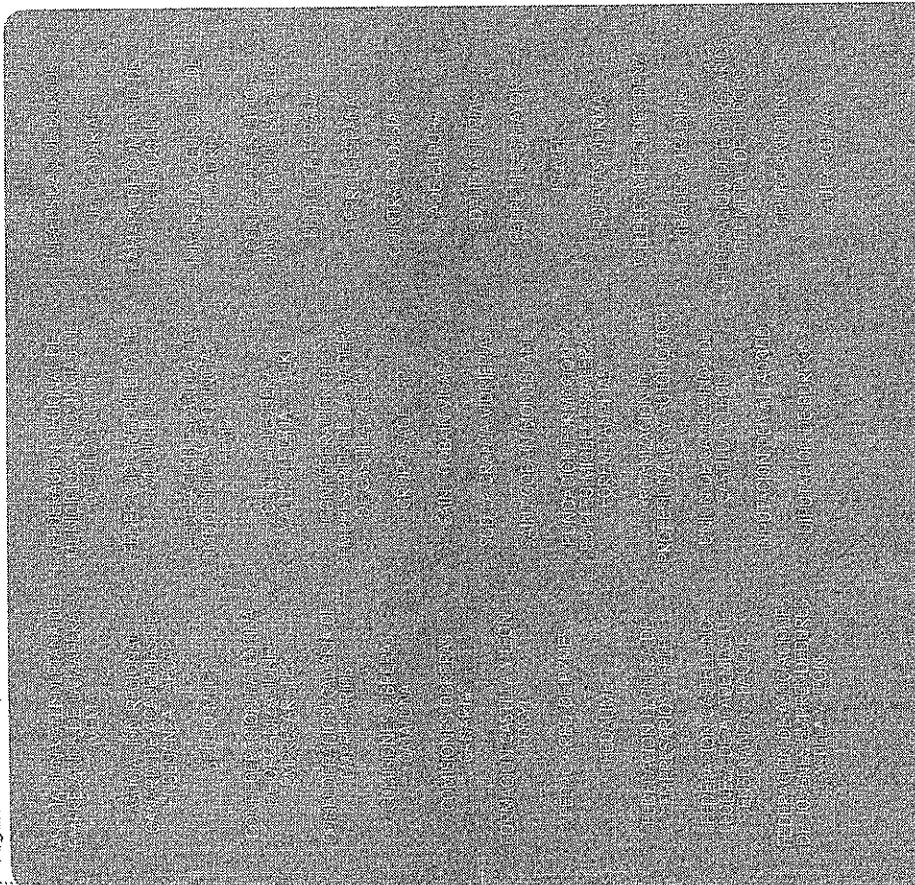
El principal objetivo ofrecer una comunidad de apoyo en la que opiniones, conocimientos y experiencias puestas en común ayuden a reforzar el aprendizaje recibido y contribuyan al enriquecimiento formativo e intelectual de nuestros alumnos.

## La formación: clave para las empresas.

Muchas compañías e instituciones que creen que una de las principales fortalezas de su actividad es el capital humano y su formación. Invertir en tu formación es invertir en tu futuro. Por ello, Ibecon cuenta con una gama de trabajo que tiene como objetivo colaborar en el desarrollo profesional de nuestros alumnos.

En Ibecon realizamos día a día el máximo esfuerzo con el objetivo de ofrecer la máxima calidad para que todos nuestros alumnos conviertan su formación en uno de sus principales valores añadidos en cada momento profesional.

### Algunas de las empresas e instituciones que han apostado por nuestros proyectos formativos:



## Información y contacto.

Si necesitas resolver alguna duda, aclaración o necesitas información adicional, no dudes en ponerte en contacto con nosotros. Estaremos encantados de atenderte y poder ayudarte en todo lo que necesites.

Puedes informarte sobre los máster, cursos de experto o cualquier información a través de nuestro teléfono:

**902 362 908**

nuestro correo electrónico:

**formacion@ibecon.org**

o a través de nuestra Página Web:

**www.master-cursos.com**

# ibecon

902 362 908

ibecon@ibecon.org  
www.ibecon.org

MADRID  
Agustina de Aragón, 7  
28903 - Getafe

SEDE CENTRAL VALLADOLID  
Paseo Alfredo Basanta, 4  
47008 - Valladolid

DEPARTAMENTO TECNOLÓGICO VALLADOLID  
C/ Final, 1  
47008 - Valladolid

CENTRO DE FORMACIÓN VALLADOLID  
C/ de las Mercedes, 7-9  
47008 - Valladolid

LEÓN  
C/ Campanillas, 26 - Bajo  
24008 - León

BURGOS  
CEEI - Edif. Centro de Empresas  
Ctra. Madrid-Irún km. 244  
09007 Burgos

GÚIMAR - TENERIFE  
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS MARCOS  
C/ Secundino Delgado, 11 - Bajo  
38500 Güimar - Tenerife

VALVERDE - EL HIERRO  
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS MARCOS  
C/ San Francisco, 18 - 2º  
38900 Valverde - El Hierro

