

# 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 espec-

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.

### 1<sup>a</sup> 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.

### 1<sup>a</sup> 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 escuchen. 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 mentido 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 conllevar 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: *Diario La 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. *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).
- Soletto Muñoz, H. (Dir.): *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos



# 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.
- Propiciar 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)