

## UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN EN EL PROCESO PENAL

*Esther Pascual,  
Julián Ríos,  
Concha Sáez y  
Ramón Sáez*

La justicia reparadora, a pesar de sus conocidos beneficios, sólo se lleva a cabo en nuestro país en el ámbito de la justicia juvenil, y no siempre de un modo tan amplio como sería deseable. Por ello nos resulta especialmente gratificante presentar este trabajo en el que se detalla una experiencia de mediación en el ámbito penal de adultos. Su exposición nos deja ver que hay ocasiones en que ella concluye sin éxito, pero aquellos casos finalizados con un acuerdo entre las partes llevan aparejados beneficios que el proceso penal nunca podrá alcanzar.

Palabras clave: Mediación, juicio penal, reparación, conciliación, víctimas

### DISEÑO DE LA EXPERIENCIA.

La dinámica del sistema penal incrementa la violencia en los conflictos interpersonales. La violencia y la incomprensión convierten al proceso en un encuentro de perdedores. Pierden las víctimas y sus familias que ven como el sistema no les repara el daño, -algo más profundo e importante que la mera satisfacción de la responsabilidad civil-, ni les acoge, ni les reconoce, ni les posibilita un encuentro auténtico y seguro con el infractor, si lo consideran necesario, a fin de que puedan elaborar emocionalmente la situación traumática sufrida y lograr así su superación. La víctima debe acudir al juzgado en calidad de testigo y someterse a una agotadora y ritualista parafernalia procesal. Al final del proceso, la víctima no suele recibir una explicación y, con frecuencia, se le sustrae del elemental derecho a conocer la verdad, una verdad que está, en no pocas ocasiones, en manos del agresor. Desconoce el futuro de la persona condenada, el porqué le eligió como víctima, y no puede expresar el miedo y las demás emociones vividas. La experiencia nos enseña que muchas víctimas se resienten del desconcierto y la indiferencia con que son tratados.

También pierde el infractor, su familia y sus amigos. El primero se ve condenado a una experiencia incierta en el tiempo, no sólo de privación de libertad, sino de un intenso deterioro físico, psíquico y relacional. Y pierde la seguridad ciudadana, porque la reincidencia está relacionada con

el ingreso en prisión y el aprendizaje de un estilo de vida.

Una reflexión crítica sobre la ineficacia e inhumanidad del sistema de justicia penal se hallaba en el origen de nuestra búsqueda de alternativas dentro del proceso y de la exploración de las posibilidades de la mediación entre el infractor y la víctima. También una intuición compartida acerca del valor de la palabra y de las emociones, y de que el desarrollo personal de quienes son llamados al proceso como simples actores privados -aunque sean los protagonistas del conflicto- no puede ser despreciado por la dinámica institucional. De ahí el intento de articular en el proceso un método de intervención que permita a la víctima la elaboración de la situación traumática que representó la agresión mediante la devolución del protagonismo suficiente para que se sienta respetada y no utilizada; al tiempo, se quería potenciar la responsabilización del infractor por las consecuencias de su acto en orden a la reparación del daño, evitar la reiteración, disminuir la violencia institucional y, por ende, el sufrimiento y la desestructuración humana.

Para ello coincidimos en la conveniencia de potenciar un mecanismo basado en el diálogo, diálogo interpersonal que implicase la expresión sincera de relatos sobre hechos, situaciones y sentimientos; la escucha atenta, para posibilitar que afloren la responsabilización, la preocupación por el otro y por el daño infligido, la necesidad de reparación, la petición de



disculpas y el otorgamiento de perdón como medio que devuelva a la víctima el equilibrio emocional previo al delito; y como consecuencia de ello, la desactivación del proceso penal o la atenuación de la pena. Mediante un acuerdo entre la Asociación para la Mediación y Pacificación de Conflictos –que aportaba los mediadores profesionales-, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía desarrollamos un experimento en la fase de enjuiciamiento en el Juzgado de lo Penal n. 20 de Madrid, de octubre de 2005 a marzo de 2007, que se llevó a cabo a partir de una previa protocolización.

Vamos a ofrecer ciertos datos y conclusiones provisionales que resumen la experiencia.

### DETALLE DE LA MEDIACIÓN.

I.-Asuntos preseleccionados: 24, de entre las causas recibidas que cumplían los requerimientos mínimos sobre el hecho, el acusado y el perjudicado establecidos en nuestros protocolos de actuación, sometidos a informe del fiscal. Su detalle: (a) Delitos contra la propiedad: 2 robos con violencia; 9 robos con fuerza; 3 hurtos; total: 14. (b) Delitos de lesiones: total, 10, de ellos 2 en el ámbito familiar.

Sólo un asunto mereció el informe desfavorable de la fiscalía: un juicio seguido por presunto delito de robo con fuerza contra dos acusados; uno de los cuales reconoció su participación en los hechos y consignó el importe que le correspondía en concepto de responsabilidad civil, mientras que el otro, reincidente, sostenía una versión de los hechos que no coincidía con la ofrecida por el coacusado.

II. Asuntos seleccionados. De los 23 asuntos derivados a mediación, en 13 de ellos no fue posible alcanzar un acuerdo. Para analizarlos ordenadamente cabe distinguir dos categorías:

(a) “Imposible acuerdo”: el proceso de mediación no llegó a iniciarse. Fueron 11: 5 robos con fuerza, 1 robo con violencia, 1 hurto y 4 lesiones. De ellos, en ocho casos hay que atribuir la

causa al acusado, porque rechazó la invitación –que se hacía mediante carta dirigida por el juez– o se desentendió de las citas.

(b) “Sin acuerdo”: la mediación se inició y no finalizó con acuerdo. Se trató de dos procedimientos por lesiones, interviniendo abogados de libre designación.

III.- Sentencia. Se dictaron diez; nueve fueron condenatorias (de ellas, ocho previa conformidad de los acusados siete declaradas firmes en el acto del juicio) y una absolutoria. Esta trataba de un caso de lesiones entre hermanos, que optaron –después de restablecer el diálogo entre ellos y llegar a un acuerdo, fruto del cual el acusado inició un tratamiento psicológico– por acogerse uno al derecho al silencio, el otro a la excusa familiar del testigo, como forma de eludir la pena de prohibición de acercamiento de obligada imposición según el art. 57.2 CP. Implicaron a 12 acusados. El detalle es el siguiente:

Tipos: seis delitos contra la propiedad (2 hurtos, 3 robos con fuerza, 1 robo con violencia), 4 lesiones (2 en el ámbito familiar, en uno de los cuales se dictó la sentencia absolutoria ya mencionada).

Acusados: 1 reincidente, 1 toxicómano y 1 con padecimientos psíquicos. Todos resultaron condenados.

Víctimas: todas fueron resarcidas, al menos parcialmente, antes de la sentencia. En 3 casos no se había producido daño material la reparación fue simbólica. En 1 caso el perjudicado no era persona física sino jurídica.

Condenas: las penas privativas de libertad impuestas en las 9 sentencias condenatorias afectaron a 11 condenados, se acordó la remisión condicional en 9 casos (con reglas de conducta en 3 casos: sometimiento a tratamiento rehabilitador y prestación de trabajos sociales). Para los 2 restantes, la pena de prisión fue sustituida en un caso por multa (el del reincidente, condenado por robo con fuerza) y en otro por trabajos en beneficio de la comunidad y la participación

en programas de formación profesional.

La media de tiempo transcurrido desde el recibo de las actuaciones hasta que se dictó sentencia fue de 90 días naturales.

IV. Ejecución. Los 17 meses que duró la experiencia, no parece un lapso temporal que permita realizar un seguimiento riguroso de las causas en trámite de ejecución. No cabe, por tanto, extraer conclusiones respecto de las penas de prisión remitidas condicionalmente. De las dos condenas cuyas penas fueron suspendidas, la de multa fue cumplida íntegramente. Distinta suerte corrió la de trabajos comunitarios. La sentencia fue firme el 3 de mayo de 2006, se remitió ese día la ejecutoria al CIS Victoria Kent, encargado de Madrid de la gestión de este tipo de penas, con una precariedad de medios materiales y personales clamorosa. Hasta la fecha de conclusión de la experiencia, marzo de 2007, el plan individual de intervención ni siquiera había sido elaborado.

### EL PROCESO DE MEDIACIÓN.

#### *a) Fase de contacto.*

Se desveló como el momento más delicado y complejo, porque una de las dificultades mayores fue el acceso al acusado. El teléfono que proporcionan no suele ser correcto, han cambiado de número, lo han dado de baja, o la familia desconfía y bloquea la comunicación. En algunos supuestos no consta ningún número telefónico, sólo una dirección. Esta primera barrera ha impedido el desarrollo de varios casos. En aquéllos que fue posible la localización, los acusados se mostraron confusos, temerosos y desconfiados, aunque accedieron casi todos a entrevistarse con los mediadores, mostrando ya una buena disposición. Pactada la fecha del encuentro, se procedía a llamar a la víctima. El contacto con ellas ha sido mucho más fácil. Los teléfonos que figuran son reales. Como el mediador conoce la opinión del acusado, puede informar a la víctima del comienzo de la misma o de su conclusión –es preciso dirigirse a

ellos para informarles, pues han recibido una carta informativa del Juzgado que requiere una explicación-. Las víctimas habían entendido la carta y su sentido, lo que denota que tienen cierto nivel cultural, mientras que la mayor parte de los acusados no lograron comprender su contenido y finalidad, lo que pone de manifiesto carencias culturales y un concreto perfil social y biográfico.

#### ***b) Fase de acogida (entrevista individual).***

En cuanto a las víctimas cabe resaltar:

- Desconocen que el hecho que denunciaron vaya a ser enjuiciado. Piensan que la justicia, después del tiempo transcurrido, se había olvidado del asunto.
- Ignoran que el fiscal les vaya a representar, o que les corresponda una indemnización, y reciben con perplejidad la noticia de la cuantía de la pena que se pide contra el acusado, que suelen estimar desproporcionada.
- No creen en los tribunales de justicia.
- Las víctimas mayores de 40 años se muestran más sensibles, tienen más empatía, son más benignos, poseen sentimientos de piedad y expresan menos la necesidad de venganza porque creen más en las posibilidades de educación y de igualdad. Desean que la justicia eduque y que dé oportunidades para el cambio.
- Algunas víctimas menores de 23 años sólo expresan deseos de venganza, que los delincuentes vayan a la cárcel y que "se pudran" allí. No tratan de comprender, no les interesa la historia vital del acusado y sólo quieren el dinero de la responsabilidad civil. No ven la persona que hay detrás del acusado, al que construyen como delincuente merecedor de castigo, y no buscan el encuentro con el acusado, ni en la mediación ni en el juicio.
- Las víctimas de entre 24 y 40 años se expresan más en el lenguaje del miedo, temen que el acusado se vengue. Normalmente son personas

acuciadas por la situación económica, que pagan hipotecas para adquirir una casa. Le dan importancia a la responsabilidad civil -no como algo pedagógico para el infractor sino porque necesitan el dinero-, pero al tiempo empatizan, son sensibles. Se muestran reacios a enfrentarse al agresor, pero tienen capacidad de identificar las ventajas del encuentro dialogado. Necesitan de una entrevista individual más larga y son muy expresivos.

- Las víctimas, cualquiera que sea su edad, son puntuales, suelen ser educadas y respetuosas. Nunca faltan a una cita.
- Piden el consentimiento de su familia y allegados para intervenir en la mediación, aunque algunos la inician a escondidas de sus padres, parejas o hijos, por temor al reproche de lo que han hecho: encontrarse con su agresor, aceptar su perdón, conocer su historia, charlar con él, darle la mano o incluso un abrazo.
- Las víctimas que son padres se proyectan en el otro imaginando que sus hijos podrían estar en la situación del acusado, y al verse cara a cara con el infractor creen ver a sus hijos en la sala. Pocas víctimas logran reprimir el llanto.

#### ***En cuanto a los acusados:***

- Suelen ser impuntuales, aducen problemas laborales. Su visión del tiempo no tiene que ver con sus dimensiones convencionales.
- Reconocen los hechos, aunque suelen disfrazar u ocultar su mecánica, no por mentir sino por vergüenza.
- Empatizan con la víctima y son capaces de ver el daño que han hecho.
- Se sorprenden cuando se les cuenta que las víctimas temen su represalia, ya que nunca se les ocurrió hacerles daño por haber denunciado ni les consideran responsables de su condena. Saben asumir su propia responsabilidad y operan según el criterio de "quien la hace la paga".
- Los primarios suelen ser vergonzosos, no creen en la

suspensión de la condena, no se atreven a mirar a la víctima a la cara y logran reprimir el llanto con esfuerzo.

- El que ha tenido varios roces con el sistema sin ser reincidente mira a los Tribunales sin temor. Cree firmemente que a prisión sólo se va por cosas muy graves y por un tiempo breve y limitado. No empatiza, y no se considera responsable del hecho, le devuelve toda la responsabilidad a sus víctimas. Considera excesiva la responsabilidad civil y confía en declararse insolvente.
- El 90 % de los acusados proviene de sectores marginales o desarraigados: gitanos, inmigrantes, toxicómanos, sin apoyo familiar y sin recursos sociales, económicos o personales.
- Tampoco creen en la justicia, exceptuando los gitanos.
- Son en la mayor parte de los casos -en todos menos en 2- hombres menores de 26 años, de nacionalidad española.

#### ***c) Fase de encuentro dialogado (negociación del acuerdo).***

Tras las entrevistas individuales y con el permiso de ambos se pasa a la siguiente etapa. El mediador espera con la víctima en el despacho, ha citado al acusado para un poco más tarde. Cuando llama a la puerta y entra, no se miran. Se dan la mano cuando el mediador les presenta. Les hace sentar al lado para que no estén enfrentados y puedan confrontarse las miradas. La víctima suele sentir nerviosismo, a veces temor, los acusados muestran evidentes signos de vergüenza. Se les explica la situación en que se halla la mediación y el proceso penal, se les recuerda la voluntariedad de su intervención, las ventajas que pueden obtener si llegan a un acuerdo, las reglas del diálogo y la garantía de confidencialidad, se les agradece su participación y su valor. El mediador resume lo que ambos le contaron en la entrevista anterior, da la palabra al acusado para que hable sobre los hechos, le ayuda a expresar emociones, muchos carecen de recursos lingüísticos. Cuentan por

qué lo hicieron, cómo lo hicieron, su situación previa, su estado actual, como se sentían y se sienten, se les invita a que expresen sus dudas y temores. A continuación viene el turno de la víctima, relata cómo vivió el hecho, cómo se enteró y el impacto que significó para su vida, sus miedos, incertidumbres, sentimientos, sensaciones y deseos. También manifiesta su situación, antes y después del suceso. En el diálogo suelen llegar a una verdad común que ambos aceptan. Terminan mirándose a los ojos, y el mediador entiende que su presencia ya no es vital. El mediador actúa como vehículo reductor, pero los protagonistas son ellos. De todas las mediaciones, sólo una concluyó sin acuerdo tras el encuentro.

#### *d) Fase de acuerdo.*

Las partes buscan soluciones para un posible acuerdo; ante su pasividad, el mediador sugiere alternativas de reparación económica y simbólica, para que seleccionen las que se adapten mejor a sus posibilidades y necesidades. La reparación es

esencial para lograr la tranquilidad de las víctimas. Cuando ambos están conformes, el mediador lo pone por escrito, que firman todos. La despedida suele ir acompañada de un contacto de manos y de una sonrisa. Las dos fases se desarrollan juntas y su duración es de una hora. Normalmente el mediador se queda con la víctima, más vulnerable, para sosegar su estado. Casi todas las víctimas expresan una sensación de bienestar tras el proceso; la ansiedad que les provocaba la obligación de asistir al juicio y declarar contra el acusado se ha desvanecido, así como el miedo a la venganza. También manifiestan que ya no temen pasear por el barrio o por las calles que fueron escenario de la agresión para no encontrarse con el acusado. Suelen decir que no se imaginaban al acusado de esa manera. Todas las víctimas albergan una imagen muy negativa del infractor: hombre corpulento, malvado y peligroso y, en muchos casos, extranjero.

Los acuerdos tuvieron estos contenidos:

- ingreso de dinero en la cuenta

del Juzgado a plazos

- compromiso por escrito de continuar el programa de desintoxicación, con aval del educador,
- cartas de petición de perdón a la víctima,
- redacción de textos con reflexiones sobre las víctimas,
- limpieza y pintura de un edificio de servicios sociales o de promoción pública,
- visita a una prisión con el fin de conocer el destino de quienes fueron condenados por igual tipo de delito (lesiones) y
- sometimiento a terapia para el control de la impulsividad y la respuesta violenta.

Desde que se entregaba el dossier al mediador hasta que emitía su informe, con o sin acuerdo, el tiempo medio de duración fue de 40 días, en una horquilla desde 23 a 89 días, siempre naturales. El juicio, en todos los casos menos en dos, se limitó a una conformidad sobre el acuerdo previo que las partes explicaban.

## CONCLUSIONES

La mediación se ha revelado una "vía natural" de aplicación de las penas sustitutivas a las privativas de libertad, que contribuye al cambio de la cultura judicial centrada en las penas de prisión. La mediación que hemos ensayado se orienta al logro de la satisfacción de la víctima, y devuelve el esfuerzo realizado por el autor, en reconocimiento de su conducta positiva, mediante una ventaja o beneficio penal. El balance de la experiencia es muy positivo, pues hemos comprobado que es posible una estrategia penal, o de gestión del conflicto que denominamos delito, que se plantee las necesidades de la víctima al tiempo que las del agresor, que permita hacer confluir intereses aparentemente contradictorios e inconciliables. Se puede afirmar que la mediación humaniza el proceso penal, le pone un rostro a las partes, porque es posible escuchar a los protagonistas del conflicto -¡qué difícil para los penalistas reconocer que hay unos protagonistas privados en el delito, cuyas expectativas y requerimientos no quedan agotados en el restablecimiento del orden y la vigencia de la norma, en la prevención y la retribución!-, atender conjuntamente a las necesidades de las víctimas y a las necesidades de los agresores, tender a un tiempo hacia la reparación del daño y la rehabilitación del infractor.

Por fin, se ha de resaltar que la mediación que se experimentó no es una alternativa al juicio. La mediación operaría en el contexto de un proceso abierto -podría imaginarse, si hubiera principio de oportunidad, la posibilidad de evitarlo ya en la fase de investigación- como un medio de alcanzar fines obvios, declarados por el ordenamiento jurídico, que aquel no logra cumplir. Así, en lo que a la víctima se refiere, se podrían identificar tres objetivos: la reparación o resarcimiento del daño, la recuperación del sentimiento de seguridad, como forma ésta de reparación simbólica, y la resolución de problemas asociados a la victimización secundaria derivados de su reiterada llamada como testigo. Además, la mediación puede incentivar o reforzar lógicas de contenido rehabilitador, propiciando la responsabilización del autor por el hecho y su consecuencia, evitando el ingreso en prisión y la aplicación de penas o medidas alternativas a la prisión.