



Normas mínimas para la formación sobre la gestión de internos difíciles

Grupo de Interés Especial de la EPTA



Seirbhís Phríosúin
na hÉireann
Irish Prison Service



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Énap
École nationale
d'administration
pénitentiaire



www.epta.info

Normas mínimas para la formación sobre seguridad dinámica

El presente informe ha sido elaborado por Hugues Belliard (con el apoyo de Cédric Le Bossé, Ecole Nationale d'Administration Pénitentiaire), Constantin Cazac (Unidad Nacional de Reducción de la Violencia (NVRU), Servicio Irlandés de Administración Penitenciaria), Clare Kambamettu (NVRU y prisión de Portlaoise, Servicio Irlandés de Administración Penitenciaria) e Iva Prskalo (Centro de Formación, Sistema Penitenciario y Dirección de Libertad Vigilada de Croacia).

Los autores han desarrollado el informe como parte del Grupo de Interés Especial (SIG, por sus siglas en inglés) de la EPTA sobre formación relacionada con la gestión de internos difíciles. El informe ha sido revisado por los miembros del Comité Directivo de la EPTA Kirsten Hawlitschek (EuroPris), Ana-Maria Sandu (Escuela Nacional de Formación de Funcionarios de Correccionales de Târgu Ocna, Rumanía) y Lisanne Veldt (Comité de Helsinki de los Países Bajos (NHC)). El proceso se ha realizado bajo los auspicios del NHC.

El presente documento está publicado y producido con el respaldo financiero del Programa de Justicia de la Unión Europea (2014-2020), como parte del proyecto «Tackling Gaps in Cross-Border Cooperation for Penitentiary Training Academies», coordinado por el NHC. El contenido del informe es responsabilidad de los autores y representa únicamente sus puntos de vista. La Comisión Europea se exime de cualquier responsabilidad sobre el uso que pudiera hacerse de la información que contiene.

Cualquier consulta deberá dirigirse a secretariat@epta.info.
Primera publicación: 2021.
Diseño gráfico de Stephan Csikós.
www.stephancsikos.nl
Traducción de Livewords.



Co-funded by
the European Union



El Comité de Helsinki de los Países Bajos (NHC)

El NHC es una organización no gubernamental que tiene como objetivo la promoción de un estado de derecho internacional y social en el que se realicen plenamente los derechos humanos. El NHC pretende reforzar y apoyar las actividades de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales nacionales e internacionales en materia de prevención de conflictos, protección de los derechos humanos, mantenimiento del estado de derecho y promoción de la democracia en la zona de la OSCE.

En nombre de la EPTA, el NHC coordina el proyecto financiado por la UE «Tackling Gaps in Cross-Border Cooperation for Penitentiary Training Academies» en cooperación con el Comité Directivo de la EPTA. La intención del proyecto es crear una red EPTA sostenible, profesional y activa que sea capaz de atender a las lagunas existentes en la cooperación transfronteriza mediante la estimulación de la participación y el intercambio dentro de la red más amplia. El proyecto comenzó en 2018 y finalizará en 2021.

El NHC también coordinará un proyecto de seguimiento financiado por la UE, que comenzará en 2021. Este proyecto seguirá reforzando la red, contribuirá a su sostenibilidad y permitirá compartir información más exhaustiva acerca de los retos que plantea el ámbito penitenciario en la actualidad.

Para más información, visite www.nhc.nl.



Índice

Introducción	5
Selección del personal	6
Consideraciones éticas específicas	7
Desarrollo y evaluación de la formación	9
Formación permanente	10
Salud mental	11
Enfoque informado sobre traumas	12
Comunicación e interacción con reclusos y otros	13
Acreditación de los instructores	15
Evaluación de riesgos y gestión de internos difíciles	16
Igualdad, diversidad e inclusión	17
Formación sobre seguridad	18
Módulos de formación sobre seguridad recomendados	18
Uso de la seguridad física	18
Seguridad procedimental	18
Seguridad dinámica y procedimientos de control y contención	19
Conclusión	20
Abreviaturas	21
Referencias	21



Introducción

En este contexto, la frase «normas mínimas» hace referencia a los niveles mínimos del procedimiento de contratación y la formación que los funcionarios penitenciarios que trabajen con internos difíciles deberían completar para el desempeño efectivo de sus funciones. Este documento describe varios asuntos que se deberían considerar a la hora de establecer la formación para dicho personal, de modo que estos asuntos conformen la formación impartida. También proporciona a los institutos de formación de los servicios penitenciarios una oportunidad para comparar sus prácticas actuales con lo acordado como normas mínimas por un panel internacional de expertos. Si los institutos deciden adoptar estas normas, el resultado será una mejor práctica profesional, una gama más amplia de habilidades y comportamientos profesionales adquiridos por el personal y una mayor confianza y seguridad en el trabajo que este desempeño.

Esta guía debería considerarse un requisito previo para el desarrollo de formación en este campo. Debería estar disponible para los institutos de formación a fin de influir positivamente en la calidad de la formación de los funcionarios penitenciarios y del trabajo con reclusos difíciles. Se espera que, mediante la provisión de un sistema de referencia profesional, sea posible desarrollar en los países europeos una visión coherente y una metodología común para la formación del personal que trabaje con internos difíciles.

Los objetivos del trabajo en un campo especializado con internos difíciles son:

- a) reducir el comportamiento violento;
- b) mejorar el comportamiento positivo;
- c) favorecer un retorno a la socialización normal.

Con frecuencia, los servicios han decidido retirar a los internos de este tipo de la detención general y ubicarlos en una unidad específica para garantizar la seguridad y la gestión de los comportamientos violentos. Sin embargo, la gestión del interno no puede estar limitada a estrategias de aislamiento, ya que, si bien esto podría reducir y controlar el comportamiento violento, no permite alcanzar los objetivos b y c. Alcanzar estos objetivos requiere que el personal proporcione una evaluación de riesgos dinámica y apoyo al interno. Esto es más eficaz cuando se ha empleado un enfoque multidisciplinar al que se consagran varios documentos orientativos, incluidas las Reglas Penitenciarias Europeas.

Los temas generales de la formación deberían abarcar la adquisición de conocimiento ético y regulador y las habilidades operativas y psicológicas, además de las consideraciones de seguridad física y las técnicas de contención. De forma más específica, los módulos de formación se centran en el conocimiento del marco regulador, la comprensión de la violencia en la detención (causas, manifestaciones, tipos, consecuencias, etc.), la evaluación de la violencia, la prevención de la violencia, la gestión de conflictos y el cuidado de los reclusos violentos. Además de estos módulos, los funcionarios penitenciarios deberán estar formados sobre el uso de técnicas de contención e intervención, a fin de no ir más allá de lo estrictamente necesario.

Selección del personal

El papel de los funcionarios penitenciarios es vital, ya que su tarea es garantizar la gestión segura de la custodia de personas a menudo vulnerables. Estas personas también representan con frecuencia un riesgo significativo para la seguridad de la comunidad dentro y fuera de la prisión. La investigación muestra que, en el mejor de los casos, los funcionarios penitenciarios contribuyen significativamente a la rehabilitación de los reclusos a través de la provisión de custodia informada sobre traumas. En el peor de los casos, las interacciones con los reclusos pueden incrementar el riesgo de comportamiento antisocial y graves infracciones de los límites de seguridad en la prisión, así como la reincidencia tras la puesta en libertad. Por tanto, se reconoce que la formación para los funcionarios penitenciarios, y en particular la de aquellos que trabajan con internos difíciles, es imperativa para el éxito en su trabajo. Adicionalmente, se sugiere que la selección de personal apropiado también es esencial para su éxito. Es importante que esta selección se realice con la aportación del equipo multidisciplinar (MDT).

De acuerdo con el Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), «los procedimientos de contratación y selección deben ser explícitos, claros, escrupulosamente imparciales y no discriminatorios, basados en el conocimiento, las habilidades y las capacidades de los solicitantes, y garantizar que solo personas con las cualidades adecuadas son seleccionadas para trabajar en las prisiones» (Atabay y Byans, 2016, p. 19, traducción de la cita original en inglés). El manual también hace énfasis en la diversidad de género, raza y etnia con respecto a la selección del personal, de modo que se realicen esfuerzos especiales para contratar a personal que represente a las diversas cohortes de reclusos con los que trabajan. Si bien estas directrices se aplican a la contratación dentro del servicio penitenciario más amplio, también se deben aplicar a la selección del personal para equipos más pequeños en unidades discretas que se emplean a menudo para gestionar a internos difíciles.

Las siguientes normas mínimas adicionales se recomiendan para la selección del personal que trabaje con internos difíciles:

- Los funcionarios deberían haber completado con éxito la formación básica y superado pruebas físicas apropiadas (el contenido de dichas pruebas varía de un país a otro);

- Los funcionarios deberían contar con experiencia operativa previa, incluido el contacto directo con internos y experiencia en el trabajo en equipo.

Las Directrices (Adams y Carr, 2019) del Consejo de Europa (CdE) recomiendan que los procesos de contratación tengan en cuenta las habilidades y los valores requeridos por el personal que trabaje en un contexto penitenciario. Estos incluyen «motivación, flexibilidad, asertividad, madurez, capacidad de reflexión, integridad, trabajo en equipo y habilidades sociales y de comunicación» (Adams y Carr, 2019, p. 3, traducción de la cita original en inglés).

Dado que el trabajo con internos difíciles se considera una competencia especializada que requiere altos niveles de las habilidades señaladas más arriba, se sugiere el empleo de medidas psicométricas para evaluar dichas habilidades durante la fase de formación especializada y tomar una decisión acerca de la aptitud de la persona para trabajar con internos difíciles sobre la base de estas medidas, así como de la evaluación continua de sus habilidades durante la formación. Las medidas se elegirán desde una perspectiva multidisciplinar y variarán a nivel internacional sobre la base de aquellas que se hayan traducido a idiomas relevantes y estén consideradas las mejores prácticas por cada servicio.

Consideraciones éticas específicas

En los servicios penitenciarios, el término «ética» hace referencia al enunciado y la implementación de deberes y normas profesionales en varias categorías de personal para garantizar que desempeñan su trabajo de forma apropiada. Dichos deberes y normas protegen tanto al personal como a los reclusos y, si bien los códigos éticos pueden variar de un país a otro, suelen tener en común el hecho de estar basados en textos legales internacionales, europeos y nacionales.

Esto también debería estar en conformidad con el Código Deontológico Europeo para el Personal Penitenciario del CdE, que señala las normas esenciales para el tratamiento de los reclusos:

- 1) El personal penitenciario mantendrá y fomentará unos altos estándares de honestidad e integridad personal.
- 2) El personal penitenciario deberá mantener relaciones profesionales positivas con los internos y con las familias de estos.
- 3) El personal penitenciario no permitirá que sus intereses privados, financieros, o de otra clase, entren en conflicto con su función. Es responsabilidad de todo el personal penitenciario evitar dichos conflictos de intereses y el requerir asesoramiento en caso de duda.
- 4) El personal penitenciario se opondrá a todas las formas de corrupción dentro del Servicio Penitenciario. Informarán a los superiores y a otros órganos competentes de cualquier tipo de corrupción en el seno de la Administración Penitenciaria. (Consejo de Europa, 2011, p. 2. traducción de la cita original en inglés).

Muchos países han incorporado estas normas a sus normas penitenciarias nacionales, y se encuentran con frecuencia versiones reformuladas del texto anterior.

Sin embargo, hay otras fuentes y normas que se pueden aplicar en el caso específico del personal que trabaja con internos difíciles, dada la naturaleza tan especializada de este trabajo. Por ello, cada administración penitenciaria debería desarrollar un código regulador por escrito para el personal que desempeñe esta función, además del código ético aplicable a todo el servicio. Una clara comprensión por parte del personal de los estándares de comportamiento profesional que se esperan con este tipo de reclusos reduce las

incidencias de mala praxis que podrían tener como resultado incidentes violentos. Entre las fuentes de información para el desarrollo de este código específico se incluyen el Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la UNODC (2016), las Reglas Nelson Mandela (Naciones Unidas, 2015) y las Reglas Penitenciarias Europeas (Comité de Ministros, 2006).

La Regla 72.4 de las Reglas Penitenciarias Europeas confirma que: «El personal ejercerá su trabajo respetando las normas profesionales y personales» (2006, p. 29, traducción de la cita original en inglés), y en el comentario se indica:

Esta norma subraya el contexto ético de la gestión penitenciaria. Sin un firme contexto ético, una situación en la que se otorga a un grupo de personas un poder considerable sobre otro grupo puede derivar fácilmente en abuso de poder. Este contexto ético no es solo una cuestión de comportamiento de miembros individuales del personal penitenciario hacia los reclusos. Los responsables de las prisiones y de los sistemas penitenciarios deben ser personas con una visión clara y una firme determinación de mantener la más alta calidad de la gestión penitenciaria. Por lo tanto, el trabajo en las prisiones exige una combinación única de cualidades personales y conocimientos técnicos. El personal penitenciario debe tener cualidades personales que le permitan tratar con todos los reclusos de una

manera imparcial, humana y justa. (Comité de Ministros, 2006, p. 86, traducción de la cita original en inglés).

Un ejemplo de la necesidad de un código deontológico especializado para este tipo de personal reside en el reconocimiento de la importancia de la relación que existe entre los funcionarios penitenciarios y los internos difíciles. Esta relación es esencial para alcanzar los tres objetivos establecidos en la introducción.

La Regla 74 de las Reglas Penitenciarias Europeas especifica que «Se prestará especial atención a la gestión de las relaciones entre el personal en contacto directo con los detenidos y estos últimos» (Comité de Ministros, 2006, p. 29, traducción de la cita original en inglés), y en el comentario se indica que: «Esta norma se refiere a la relación entre el personal penitenciario que tiene trato directo con los reclusos y los reclusos bajo su responsabilidad. Se debe prestar especial atención a estos miembros del personal, debido a la dimensión humana de su contacto con los reclusos.» (2006, p. 87, traducción de la cita original en inglés).

Esto se confirma en el Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la UNODC sobre la importancia de las habilidades interpersonales y la orientación:

El personal debería conocer y comprender cómo el comportamiento, la comunicación y las habilidades interpersonales afectan a las expectativas de una persona. Deberían ser conscientes de las barreras que pueden interferir en la comunicación, así como de la forma en que su comportamiento no verbal se interpreta durante la comunicación con los reclusos. La comunicación, tanto verbal como no verbal, es un proceso bidireccional. El comportamiento del personal penitenciario puede afectar tanto positiva como negativamente a las expectativas de las personas y los grupos. Las diferentes formas de comunicación no verbal pueden tener un impacto: por ejemplo, los movimientos exagerados de la mano o la invasión del espacio personal de

una persona pueden agravar una situación. Aunque el personal no siempre puede superar las barreras, puede minimizar sus efectos. El comportamiento puede prevenir conflictos dentro de la prisión (Atabay y Bryans, 2016, p. 27).

Estos puntos pueden formar parte esencial de un código deontológico especializado, de modo que el funcionario comprenda que necesita adaptar su comunicación a la personalidad del interno a fin de desarrollar una relación constructiva.

El funcionario debería prestar un juramento cuando se le encomiende su primer cometido dentro de la administración penitenciaria. Este juramento consistiría en un compromiso solemne de cumplir con las normas éticas en relación con las misiones del agente. Lo que contará será la naturaleza del texto y/o las misiones asignadas a un funcionario público sobre las que el funcionario preste juramento. Este acto debería realizarse ante la autoridad judicial del país que tenga jurisdicción sobre el lugar de trabajo del agente.

Desarrollo y evaluación de la formación

En el desarrollo de programas de formación para personal que gestiona a internos difíciles se debería consultar a profesionales con conocimiento especializado o experiencia relevantes para garantizar que los módulos se ciñen a las mejores prácticas de cada área. Los programas de formación deberían evaluarse periódicamente a través del feedback de quienes imparten la formación y de los participantes. Los programas se deberían actualizar continuamente para incorporar feedback útil, investigaciones que surjan y mejores prácticas. La evaluación de la formación también debería mejorar las prácticas y procedimientos profesionales.

Formación permanente

La formación es crucial para todos los funcionarios penitenciarios que trabajen en un entorno penitenciario, y especialmente para aquellos que trabajen con reclusos de alto riesgo, algunos de los cuales pueden ser manipuladores, combativos, agresivos o amenazadores. Para trabajar en este entorno de alto riesgo, el personal penitenciario necesita una formación adecuada sobre los principios que deberían subyacer en su trabajo y sobre las habilidades humanas y técnicas requeridas (Coyle y Fair, 2018).

La Regla 75 de las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos de Naciones Unidas (las Reglas Nelson Mandela) señala:

- 1) Todo el personal penitenciario poseerá un nivel de educación suficiente y dispondrá de la capacidad y los medios necesarios para desempeñar sus funciones de una manera profesional.
- 2) A todo el personal penitenciario se le impartirá, antes de su entrada en funciones, una capacitación adaptada a sus funciones generales y específicas, que refleje las mejores prácticas contemporáneas de base empírica en el ámbito de las ciencias penales.
- 3) La administración penitenciaria impartirá de manera continua cursos de formación en el empleo con miras a mantener y mejorar los conocimientos y la capacidad profesional del personal después de su incorporación al servicio y durante su carrera profesional (Naciones Unidas, 2015, p. 23, traducción de la cita original en inglés).

La Regla 76 establece: (2) «El personal penitenciario encargado de ciertas categorías de reclusos, o el que sea asignado a otras funciones especializadas, recibirá la capacitación especializada que corresponda.» (2015, p. 23, traducción de la cita original en inglés).

En el Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la UNODC (Artículo 1.8.) también se menciona la necesidad de «formación especial para trabajar con reclusos de alto riesgo» (UNODC, 2016, p. 15, traducción de la cita original en inglés). Por lo tanto, la formación adicional y permanente para este grupo de personal es necesaria, dado el riesgo que conlleva y las crecientes dificultades del entorno.

Salud mental

Los funcionarios que trabajan continuamente con internos difíciles (de alto riesgo/violentos) son más vulnerables a unos mayores niveles de estrés y están expuestos a un mayor riesgo de desgaste, trastorno de estrés postraumático tras un incidente violento y otros problemas de salud mental. Por ello, es imperativo prestar especial atención a la educación de los funcionarios penitenciarios en la gestión de su propia salud mental.

Tal y como se menciona más arriba, la Regla 75, Artículo 3 de las Reglas Mandela especifica que «La administración penitenciaria impartirá de manera continua cursos de formación en el empleo con miras a mantener y mejorar los conocimientos y la capacidad profesional del personal después de su incorporación al servicio y durante su carrera profesional» (Naciones Unidas, 2015, p. 23, traducción de la cita original en inglés).

Esto también se menciona en el Artículo 2.8 del Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la UNODC: «La formación permanente del personal que trabaja con reclusos de alto riesgo puede presentar la ventaja añadida de permitirles tomarse un descanso del estrés del trabajo cotidiano y reflexionar sobre su papel y sus retos» (Atabay y Bryans, 2016, p. 31, traducción de la cita original en inglés). En el mismo artículo, se recomienda proporcionar lo siguiente para garantizar una buena salud mental:

- Cursos de formación continua para mantener y mejorar el conocimiento y la capacidad profesional (formación y clases de reducción del estrés para ayudar al personal a manejar el entorno de trabajo);
- Sesiones periódicas de supervisión individual y de grupo;
- Rotación de puestos, rotación de tareas dentro de la unidad o prisión, rotación periódica fuera de la unidad o el establecimiento;
- Apoyo entre pares;
- Sesiones de asesoramiento confidencial disponibles para el personal que sufre problemas de salud mental, siente estrés o padece un trastorno de estrés postraumático tras un incidente en la prisión.

Enfoque informado sobre traumas

Un enfoque informado sobre traumas para la custodia comprende dos componentes: reconocer que las personas que están en prisión se encuentran a menudo traumatizadas y reconocer que el personal que trabaja en las prisiones puede traumatizarse por su trabajo. Esto reviste una especial importancia a la hora de trabajar con internos difíciles, ya que sus tasas de traumas y trastornos de salud mental son incluso más altas que las de las poblaciones de reclusos generales.

El reconocimiento y la comprensión del papel que desempeñan los traumas a la hora de contribuir al encarcelamiento de una persona y el papel que dicho encarcelamiento puede desempeñar a la hora de perpetuar los traumas son vitales en las prisiones. El efecto de los traumas representa una carga pesada para el personal del servicio penitenciario, los reclusos, sus familias y sus comunidades debido a los problemas de comportamiento que crean. A fin de rehabilitar a los reclusos, proteger al personal de los servicios penitenciarios de daños físicos y emocionales y reducir el riesgo de reincidencia tras la puesta en libertad, se recomienda una formación básica sobre la custodia informada sobre traumas.

Las normas mínimas de formación sobre el enfoque informado sobre traumas deberían comprender varios elementos:

- Una comprensión del impacto de los traumas en el camino a la delincuencia de una persona, incluido el impacto de las experiencias adversas de la infancia (ACE);
- Una comprensión del hecho de que la transición por el sistema de justicia penal puede exacerbar los traumas y otros problemas de salud mental;
- Una comprensión del hecho de que el personal penitenciario se traumatiza con frecuencia a causa de su trabajo con internos difíciles, e información sobre la forma de acceder a ayuda si esto ocurre.

Comunicación e interacción con reclusos y otros

Las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos de Naciones Unidas (Reglas Nelson Mandela), en particular el Artículo 77, indican: «Todo el personal penitenciario deberá conducirse y cumplir sus funciones, en toda circunstancia, de manera que su ejemplo inspire respeto y ejerza una influencia beneficiosa en los reclusos» (Naciones Unidas, 2015, p. 23, traducción de la cita original en inglés). El Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley de las NN. UU. indica en su artículo 7: «Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley no cometerán ningún acto de corrupción. También se opondrán rigurosamente a todos los actos de esa índole y los combatirán» (Naciones Unidas, 1979, p. 3, traducción de la cita original en inglés). Por ello, el código ético de cada país deberá indicar que el personal penitenciario deberá mantener altos estándares de probidad e integridad personal, especialmente cuando interactúe con internos difíciles. Los funcionarios deberán abstenerse de realizar cualquier acto, declaración o escrito que pueda poner en riesgo la seguridad y el buen orden de los establecimientos y servicios. Como mínimo, el personal de la administración penitenciaria se debe entre sí y debe a los internos en su custodia respeto mutuo, ayuda y asistencia.

Las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos Adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (1955) establecían en su artículo 54:

- 1) Los funcionarios de los establecimientos no deberán, en sus relaciones con los reclusos, recurrir a la fuerza, salvo en caso de legítima defensa, de tentativa de evasión o de resistencia por la fuerza o por inercia física a una orden basada en la ley o en los reglamentos. Los funcionarios que recurran a la fuerza se limitarán a emplearla en la medida estrictamente necesaria e informarán inmediatamente al director del establecimiento sobre el incidente.
- 2) Los funcionarios penitenciarios recibirán un entrenamiento físico especial que les permita dominar a los reclusos violentos.
- 3) Salvo en circunstancias especiales, los agentes que desempeñan un servicio en contacto directo con los presos no estarán armados. Por otra parte, no se confiará jamás un arma a un miembro del personal sin que este haya sido antes adiestrado en su manejo (Naciones Unidas, 1955, p. 8, traducción de la cita original en inglés).

Cada país y cada organización deberían reforzar a través de la formación la idea de que los

funcionarios penitenciarios solo pueden emplear la fuerza en caso de autodefensa o intento de fuga, o en caso de resistencia a una orden dada que esté contemplada por la legislación o las normativas. Este último caso está justificado cuando se requieran la seguridad y el orden o la seguridad de la persona se vea amenazada. Es imperativo que el personal penitenciario cuente con las habilidades de comunicación, relacionales y físicas requeridas para poder tratar con detenidos agresivos. Además, esto se confirma mediante la Recomendación R(82) 17 del Comité de Ministros del CdE a los Estados Miembros sobre la Custodia y el Trato de los Reclusos Peligrosos: «9. asegurar, si procede, que las unidades de seguridad reforzada dispongan del número de lugares, personal e instalaciones necesarios; 10. proporcionar adiestramiento adecuado a todo el personal relacionado con la custodia y el tratamiento de los reclusos peligrosos» (Comité de Ministros, 1982, traducción de la cita original en inglés).

Si bien la formación puede cubrir temas muy explícitos como valores y ética, el marco jurídico y los objetivos de servicio, el cuidado de las personas o las relaciones y prácticas profesionales, no debería limitarse solamente a la adquisición de conocimiento. Aunque su evaluación es compleja, la formación debería

ayudar a reforzar las habilidades analíticas y de toma de decisiones de los funcionarios y, como elemento importante, la confianza en su juicio. Es esto lo que le permitirá medir las dificultades de cada situación profesional experimentada, teniendo en cuenta varios factores de riesgo, así como responder de forma coherente y apropiada.

Tal y como se menciona en el Manual de gestión de reclusos de alto riesgo de la UNODC:

Los reclusos pueden tratar de minar la profesionalidad del personal y de explotar al personal débil para obtener bienes ilícitos, recibir ayuda para un intento de fuga o actuar como conducto hacia grupos delictivos fuera de la presión. El personal penitenciario necesita, por lo tanto, cumplir altos estándares de conducta profesional y personal en todo momento. Deberían realizar sus tareas de forma leal, consciente, honesta y con integridad. El personal debería ser amable, razonable y justo en su trato con todos los reclusos, colegas y el público en general. Deberían tratar las personas con decencia y respeto. Todo el personal debería cumplir las políticas y procedimientos. Los directores deberían garantizar el mantenimiento de los estándares de comportamiento y conducta. El personal debería asumir la responsabilidad sobre sus actos (Atabay y Bryans, 2016, p. 26, traducción de la cita original en inglés).

A través de la formación se debería animar a los funcionarios a asumir la responsabilidad sobre su comportamiento profesional. Esto requiere que la formación proporcione un alto nivel de habilidades interpersonales para el manejo de conflictos y también para el reconocimiento del personal por parte de sus superiores.

Acreditación de los instructores

La gestión de internos difíciles representa dificultades significativas para todas las autoridades penitenciarias. A fin de gestionar a los internos difíciles de forma segura y al mismo tiempo respetando los derechos humanos de los reclusos, las Academias de Formación Penitenciaria deberán asegurarse de que el personal seleccionado para trabajar con estos reclusos se beneficia de un currículo de formación holístico y hecho a medida conformado por mejores prácticas nacionales e internacionales (Adams y Carr, 2019). Las distintas jurisdicciones deberán asegurarse de que este tipo de formación forme parte de un programa específico diseñado con y para las autoridades penitenciarias, que posteriormente se imparta a destinatarios como los funcionarios de prisiones que trabajen con internos difíciles y/u otras áreas especializadas.

Para alcanzar un alto nivel de servicio, se deberán desarrollar medidas de protección, políticas y formación especializada conformadas por la investigación y mejores prácticas nacionales e internacionales, y proporcionar a los funcionarios de prisiones que gestionen a internos difíciles. Estos paquetes de formación deberían estar diseñados específicamente para proporcionar al personal penitenciario que trabaje con esta cohorte de reclusos el conocimiento, las habilidades y las capacidades de operación que les permitan trabajar en un entorno de alta dificultad física y personal. El currículo de formación también debería proporcionar a los funcionarios de prisiones las habilidades psicológicas que les ayuden a comprender el comportamiento violento, sus causas y efectos, así como a gestionar los riesgos que plantea esta cohorte de reclusos y reducir su comportamiento violento a fin de reintegrarlos en la población de reclusos más amplia (Atabay y Bryans, 2016).

El personal que proporcione módulos de formación específicos debería estar formado por tutores, docentes e instructores técnicos, operativos y de seguridad cualificados y experimentados, acreditados por la Academia de Formación Penitenciaria de cada jurisdicción, así como por otros organismos profesionales internacionales similares. Esta categoría debería incluir expertos en Control y contención, técnicas de intervención, seguridad dinámica y habilidades penitenciarias, especialistas en administración y IT, etc. Otros módulos como los pertenecientes a la legislación y el estado

de derecho, derechos humanos, psicología, etc. deberían estar impartidos por tutores cualificados de instituciones de enseñanza superior (facultades/universidades) reconocidas y acreditadas conforme a los marcos nacionales e internacionales (Adams y Carr, 2019).

Evaluación de riesgos y gestión de internos difíciles

Las mejores prácticas internacionales indican que la forma más efectiva de gestionar a los reclusos difíciles es mediante la adopción de un enfoque holístico multidisciplinar del riesgo que implique la participación de personal y dirección penitenciarios, equipos de psicología, salud mental y cuidado de la salud, educación, capellanía, etc. (Atabay y Bryans, 2016). Los miembros del MDT deberían reunirse con regularidad, y cada uno de ellos debería aportar información relevante para su cargo, lo que a su vez conforme el proceso de toma de decisiones respecto al riesgo, el cuidado y el plan de gestión de cada recluso. El propósito de estas reuniones es garantizar que los cambios clave en el riesgo y/o comportamiento de un recluso se debatan de forma colectiva, que se tomen decisiones bien fundadas y que los reclusos sean informados de dichas decisiones y de lo que significan para su futura gestión. Además, estos foros se designan para favorecer una mejor comunicación y coherencia en el enfoque, y sirven de apoyo para todo el MDT, así como para los reclusos a su cuidado. Dado que los funcionarios de prisiones gestionan a estos reclusos a diario, su papel en la primera línea de los MDT no puede ser subestimada.

Para ayudar a determinar las disposiciones del régimen para internos difíciles, los funcionarios de prisiones que trabajen con esta cohorte de reclusos en particular debería recibir formación sobre Evaluación de riesgos y Gestión de riesgos. Los módulos de formación deberían incluir la forma de utilizar la información operativa y de seguridad para evaluar el nivel de riesgo de violencia de una persona hacia el personal, hacia otros reclusos y contra el buen orden, y aplicar este conocimiento a la toma de decisiones relativas al número de personal requerido para gestionar a los reclusos, su acceso a visitas, actividades, movimiento interno y asociación, escoltas y la mejor forma de responder a cambios dinámicos inesperados en el comportamiento y el riesgo de un recluso.

Además de la formación sobre evaluación de riesgos operativos y de seguridad, los funcionarios de prisiones deberían recibir formación psicológica que les permita comprender la evolución histórica de un interno y su camino hacia la violencia, así como formación sobre el modo de considerar formalmente el riesgo de los reclusos de provocarse daños a sí mismos y a los demás (conocido como formulación). Los funcionarios de prisiones serían capaces entonces de incorporar información, orientación y objetivos diseñados para maximizar la calidad de vida

de los reclusos, así como de mantener vínculos apropiados con fuentes externas de apoyo (relaciones prosociales) y ayudar a los reclusos en su cambio hacia el desarrollo de sus propios planes de atención y gestión individuales (Coyle y Fair, 2018).

Igualdad, diversidad e inclusión

La promoción de la igualdad, la diversidad y la inclusión en las prisiones no es solo una obligación moral, sino también legal. Las autoridades penitenciarias tienen la responsabilidad de garantizar que no exista discriminación alguna del personal o de los reclusos por motivos de género, raza, etnia o religión. Esto incluye la discriminación organizativa más amplia y la discriminación practicada de forma individual. La igualdad, la diversidad y la inclusión aparecen reflejadas en los documentos legislativos y orientativos internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948/2015), las Directrices del Consejo de Europa sobre la contratación, selección, educación, formación y desarrollo profesional del personal penitenciario (Consejo de Europa, 2019), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Naciones Unidas, 1966) y las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos (Naciones Unidas, 2015).

El Artículo 14 del Convenio Europeo sobre Derechos Humanos y las Reglas Penitenciarias Europeas señala que:

«no deberá existir discriminación alguna por razón de sexo, raza, color, lengua, religión, ideología política o de otro tipo, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación. Se debe tener en cuenta la diversidad y las distintas necesidades individuales de los reclusos». Las directrices del Consejo de Europa se hacen eco de este hecho incluyendo la atención a las cuestiones de género y las prácticas antidiscriminatorias como componentes clave de la formación para el personal. Se recomienda que el personal que trabaje con internos difíciles reciba formación adicional sobre la diversidad, teniendo en cuenta los grupos minoritarios más representados dentro de su país y cultura y aquellos que experimentan la mayor discriminación (Tribunal Europeo de Derechos Humanos, 2010, p. 13, traducción de la cita original en inglés).

Formación sobre seguridad

Mantener un equilibrio adecuado entre las medidas de seguridad y las obligaciones contempladas en la legislación internacional, en especial aquellas relacionadas con los derechos humanos fundamentales de los reclusos y el trato en custodia, puede ser un verdadero reto para las autoridades penitenciarias que traten con reclusos difíciles de gestionar debido a su comportamiento violento y disruptivo (Coyle y Fair, 2018). Para lograrlo, se debería mantener un equilibrio adecuado entre la seguridad física, procedimental y dinámica en relación con todos los reclusos, incluidos los difíciles o violentos y disruptivos. Además, para alcanzar un alto nivel de servicio, se deberán desarrollar medidas de protección, políticas y formación especializada conformadas por la investigación y mejores prácticas nacionales e internacionales, y proporcionarlas a los funcionarios de prisiones que gestionen a internos difíciles (Adams y Carr, 2019).

Tal y como se menciona anteriormente, a fin de gestionar a los internos difíciles de forma segura y al mismo tiempo respetando los derechos humanos de los reclusos, las Academias de Formación Penitenciaria deberán asegurarse de que el personal seleccionado para trabajar con estos reclusos se beneficia de un currículo de formación holístico y hecho a medida. A fin de salvaguardar por igual al personal penitenciario y a los reclusos, las jurisdicciones individuales deberán garantizar que, además de la formación básica impartida a todos los funcionarios de prisiones, se imparte un nivel avanzado de formación (incluidos módulos relativos a la seguridad) a los funcionarios de prisiones que trabajen con internos difíciles.

El currículo de formación sobre seguridad debería estar diseñado específicamente para proporcionar al personal que trabaje con esta cohorte de reclusos el conocimiento, las habilidades y las capacidades de operación para comprender el comportamiento violento y la forma de gestionar con seguridad a los internos difíciles, lo que a su vez les permitiría trabajar de forma efectiva en un entorno de alta dificultad física y personal (Atabay y Bryans, 2016). Estos módulos de formación deberán estar impartidos por tutores, docentes e instructores técnicos, operativos y de seguridad cualificados y experimentados, acreditados por la Academia de Formación Penitenciaria de cada jurisdicción, así como por otros organismos profesionales internacionales similares. Esta categoría debería incluir expertos en Control y contención, técnicas

de intervención, seguridad procedimental y dinámica, así como especialistas en legislación y estado de derecho, derechos humanos, etc. (Adams y Carr, 2019).

Módulos de formación sobre seguridad recomendados

Uso de la seguridad física

El currículo de formación sobre seguridad deberá incluir módulos de formación sobre el uso de dispositivos físicos auxiliares para la seguridad, tales como cerrojos, sistemas de alarmas, detectores de metales y máquinas de rayos X, radios, armas de fuego (si procede), cámaras de televisión de circuito cerrado (CCTV) y cámaras portátiles (BWC), etc., así como formación sobre el uso de instrumentos de seguridad físicos como cadenas y esposas (Comité de Ministros, 2006, pp. 27-28).

Seguridad procedimental

La formación sobre seguridad debería incluir módulos sobre cómo utilizar políticas y procedimientos, medidas de protección así como información operativa y de seguridad para gestionar a los reclusos que presenten un alto riesgo de violencia hacia el personal, hacia otros reclusos y contra el buen orden. Los directores de prisión/unidad serán entonces capaces de aplicar este conocimiento a la toma de decisiones relativas al número de personal requerido para gestionar a los reclusos, su acceso a visitas, actividades, movimiento interno y asociación, escoltas y la mejor forma de responder a cambios dinámicos inesperados

en el comportamiento y el riesgo de un recluso (Atabay y Bryans, 2016).

Los procedimientos operativos y de seguridad pueden cubrir muchos aspectos del trabajo relacionado con la seguridad, y las buenas prácticas sugieren que el personal que gestiona a internos difíciles debería recibir formación que cubra:

- a) registro (personal y de celda/propiedad), teniendo en cuenta los elementos que representan un riesgo;
- b) monitorización de reclusos;
- c) evaluación y clasificación de reclusos;
- d) monitorización del contacto de los reclusos con el mundo exterior (teléfono, correo, visitas, etc.);
- e) comunicaciones y vigilancia (radios, CCTV, BWC), y
- f) sistemas de recopilación de información y de inteligencia de seguridad.

Seguridad dinámica y procedimientos de control y contención

La formación sobre seguridad también deberá incluir módulos de formación sobre seguridad dinámica y técnicas avanzadas de Control y contención. Cuando sea posible, estos módulos deberían combinar el uso de formación práctica con ejercicios de simulación que repliquen incidentes/sucesos reales en los que estén implicados internos difíciles, a fin de mejorar las capacidades operativas de los funcionarios que gestionen a esta particular cohorte de reclusos. Las organizaciones deberían considerar la sugerencia de que el personal que gestiona a internos difíciles debería recibir información relativa a los siguientes aspectos:

- a) Derechos humanos y uso de la fuerza
- b) Resolución de conflictos y técnicas de desescalada
- c) Formación como personal de primera intervención (incidentes, lucha contra incendios, etc.)
- d) Técnicas de control y contención (utilizando dispositivos auxiliares e instrumentos de seguridad, esposamiento, escolta, confrontación con internos violentos armados/no armados, intervención como parte de un equipo, etc.).

Conclusión

El propósito de esta guía para normas mínimas es incrementar la capacidad de cada administración penitenciaria europea para mejorar la formación que proporciona a los funcionarios que trabajan con internos difíciles. La mejor comprensión de lo que constituyen las normas mínimas a alcanzar mejorará el desempeño del personal y permitirá al servicio cumplir mejor su doble misión de seguridad pública acompañada de la rehabilitación de reclusos violentos. Trata de proporcionar referencias profesionales basadas en textos internacionales y normas penitenciarias europeas, así como en datos provenientes de la investigación.

También recurre a numerosos logros metodológicos ya implementados en determinados países. Esto se traduce en la necesidad de adquirir conocimiento del marco legislativo y regulador, el respeto por la ética, la implementación de una relación positiva para establecer un posicionamiento profesional apropiado, el respeto por los procedimientos de seguridad, un enfoque multidisciplinar, el dominio de herramientas de evaluación para desarrollar un plan de apoyo a la persona detenida, el cuidado apropiado para la persona a través del conocimiento de mecanismos biológicos, psicológicos y sociales.

Para garantizar esta competencia a largo plazo dentro de estas unidades, este grupo de expertos cree que es imperativo que el personal sea capaz de estar acompañado por un psicólogo o un especialista en supervisión, en función del país. Esta supervisión permitirá a los agentes evaluar las posibles dificultades del cuidado de los reclusos, pero también definir métodos específicos de atención en caso de dificultad. En este sentido, el apoyo psicológico del que se beneficia el personal que trabaja en estas unidades específicas debería permitir, si esto puede constituir una clave para el éxito en la atención, profundizar en la reflexión sobre sus interacciones con los reclusos. Los expertos también subrayan que este apoyo al personal es esencial debido a su exposición a situaciones complejas y estresantes. Por tanto, esto se debe tener en cuenta en la formación de personal, y también ha sido recordado por las NN. UU.:

El Artículo 75 de las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos de Naciones Unidas

(Reglas Mandela) establece que la formación en servicio del personal que trabaja con reclusos de alto riesgo puede presentar la ventaja añadida de permitirles tomarse un descanso del estrés del trabajo cotidiano y reflexionar sobre su papel y sus retos (Naciones Unidas, 2015, p. 23).

Los funcionarios que trabajan continuamente con reclusos difíciles (de alto riesgo o violentos) son más vulnerables, ya que se encuentran bajo niveles de estrés más altos y presentan un mayor riesgo de desgaste. A fin de comprender mejor su trabajo cotidiano, es importante que el personal sea consciente de sus límites, sus responsabilidades y su papel dentro del MDT.

En vista de las cualidades requeridas, estas normas subrayan que cada país debe garantizar la contratación de calidad, antes de la formación, teniendo en cuenta la experiencia profesional acreditada, las habilidades físicas y psicológicas para trabajar con reclusos difíciles y las capacidades de trabajo en equipo respetando su vez las misiones de cada uno. Además, la clave para el éxito reside en unidades específicas para la atención de personas detenidas con personal específico sujeto a una monitorización rigurosa.

Por esta razón, al final de la formación, se deben proporcionar oportunidades de desarrollo profesional permanente para permitir al personal perfeccionar su conocimiento profesional y un mejor conocimiento propio. Estas oportunidades deberán estar formalizadas por cada país para el bienestar profesional del personal y para garantizar la calidad del servicio. Aprender la profesión ya no es suficiente: uno tiene que aprender también a vivir su profesión.

Abreviaturas

ACE	Experiencias adversas de la infancia (Adverse Childhood Experiences)
BWC	Cámaras portátiles (que se llevan en el cuerpo) (Body-Worn Cameras)
CdE	Consejo de Europa
EPTA	Red de Academias Europeas de Formación Penitenciaria (European Penitentiary Training Academy Network)
UE	Unión Europea
EuroPris	Organización Europea de Prisiones y Servicios Correccionales (European Organisation of Prison and Correctional Services)
MDT	Equipo multidisciplinar (Multi-Disciplinary Team)
NHC	Comité de Helsinki de los Países Bajos (Netherlands Helsinki Committee)
OSCE	Organización por la Seguridad y la Cooperación en Europa (Organization for Security and Co-operation in Europe)
SIG	Grupo de Interés Especial (Special Interest Group)
NN. UU.	Naciones Unidas
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (United Nations Office on Drugs and Crime)

Referencias

Adams, T. y Carr, N. (2019). *Guidelines Regarding Recruitment, Selection, Education, Training and Professional Development of Prison and Probation Staff*. Consejo de Europa. <https://bit.ly/2PW5zml>

Atabay, T. y Byans, S. (2016). Manual de gestión de reclusos de alto riesgo. En *Unodc*. Oficina de las Naciones Unidas. <https://bit.ly/38F2zBY>

Comité de Ministros. (1982). Recomendación R(82) 17 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la Custodia y el Trato de los

Reclusos Peligrosos. Consejo de Europa. <https://bit.ly/30JhK8B>

Comité de Ministros. (2006). Reglas Penitenciarias Europeas. Consejo de Europa. <https://bit.ly/3tiluu2>

Consejo de Europa. (2011). Código Deontológico Europeo para el Personal Penitenciario. International Centre for Prison Studies. <https://bit.ly/2OuWoJy>

Consejo de Europa. (2019). Directrices sobre la contratación, selección, educación, formación y desarrollo profesional del personal penitenciario. Comité Europeo para los Problemas Criminales <https://bit.ly/2PW5zml>

Coyle, A., Fair, H. (2018), *A Human Rights Approach to Prison Management – Handbook for Prison Staff*, Institute for Criminal Policy Research, Birkbeck, Universidad de Londres, Reino Unido. Procedente de: <https://bit.ly/3qP82wb>

Tribunal Europeo de Derechos Humanos. (2010). *Convenio Europeo de Derechos Humanos*. Consejo de Europa. <https://bit.ly/38AU5Gr>

Naciones Unidas. (1955). *Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos Adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663 C (XXIV) de 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977. OBSERVACIONES PRELIMINARES*. <https://bit.ly/3bOaMpf>

Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. OHCHR. <https://bit.ly/3bLBWgh>

Naciones Unidas. (1979). *Código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley* (pp. 1-4). <https://bit.ly/2Q3VHHM>

Naciones Unidas. (2015). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://bit.ly/3rSpFfY> (Publicación original de 1948)

Naciones Unidas. (2015). *Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos de Naciones Unidas (Reglas Nelson Mandela)*. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. <https://bit.ly/3vp7PTR>



Secretaría de la EPTA

La Organización Europea de Prisiones y Servicios Correccionales (EuroPris) se encarga de la gestión de la Secretaría de la EPTA y se puede contactar a través de las siguientes direcciones postales y de visitas.

Correo electrónico:
secretariat@epta.info

Dirección postal: EuroPris

P.O. Box 13635
2501 EP La Haya
Países Bajos

Dirección para visitas:

Bezuidenhoutseweg 20
2594 AV, La Haya
Países Bajos



Seirbhís Phríosúin
na hÉireann
Irish Prison Service




MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
*Liberté
Égalité
Fraternité*


École nationale
d'administration
pénitentiaire



www.epta.info