

## **Mediación Penitenciaria. Resolución alternativa de conflictos en el ámbito carcelario. Una posible aplicación en el régimen penitenciario de la provincia de Entre Ríos.**

Por *Fernando Alvaro Callejo*

*Juan Ignacio Lazzaneo*

*“No es serio, y tiene un bien ganado desprestigio, eso de privar de libertad ¡para enseñar a vivir en ella...!”<sup>1</sup>*

### *Resumen/Abstrac*

La Mediación Penitenciaria aspira a una metodología educacional efectiva en los contextos de encierro atendiendo al aprendizaje interpersonal y a las aptitudes netamente sociales que adquieren sus protagonistas en este paradigma.

Es un método de resolución pacífico de conflictos, tanto entre internos como así también, conflictos con y entre agentes del Servicio Penitenciario. Con sus pilares en el respeto y el diálogo, la mediación posibilita que las personas implicadas puedan asumir la responsabilidad que conlleva su actuar en este medio y además, que sean ellos quienes conduzcan el proceso encontrando la solución a la disputa.

La interiorización y la futura aplicación de este método, brindará a los Oficiales del Servicio Penitenciario, como a los aspirantes de la fuerza, una herramienta útil y necesaria a fin de pacificar las disputas que se generen cotidianamente en el ámbito carcelario.

En consecuencia, entendemos que la propagación y difusión de esta alternativa aplacará progresivamente las infracciones disciplinarias y por tanto, el descongestionamiento de las actuaciones administrativas -propias del Servicio Penitenciario- y mediatamente, la mínima intervención del Poder Judicial.

---

<sup>1</sup>

- **Elías Neuman**: “*Mediación y Conciliación Penal*”. Ed. DePalma, Argentina, 1997.

## El tiempo de encierro<sup>2</sup>, el contexto y el conflicto.<sup>3</sup>

El hábitat del privado de libertad, donde la transitoriedad y la no pertenencia es la regla. Donde el caos, y las figuras delictivas es parte del ecosistema. Donde cualquier acto de sus integrantes convivientes puede traer aparejado un quebrantamiento de derechos humanos (se roba, se expropia injustificadamente, se vende, se flagela, se requisa, se tortura, se traslada, se aleja, se aísla en el propio aislamiento), y por tanto, se lo inmiscuye en el conflicto perpetuo, que en raras oportunidades encuentra su fin en amistosas consecuencias.

En muchas oportunidades, las mismas paredes del encierro están dadas por los cuerpos del resto de los participantes, en una quermes de supervivencia constante. La comunicación, la oscuridad de los términos, los códigos obedecidos, los rebeldes, generan el clima de hostilidad recurrente y por tanto, la desconfianza de sus protagonistas.

La luz. Las rejas eclipsando medianamente las pocas ganas del sol de iluminar la celda, la cual tornan a la jungla en un sitio propicio para la planificación y la ejecución de mayores peligros de agresión. Asimismo, es la misma oscuridad la que permite ocultar el autoflagelo, los delitos reiterado, la falta de importancia de ello y el olvido de los seres humanos, de algunos, hasta su muerte.

El propio olvido, el desconocimiento de sus derechos o la imposibilidad de poder reclamar adecuadamente por el verdadero ejercicio de estas potestades, llevan casi “sin querer” a que obedecer arbitrariedades sin sentido.

A modo de resumen, queremos evidenciar, la problemática del constante foco de conflicto que se genera en este submundo que nosotros mismos creamos con el paradójico fin que se aprenda a convivir en el medio libre.

Parte de la motivación de la realización presente artículo de análisis, fue en razón a plantear la interrogante de si estamos posibilitados a encontrar en nuestros sistemas de ejecuciones de la pena privativa de libertad, medios o alternativas superadoras a estas disputas,

---

<sup>2</sup> - Zaffaroni, Eugenio Raúl, “La medida del Castigo”, Ed. Ediar, 2012. Siguiendo la inteligencia de la voz del Dr. Alejandro Slokar, hacemos nuestras su palabras cuando expresa: “... la pena privativa de libertad es una pena corporal, en cuanto al tiempo no limita su transcurrir a una mera percepción intelectual, sino que se encarna en el cuerpo del condenado. Las llamadas por Ferrajoli aflicciones accesorias, en oposición a su modelo normativo teórico, sólo difieren de las antiguas penas corporales porque no están concentradas en el tiempo, sino que se dilatan a lo largo de la duración de la pena. No obstante, aunque se considere la pena de prisión es una pena corporal, no puede omitirse que se enuncia en tiempo y que la persona es esencialmente un ser temporal.”

<sup>3</sup> - **Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la Justicia** – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Presidencia de la Nación - Pag. 83 y sig. “La vida dentro de una cárcel presenta características que influyen negativamente en la interrelación personal. El contexto de encierro en el que se enmarcan las relaciones humanas dificulta la adopción de soluciones pacíficas a los conflictos. Estas características son las siguientes: el alojamiento y la convivencia es impuesto coercitivamente en condiciones no deseadas, las personas privadas de libertad y el personal penitenciario se relacionan en base a preconceptos que promueven el desarrollo de conflictos.”

muchas veces injustificadas, provocadas, como detallamos más arriba, por la falta de comunicación. De un apropiado espacio de diálogo por el cual los protagonistas del conflicto puedan analizar su diferencias, evaluar las posibles soluciones y proponer la que consideren, de común acuerdo, más ajustadas a la problemática que los arribo a ese sitio.

Como se señala, en el título de este apartado, se ha querido posicionar a la mediación penitenciaria, como una posible salida alternativa a un eventual *conflicto*<sup>4</sup> en la órbita del ámbito carcelario. Por tanto, se hace referencia al *encierro* y de éste, el *contexto carcelario* y el *tiempo*<sup>5</sup>, intentando enunciar a modo de ejemplo cuáles llegan a ser los disparadores de disputas que no sólo hacen protagonistas a los privados de libertad y la relación entre ellos, sino también, a aquellos que cotidianamente, de una u otra manera, conviven en este espacio sumamente concentrado y con un latente aroma a desesperación.

### **El paradigma de la justicia restaurativa<sup>6</sup> en el ámbito carcelario. Situación de España y Méjico. La misión en Argentina.**

La mediación, es una de las propuestas de la justicia reparadora o restitutiva y es entendida por autores como Elías Neuman<sup>7</sup>, como la cristalización más pura de este nuevo paradigma, ya que insiste en lograr la reintegración social de los delincuentes, escucha a sus víctimas y nunca descuida los valores instaurados en una sociedad determinada, con estos parámetros, entendemos que incumbe asimismo a las cuestiones penitenciarias.

El hecho delictivo se lo considera una lesión contra la persona, el estado, y en algunas oportunidades, contra las leyes. A la nueva idea de justicia le interesa visualizar las necesidades de las víctimas<sup>8</sup>, y dejan de lado la meta de la culpabilidad del delincuente.

---

<sup>4</sup> - **Remo F. Entelman**: *“Teorías de Conflictos – Hacia un nuevo paradigma”*. Ed. Gedisa, Barcelona, 2005. *“Toda relación social está llena de enfrentamientos producidos por incompatibilidad de pretensiones que el sistema jurídico ha dejado en libertad de confrontación”*.

<sup>5</sup> - **Zaffaroni, Eugenio Raúl**, *“La medida del Castigo”*, Ed. Ediar, 2012. Pág. 44. Como sostiene Ana Messuti: *“Ello nos recuerda que “el tiempo institucional” de la pena corre paralelamente a un tiempo personal y a un tiempo de interacción. Para analizar el tiempo de la pena de privación de libertad es indispensable considerar todas las dimensiones del tiempo humano. Una perspectiva puramente individual de la percepción del tiempo no sólo se revelaría insuficiente para aferrar las otras dimensiones, sino que incluso impediría comprender cabalmente la dimensión personal. En cambio, la consideración de la dimensión social nos permite comprender la perspectiva individual.”*

<sup>6</sup> - Desde Naciones Unidas, la definen como: *“La Justicia Restaurativa es una respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de todas las personas, favorece el entendimiento y promueve la armonía social mediante la recuperación de las víctimas, los delincuentes y las comunidades”*. Además, se entiende que *“Permite a los afectados por el delito, compartir francamente sus sentimientos y experiencias y tiene por objeto atender sus necesidades”*.

<sup>7</sup> - **Elías Neuman**: *“Mediación y Conciliación Penal”*. Ed. DePalma, Argentina, 1997.

<sup>8</sup> - **Ana Isabel Garita Vilchez**, investigadora del Instituto Latino-Americano de las Naciones Unidas para la Prevención del delito y el tratamiento del delincuente (ILANUD) *“El Sistema de Justicia Penal desde al Perspectiva Victimológica”* definió a la víctima como *“la persona que sufre alguna pérdida, daño o lesión en su persona propiamente dicha, su propiedad o sus derechos humanos, como resultado de una conducta que: a) Constituye una violación a la ley penal nacional; b) constituya un delito en virtud del derecho internacional; c) constituya una violación a los principios de derechos Humanos reconocidos por el estado -en nuestro caso a través del artículo 75 inc. 22 de la Constitución Nacional- o que de*

Sabido es, que el poder punitivo no resuelve los conflictos entre los miembros de una comunidad. En esta idea, los nuevos códigos procesales provinciales, le brinda, en algunos, la posibilidad a la víctima de interesar la resolución del problema. Con mayor vigor, vemos que la problemática se robustece en los ámbitos donde los sujetos se encuentran privados de libertad.

En este sentido, si bien ésta investigación se orienta a cuestiones carcelarias, es dable explicar minimamente en qué consiste este nuevo pilar jurídico-conflictual. Así, la justicia restaurativa, es el nuevo paradigma. Focalizado en la restauración, lo que atenta directamente en contra de los principios de la justicia retributiva, donde la meta es la sanción punitiva, sea el pago de una multa hasta la privación de la libertad. En éste trabajo, debemos mencionar la sanción disciplinaria por la cual puede ser pasible el sujeto en situación de encierro, desde su ejemplo más pequeño hasta el aislamiento en celdas individuales cómo así también, el traslado a otras unidades penitenciarias, lejos de sus vínculos más cercanos.

Este paradigma, es consecuencia de un cambio en la tarea legislativa, tanto de los operadores propios del poder legislativo, como su consecuente tarea interpretativa y de integración del poder judicial.

Sostenemos que con estas nuevas miradas, el tratamiento de los conflictos, pondrá en tensión los lineamientos del tradicional derecho penal y penitenciario, humanizando las alternativas de cómo culminar los procesos, logrando la integración de todos los actores del conflicto penitenciario y mediatamente a la sociedad, la familia, etc...<sup>9</sup>

El tratamiento del instituto que venimos desarrollando ha encontrado manifestaciones en distintos países, tanto en Europa como en el continente americano. Precisamente, se pueden encontrar estudios realizados en España como exponente del antiguo continente, con programas en funcionamiento. En el marco de políticas de implementación en las América, hemos podido visualizar su propuestas de implementación en Méjico y en nuestro país.

A continuación, pasaremos a desarrollar brevemente como a sido fomentada y conducida en los países denunciados.

#### *España*

El paradigma de la justicia restaurativa ha prestado notable atención en las distintas fases del proceso penal español. Sin embargo

---

*alguna forma implique abuso de poder por parte de personas que ocupen posiciones de poder.”*

<sup>9</sup> - *Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la Justicia* – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Presidencia de la Nación - Pag. 83 y sig. “*Se denomina actores del conflicto penitenciario a todas aquellas personas que se encuentran dentro del Servicio Penitenciario y aquellos que, indirectamente, están ligados a él. Así, además de los internos y del personal del Servicio Penitenciario, que son los actores más directos y visibles, también se deben contemplar en tal carácter a los familiares y a aquellos otros individuos que, indirectamente y en forma ocasional, pueden ser parte en un conflicto con las características mencionadas”.*

legislativamente, se ha quedado trunco. La mediación penal se ha centrado en las fases de investigación y de enjuiciamiento, relegando a otro plano, la resolución pacífica de conflictos en la órbita penitenciaria o de ejecución penal

Los proyectos de implementación y las experiencias realizadas en el país hispano, focalizan las posibilidades de realizar las mediaciones en el ámbito carcelario en dos focos eventuales de conflicto. Por un lado, entre víctima (damnificado del delito por el cual el sujeto infractor fue condenado) y la persona penada, y por el otro, como herramienta necesaria de resolución de conflictos dentro de los centros penitenciarios.

Desde el año 2005, distintos centros penitenciario fueron implementando estas prácticas a los fines de canalizar y dar una respuesta basada en el diálogo a los conflictos carcelarios. Precisamente, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, promovió diversas experiencias, cuyo fin fue que los penados tengan la posibilidad de resolver sus diferencias pacíficamente con la ayuda de un mediador. Esta misión inició en el Centro Penitenciario de Madrid III extendiéndose a otros. En el año 2011, el programa se había propagado a más de una decena de centros penitenciarios involucrando a 2.276 internos en más de mil procesos. El “*Servicio Permanente de Resolución Dialogada de Conflictos*”<sup>10</sup>, como explica Tomás MONTERO HERNANZ<sup>11</sup>, tiene como objetivo general, “...introducir y promover la cultura de la mediación como forma alternativa de afrontar los conflictos interpersonales en el contexto penitenciario. Junto a este objetivo general el Servicio tiene otros objetivos específicos como son disminuir y transformar las dinámicas relacionales conflictivas hacia mecanismos de resolución pacífica de conflictos a través del aprendizaje de habilidades sociales de comunicación y respeto; prevenir actitudes y acciones violentas dentro de los centros penitenciarios; generar y desarrollar actitudes de comprensión, tolerancia y respeto hacia la diversidad. formar mediadores en el contexto penitenciario; y difundir la mediación como método alternativo de resolución de conflictos”.

Este programa está dirigido a penados “*calificados de incompatibles, internos sancionados o se encuentren incurso en un procedimiento sancionador, internos que tengan dificultades de relación entre sí y necesiten del Servicio para solucionar las diferencias de modo preventivo e internos que quieran iniciarse o profundizar en los métodos de resolución de conflictos que se trabajen desde el Servicio.*”.

En relación a los profesionales intervinientes, mediadores, que integran este plan de acción, tienen como funciones *atender y mediar* en las disputas en el contexto carcelario, desarrollar técnicas de mediación, habilidades sociales de comunicación a los internos o funcionarios interesados, promover la cultura del respeto y evaluar las acciones desarrolladas.

Entendemos interesante, las fórmulas en cómo el penado llega a una instancia de mediación. En este sentido, las vías de acceso al programa pueden ser: en el caso de internos calificados de incompatibles, de oficio a partir de entrevistas individuales realizadas por el mediador. En el caso de procedimientos disciplinarios, la derivación se lleva a instancias de la Comisión Disciplinaria. Por último, también pueden acceder a solicitud de los internos.

#### *Méjico*<sup>12</sup>

En Méjico, haciendo eco las implementación española, han evaluado la posibilidad de hacer uso de este instituto en las unidades penales propias.

El análisis y propuesta realizada por los doctrinarios, José Zaragoza Huerta y Blanca Annel Medina Villarreal, tendrían como sujetos protagonistas a infractores por delitos de alto impacto, para lo cual proponen que se debe instrumentar un Programa de Restauración Penitenciaria Mexicano, teniendo como ejes rectores la mediación penitenciaria y la reparación del daño causado, lo cual permita acaparar a ese perfil de recluso.

Proponen un modelo que debe ser autorizado por parte de un Juez de ejecución, pues éste debe garantizar el proceso restaurador, mismo que deberá estar impregnado de legalidad, dignidad y racionalidad para todas las partes del conflicto: la víctima u ofendido, el

---

<sup>10</sup> - El programa consiste en la instauración de un servicio permanente que actúa cuando tiene conocimiento de la existencia de un conflicto entre internos. La intervención es realizada tanto por profesionales penitenciarios como por mediadores profesionales que colaboran con la Institución. El proceso consta de tres fases: Una primera fase de explicación y ofrecimiento de la mediación que se realiza por separado con cada interno. Una segunda fase de encuentro dialogado y búsqueda de acuerdos. Y una fase final de aceptación de compromisos. (<http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/Reeducacion/ProgramasEspecificos/resolucionDialogadaConflictos.html>)

<sup>11</sup> - MONTERO HERNANZ, Tomás. *LA MEDIACIÓN PENITENCIARIA. Pasado, presente y futuro del sistema penitenciario*

<sup>12</sup> - ZARAGOZA HUERTA, JOSÉ y MEDINA VILLARREAL, BLANCA ANNEL. *Mediación Penitenciaria en México* - LETRAS JURÍDICAS NÚM. 17 OTOÑO 2013 ISSN 1870-2155 – Universidad de Guadalajara – 2013 – Méjico.

victimario y la sociedad, toda vez que solo de esa manera podrá alcanzarse el resultado deseado.

Otra característica de la propuesta, es en cuanto al tiempo en que deba llevarse a cabo la mediación penitenciaria, ya que debe considerarse que, por la propia naturaleza del delito cometido, quizá deba transcurrir algún tiempo, aquí, lo más importante radica en propiciar el encuentro de forma planificada y armoniosa; para ello, el mediador debe estar en conocimiento de todas las circunstancias del evento conflictual, apoyándose con el Juez de ejecución y la administración penitenciaria a través del Consejo Técnico Interdisciplinario.

Una vez que se haya establecido la fecha del evento, el mediador deberá propiciar un ambiente que permita que las partes lleguen a estar en empatía en aras de llegar a un acuerdo conciliador, en nuestro criterio, pacificador.

Independientemente, que a la fecha, la nación mejicana no cuenta con un programa que legislativamente se encuentre en vigencia, es dable resaltar que lo planteado y propuesto por España en su oportunidad ha comenzado a propagarse por ciertos países de habla hispana, es por ello que aquí nosotros entendemos útil el análisis propuesto en este trabajo.

### *Argentina*<sup>13</sup>

En junio de 2011, en el ámbito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, el secretario de Justicia, Dr. Julián Álvarez, solicitó a la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos el diseño de un programa de mediación en ámbitos penitenciarios. El programa propone la implementación de la mediación como herramienta de pacificación social que posibilite a las personas privadas de libertad el abordaje de los conflictos de manera no violenta, con sus pares y con el personal del Servicio Penitenciario, así como la facilitación en la reconstrucción y el fortalecimiento de los lazos familiares en miras a su reinserción social en el marco de lo ordenado por Ley 24.660 de Ejecución de la pena privativa de la libertad. Artículos 158 y 168.

Como resultado del trabajo conjunto del equipo docente de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos y el equipo de profesionales dependientes del Servicio Penitenciario Federal, se consensuó un plan de acción y el diseño del Programa Nacional de Mediación, Métodos de Gestión Participativa de Conflictos y Prácticas de Reducción de Violencia, iniciándolo como experiencia piloto.

Las actividades dieron inicio en agosto de 2011 en los penales seleccionados para la experiencia piloto, que son: el Instituto Correccional de Mujeres, Unidad III de la localidad de Ezeiza, con población de mujeres, y en el Complejo Federal N° 2, Módulo V de la localidad de Marcos Paz, con población de jóvenes adultos (18 a 21 años).

En la primera etapa, el programa apuntó a la puesta en marcha del servicio de mediación penitenciaria y procesos de diálogo facilitados. Actualmente, los integrantes del equipo asignados a la ejecución del programa son quienes se desempeñan como capacitadores, mediadores y operadores en conflictos, hasta la conformación definitiva de un cuerpo propio de mediadores penitenciarios. En una segunda etapa, la capacitación estará dirigida a personas privadas de su libertad, para la formación de mediadores y/o negociadores para la intervención en conflictos entre pares conforme lo prevé la Ley 24.660, artículo 133.

Los mediadores integrantes del equipo docente concurren una vez por semana a cada uno de los penales seleccionados en un día fijo y en un horario pautado previamente con los directores de los establecimientos para no superponerse con otras actividades programadas.

Los mediadores tomaron contacto, en primer lugar, con las autoridades y el personal de seguridad a cargo del penal, a fin de interiorizarse sobre la problemática interna y transmitir los alcances del programa. Se mantuvieron reuniones individuales y charlas de sensibilización con grupos de hasta diez agentes. Posteriormente, se realizaron reuniones con los profesionales que trabajan en los penales. También se realizaron charlas de sensibilización con las personas privadas de la libertad. Por último, se mantuvieron entrevistas con las personas privadas de libertad.

Este programa tiene como uno de sus objetivos centrales el desarrollo e implementación de la mediación y otras prácticas alternativas de resolución de conflictos en las instituciones encargadas del cumplimiento de las penas.

---

<sup>13</sup> - *Mediación en la Argentina, una herramienta para el acceso a la Justicia* – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Presidencia de la Nación - Pag. 83 y sig.

Los objetivos este programa son los siguientes: prevenir y abordar adecuadamente los conflictos, Incorporar acciones alternativas al uso de medidas sancionatorias, promover el aprendizaje de conductas de diálogo y escucha dirigidas a comprender el interés del otro, reducir las intervenciones administrativas y judiciales, promover la adopción de decisiones personales y autónomas en los conflictos, disminuir los perjuicios de las personas privadas de libertad y su familia, incorporar las herramientas necesarias para el sostenimiento y cumplimiento de los acuerdos, asumir la responsabilidad en la co-construcción del conflicto, así como en su resolución. Consecuencia de estos objetivos, los propósitos fueron reducir los índices de violencia individual, grupal e institucional, estudiar estructuras de trabajo y selección de poblaciones penales, evaluar los resultados de la implementación de la mediación penitenciaria, gestión participativa de conflictos y otras prácticas para la reducción de la violencia.

En los últimos años, la mediación en contexto de encierro ha sido utilizada como una herramienta necesaria y útil a los fines de la resolución de conflictos en la órbita carcelaria donde la vulnerabilidad de los actores es permanente. Así, como se hecho mención *supra*, las distintas unidades penitenciarias como el Centro Penitenciario de Madrid III, Málaga, Nanclares, Pamplona, Zuera y Granada (España), Ciudad Victoria, Tamaulipas, Tula (México). Centro Penitenciario Centro occidental de Urbana (Venezuela), han comenzado a desplegar estos programas para garantizar un mayor acceso a la justicia a las personas privadas de su libertad.

### **La mediación penal-penitenciaria. La alternativa a la sanción disciplinaria.**

En el siguiente apartado, trataremos brevemente en que consiste los procesos de mediación en general y cual entendemos sería la propuesta de la mediación en el ámbito penal-penitenciario y su incidencia en la reducción de sanciones disciplinarias como el espacio propicio para pulir diferencias.

Antes de comenzar a desarrollar las características propias de un proceso de mediación en general, debemos hacer el distingo que en estos procesos, y sobretodo en la íntima relación que tiene con el derecho penal, en razón del concepto de sanción -disciplinaria- la cual responde a una falta previamente contemplada y descrita en una ley, que persigue al infractor a los efectos de sancionarlo, es decir, proceso de lógica netamente punitiva. En este sentido, debemos destacar, que muchos de los conflictos suscitados en las unidades carcelarias, suelen ser de larga data y en donde las diferencias entre los protagonistas suelen ser sumamente caprichosas y sin un sentido justificable.

A continuación, haremos mención a qué se entiende por *Mediación* siguiendo

la inteligencia en las palabras de la Dra. Caram<sup>14</sup>, quién enseña y la conceptualiza como “...un sistema alternativo, no excluyente, de resolución de conflictos, donde las partes asistidas por un tercero neutral, son acompañadas en el proceso de toma de decisiones con relación a su desacuerdo.”.

Además, resalta que “...trata de un proceso voluntario, confidencial, flexible, donde las decisiones son autocompuestas, centrado en el futuro, donde se enfatizan las necesidades reales de los participantes.”.

En análisis al instituto en cuestión, la Dra. Highton<sup>15</sup> explica que existen distintas etapas en el proceso de mediación pero dentro del modelo tradicional de mediación víctima - victimario puede resumirse de esta manera:

Una primera etapa, denominada **Fase de admisión**, la cual tiene por fin identificar cuales son los casos más procedentes para mediación víctima-victimario. En este sentido, *la víctima tiene que estar dispuesta a participar y enfrentar la situación estableciendo un vínculo con el autor del hecho y el victimario tiene que ser una persona susceptible de rehabilitación*. Debe existir cierto marco de seguridad para la víctima.

En segundo lugar, la **Fase de preparación de la mediación**. Aquí, el trabajo preparatorio puede ser difícil. Se pueden realizar sesiones de pre-mediación con el objeto de que cada uno *piense, explore sus sentimientos y sepa que va a querer decir cuando este frente al otro*; el fin último de esta etapa es lograr que los protagonistas entiendan el sentido de hacerse cargo y a tomar responsabilidades.

La **Fase de Mediación**, ubicada en tercera instancia, es el momento del enfrentamiento cara a cara. La inmediatez entre los dos sujetos (víctima y victimario). El encuentro debe ser llevado a cabo en un lugar neutral, donde se sientan cómodos los intervinientes y luego de haber logrado la confianza y legitimación suficiente la mediación se llevara a cabo en reuniones conjuntas. En esta fase se concluye con acuerdo o no.

Por último, la **Fase de Seguimiento**, dónde, arribado el acuerdo, se realiza un seguimiento posterior que tiene por objeto no solo el control de cumplimiento sino que refuerza la responsabilidad de quien debe dar cuenta de lo hecho, humaniza más aún el proceso, permite la renegociación si existen problemas posteriores, da oportunidad de reconciliación, etc.

Es por ellos que, a las claras surge que la figura del mediador, tiene la tarea de identificar el conflicto que se suscita entre los actores. Por tanto, lo primero que debe destacar y

---

<sup>14</sup> - Caram, María Elena “Hacia la Mediación Penal”, Revista La Ley, Suplemento de Resolución de Conflictos, 20/03/2000, Pág 1.-

<sup>15</sup> - Highton, Elena – Alvarez, Gladys: “Mediación para resolver conflictos”. Ed. Ad Hoc. Argentina.

tener claro es cuáles fueron los hechos acaecidos y cómo se lo tipifica en la ley de Ejecución de Penas -24.660- y en el decreto 2680/01 de la provincia de Entre Ríos (Decreto-Ley 18/97 a el ámbito Nacional).

Concluido con la identificación del caso, aparece el comienzo del proceso de mediación. Este espacio de diálogo, a diferencia del procedimiento administrativo en el caso penitenciario, entendemos reúne ciertas características susceptibles de resaltar.

En primer lugar, la *privacidad*, entendida como la no exposición de las partes y las cuestiones tratadas en las audiencias, sólo integradas por quiénes ellos consideren pertinentes a concurrir, es decir, un claro ejemplo de quién toma las riendas del proceso.

Además, la *confidencialidad*, responsabilizando a las partes a no divulgar las cuestiones planteadas en la audiencia. Esta confidencialidad puede provenir de una imposición que surge de la ley, también por la firma de un acuerdo de confidencialidad en razón a determinadas situaciones o por la tarea propia del mediador. Esta característica posibilidad que se traten temas que en el procedimiento administrativo y burocrático sería irrelevante para la solución del conflicto. Podríamos decir que, la confidencialidad, ayuda a la privacidad<sup>16</sup>.

Asimismo, es dable resaltar el *tiempo* que demanda una proceso de mediación en relación a un proceso judicial. En el proceso de mediación, los tiempos, plazos, etc.. son breves y no tarifados o estructurados. Por ello es que se tiende a un espacio donde el tiempo sea acotado pero reflexivo para las partes y que puedan encontrar una solución. Lo que queremos transmitir con estos comentarios es que muchas veces, en los procesos judiciales, los mejores operadores son los que cumplen mejor los actos y lapsos procesales y que en realidad, se olvidan del conflicto propiamente dicho, sentimientos personales de los actores, sus procesos de comprensión en las pérdidas, duelo, de dolor, de temor, de asunción de los efectos, etc.

Otra característica muy importante de este proceso, es la *palabra*. Siendo los protagonistas las partes, hace que los operadores -aquí los mediadores- se expresen con un lenguaje coloquial a los fines de persuadir a los intervinientes y de esta manera legitimarlos. Además, las voces de los protagonistas, se encuentra resguardada por los aspectos antes descriptos, es decir, la confidencialidad y privacidad.

El mediador es quien oye a las partes y reflexiona sobre lo que ellas advierten,

---

<sup>16</sup> - La Dra. Caram lo llama *clima de reserva*, y nos dice que “*tiende a establecer el mediador basado en la instalación de la confianza, el aliento a la narración, el cuidado en la reconstrucción, cuando es posible, de la relación entre las personas, el intento de compaginar las diferentes percepciones. Este desarrollo suele dotar a la mediación de un marco reflexivo que no condice con la publicidad del mismo. Tampoco es misterioso, simplemente reservado.*”. Esta idea, la describe como “*...La privacidad que naturalmente se instala es la que proviene de la concentración de las partes en el episodio que las atraviesa, la reflexión sobre el mismo, el intercambio de sus emociones y percepciones, y la búsqueda de una salida.*”

individualizando de este modo las emociones que cada una trae a la reunión y comenzar a separar el conflicto de las partes.<sup>17</sup>

**Decreto Provincial N° 2680/01. Ley de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad – Ley N° 24.660 – Fundamentos para la implementación del instituto de mediación en la órbita carcelaria.**

Atento a la necesidad de reglamentar las disposiciones establecidas en la ley N° 24.660, de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad, en el año 2001, la provincia de Entre Ríos se adhirió a dicho cuerpo legal, en virtud de la ley provincial N° 9117.

Con la redacción y puesta en vigencia del Decreto N° 2680/01, la provincia de Entre Ríos, reglamenta el capítulo IV de la antes mencionada ley nacional, el cual trata cuestiones tendientes a la disciplina en el ámbito carcelario. En tal sentido, las normas reguladoras permiten determinar aspectos disciplinarios, tipificación de faltas, ejercicio del derecho de defensa y del control jurisdiccional de la sanción administrativa, derecho de peticionar, entre otros aspectos, que conforman derechos inalienables del hombre.

Así, en este orden de ideas, se determinó la modalidad, condiciones, aspectos procesales, del régimen disciplinario que conforma, obedece y genera, entre otros, los derechos y los deberes de las personas privadas de libertad en razón a un proceso penal.

Esta normativa contribuye a aplicar mecanismos teniendo en cuenta la protección de los derechos de los internos alojados en los establecimientos carcelarios, a la vez que establecer una mejor efectividad en el ejercicio de tales derechos.

En dicho catálogo represivo, se enuncian no sólo las faltas graves -las cuales se encuentran también enunciadas en el cuerpo legal nacional – sino también, las medias y leves. Hacer referencia a éstas últimas, resulta conducente debido que entendemos, que serían éstas conductas típicas las cuales, sucedidas las plataformas fácticas, se podría hacer uso de la salida

---

<sup>17</sup> - **Elías Neuman:** “*Mediación y Conciliación Penal*”. Ed. DePalma, Argentina, 1997. Pág. 20. El prestigiado profesor expone en su libro que “*Es menester comprender que el mediador debe trabajar con personas en crisis, cuyo conflicto ha llegado a un punto tal que no son capaces de encontrar por sí solas una salida. Generalmente, los protagonistas del conflicto se encuentran en estado emocional delicado, cargados de hipersensibilidad, de prejuicios, de animosidad hacia el otro, de angustia. El mediador debe estar preparado para: a) Interpretarlos; b) Hacer que se sientan cómodos; c) Distenderlos; d) Manejar las agresiones y las depresiones; e) desarmar los prejuicios, y f) Favorecer el diálogo. Es cierto que muchas de las técnicas incluidas en los programas de formación básica pueden ayudar a lograr estos resultados. Pero no lo es menos que si el mediador conociera cuáles pueden ser las posibles causas de las conductas que debe conducir y cómo debe ser su abordaje, se incurriría en muchos menos errores de los que efectivamente se producen en la actuación de los mediadores*”. Mas allá que el discurso está direccionado a las mediaciones víctimas-victimario, es provechoso el mismo toda vez que, la figura del mediador, con conocimiento preciso de la situación carcelaria en su máxima expresión, volcará en sus potenciales acuerdos, soluciones con un grado mayor de aplicabilidad y cumplimiento.

alternativa de resolución de conflicto.

Si bien el decreto mencionado *ut supra* regula acabadamente todos los aspectos pertinentes al régimen disciplinario del ámbito carcelario, es dable resaltar que se asemeja en casi toda su plenitud a los estándares volcados en la reglamentación al mismo capítulo pero en la órbita nacional -decreto-ley 18/97-.

Sin bien el decreto analizado, no contiene expresamente la posibilidad de darle el curso que se propone, entendemos que los paradigmas con lo que fue creada la ley de la ejecución de la pena privativa de libertad han cambiado y por lo cual, sostenemos enfáticamente que las sanciones disciplinarias deben respetar todos los actos procesales propios de un procedimiento que si bien, gira en el ámbito administrativo, no deja de encuadrarse dentro de un problemática de lógica netamente punitiva. Por tanto, no sólo se le debería reconocer todos los estándares requeridos para un adecuado y real derecho de defensa (asistencia letrada obligatoria, garantías procesales, etc...), cómo asimismo, la posibilidad de concluir estos procesos a través de las salidas alternativas las disputa que se susciten.

Creemos que la necesidad de evaluar el eventual sometimiento de éstas disputas en el paradigma de la resolución pacífica del conflicto a través del diálogo, como medio alternativo a la sanción, obedece a pautas, principios y lógicas procesales ya instauradas y reconocidas expresamente por nuestro sistema jurídico.

Aquí es donde pasamos a detallar brevemente los argumentos que encontramos procedentes para sostener lo propuesto:

#### *Documento Internacional destinados a la situación de vulnerabilidad*

El documento denominado *100 Reglas de Brasilia*, en su sección 5ta. hace referencia a los medios alternativos de resolución de conflictos. En este sentido enuncia en la regla 43 que “*se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia*”. Asimismo, en el siguiente apartado establece como etapa previa a un litigio que “*...antes de iniciar la utilización de una forma alternativa en un conflicto concreto, se tomarán en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas. Se fomentará la capacitación de los mediadores, árbitros y otras personas que intervengan en la resolución del conflicto.*”.

Encomienda a los estados partes a promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los

grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización como así también, cualquier persona – vulnerable - que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios deberá ser informada, con carácter previo, sobre su contenido, forma y efectos.

*En esa misma sección pero en el subtítulo 3, referido a la Participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de Conflictos, la regla 47 reza: “Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.”*

Si bien lo transcrito hace referencia a la resolución pacífica de conflicto, es dable resaltar, que este documento hace hincapié, y aquí el porqué de la cita, a personas en situación de vulnerabilidad, entre ellas, los privados de libertad. Asimismo, es de notable conocimiento que en la mayor cantidad de los privados de libertad también se encuentran reunidos otros factores de vulnerabilidad también tratados en este documento, así la pobreza, cuestiones de género, etc.

### *Constitución Provincial de Entre Ríos*

Nuestra Constitución Provincial reformada en el año 2008 incluye en su artículo 65 último párrafo la promoción de medios alternativos para la resolución de conflictos, cuando reza... *"Se promueve la utilización, difusión y desarrollo de las instancias no adversariales de resolución de conflictos, especialmente la mediación, negociación, conciliación, facilitación y arbitraje."* Con ésta norma se consagra a nivel constitucional la posibilidad de un acceso de la mediación como un medio no adversarial para la resolución de las distintas disputas de intereses en cualquier materia.

El convencional reformador de nuestra Constitución Provincial Haiek durante el período de sesiones visualizó a la Mediación como un instrumento necesario para la resolución de conflictos fuera del ámbito judicial. Citando sus palabras, explicaba *"para alcanzar en su ámbito la justicia en concreto con la asistencia de un tercero (el mediador) que no imparte nada, que solamente facilita, que acerca, que decodifica un lenguaje, que es el lenguaje del conflicto. Este operador del Derecho, junto con otros operadores de otras disciplinas, la mediación, la co-meidación, es el que, por imperativo constitucional (afianzar la justicia), proponemos hoy, que se incluya en esta Constitución"*<sup>18</sup>.

Históricamente en Entre Ríos este instrumento de tinte restaurativo comenzó por diversas experiencias privadas, impulsadas por organizaciones civiles. Posteriormente, y ya dentro de la órbita judicial, precisamente en el año 2002, el Superior Tribunal de Justicia de la provincia crea el Centro de Medios alternativos de Resolución de Conflictos.

Se desarrolló en sus comienzos con carácter voluntario y limitándose a asuntos civiles y comerciales, laborales y de índole familiar.

Este nuevo procedimiento funcionó con altibajos desde su inicio, ya que al ser de carácter voluntario dependía del interés que los magistrados pusieran en su implementación. Algunos se mostraban entusiastas y otros lo resistían notoriamente, igual actitud se veía en los profesionales abogados.

### *Nuevo Código de Procedimientos de la Provincia de Entre Ríos*

---

<sup>18</sup> - <http://convencion.hcder.gov.ar/indice/htm/D25-14082008o001.htm#M3398>

Este procedimiento que se viene aplicando satisfactoriamente, dando buenos frutos en diferentes ramas del Derecho, desembarca en el fuero Penal de nuestra provincia, mediante acuerdo General N°38 del Superior Tribunal de Justicia y con su Reglamento de Mediación Penal, desde el año 2009, iniciando particularmente en el Departamento Concordia hasta la última puesta en vigencia del mismo en la jurisdicción de Paraná el 22 de septiembre de 2014.

Se buscó bajo esta óptica, en la mediación, como asimismo, con el resto de las salidas alternativas, no competir con el Principio de Legalidad, sino complementarlo. Tampoco remplazar el sistema de justicia, sino mejorarlo, humanizándolo. De esta manera, se nos permite tratar y trabajar el conflicto y darle una respuesta distinta a la sanción punitiva. Pero además, es dable resaltar que sincera la lógica penal llevándola a extremos atendibles, dotando de coherencia a la política criminal del estado.

Los nuevos paradigmas jurídico penales, por un lado, afirman que el derecho penal es *la ultima ratio* y que además, cuando se evalúan las eventuales salidas alternativas, son a los fines de no llevar al extremo el principio de legalidad, lo que implica investigación y juicio de todos los casos, y sabido es que existe una imposibilidad material de hacerlo, creando un entramado burocrático que sólo puede procesar los pequeños casos y algunos mayor violencia, escapándose un sinnúmero de delitos de importante gravedad cuya atención no es factible, generando de este modo, un clima de inseguridad jurídica e impunidad, en problemáticas atendibles al narcotráfico, evasión, tráfico de personas, delitos contra la administración pública y otros de vital significación por el mensaje negativo que su falta de oportuno tratamiento produce a la sociedad.

La incorporación de la mediación al nuevo Código Procesal Penal de Entre Ríos nos invita a disminuir la respuesta violenta (a veces innecesaria, inoportuna o imposible) con la que se enfrenta el hecho ilícito. Consideramos a este procedimiento como un derivado del novedoso y útil criterio de oportunidad, también reciente figura incorporada.

Algunas de las finalidades u objetivos que se buscó con la incorporación de este instituto de la justicia restaurativa a nuestro código procesal penal fue: descomprimir el sistema de investigación penal; dar lugar a la investigación de casos más importantes; recobrar el protagonismo de las partes; resolver el conflicto y disolver la disputa; escuchar a las personas; reparar el daño causado; responder con agilidad; instaurar el dialogo en la sociedad; responder con agilidad a los problemas.

En Entre Ríos la mediación difiere del resto de los ordenamientos nacionales, por cuanto se la incluyó como criterio de priorización de la investigación, en el marco de las pautas de oportunidad para el tratamiento de los conflictos.

A los fines de no hacer una discriminación selectiva de casos y la correspondiente arbitrariedad de su procedimiento, se establecieron pautas respecto a la finalidad, trámite, efectos sobre el legajo de investigación, seguimiento posterior, registro, etc. Asimismo, se constituyo, por el mismo reglamento, un cuerpo estable de mediadores penales.

Con esta incorporación se vino a poner un poco de sensatez al avenimiento de la victima en el proceso penal, sobre todo cuando se rechaza su marginación, pero en igual sentido, se cuestiona su incorporación, a modo de brazo armado de intolerancia punitiva, tal cual muchos pretenden.

Si bien encontramos éstos fundamentos para hacer uso de esta herramienta dentro de la órbita penitenciaria, creemos que la primer práctica a desarrollar es la capacitación de los actores penitenciarios, de quienes debemos lograr real sensibilización por la problemática del

conflicto, ya sean personas privadas de libertad, como así también, personal del Servicio Penitenciario.

Sabemos que no será una tarea sencilla, sobretodo considerando que adaptar el proceso de mediación a un contexto conflictivo, punitivo y jerárquico, tomará tiempo, recursos humanos y además, un compromiso de las personas interesadas en mejorar el sistema vigente.

Asimismo, como se detallara brevemente en los antecedentes que surgen de nuestra nación, el fenómeno de la justicia restaurativa en contextos de encierro se ha hecho carne en el territorio argentino, con lo cual, y a los efectos de no retroceder sino por el contrario, avanzar en este paradigma tan eficaz, es que elaboramos este trabajo con miras a ser implementado en la órbita del Servicio Penitenciario de la Provincia de Entre Ríos.

## **Conclusión**

El conflicto es un fenómeno de preocupación social persistente en el tiempo y que se traslada a todas aquellas circunstancias que logran tensionar a las relaciones humanas. Podrá pensarse que es una falencia inherente a todo grupo de personas que conviven en mismo medio o que por el contrario, es la manifestación necesaria para que las relaciones humanas puedan progresar hacia una mejor y acordada convivencia. Sea que lo consideremos de cualquiera de estas expresiones, lo que no podemos dejar de decir es que el conflicto en estos términos, genera mayor grado de violencia y torna costoso la solución del mismo en cualquier sistema jurídico.

En este sentido, intentamos a través del abordaje de este instituto, lograr una mayor sensibilización del mismo, apostar a su pronta y futura aplicación, a los efectos de una mejor y pacífica convivencia entre actores penitenciarios, que a su vez, tiene como consecuencia inmediata mejorar su calidad de vida y la reducción de conductas segregativas, que sólo generan mayor cantidad de focos conflictuales.

La mediación penitenciaria es una herramienta de gran valor ya que, como se intentó transmitir en el presente trabajo, comprende no sólo a los internos y al personal penitenciario, sino además a los vínculos sociales, lo que trae como consecuencia mayor integración a los fines de reducir los índices de reincidencia en infracciones disciplinarias y por tanto, disminuirán los conflictos carcelarios.

