

**Comentarios sobre la resolución 81/19 del Ministerio de Justicia y derechos humanos
Programa de Mediación, Métodos de Gestión Participativa de Conflictos y reducción
de la violencia en ámbitos penitenciarios**

Por María Evangelina Trebolle(*)

Introducción

La Resolución del Ministerio de Justicia de la Nación que nos ocupa se refiere a la aprobación de protocolos de actuación en el marco del **Programa de Mediación, Métodos de Gestión Participativa de Conflictos y reducción de la violencia en ámbitos penitenciarios**. Los mismos se vienen desarrollando hace tiempo y hoy, a través de dicha norma, adquieren visos de ejecutividad, presentándose además como una alternativa eficaz para la labor que se lleva a cabo en las cárceles.

Podemos mencionar, entre el trabajo realizado, iniciativas como “Probemos hablando”, formación a los internos para resolver diferencias, de modo tal de incorporar herramientas de diálogo y cooperación entre ellos a fin de disminuir la violencia, mitigar el desamparo y la impotencia para resolver situaciones diarias, o como, en una etapa posterior y complementaria, “Marcos de Paz”, formando a los agentes del servicio penitenciario, con los objetivos ya expresados precedentemente, además de difundir conciencia de humanidad y el respeto de los derechos humanos.

La resolución dictada, formaliza los casos que aparecerán para trabajarse en procesos de mediación y facilitación, como lo es la revinculación del interno con su grupo familiar, temas de alimentos, problemáticas con otras instituciones, y otros conflictos producto de la convivencia entre el personal penitenciario y los internos. La reglamentación aspira, a sistematizar todo este proceso en todos los complejos penitenciarios federales, procurando una misma línea metodológica y unificando los formularios, a los fines de generar insumos para visibilizar las tareas a través de estadísticas que reflejen los resultados.

El protocolo marca no solo el procedimiento, sino también algunos conceptos a fin de precisar sus líneas de acción y modalidades, como la mediación a distancia. En este sentido, la articulación de procesos de resolución de conflictos y de prácticas restaurativas, pueden verse sumamente enriquecidos por la utilización de las nuevas tecnologías, como la

utilización de videoconferencias y otros mecanismos, evitando los altos costos de traslados.

Las nuevas tecnologías y el conocimiento de los nuevos lenguajes que surgen por medio de la web 4.0, pueden resultar de utilidad en el avance de la comunicación humana, hoy mediada por las redes, los celulares y la multiplicidad de medios que forman parte nuestras vidas. En suma, podemos afirmar que esta resolución marca un camino a la implementación de métodos de abordaje adecuado a los diversos conflictos, basados en la aplicación de las herramientas de la mediación en el ámbito penitenciario, reforzados además por los principios de la justicia restaurativa.

Breve descripción de la normativa

Esta normativa se funda en relación a las competencias propias de la Dirección Nacional de Mediación y métodos participativos, y en el cumplimiento de los objetivos de promover la resolución de conflictos por métodos alternativos, de participación y prevención. Asimismo, a la Dirección Nacional del Servicio Penitenciario Federal, en cumplimiento de la ley 20416, le corresponde velar por la seguridad y custodia de las personas privadas de su libertad, entendiendo como de gran importancia procurar una convivencia social armoniosa, a fin de reducir la violencia. Es decir, conjuga los objetivos de ambas direcciones, respetando sus propias competencias.

Con fecha 5 de diciembre de 2011, se creó en el ámbito de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos el “Programa de Mediación, Métodos de Gestión Participativa de Conflictos y reducción de la violencia en ámbitos penitenciarios”, cuyos objetivos generales son la implementación de un sistema de mediación y gestión participativa de conflictos en ámbitos penitenciarios, posibilitar una ordenada convivencia en los ámbitos penitenciarios y propiciar un gradual cambio de paradigma, basado en la cultura del diálogo.

En este orden de ideas, es que mediante esta resolución se aprueban distintos protocolos de intervención. En el anexo I se establece el marco de actuación de la mediación penitenciaria, para ser implementado en todos los complejos penitenciarios federales, indicando entre sus principales objetivos, estandarizar el marco de actuación de los equipos intervinientes, a fin de procurar una metodología uniforme, y permitir una sistematización que permita la elaboración de estadísticas a los fines de medir resultados.

Estas tareas están destinadas principalmente a las personas privadas de libertad, a los agentes penitenciarios, y al entorno familiar de los mismos, que directa o indirectamente influyen en sus conductas.

Asimismo, se detallan con precisión las características que deben poseer los integrantes de los equipos de mediación penitenciaria. También está previsto la articulación con otros organismos, como distintas áreas del Servicio penitenciario en el interior de los penales, defensorías zonales, servicios sociales, y los ministerios públicos de la defensa y fiscal, entendiendo que esta enunciación no es taxativa, pues se establece que incluye a todo organismo que tenga vinculación con el ambiente tanto de las personas privadas de la libertad como sus entornos.

También contempla, algunos aspectos técnicos referidos al ingreso a los establecimientos por parte de los equipos de trabajo, detallando pautas administrativas. Legitimando la acción de estos equipos, con charlas de sensibilización y capacitación al personal del Servicio penitenciario, así como a las personas privadas de la libertad.

El protocolo determina la detección de casos, a través de la derivación, las entrevistas previas a fin de preparar el caso, teniendo en cuenta especialmente los principios de voluntariedad y confidencialidad. Se describe la tipología de casos, determinando por un lado los conflictos entre personas privadas de su libertad entre sí (cuestiones de convivencia) y por otro lado los conflictos entre personas privadas de su libertad y sus familiares (a- Re-vinculación familiar b- Régimen comunicacional c- Alimentos d)-Problemáticas con otras instituciones y/ u organismos (escuelas, ANSES, hogares, institutos, etcétera) e- Otros), y por último, aquellos casos de conflictos entre personas privadas de libertad y personal del servicio penitenciario y/o personal y profesionales de las diferentes áreas del complejo (a- Temas Administrativos b- Otros). Como se observa, si bien se definen algunos temas, en este sentido es bien amplio, pues abarca tres grandes tipos propios del sistema y no excluye ninguno pues ese “otros” es inclusivo de múltiples situaciones.

Finalmente, detalla cómo se llevarán adelante los procedimientos con etapas de admisión y derivación, las entrevistas propias de ellos, para describir los procesos específicos y una breve conceptualización de cada uno, como el de orientación, la facilitación, mediación puente, a distancia.

Orientación: en este proceso el equipo brinda a las personas privadas de libertad la información necesaria para evacuar su consulta ante el caso planteado.

Facilitación: es el conjunto de acciones e intervenciones que realiza el mediador para la gestión del conflicto, sin reunión entre las partes ni desarrollo del proceso de mediación, con sus etapas y contexto característico. En el contexto penitenciario, también se utiliza este método de resolución de conflictos para la intervención en problemas relacionados con temas administrativos, tanto con las diferentes áreas del Servicio Penitenciario como con

instituciones externas, entre otros.

Mediación: es el método de resolución de conflictos mediante el cual el mediador, como tercero imparcial, facilita la comunicación entre las partes en conflicto (una de las cuales - o ambas- se encuentran privadas de la libertad), a través de un proceso dirigido, para que éstas de modo colaborativo, encuentren una solución mutuamente satisfactoria.

Dando cabida a algunas modalidades especiales, como:

Mediación Puente: este proceso reúne todas las características de la mediación ya definidas, con la diferencia que se desarrolla, en su totalidad, en reuniones privadas. Cabe destacar que, por las particularidades de la mediación penitenciaria llevada a cabo en un contexto carcelario, muchas de las entrevistas privadas con los requeridos se realizan de forma telefónica, por videoconferencia o en algunos casos mediante entrevistas presenciales.

Mediación a distancia: este proceso reúne todas las características de la mediación ya definidas, con la particularidad que se lleva a cabo a través de una plataforma web que permite la interacción a distancia cuando las partes están a más de 150 kilómetros de distancia.

Mediación entre personas alojadas en diferentes establecimientos penitenciarios: este proceso también reúne todas las características de la mediación ya definidas. Su particularidad es que implica el traslado de una de las partes a otro penal. Estas mediaciones requieren que se soliciten las autorizaciones pertinentes tanto en los complejos penitenciarios como en los Juzgados.

Como observamos, la reglamentación es muy exhaustiva en cuanto a la precisión de los conceptos, y pretende abarcar de algún modo todas las situaciones que pudieren plantearse. En el anexo II de la resolución se aprueban todos los formularios de tipo administrativo que se completan en los diversos procedimientos, autorizaciones, seguimientos etc.

Breve análisis de la resolución a través de la mediación en el ámbito penal y penitenciario

En la resolución analizada aparece una vertiente referida al perfil del operador que integra los equipos denominados EMP (equipo de mediación penitenciaria).

Destacando que los operadores del sistema deberían ir adaptándose, requiriendo ello un

tiempo y formación especializada.

El mediador debe erigirse en un facilitador constructivo del diálogo y la comunicación entre las partes, absteniéndose de inducir sus puntos de vista, trabajando en modo permanente su neutralidad porque mediar en materia penal no es lo mismo que en otras áreas, ya que los bienes jurídicos son otros: en esta materia hay compromisos personales íntimos, que ponen la emocionalidad, lo profundo del interior en la superficie, como señala Neuman.[1]

La mediación es considerada como un arte e implica el “saber hacer” con unas ciertas aptitudes, una gestión que muchas veces sobrepasa la simple adquisición de técnicas para la resolución de conflictos, logrando catalogar a la mediación dentro del marco de la recomposición y reparación de las relaciones sociales entre individuos, según Gómez González.

Paralelamente, D’Alessio sostiene que es necesario demostrar actitud, pues el mediador penal trabaja dentro de un sistema interdisciplinario y en equipo, por lo cual sus habilidades en lo actitudinal son persistentes configurando un estadio más avanzado: el de saber estar en contexto como mediador.[2]

La mediación en el ámbito penal, también constituye un proceso válido, para el ‘Acceso a Justicia’, tal lo expresado por Gladys Álvarez cuando dice que “ello implica una mirada más abarcadora, teniendo relación con un concepto amplio de administración de justicia, comprensivo de los métodos alternativos.... “el acceso a justicia tiene un lugar primordial entre los nuevos derechos individuales y sociales, ya que la sola posesión de éstos carecería de sentido si no existiesen mecanismos para su aplicación efectiva”[3]

La normativa contempla la especificidad de la formación requerida para los integrantes de los equipos de mediación penitenciaria, previendo una adecuación de saberes al contexto carcelario.

Uno de los objetivos de estos programas apunta a la construcción de la paz social, proceso lento y complejo, que día a día toda comunidad debe tener como finalidad. Dentro de los mecanismos o herramientas apropiados encontramos los métodos alternativos de resolución de conflictos en todas sus formas, la negociación, la facilitación, la mediación etc. Ellos permiten re-elaborar el conflicto, en modos positivos para los grupos o individuos, respetando la diversidad, utilizando metodologías no violentas, desarrollando el respeto por los derechos humanos. “En el marco de resoluciones alternativas, éstas abren nuevos modos de abordar las cuestiones conflictivas, persiguiendo una perspectiva que avance sobre las posiciones y arroje luz sobre los verdaderos intereses de las partes, buscando el equilibrio del poder y entendiendo al conflicto como un proceso dinámico, en que un tercero facilitado puede variar el curso de los acontecimientos”. Es conveniente comenzar

recordando que las sociedades no constituyen conjuntos plenamente integrados y armoniosos porque siempre incluyen diferencias, tensiones y conflictos ya sea entre grupos sociales o entre personas, "...en toda sociedad las fuerzas integradoras y convergentes están inseparablemente mezcladas con las rupturistas y divergentes y la realidad social es el resultado de la coexistencia de ambas categorías de acción recíproca"[4]. "Lo importante, es una visión hacia el futuro, en buscar formas, medios y aquellos recursos que nuestro intelecto o nuestra imaginación descubran, no tal vez para solucionar todas las situaciones conflictivas que de hecho existen, sino para administrar adecuadamente nuestras diferencias o causas generadoras del conflicto."[5]

En este aspecto, todo el trabajo desarrollado y la implementación de los procesos RAC que la normativa contempla parecerían ir en esta dirección.

Como antecedentes relevantes podemos mencionar diversos programas que comienzan a aplicarse, por ejemplo, la educación en el aprendizaje de la mediación entre los internos de Sereso, actividad llevada a cabo por la Universidad de Sonora en Hermosillo, México.[6]Las experiencias del complejo penitenciario III de Madrid en Valdemoro, que fue la elegida para poner en marcha la experiencia, y los primeros mediadores entraron en marzo de 2005. "[7]Este proyecto de mediación penitenciaria lleva ya varios años, con indicadores muy buenos, y se ha trasladado a distintos complejos penitenciarios, desarrollados por Asociaciones, como por ejemplo, la Asociación de mediación para la pacificación de los conflictos (AMPC). Extendiéndose a otros centros como el penitenciario Pereiro de Aguiar, en Galicia, en el Madrid IV de Navalcarnero, en el Madrid V, Soto del Real, en Zaragoza, Pamplona, Jaén.

Los objetivos de la mediación penitenciaria tienen una triple vertiente:

Objetivos dirigidos al tratamiento penitenciario: asunción de la parte de responsabilidad de la conducta infractora y de su participación en el conflicto interpersonal, aprendizaje de conductas de diálogo y de escucha dirigida a comprender la posición del otro; aprendizaje de adopción de decisiones personales y autónomas en el conflicto.

Objetivos dirigidos hacia la convivencia penitenciaria: pacificación de las relaciones internas dentro de los módulos a través de la difusión, entre las personas presas, de este sistema dialogado en la solución de conflictos; disminución de la reincidencia en las infracciones debido al carácter suspensivo de la sanción, en función del cumplimiento de los acuerdos; reducción de las intervenciones administrativas y judiciales, dando entrada al principio de oportunidad y a la economía procesal.

Objetivos dirigidos al beneficio de las personas privadas de libertad: reducción de la ansiedad como consecuencia directa de la desaparición o, al menos, disminución del conflicto interpersonal. El temor a la posibilidad de sufrir represalias por la participación en un conflicto genera un alto nivel de estrés; aumento de la sensación de control, al ser ellos

mismos los que deciden acerca de la posibilidad de mediar o no; disminución de los perjuicios al penado y su familia por la aplicación del Reglamento Penitenciario.

La resolución analizada cumple con estos objetivos, tomando los protocolos cierta experiencia del caso español, que como mencionáramos, cuenta con interesantes resultados, siendo objeto de estudio y análisis en las universidades, productoras del conocimiento y la innovación a través de sus tesis.

Conclusiones

Como cierre de este trabajo, entendemos que la resolución del MJN comentada presenta interesantes aportes para enriquecer la compleja tarea penitenciaria de nuestro país, permitiéndoles como institución avanzar en la aplicación de métodos adecuados para la resolución de conflictos, en todos los ámbitos de la vida carcelaria, tanto intra muros como su relación con el exterior, fundándolos en los principios filosóficos de la justicia restaurativa y no en el mero “ius puniendi” del siglo pasado, y que como hemos explicado tienden a la reconstrucción de vínculos sociales, a la integración dentro de la comunidad, al reconocimiento humano, al acceso a justicia, todo ello en función de alcanzar el camino hacia la ansiada paz social.

Bibliografía

Álvarez Gladys. (2003) *La Mediación y el acceso a justicia*. Buenos Aires. Rubinzal Culzoni.

Álvarez, G.; Amidolare, A y D’Alessio, D, “Calidad en Mediación” (págs.237-260) en Brandoni F. (comp.) (2011) *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires Ed. Paidós.

Bauche Eduardo G-Prada M. (2018) *Diente de León*- Ed. Avi SRL

Del Val Teresa (2012) *Gestión del conflicto penal*.-Buenos Aires. Ed. Astrea

Desimoni, Luis María (1999). *El derecho a la Dignidad Humana*- Buenos Aires- Ed. Depalma.

Desimoni. Luis María – Trebolle María E:(2011) *Conocimiento, apreciación y prueba en materia penal*- Ed. De la Republica

Gómez González Orlando (2005). *La mediación reparadora y algunos comportamientos delictivos en la legislación española* Revista de Der. Penal Contemporáneo n 13 Colombia– Oct- Dic Legis.

Neuman Elías. (2005) *Mediación Penal*. Buenos Aires. Edit Universidad.

Neuman, Elías; (1997) *Mediación y conciliación penal*. Buenos Aires. Ediciones Depalma.

Sampedro Arrubia Julio Andrés (2005) Que es y para que sirve la justicia restaurativa
Revista de Der. Penal Contemporáneo n 12. Colombia. Jul-Set Legis

Trebolle María Evangelina (2011) *Mediación prevencional*. Buenos Aires. Ed. de la República

Ury William, (2000) *Alcanzar la Paz*. Buenos Aires Ed. Paidos

Zehr, H.. (2006) “Justicia Restaurativa”. Good Books.

(*)Abogada (UBA). Master Latinoamericano y Europeo en Mediación IUKB. Mediadora, en ejercicio. Conciliadora de Consumo. Profesora Posgrado en Resolución alternativa de Conflictos – Practicas restaurativas- (UBA). Profesora titular – Lic en resol de conflictos- UNTREF. Profesora titular de Resolución de conflictos- Maestría en Derecho Empresario- UCES. Profesora titular -Maestría en Cs Criminológico Forenses – Análisis de sistemas penitenciarios- Control social y sistemas punitivos-UCES. Profesora adjunta métodos alternativos de Resolución de conflictos UNLAM. Profesor titular cátedra Métodos RAC en Universidad Nacional de José C. Paz. Profesora integrante del equipo de Formación del Ministerio de Seguridad de la Nación-Subsecretaria de Formación y capacitación. Autora y fundadora del proyecto piloto SURCO (PFA). Conferencias y congresos relacionados con las temáticas de Resolución de conflictos, realizados en el país y en el extranjero, tanto en calidad de participante, como de expositora. Formadora de Formadores, curso realizado en la Escuela de mediación del MJN. Publicista en temas RAD- Investigadora en temáticas de mediación en el campo penal. Coautora “Conocimiento apreciación y prueba en materia penal”-Modos de prueba- Etapa instructoria y plenaria- Mediación Penal, Ed. Republica- 2011.Coautora “Gestión del Conflicto Penal” Ed Astrea 2012- coordinado por Del Val Teresa. Autora “Mediacion Prevencional”-Año 2012- Ed. Republica

[1] Neumann, Elías;(1997) *Mediación y conciliación penal*, Buenos Aires. Ediciones Depalma.

[2] Álvarez, G.; Amidolare, A y D’Alessio, D, “Calidad en Mediación” (págs.237-260) en Brandoni F. (comp.)(2011) *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires. Ed. Paidós.

[3] La distinción entre ‘Acceso a la Justicia’ y ‘Acceso a Justicia’ radica en que el primer concepto se utiliza para referirse al sistema tradicional y formal de los tribunales, y ello es entrar en la lógica adversarial: ir a juicio, atenerse a los rituales procedimentales, obtener una sentencia, etc.; en cambio el ‘Acceso a Justicia’, alude a darle a las personas la oportunidad de darse su propia justicia, fomentar la autonomía normativa en la decisión sobre sus problemas aunque siempre lo que resulte será de conformidad con el orden jurídico establecido. Ver Álvarez, Gladys, *La mediación y el acceso a justicia*. Rubinzal Culzoni Editores, Buenos Aires, 2003.

[4] Morente Mejías, Felipe (Dir.) *La mediación en tiempos de incertidumbre*, Ed Dykinson, Madrid, 2010

[5] Desimoni Luis María- Conocimiento, apreciación y prueba en materia penal- Ed Republica .2011

[6]<http://www.uson.mx/noticias/> La colaboración de la Universidad de Sonora (Unison) en la formación de mediadores internos de los Centros de Readaptación Social de Sonora (Cereso) ha permitido que la convivencia al interior sea pacífica y disminuya hasta en un 90 por ciento los incidentes violentos.

[7] “La respuesta oficial demuestra que muchas veces las cosas no son lo que parecen. “Los abogados navarros forman parte del programa de mediación penitenciaria. El proyecto piloto se puso en marcha hace un año en Valdemoro y, como ha dado muy buenos resultados, se va a extender a otras prisiones. Entre ellas está la de Pamplona, y las personas que van a trabajar allí con los internos han venido a Madrid para ver cómo funciona”, indicó la portavoz de Instituciones Penitenciarias. La idea es solucionar conflictos violentos entre presos por medios pacíficos. Las peleas en las cárceles son frecuentes y cuando dos reclusos mantienen un enfrentamiento grave se les considera “incompatibles”. La dirección del centro intenta entonces evitar cualquier contacto entre ellos, para que no se produzcan nuevos capítulos violentos. La función de los mediadores es reconciliar a reclusos incompatibles. Para ello tienen primero encuentros individuales, y luego reuniones conjuntas con ambos. Si los mediadores logran su objetivo, los dos reclusos enfrentados terminan firmando un “acta de reconciliación “donde confiesan que “ha desaparecido la incompatibilidad”.

Citar: elDial DC274B

Publicado el: 30/04/2019

copyright © 1997 - 2019 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina