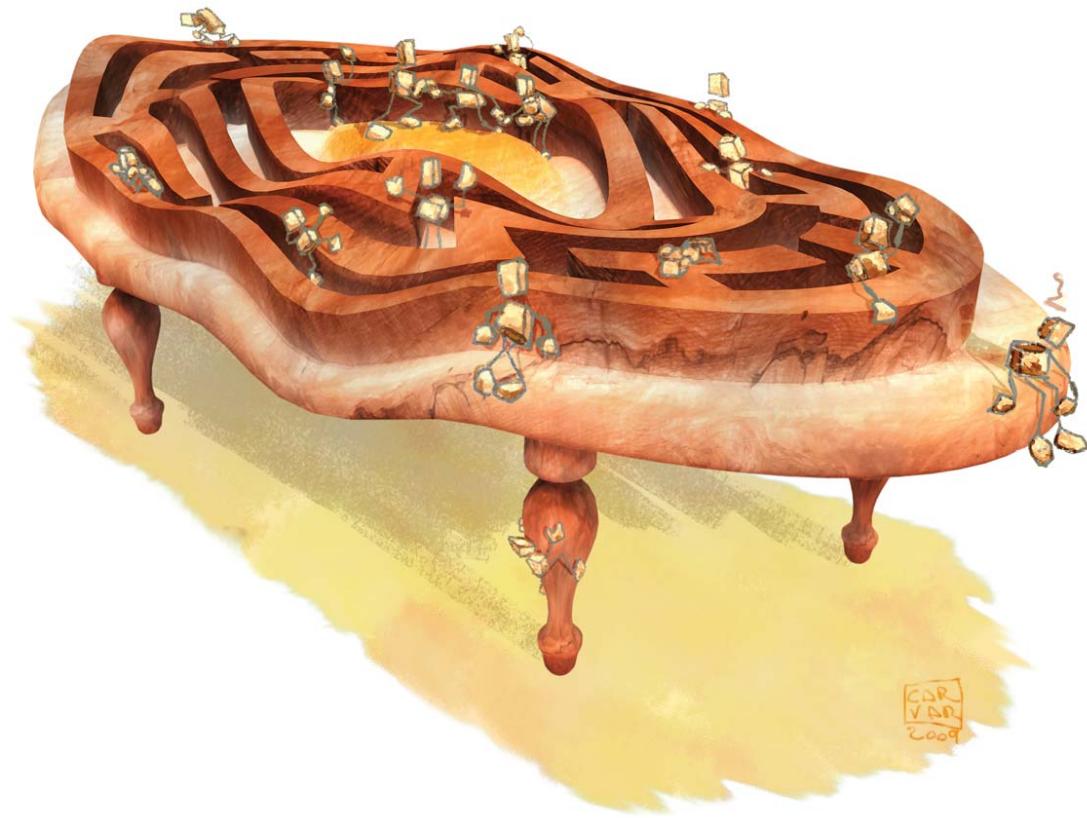

**JUSTICIA RESTAURATIVA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS
DE MEDIACIÓN PENAL EN EUSKADI. EVALUACIÓN
EXTERNA DE SU ACTIVIDAD
(OCTUBRE 2008– SEPTIEMBRE 2009)**



Gema Varona Martínez
Con la colaboración de Laura Vozmediano Sanz e Izaskun Orbegozo
Oronoz
Donostia-San Sebastián, diciembre de 2009

ÍNDICE:

I. Introducción

1. Motivo y límites de la evaluación externa
2. Objetivos
 2. 1 Objetivo general: evaluar el impacto de los SMP como actuación pública
 2. 2 Objetivos específicos: valorar cómo los SMP disminuyen los procesos de victimización en sentido amplio
3. Metodología: marco teórico, independencia, herramientas y plan de trabajo
 3. 1 Marco teórico
 3. 2 Independencia
 3. 3 Herramientas metodológicas
 3. 4 Plan de trabajo
4. Estructura
5. Agradecimientos

II. El origen, funcionamiento y desarrollo de los Servicios de Mediación Penal (SMP) de Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz en el marco de la expansión internacional de la justicia restaurativa

1. Justicia restaurativa: concepto e investigaciones recientes
2. La globalización de la justicia restaurativa y la dispersión de sus perspectivas
3. Interrogantes abiertos
 3. 1 Teóricos
 3. 2 Prácticos
4. Origen y evolución de los SMP vascos
 4. 1 De la mediación penal con menores infractores a la mediación penal con adultos en el Estado español
 4. 2 Creación de los SMP vascos
 4. 3 Objetivos, características e incardinación en el proceso penal de la mediación desarrollada por los SMP
 4. 4 Fases y modalidades de la mediación desarrollada por los SMP
 4. 5 Tiempos de la mediación desarrollada por los SMP

III. Análisis de los Informes Estadísticos de Actividad de los SMP en el período de 1 de octubre de 2008 a 30 de septiembre de 2009

1. Datos anuales de 2008
2. Datos de los tres primeros trimestres de 2009
 2. 1 Volumen de trabajo
 2. 2 Tipo y resultados de la intervención
 2. 3 Perfil sociodemográfico de las personas atendidas
 2. 4 Proceso de mediación
 2. 5 Algunas relaciones entre variables
3. Las infracciones penales que no se derivan a los SMP. Recapitulación sobre los contrastes de las memorias internas con los datos sobre la criminalidad registrada de la Fiscalía General del Estado
 3. 1 Fiscalía de Álava
 3. 2 Fiscalía de Gipuzkoa
 3. 3 Fiscalía de Bizkaia
4. Recapitulación

IV. El impacto de los SMP según las partes implicadas en la mediación. Los retos de un estudio longitudinal

1. Metodología
 1. 1 Objetivo
 1. 2 Selección y características de la muestra (2008-2009): número de entrevistados, variables sociodemográficas, año de inicio de la mediación y estado de la reparación
 1. 3 Metodología. Contacto y actitud de los participantes. Preparación de las entrevistadoras y principio de confidencialidad. Duración de las entrevistas (2008-2009)
 1. 4 Variables del cuestionario (2008-2009)
 1. 5 Tratamiento estadístico y análisis de los datos
2. Descripción conjunta y desglosada por SMP de los resultados de las entrevistas (2008-2009)
 2. 1 Tipología delictiva
 2. 2 Tipo de mediación
 2. 3 Existencia de acuerdo
 2. 4 Motivación para participar en la mediación
 2. 5 Aspectos positivos y mejorables del proceso de mediación
 2. 6 Recomendación a otras personas y disposición para volver a participar
 2. 7 Apoyo para participar en el proceso de mediación

2. 8 Atención a problemas de fondo (económicos, psicológicos, familiares, de salud, educacionales, culturales...) en las sesiones del proceso de mediación
2. 9 Opinión sobre la utilidad de la mediación para la prevención o pacificación
2. 10 Valoración de los mediadores
2. 11 Deseo de haber sido acompañado por amigos, familiares u otros
2. 12 Valoración del lugar donde se realiza el proceso de mediación
2. 13 Habiendo alcanzado un acuerdo: percepción de que el acuerdo es justo
2. 14 Valoración positiva del encuentro o de la mediación indirecta
2. 15 Preocupación por el encuentro cara a cara (mediaciones directas)
2. 16 Voluntad de colaboración
2. 17 Detalles de opiniones de víctimas y personas de doble rol
2. 18 Detalles de opiniones de personas denunciadas y doble rol
2. 19 Para todas las personas entrevistadas: percepción positiva sobre el cumplimiento del acuerdo
2. 20 Para todos los casos sin acuerdo: motivos por los que se cree que no hubo acuerdo
2. 21 En caso de repetir en mediación, voluntad de hacerlo directamente
2. 22 Relación entre las partes
3. Relaciones entre variables. Algunos indicios sobre factores que influirían en el funcionamiento de los servicios y la satisfacción de los usuarios: análisis global (2008-2009)
 3. 1 Prevención de conflictos y relación entre las partes
 3. 2 Prevención de conflictos y delito principal en el expediente
 3. 3 Prevención de conflictos y modalidad de mediación
 3. 4 Relación entre el género y otras variables estudiadas
 3. 5 Relaciones entre los participantes en el proceso: influencia en otras variables
 3. 6 Entrevistados con rol de víctima o doble rol: relaciones entre variables
 3. 7 Preocupación por el encuentro cara a cara y rol desempeñado en la mediación
 3. 8 Entrevistados con rol de imputado o doble rol: relaciones entre variables
 3. 9 Consideración de que el acuerdo es justo y modalidad de mediación
 3. 10 Consideración de que el acuerdo es justo y rol del entrevistado
 3. 11 Consideración de que el acuerdo es justo y reparación terminada o no
 3. 12 Relación entre el rol en la mediación y otras variables estudiadas
 3. 13 Relación entre el tipo de mediación y el alcanzar un acuerdo
 3. 14 Relación entre el tipo de mediación y la preocupación por encontrarse cara a cara
 3. 15 Correspondencia entre la motivación y los aspectos positivos y negativos
 3. 16 Relación entre la modalidad de mediación y el delito principal
 3. 17 Relación entre la modalidad de mediación y satisfacción (repetir y recomendar)
 3. 18 Relación entre el acuerdo y satisfacción (repetir y recomendar)
 3. 19 Modalidad de mediación experimentada y modalidad escogida en caso de declarar que repetiría
 3. 20 Diferencias en la valoración media de los mediadores en función de diversas variables
4. Estudio longitudinal en el SMP de Barakaldo (2007-2009)
 4. 1 Metodología
 4. 2 Descripción de los resultados
 4. 3 Análisis de los resultados. Contrastes respecto de la primera entrevista realizada en 2007
5. Recapitulación

V. El trabajo cotidiano de los SMP en palabras de los mediadores

1. Cuestionario para mediadores
 1. 1 Consideraciones generales. Número y género de los mediadores
 1. 2 Respuestas a preguntas cerradas
 1. 3 Respuestas a preguntas abiertas
2. Grupo de discusión con los coordinadores de los SMP
 2. 1 Objetivo y selección de los participantes
 2. 2 Desarrollo
3. Recapitulación del análisis de los cuestionarios y del grupo de discusión

VI. Los SMP desde el prisma institucional público y de los operadores jurídicos: Dirección del Gobierno Vasco, miembros de la judicatura, la fiscalía, secretarios judiciales, letrados, personal de los SAV, SAOS y SAER y otros profesionales que pueden actuar como acompañantes de las partes en la mediación

1. Dirección de Ejecución Penal/de Justicia del Gobierno Vasco
2. Miembros de la judicatura, fiscalía, secretarios judiciales y letrados
 2. 1 Selección de la muestra y formato del cuestionario
 2. 2 Valoración global de los jueces, fiscales y secretarios judiciales
 2. 3 Jueces/magistrados

- 2. 4 Fiscales
- 2. 5 Secretarios judiciales
- 2. 6 Letrados
- 3. Personal de los SAV, SAOS y SAER
 - 3. 1 SAV
 - 3. 2 SAOS y SAER
 - 3. 3 Recapitulación
- 4. Otros profesionales que pueden acompañar a las partes en las mediaciones. Notas de campo sobre la entrevista a un educador participante como apoyo en una mediación

VII. La actividad de los SMP a través de la observación directa y del análisis documental de casos comparados

- 1. Visitas a los SMP: observación directa de los locales y de mediaciones
 - 1. 1 Visita al SMP de Barakaldo
 - 1. 2 Visita al SMP de Bilbao
 - 1. 3 Visita al SMP de Donostia-San Sebastián
 - 1. 4 Visita al SMP de Vitoria-Gasteiz
 - 1. 5 Recapitulación
- 2. Observación documental a través de un estudio comparado de casos mediados
 - 2. 1 Selección de los casos mediados
 - 2. 2 Análisis comparativos de casos similares del SMP de Barakaldo
 - 2. 3 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Bilbao
 - 2. 4 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Bilbao
 - 2. 5 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Bilbao
 - 2. 6 Recapitulación

VIII. Conclusiones generales

IX. Recomendaciones específicas

Abreviaturas utilizadas

Bibliografía

Anexos

1. Propuesta, presupuesto y respaldo institucional de la evaluación externa
2. Ficha de contacto
3. Cuestionario para la encuesta telefónica a partes implicadas en la mediación y recodificación de variables
4. Cuestionario *on line* para la Dirección del Gobierno Vasco
5. Cuestionario *on line* para los jueces, fiscales y secretarios judiciales
6. Cuestionario *on line* para mediadores
7. Cuestionario *on line* para letrados (favorables y críticos)
8. Cuestionarios para los SAV, SAOS y SAER
9. Guía para el grupo de discusión con los coordinadores de los SMP
10. Cuestionario de recontacto para personas denunciantes/denunciadas ya entrevistadas en 2007
11. Protocolo de observación de los locales de los SMP
12. Protocolo para el análisis comparado de casos por cada SMP
13. Protocolo de observación de encuentros mediados
14. Listado de figuras y tablas para el análisis de las entrevistas telefónicas a partes denunciantes y denunciadas

“La altura del ojo del observador es lo que marca el punto de fuga, el centro de la visión: pero ni el lenguaje ni el ojo son capaces de superponer fácilmente perspectivas contrarias porque la imagen se deforma y los paisajes devienen, como las figuras de Escher, rompecabezas imposibles” (Durán 1998, 12).

I. INTRODUCCIÓN

1. MOTIVO Y LÍMITES DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

Los Servicios de Mediación Penal se definen como servicios públicos para el desarrollo de la justicia restaurativa en Euskadi¹. Ante la inexistencia de una definición precisa de justicia restaurativa, que satisface a todos los expertos en la materia, en el ámbito internacional contamos con una serie de estándares en que se subrayan notas comunes². Básicamente se trata del encuentro voluntario y dialogado, entre las personas denunciantes y denunciadas en el ámbito penal, con el objeto de reparar los diversos daños personales, relaciones y sociales ocasionados en el contexto de una infracción penal. Para ello se cuenta con la intervención de mediadores y, en ocasiones, de personas de apoyo a las partes que facilitan su participación y aseguran la reparación.

En el año 2008 se entregó la evaluación externa correspondiente a los seis primeros meses de actividad del SMP de Barakaldo, pionero en Euskadi (Varona 2008)³. Siguiendo su propuesta, a comienzos de 2009, las personas coordinadoras de los cuatro SMP vascos, existentes entonces en Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, se pusieron en contacto con la autora de aquel primer trabajo para plantear la posibilidad de una evaluación anual de los cuatro servicios. Avanzada la evaluación, los cuatro SMP estuvieron de acuerdo en que el informe final fuera conjunto por razones de sistematización.

¹ Términos empleados en su folleto explicativo a los ciudadanos, distribuido en los Juzgados. Se recoge también en la página web del Gobierno Vasco sobre la administración de justicia (<http://www.justizia.net>).

² Se trata de los mismos estándares internacionales indicados en la evaluación externa anterior y recogidos en normativa internacional de diversa vinculación jurídica. Dentro del Consejo de Europa destacamos la *Recomendación N.º R. (99) 19 del Comité de Ministros sobre la mediación en asuntos penales*; la *Resolución Ministerial N.º 2 sobre la misión social del sistema de justicia penal – justicia restaurativa* (2005); así como la *Recomendación N.º R. (2006) 8 sobre la asistencia a las víctimas*. Dentro de las Naciones Unidas, cabe mencionar los *Principios básicos sobre la utilización de los programas de la justicia restaurativa en asuntos penales* (2002); y el *Manual de Programas de Justicia Restaurativa* (2006).

³ Gema Varona es doctora en Derecho, diplomada en Criminología y master en Sociología jurídica. Colabora como investigadora y profesora de Criminología y Victimología en el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutoa (IVAC/KREI). Dada la magnitud de este trabajo, la evaluadora contactó con otras dos investigadoras. En la actualidad, ambas realizan su tesis doctoral en el ámbito de la Criminología en el IVAC-KREI. Se trata de Laura Vozmediano, licenciada en Psicología y Master en Criminología, e Izaskun Orbegozo, licenciada en Derecho y Master en Criminología. Se formó así un equipo en el que ambas colaboraron de forma concreta, según se precisa en los agradecimientos, al plan de trabajo detallado en el epígrafe 3.

La exigencia de una evaluación externa viene determinada por el convenio que el Gobierno Vasco, institución promotora y financiadora de los SMP desde 2007, mantiene con las tres organizaciones que, tras concursar para ello, obtuvieron la gestión de dichos servicios: GEUZ⁴, ANAME⁵ e IRSE⁶. GEUZ gestiona el SMP de Barakaldo y Bilbao, ANAME el de Donostia-San Sebastián e IRSE el de Vitoria-Gasteiz. Los SMP funcionan dentro de la justicia penal con adultos.

Como objeto de evaluación externa se delimitó conjuntamente con los SMP el periodo anual comprendido entre el 1 de octubre de 2008 y el 30 de septiembre de 2009. De esta forma puede realizarse una comparación del funcionamiento de los cuatro SMP, ya que, si bien el de Barakaldo comenzó su trabajo en julio de 2007, siendo seguido por el de Vitoria-Gasteiz, los demás no lo hicieron plenamente hasta octubre de 2008. En todo caso, conviene recordar que anteriormente existían experiencias muy fructíferas en este ámbito, aunque no financiadas públicamente de manera estable.

Recordemos que el lapso de tiempo evaluado es a su vez consecuencia de períodos previos de formación y trabajo en los SMP. Del mismo modo, la labor mediadora evaluada seguirá dando frutos que ahora no alcanzamos a contabilizar. Simultáneamente, debe considerarse el ingente trabajo de los SMP que resulta de difícil visualización en la presente investigación dentro de su funcionamiento cotidiano.

Al ser conscientes de estas limitaciones y del dinamismo de los SMP, planteamos la evaluación como un eslabón de un proyecto más ambicioso a medio y largo plazo, tal y como se exige en los estándares internacionales en la materia, donde en un futuro colaboren distintos investigadores. Evaluar implica valorar por constatación, pero reiteramos que todo investigador conoce los límites de los marcos teóricos y de las herramientas metodológicas, en definitiva, sus propias limitaciones. Por todo ello, se ha pretendido ofrecer una evaluación cuya primera constatación es la necesidad de seguir investigando ya que son muchos los interrogantes que permanecen abiertos junto con otros que, esperamos, haya abierto este trabajo⁷.

⁴ Centro Universitario de Transformación de Conflictos. Véase la nota a pie posterior, dentro del capítulo III, con las direcciones electrónicas de las distintas asociaciones gestoras.

⁵ Asociación Navarra para la Mediación y Pacificación de Conflictos.

⁶ Instituto de Reintegración Social de Álava.

⁷ Constituye una gran satisfacción haber podido comentar con dos personas integrantes de los SMP su decisión de empezar o continuar su proyecto de tesis doctoral sobre la justicia restaurativa. También pudimos hacerlo con otro mediador que desarrolla un trabajo de fin de grado en esta materia y, en cuyo horizonte, también se encuentra un proyecto doctoral. Además no cabe olvidar los contactos de los mediadores con el Foro Europeo de Justicia

2. OBJETIVOS

2. 1 Objetivo general: evaluar el impacto de los SMP como actuación pública

El objetivo general de este informe es evaluar los SMP. Por ello, realizaremos unas consideraciones generales sobre cómo entendemos esta tarea dentro del contexto actual.

La evaluación externa de los SMP en Euskadi se enmarca dentro de las exigencias internacionales de una cultura de calidad y evaluación en relación con la justicia restaurativa. Ahora bien, conviene aclarar que en este trabajo se entiende la labor de evaluación externa como parte de una investigación científica, con la precisión de que algunos de sus objetivos han sido diseñados conjuntamente con los promotores de la evaluación.

Siguiendo la definición de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, la evaluación constituye una práctica basada en el método científico que, “mediante un proceso sistémico de observación, medida, análisis e interpretación” proporciona una información útil socialmente para conocer el diseño, aplicación e impacto de una intervención o un servicio público⁸.

Dicha Agencia resalta la doble utilidad de la evaluación, en su vertiente retrospectiva y prospectiva:

- a) Utilidad externa o de carácter político-democrático (responsabilidad y transparencia).
- b) Utilidad interna o de gestión (mejora de procedimientos).

La evaluación de actuaciones públicas se ha realizado principalmente en el ámbito de las políticas sociales, educativas, sanitarias y tecnológicas con el objeto de medir su eficacia, el impacto social y la calidad de los servicios prestados⁹. Las diferentes evaluaciones han sido

Restaurativa y las estancias en otros países para observar diversas prácticas. Sin duda, sin merma de la objetividad, la confluencia de aspectos teóricos con el conocimiento práctico y el interés investigador proporcionará datos relevantes en el conocimiento de la justicia restaurativa en Euskadi y en el mundo.

⁸ Véase en su página web (www.aeval.es). La AEVAL es un organismo público constituido el 1 de enero de 2007 y regulado en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. Mediante el RD 1418/2006, de 1 de diciembre, se aprueba su Estatuto, modificado por el RD 1083/2009, de 3 de julio, por el que se regula la memoria del análisis de impacto normativo. Sobre las tendencias actuales en materia de evaluación de servicios públicos, véanse también la actividad del Instituto Catalán de Evaluación de Políticas Públicas, como consorcio público (www.ivalua.cat), y de la Sociedad Española de Evaluación de Políticas Públicas, con sede en la Facultad de Ciencias Económicas de Sevilla (www.sociedadevaluacion.org); así como de la Sociedad Europea de Evaluación (www.europeanevaluation.org). Asimismo, cfr. el Centro de Evaluación de Programas del Departamento de Justicia de EE. UU (www.ojp.usdoj.gov/BJA/evaluation/links/index.htm); el Grupo de evaluación de las Naciones Unidas, como red de profesionales de la evaluación en el marco de las Naciones Unidas, (www.uneval.org); y la Organización Internacional para la Cooperación en la Evaluación (www.ioce.net).

⁹ Así se recoge, proporcionando más información al respecto, en la página web de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (www.aeval.es). En el ámbito autonómico vasco destacan la evaluación de políticas sociales, según se

impulsadas por las propias administraciones, por defensorías del pueblo, así como Universidades y otros organismos dedicados a la promoción de buenas prácticas¹⁰ y, en general, a la investigación.

La Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos tiene entre sus objetivos el “impulso de la cultura de la calidad y evaluación”, promoviendo su uso como una práctica institucional cotidiana. Para ello ha elaborado una Carta de Compromisos con la Calidad, es decir, con la excelencia y la innovación en la prestación de los servicios públicos.

Como modelo comparado, el Centro del Reino Unido para la Medición de la Actividad Gubernamental (*UK Centre for the Measurement of Government Activity*), dentro de la Oficina de Estadísticas Nacionales, se ha ocupado específicamente de manera reciente de la medición de la calidad de la justicia penal. Entre otros aspectos, se ha impulsado el diseño de metodologías y procedimientos útiles para medir el valor añadido de servicios públicos específicos en este campo, desarrollando encuentros internacionales.

Detrás de esta terminología evaluadora, aparentemente nueva, permanece la demanda ciudadana obvia de servicios públicos ágiles, especializados, coordinados, integrales, personalizados y participativos. Estos aspectos se van recogiendo en muchas normas recientes, por ejemplo en el ámbito vasco en lo que respecta a políticas sociales¹¹ y políticas victimales¹². En el ámbito de la administración de justicia, por su propio carácter e historia, este proceso evaluador se percibe de forma más lenta e imprecisa, si bien en el momento actual nos encontramos en una fase de cambio en la que las prácticas restaurativas han proporcionado herramientas útiles de análisis.

2. 2 Objetivos específicos: valorar cómo los SMP disminuyen los procesos de victimización en sentido amplio

Por tanto, y como se recoge en la propuesta en anexo presentada a los SMP, el objetivo general de esta evaluación externa consiste en la valoración crítica fundada del cumplimiento de los estándares internacionales. Se trata de contribuir a generar un conocimiento útil sobre esta

recogen en la página web del Departamento del Gobierno Vasco y, particularmente, en el campo de la administración de justicia, los trabajos del Observatorio Vasco de la Administración de Justicia.

¹⁰ Aquí cobran especial relevancia los organismos internacionales, según se puso de relieve en la evaluación externa del SMP de Barakaldo referida al año 2007.

¹¹ Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social.

¹² Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas de Terrorismo.

materia mediante información contrastada, recabada fundamentalmente mediante una metodología cualitativa, que permita mejorar el diseño y la aplicación de los servicios por los propios protagonistas.

Considerando las limitaciones temporales y presupuestarias del presente trabajo, y siguiendo los objetivos específicos de la evaluación externa de 2007, ese conocimiento se centra en la valoración de los siguientes tres aspectos:

1. Disminución de la victimización, en su acepción extensa;
2. Minoración de la estigmatización de las personas denunciadas;
3. Satisfacción general de las partes implicadas, en un sentido amplio, así como de los operadores jurídicos, respecto de los resultados y del propio proceso mediador y reparador, inmersos en su contexto sociojurídico.

Como quedó plasmado en la evaluación precedente, aún es pronto para tratar de analizar criterios cuantitativos de cumplimiento de objetivos respecto de la reducción de la delincuencia y de la reincidencia, así como de la relación precisa coste/eficacia de los SMP. Consecuentemente, este trabajo sólo trata estos aspectos de forma incidental.

3. METODOLOGÍA: MARCO TEÓRICO, INDEPENDENCIA, HERRAMIENTAS Y PLAN DE TRABAJO

3. 1 Marco teórico

La fiabilidad de la evaluación sólo puede basarse en el rigor científico, de ahí la importancia de detenernos en el diseño y la ejecución de la metodología.

Este trabajo se concibe como una continuación y extensión, en tiempo y espacio, de la evaluación anterior del SMP pionero en Euskadi. Por tanto, realizaremos remisiones a dicha evaluación con el objeto de evitar reiteraciones en lo referente al contexto normativo internacional, el marco teórico adoptado y algunas herramientas metodológicas utilizadas entonces.

Seguimos la metodología propia de las investigaciones criminológicas. Aquí entendemos la Victimología como rama de la Criminología de manera que sólo siendo conscientes de las conexiones, o ausencia de ellas, entre los procesos de delincuencia, victimización y criminalización, en toda su complejidad y dinamismo, podemos aportar un conocimiento válido para una política victimal y penal más respetuosa con los derechos humanos.

Dicho esto, el peso de la Victimología resulta fundamental para el presente estudio, tanto en sus aportaciones clínicas y aplicadas, como teóricas, así como en la conjunción de todas ellas. Un ejemplo de este último aspecto es la llamada jurisprudencia terapéutica en que se estudia la función del derecho como agente terapéutico para amortiguar la victimización secundaria, desde la perspectiva de la Psicología social y la Psicotraumatología (Herrera 2006; Wexler y Winick 1996; Taylor 2006)¹³. Desde la Filosofía y la Sociología del Derecho, así como del Derecho procesal, debe relacionarse esta perspectiva con la justicia procedural.

Ya se ha indicado que evaluar entra dentro de la actividad científica porque proporciona juicios de valor basados en la evidencia, destinados a un objeto y un fin concretos. En todo caso, conocemos los límites de la investigación en las ciencias sociales ante la diversidad, dinamismo y complejidad del comportamiento humano, de la propia actividad de los SMP y del contexto institucional, socio-cultural y económico en que se insertan.

Frente a dichos obstáculos insalvables, se ha escogido una metodología basada en la triangulación y la pluralidad, de forma que puedan recogerse distintas percepciones y valoraciones de los diferentes protagonistas o actores clave. Hemos combinado el método cuantitativo y cualitativo¹⁴ y hemos utilizado diversas técnicas de investigación propias de las ciencias sociales, tal y como se explicará más adelante. Se trata de adoptar, como describe Morales en la investigación en torno a los servicios sociales (2009, 167), una visión global o una perspectiva sistémica que permita minimizar los ángulos muertos en nuestras apreciaciones respecto de espacios, tiempos, relaciones y procesos.

A lo largo de todo el trabajo, se utiliza el método comparativo que permite, dentro de las normas, principios, estándares y orientaciones internacionales sobre la justicia restaurativa, considerar aspectos comunes en relación con los países de nuestro entorno, así como adoptar una rica visión antropológica jurídica.

3. 2 Independencia

¹³ Desde estas perspectivas en la actualidad se lleva a cabo un proyecto de investigación que pretende aportar aspectos novedosos de cara a futuras evaluaciones, véase en <http://www.tilburguniversity.nl/intervict/research/researchprogramme/subB/B2>.

¹⁴ Cfr. sobre su utilización en la investigación social <http://www.socialresearchmethods.net/kb/contents.php>. Sobre el uso conjunto de prácticas cualitativas y cuantitativas y la recomendación de que se alcanza una mayor integración entre ellas cuando se atribuye un papel activo a los sujetos observados y se utilizan varias prácticas cualitativas, vid. Callejo (1998). Este autor defiende la articulación de lo cuantitativo y cualitativo, no en el sentido de complementariedad propio de la primera noción de triangulación para obtener "la verdad", sino como generación de "una realidad mecanopoliédrica".

Como toda actividad científica, la evaluación debe ser independiente¹⁵. Esta nota ha de destacarse como componente esencial de toda evaluación externa para garantizar la objetividad. La autora de esta evaluación fue propuesta por las propias organizaciones que gestionan el servicio público por su especialización en el estudio de la mediación penal, tal y como se hizo para la evaluación pionera del SMP de Barakaldo en 2007. Tanto ella como sus colaboradoras han trabajado como profesionales autónomas, si bien vinculadas al ámbito universitario, concretamente al Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutoa de Donostia-San Sebastián¹⁶.

Se carece de conexión alguna con las organizaciones que gestionan los SMP, si bien la evaluación es financiada por cada una de ellas¹⁷, como parte de las obligaciones suscritas con la actual Dirección de Justicia del Gobierno Vasco¹⁸. La evaluadora tampoco tiene vinculación alguna con dicha Dirección, de la que no hemos recibido directrices para la realización de nuestro trabajo, gozando de total libertad en el diseño y la aplicación de la evaluación.

Por su parte, las tres organizaciones que gestionan los SMP sólo realizaron algunas sugerencias respecto del diseño inicial de la evaluación, dentro de nuestra apuesta por una evaluación externa participativa¹⁹. Hemos de decir que el desarrollo de nuestro trabajo se ha producido bajo los principios de respeto, colaboración y confianza mutua con los SMP. Por ello les hicimos llegar un último borrador del informe antes de considerarlo finalizado. Dentro de ese clima de colaboración sería positivo poder discutir el informe final y sus resultados prácticos en foros públicos de debate.

Desde un primer momento, aclaramos a los gestores de los SMP que nuestra función no era de auditoría o control. Tampoco pretendíamos resaltar la rivalidad o competitividad entre los servicios, sino proporcionarles una herramienta útil para su mejora y contribuir a la difusión social del impacto del programa. De cualquier forma, dentro de los límites inherentes, hemos sido

¹⁵ Sobre las posibles diferencias entre las evaluaciones internas y externas, cfr. Mathiesen (1994) y Mulega, Chibuye y Luwaya (2004).

¹⁶ Véase en Anexo el escrito de respaldo del Director del IVAC-KREI en 2007, el Profesor José Luis de la Cuesta Arzamendi, a quien agradecemos su confianza.

¹⁷ Las diferencias presupuestarias de cada una de ellas respecto de nuestro trabajo no se han tenido en cuenta a la hora de realizar una evaluación idéntica respecto de cada SMP. Véase un desglose en anexo, con estimación del coste de cada actividad evaluadora.

¹⁸ Véase en anexo el contrato firmado con ANAME.

¹⁹ Así, si bien no se trataba de una pregunta específica, también hemos recogido las opiniones de las personas denunciantes y denunciados, así como de operadores jurídicos, que han querido hacer reflexiones concretas sobre la mejora de la evaluación.

conscientes de nuestra responsabilidad por las consecuencias que pudieran derivarse de su lectura, especialmente en lo que respecta a sus necesidades de recursos humanos y económicos en una época de déficit presupuestario. Por ello hemos querido ser especialmente precisos en la explicación de la metodología y en la fundamentación de nuestras valoraciones.

Todas las reflexiones anteriores se enmarcan dentro de una perspectiva ética en el desarrollo de la investigación que incide especialmente en tratar a las personas implicadas en la misma como sujetos activos y, nunca, como objetos de estudio²⁰.

3. 3 Herramientas metodológicas

Manteniendo el mismo o inferior presupuesto por SMP, el resultado final, en comparación con la evaluación anterior, supone un plazo temporal evaluado de un año²¹ y un número infinitamente mayor de entrevistas a personas participantes en la mediación²² y a operadores jurídicos en sentido amplio, así como la utilización de nuevas técnicas.

Además del análisis de los datos cuantitativos proporcionados por las propias memorias internas de cada SMP, anuales y trimestrales -ya que se abarcan parcialmente dos años distintos-, se incluye un trabajo de campo limitado, mediante la observación de las instalaciones del servicio, así como de varios procesos de mediación (en nuestra anterior evaluación no fue posible esta observación, a pesar de la disposición del equipo). Adicionalmente, se sigue trabajando con el cuestionario semi-estructurado para víctimas e infractores, adaptándolo para incluir las mediaciones indirectas, excluidas en la evaluación anterior. También se realizan cuestionarios dirigidos a la Dirección de Ejecución Penal, así como a los fiscales, jueces, secretarios y letrados involucrados, y –de forma novedosa- a otros servicios públicos de cooperación con la justicia y a profesionales que actuaron como terceros acompañantes en las mediaciones. Para la mayor parte de estos cuestionarios se siguió la misma guía ya utilizada en 2007, si bien con algún leve retoque para mejorarlala.

Por tanto, como novedades dentro de las herramientas evaluadoras, subrayamos las cinco siguientes:

²⁰ Véanse los diferentes códigos deontológicos o principios que inspiran la evaluación institucional en diferentes países en la página web de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (www.aeval.es). Pueden destacarse, entre ellos, los *Standards for Evaluation in the UN System*, de 2005.

²¹ Como ya ha sido indicado, en la evaluación anterior sólo se consideraron los seis primeros meses de actividad del SMP de Barakaldo.

²² De 25 personas se ha pasado a 618.

1. Un grupo de discusión entre todos los mediadores de los cuatro servicios, realizado en una única sesión grabada.

2. Siguiendo las propuestas de las evaluaciones comparadas en la materia, realizamos un estudio longitudinal limitado de casos para comprobar el impacto de la mediación reparadora respecto del proceso penal clásico. Se estudian ocho supuestos, dos similares por servicio.

3. Se ha planteado la posibilidad de evaluar los beneficios de carácter social de la mediación penal (cohesión social, participación comunitaria...) entrevistando, dentro de la muestra general, a una submuestra pequeña de familiares, amigos o personas de apoyo que han tenido conocimiento del proceso de mediación, enfatizando su capacidad multiplicadora.

4. Se ha analizado el impacto a largo plazo de las mediaciones volviendo a entrevistar telefónicamente a personas ya entrevistadas en nuestra anterior evaluación, habiendo transcurrido, desde entonces, algo más de un año. Se les ha pasado el mismo cuestionario sobre sus percepciones y satisfacción, con ligeras modificaciones respecto del transcurso del tiempo. Estamos ante una interesante línea de investigación que han seguido evaluaciones anglosajonas en la materia.

5. Se ha observado, de forma no participante, varios procesos de mediación.

3. 4 Plan de trabajo

En este apartado detallamos el conjunto de las actividades evaluadoras, cuyo orden cronológico puede verse en anexo:

-» Diseño del proyecto de evaluación y aprobación con los SMP.

-» Contacto permanente con los SMP vía correo electrónico para recabar la información necesaria para la evaluación. Esta información se refiere a las fichas de contacto para entrevistar a las personas que participaron en una mediación –desde el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009- y sus posibles aclaraciones; a la organización de una entrevista grupal con los coordinadores; a la realización de una o dos visitas a cada SMP para observar sus locales y una mediación; a la facilitación del contacto con fiscales, jueces/magistrados, secretarios judiciales y abogados que hayan tenido contacto con el SMP; a la selección y envío de dos expedientes por SMP para un estudio de casos; y a proporcionar las memorias internas o

informes estadísticos relativos al período de estudio y, en su caso, posibles cruces de sus variables.

- ▣ Diseño del protocolo de recogida de datos sobre partes implicadas en la mediación. Diseño para su codificación en Excel. Desarrollo y codificación.
- ▣ Diseño y desarrollo de las entrevistas de recontacto para el SMP de Barakaldo.
- ▣ Diseño de las encuestas para jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados y Dirección del Gobierno Vasco. Edición *on line*, gestión de las respuestas y elaboración de gráficos.
- ▣ Diseño de las encuestas para los SAV, SAOS y SAER. Envío y gestión de las respuestas.
- ▣ Organización, desarrollo y transcripción del grupo de discusión.
- ▣ Traspaso a SPSS y verificación de la base de datos con las respuestas de las partes implicadas en mediación. Recodificación de variables cualitativas abiertas. Tratamiento de los datos en SPSS y generación de gráficos.
- ▣ Análisis de todos los datos y revisión bibliográfica actualizada.
- ▣ Redacción del informe final.
- ▣ Edición en pdf y envío a los SMP.
- ▣ Inclusión de sugerencias y matizaciones aceptadas de los SMP.
- ▣ Envío del informe final a los SMP, a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco y a los operadores jurídicos entrevistados que así lo solicitaron.

4. ESTRUCTURA

Hemos constatado que un mismo SMP, e incluso un mismo proceso de mediación, suscita diferentes valoraciones entre las distintas partes implicadas, los mediadores, las instituciones públicas y los operadores jurídicos. La consideración conjunta de sus perspectivas, plasmadas a través de múltiples formas, nos arrojaría una imagen más completa de la realidad de los SMP, si bien siempre habrá aristas que aún no alcanzamos ver o no lo hacemos adecuadamente, a la espera de evaluaciones mejoradas. El presente trabajo se estructura a través de capítulos que van recogiendo esas perspectivas.

Tras esta introducción, donde se precisa el contexto, objetivos y metodología de la evaluación, pasaremos a analizar el origen, funcionamiento y desarrollo de los SMP de

Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz en el marco de la expansión internacional de la justicia restaurativa.

Posteriormente contemplaremos su actividad a través de sus propios informes estadísticos. A continuación se aportarán datos sobre el impacto de los SMP según las partes implicadas en la mediación. Ello se completará con los resultados de los cuestionarios a los mediadores, así como a la Dirección del Gobierno Vasco, miembros de la judicatura, la fiscalía, secretarios judiciales, letrados, personal de los SAV, SAOS y SAER y algún profesional que actuó como tercero acompañante en un proceso de mediación. Finalmente recogeremos las notas procedentes de la observación de sus locales y mediaciones, de forma directa y documental, con una perspectiva comparada.

Por último, trazamos una serie de conclusiones generales y recomendaciones. Asimismo, por razones de precisión metodológica, destacamos la amplia relación de anexos, que quizás puedan ser considerados y mejorados por futuros investigadores.

5. AGRADECIMIENTOS

Sin la ayuda de Izaskun Orbegozo y Laura Vozmediano este proyecto no hubiera podido llevarse a cabo, ya que, llegado un punto, relativamente incierto por el propio diseño metodológico, implicaba la gestión eficaz de una desbordante información. Las condiciones precarias del trabajo no parecieron importarles y, una vez más, se constata la valiosa labor profesional de personas que se mueven principalmente por su interés en los temas de estudio y en la colaboración con sus compañeros. Gracias a las dos por dejarme creer en el sentido originario de esa añorada Universidad que, espero, un día nos acoja con cierta estabilidad como investigadoras.

Izaskun Orbegozo realizó numerosas llamadas telefónicas que culminaron en la recogida y codificación de setenta y cinco entrevistas de las quinientas noventa y ocho realizadas. Laura Vozmediano dio forma *on line* a los cuestionarios de todos los operadores jurídicos, se ocupó de su alojamiento en la web y del análisis estadístico y representación gráfica de los resultados. También hizo estas dos últimas operaciones, en toda su extensión e incluyendo apartados técnico estadísticos de la redacción final, respecto del trabajo de campo de las entrevistas telefónicas a personas denunciantes y denunciadas. Asimismo colaboró en algunos gráficos de los cruces solicitados a los SMP respecto de sus memorias internas. Además, ambas investigadoras

aportaron sus puntos de vista al conjunto del diseño de las herramientas de recogida de información.

La portada de este trabajo ha sido posible por la generosidad del ilustrador Carlos Varona, con quien hemos discutido desde Londres cómo plasmar artísticamente aspectos latentes en los procesos restaurativos de mediación, representando otra manera de acercarnos a su realidad. Gracias también a la difícil comprensión de Rafa, Pilar, mi otro Rafa y Silvia.

Al Profesor José Luis de la Cuesta, como director de una institución universitaria de reconocido prestigio en esta materia, el IVAC-KREI, debemos su respaldo al proyecto evaluador. Asimismo, recordamos nuestra deuda pendiente con el Profesor Antonio Beristain, con el convencimiento de que esta evaluación constituye una pequeña parte de un gran legado dentro de su labor pionera en la justicia recreativa, como también pretende serlo, de forma más indirecta, de los trabajos académicos de los Profesores Tony Peters y Ezzat Fattah.

No podemos dejar de mencionar al Foro Europeo de Justicia Restaurativa como institución que supone una rica y renovada fuente de recursos bibliográficos y de productivos encuentros internacionales²³.

Agradecemos la confianza depositada en la evaluadora y sus dos colaboradoras por parte de las tres asociaciones que gestionan los SMP: ANAME, IRSE y GEUZ. También a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco por fomentar la evaluación externa y colaborar con ella. Gracias a Roberto Moreno Álvarez, Jefe de Servicio en el área de justicia de adultos, por ofrecer su colaboración al responder a nuestro cuestionario.

A todas las personas que participaron en las mediaciones, como denunciantes y/o denunciadas o terceras, y que accedieron a ser entrevistadas telefónicamente, sin nada a cambio, gracias por su tiempo y sus reflexiones. De forma particular agradecemos la generosidad de las personas denunciantes y denunciadas que nos permitieron estar presentes en su sesión de mediación directa. Este mismo agradecimiento se extiende a los jueces, magistrados, fiscales, secretarios judiciales, gestores y letrados que contestaron a nuestro cuestionario vía electrónica e, incluso, conversaron directamente con nosotros. Para este trabajo han sido muy importantes las palabras, los gestos y las emociones de todas estas personas.

²³ Siendo destacable precisamente su próximo congreso bianual que se celebrará los días 16 a 18 de junio de 2010, coincidiendo con su décimo aniversario, en el Palacio Euskalduna de Bilbao.

Queremos dar las gracias particularmente a los mediadores: José Luis Aparicio, Idoia Igartua, Carlos Romera, Olatz Sagarduy, Alfonso Hernández, Alberto Olalde, Raul Imaz, Izaskun Gartzaron, Lourdes Etxeberria, Gerardo Villar, Beatriz Martínez y Nerea Laucirica. En ningún momento se ha pretendido enjuiciarles, sino que hemos buscado observar, lo más objetivamente posible, la actuación de los servicios en que trabajan. A todos los mediadores de los cuatro SMP vascos que, aun con su creciente carga de trabajo, nos permitieron, siempre amables, escrutar su labor desde diferentes prismas, a lo largo de un año, muchísimas gracias. Nuestras demandas de información fueron continuas y, en ocasiones, complejas, como atestiguan los más de doscientos correos electrónicos enviados por la evaluadora a los diferentes SMP, desde enero de 2009. Sin su respuesta y su acogida generosas no hubiese sido posible esta evaluación. Ha sido un honor compartir su confianza en nuestro trabajo conjunto y la esperanza de que merezca la pena. Deseo sinceramente que este texto les ratifique en su buen hacer y les aporte líneas de mejora coordinada de cara al futuro. Ojala sean tantas y tan interesantes como ellos han aportado a la evaluación.

Finalmente, al lector que tiene en sus manos este informe, gracias por su atención. Ahora es el turno de que se evalúe mi trabajo y todas las observaciones son bienvenidas en el afán perpetuo por aprender, también de los posibles errores o faltas de precisión²⁴.

²⁴ Las observaciones sobre la evaluación externa pueden remitirse a la siguiente dirección de correo electrónico: gema_varona@ehu.es.

II. EL ORIGEN, FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN PENAL (SMP) DE BARAKALDO, BILBAO, DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN Y VITORIA-GASTEIZ EN EL CONTEXTO DE LA EXPANSIÓN INTERNACIONAL DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA.

1. JUSTICIA RESTAURATIVA: CONCEPTO E INVESTIGACIONES RECIENTES

El amplio desarrollo teórico y práctico de la justicia restaurativa imposibilita que en esta evaluación se tengan en cuenta todas las fuentes en la materia, aunque se han actualizado desde la evaluación externa del SMP de Barakaldo (Varona 2008), en lo que se refiere específicamente al campo penal²⁵. Como avance, puede decirse que los resultados de las investigaciones más recientes apoyan las conclusiones generales ya apuntadas en nuestra primera evaluación respecto de la revisión bibliográfica realizada entonces.

Si bien el origen más próximo de la justicia restaurativa se encuentra en el ámbito anglosajón en los años setenta, trabajos recientes aún la catalogan como una “noción en desarrollo” (Willemensens 2008, 17). Quizá en esa capacidad de integración constante de nuevas prácticas resida parte de su potencialidad para minimizar la victimización. Asimismo, resulta probable que en su adaptación en los márgenes de la administración de justicia actual resida su capacidad de cuestionamiento a un sistema penal que, en términos generales, no llega a satisfacer las necesidades y expectativas de las víctimas, los victimarios y la sociedad en que se integran.

A pesar de la discusión teórica permanente sobre su relación con el Derecho penal y sobre sus modalidades (MacKay *et al.* 2007), lo cierto es que sin ser excesivamente específica, en orden a lograr un consenso, de la normativa internacional pueden extraerse cinco características principales de la justicia restaurativa:

- a) Comunicación entre víctimas y victimarios, basada en el respeto y la solidaridad.
- b) Mediante un proceso voluntario y con la intervención objetiva de un mediador o facilitador.

²⁵ Para este objetivo a escala global han resultado fundamentales varias páginas web: la del Foro Europeo de Justicia Restaurativa (<http://www.euforum.org>); la de Justicia restaurativa en línea (<http://www.justiciarestaurativa.org>); y la de Intervict (<http://www.victimology.nl>). Ha de lamentarse la supresión de esta última por razones presupuestarias, en noviembre de 2009, si bien, dada su relación, puede consultarse la página web del Instituto de Victimología de Tilburg (Países Bajos). En otros campos interrelacionados de justicia restaurativa, véase respecto de la mediación familiar Bush *et al.* (2009); en relación con el derecho internacional de los derechos humanos, Haider (2009); en el campo comunitario y de los servicios sociales, Mirsky (2009). En general, sobre la necesidad de estándares internacionales para las diferentes modalidades de justicia restaurativa, Leverton (2008). Sobre las posibilidades de una “ciudad restaurativa” que implica un compromiso por la aplicación de la metodología restaurativa por parte de diferentes agentes públicos y privados, vid. Mirsky (2009). Sobre su simulación virtual, véase <http://www.rjcity.org>.

- c) Para la reparación de la victimización en sentido amplio.
- d) Por parte de un victimario que responde, de forma activa y reintegradora, a los daños causados.
- e) Con el apoyo de la sociedad o comunidad, es decir, de los agentes de socialización más cercanos.

Cabe reseñar que en nuestra evaluación anterior citábamos tres trabajos fundamentales por su método empírico, cuya publicación se conjugó en el tiempo: Sherman y Strang (2007), Shapland *et al.* (2007) y Gavrielides (2008). En cierta manera estos trabajos supusieron un meta-análisis o estudio conjunto de múltiples evaluaciones en justicia restaurativa²⁶.

Desde entonces no han aparecido trabajos de envergadura similar, siempre bajo los parámetros del interés específico de la presente evaluación, destacando su material empírico. En todo caso, en términos más generales, aludimos a continuación a tres obras recientes en el ámbito europeo que nos proporcionan información actualizada sobre el estado actual de la justicia restaurativa²⁷, en Europa y en España.

1. El informe *The role of the European Union in the further development of restorative justice*, redactado dentro del proyecto de la UE AGIS 3 "Restorative justice: An agenda for Europe" (Willemensens 2008). Cabe subrayar este informe por cuatro razones.

-Supone un ejemplo de trabajo comparativo entre países, advirtiendo previamente las dificultades de este enfoque ante las diferentes culturas jurídicas²⁸. El método comparativo también se extiende al análisis de la normativa internacional procedente de las Naciones Unidas, del Consejo de Europa y de la Unión Europea (2008, 22; 97-108).

-Recuerda el origen de la justicia restaurativa en el marco europeo (2008, 11-16). Puede completarse con la comparación legislativa europea realizada recientemente por Miers y Aertsen (2008).

-Analiza particularmente la normativa del Consejo de Europa y de la Unión Europea, así como las prácticas y las investigaciones existentes en los países europeos (2008, 17-21). Entre

²⁶ Sobre la calidad de las evaluaciones en el campo de las intervenciones sociales, véase <http://www.campbellcollaboration.org>.

²⁷ En Sudáfrica, puede verse recientemente Conradie *et al.* (2008). Sobre América Latina, vid. Parker.

²⁸ Sobre las dificultades particulares del desarrollo de la justicia restaurativa en los países del sur de Europa, vid. Casado (2008).

estas últimas, destaca su cita de Vanfraechem, Aertsen y Willemensens (2008) y Shapland *et al.* (2008). En este último trabajo se concluye de forma específica sobre la menor tasa de reincidencia de los victimarios que participaron en programas de justicia restaurativa, considerando un periodo de dos años.

-Entre otros aspectos, concluye con la necesidad de armonización respecto de la normativa, incluyendo la formación de los mediadores y de los instrumentos de recogida de información respecto de las evaluaciones (Willemensens 2008, 169).

2. *Justicia restaurativa y mediación penal. Análisis de una experiencia* (2005-2008), redactado por Julián Ríos *et al.* (2009) y cuyo objeto es el estudio del proyecto del CGPJ. Combina un análisis descriptivo con una parte empírica. En este proyecto se destaca la involucración de los operadores jurídicos. Los datos de la parte empírica se obtuvieron de las experiencias realizadas en los siguientes Juzgados: Juzgado de lo Penal 20 de Madrid, Juzgados de Instrucción 32 de Madrid, Juzgado de Ejecuciones 4 de Madrid, Juzgado de Instrucción 3 de Pamplona, Juzgado de Instrucción 13 de Sevilla, Juzgado de Instrucción 2 de Calatayud, Juzgado de Instrucción 4 de Zaragoza, Juzgado de lo Penal 3 de Jaén, Juzgado de lo Penal 2 de San Sebastián, Juzgados de Instrucción y de lo penal de Vitoria y Barakaldo, y Juzgado de Instrucción 1 de Bilbao. En total, los autores trabajaron con una muestra de 310 casos. Para el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos los autores utilizaron el programa “Sphinx plus”. La conclusión general de todo el estudio incide en los aspectos positivos de la justicia restaurativa.

3. *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*, publicados por la Generalitat y editada por Casanovas *et al.* (2009). Se trata de una obra de corte más teórico o descriptivo, pero destacan para nuestro estudio los capítulos sobre mediación ciudadana y comunitaria; sobre el ámbito penal –con distinción del campo de adultos y menores respecto del tipo de delito mediado, el perfil de las víctimas y victimarios, y los resultados de la mediación, todo ello con datos de las últimas memorias anuales (Martín, Dapena y Cano 2009, 102-105);–; sobre los indicadores cuantitativos de las actuaciones de mediación; el concepto jurídico de la mediación²⁹; y sobre la formación e imparcialidad de los mediadores.

²⁹ Respecto de los aspectos jurídicos, véanse también Ortúñoz y Hernández (2007).

Sin carácter exhaustivo, otras investigaciones anteriores que merecen destacarse, promovidas por la Generalitat³⁰, son:

- Mediació penal adulta i reincidència (2007).
- La mediació penal en l'àmbit del menor i la seva incidència a Catalunya (2004).
- El programa de mediació penal en la jurisdicció penal ordinària (2003).
- La mediació i la reparació a la víctima en l'execució penal (2003).

Complementariamente a la bibliografía citada, en la página web del Foro Europeo de Justicia Restaurativa³¹ pueden encontrarse los informes relativos a diversos encuentros promovidos por el Foro en relación con la cooperación entre los investigadores, los profesionales y las instituciones que operan en el ámbito de la justicia restaurativa. En ellas se detallan las diferentes metodologías utilizadas, de corte cuantitativo y/o cualitativo. La perspectiva cuantitativa facilita la comparación, el cruce de datos y, en su caso, la generalización. La cualitativa incide en el entendimiento de los procesos y en el protagonismo de las personas que responden sin encorsetar sus posibilidades de respuesta. Ambos son utilizados en el estudio de la satisfacción y percepciones de víctimas, victimarios y terceros participantes en la mediación penal, así como de los operadores jurídicos. Muchas de las contribuciones, procedentes de diferentes países, resaltan la necesidad de un conocimiento científico, no sólo valorable, sino también aplicable.

Fuera del ámbito estrictamente europeo, dentro de la página web www.restorativejustice.org existe una sección específica que recoge resúmenes de evaluaciones en este campo, utilizando múltiples metodologías³². Pueden destacarse aquellas que inciden en la falta de voluntad para acudir a mediación en determinados delitos³³, sobre su eficacia respecto de

³⁰ Véanse en <http://www.gencat.es>.

³¹ En <http://www.euforumrj.org>.

³² Se trata de un servicio en línea del Centro para la Justicia y la Reconciliación de *Prison Fellowship International*, de carácter cristiano. Su propósito “es ser una fuente de información sobre justicia restaurativa autorizada, creíble y objetiva”. Como organización no gubernamental tiene carácter consultivo especial en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

³³ [Davis, Robert C.. Brooklyn Mediation Field Test.](#)

delitos cometidos por chicas menores de edad³⁴ o sobre la verificación de diversos elementos de la teoría de la vergüenza reintegrativa³⁵.

2. LA GLOBALIZACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA Y LA DISPERSIÓN DE SUS PERSPECTIVAS

Aludimos ahora a la distinción que, entre otros autores, realiza Lode Walgrave entre justicia restaurativa y prácticas restaurativas. Estas últimas se refieren a la resolución de conflictos, en multitud de ámbitos –educativo³⁶, laboral, servicios sociales, comunitario, internacional...-, desde una perspectiva definida básicamente por su carácter participativo y pacificador (2008, 2).

Sobre la discusión entre la adecuación de adoptar un concepto amplio o estricto en el propio Foro Europeo de Justicia Restaurativa, puede verse el volumen 10, 1 de su revista de 2009. A favor de una visión más restringida o centrada en el sistema penal, escriben Inge Vanfraechern, investigadora de las evaluaciones de la política victimal en Bélgica, y Lode Walgrave, profesor belga y experto en justicia restaurativa. A favor, de una visión más amplia, escribe el experto británico e investigador en justicia restaurativa, Martin Wright³⁷.

Diversos autores han explicado la historia de la justicia restaurativa y su desarrollo en diferentes países a la luz de los resultados de las investigaciones específicas. En estas investigaciones se recogen resultados considerablemente positivos, incluyendo las mediaciones con delitos particularmente graves y/o complejos como los de carácter sexual, de violencia doméstica³⁸, de corte racista y de lesa humanidad (Liebmann 2007).

³⁴ [Zahn, Margaret and Tichavsky, Lisa and Day, Jacob C. and Tichavsky, Lisa and Mihalic, Sharon F. and Day, Jacob C.. Determining What Works for Girls in the Juvenile Justice System. A Summary of Evaluation Evidence.](#)

³⁵ [Harris, Nathan and Burton, Jamie B. Testing the reliability of observational measures of reintegrative shaming at community accountability conferences and at court.](#)

³⁶ Véanse Claassen y Claassen (2008). Ron Classen fue el fundador del primer Programa de Reconciliación Víctima Victimario (*Victim Offender Reconciliation Programme*, VORP) de California, bajo la filosofía menonita. Vid. <http://www.disciplinethatrestores.org>. Sobre la extensión de la mediación como forma de gestionar los conflictos en diferentes áreas de las relaciones humanas, véase Fernández Riquelme (2009).

³⁷ Cfr. Meli (2008).

³⁸ Aquí cabe citar diversos programas austriacos y anglosajones. Sobre estos últimos, desde una perspectiva más teórica sobre el empoderamiento de las mujeres como fomento de los recursos inherentes en todo ser humano para afrontar las dificultades de forma constructiva, vid. van Wormer y Bartollas (2007). Asimismo, en Portugal se ha discutido recientemente un proyecto para favorecer la justicia restaurativa en casos de violencia doméstica en la fase de suspensión del proceso y posterior a la condena, siguiendo las posibilidades legales de la Ley 20/2007 que regula la práctica de la mediación penal en el proceso penal. Para una crítica, respecto del corto alcance de los *sentencing circles* en estos casos en Canadá, vid. Cameron (2006). En el mismo sentido, desde la experiencia estadounidense, Swanson (2008). Desde la perspectiva feminista arrecian las críticas a la justicia restaurativa, desde la consideración de que se diluyen las causas de la opresión de las mujeres y de que estas prácticas pueden producir más victimización. El debate ya se ha iniciado públicamente en nuestro país, en octubre de 2009, con un rechazo de las asociaciones de

Como factores explicativos de la globalización de la justicia restaurativa³⁹, aquí en sentido estricto, es decir, en el campo penal, pueden mencionarse, entre otros, las expectativas que despierta una fórmula de intervención que puede suponer un equilibrio efectivo entre los derechos e intereses de las víctimas y los victimarios; la crisis teórica y práctica del sistema penal, con la prisión como pena reina⁴⁰; los resultados positivos de la mayor parte de las evaluaciones; el apoyo de los organismos internacionales; su adaptabilidad a contextos diversos, según se ha señalado anteriormente; y la propia experiencia positiva de los protagonistas de la mediación y de los profesionales relacionados con los programas, una vez vencido el escepticismo inicial.

3. INTERROGANTES ABIERTOS

Sabemos ya que la justicia restaurativa se ha desarrollado en numerosos países de todos los continentes. Se han contrastado científicamente sus buenos resultados, si bien no existen estudios concluyentes sobre su efecto preventivo. Sin embargo, las investigaciones de diversos países señalan interrogantes abiertos que sólo con trabajos competentes podremos ir cerrando para abrir otros.

Dentro de esos interrogantes, siempre de forma interrelacionada en los estudios científicos empíricos, pueden distinguirse aquellos más teóricos que prácticos.

3. 1 Teóricos

Por un lado, la justicia restaurativa sigue requiriendo un buen andamiaje teórico, sin el cual se convertiría simplemente en una técnica, según afirma Walgrave (2008). Aquí debe reflexionarse sobre su relación con el sistema penal y su faceta retributiva⁴¹, especialmente en el

mujeres al proyecto de Instituciones Penitenciarias de confrontar maltratadores en fase de rehabilitación en prisión con víctimas (no conocidas) de violencia familiar. En todo caso, este tipo de proyectos penitenciarios ya se venía realizando en nuestro país, de forma piloto y sin publicidad, incluso con delitos de carácter sexual. En el ámbito anglosajón destaca, por ejemplo, el proyecto Sycamore Tree. Véase el texto [Transforming Attitudes Towards Offending](#). Además, en más de quince estados de EE. UU. se dispone de protocolos sobre el encuentro de victimarios en prisión con sus víctimas, incluyendo familiares afectados y casos de condena a la pena capital. Este tipo de encuentros se han extendido también en Canadá y Europa.

³⁹ Reflejada, en última instancia, en la elaboración de estándares internacionales que, de forma básica, tratan de asegurar un cumplimiento de los derechos humanos efectivo y aplicado a las experiencias concretas de mediación penal.

⁴⁰ Vid. Blanco y Tinoco (2009).

⁴¹ Véase la obra del sociólogo menonita Paul Redekop (2008), para quien debe desterrarse dicha faceta. Redekop ha profundizado sobre los mitos del castigo, no sólo en el ámbito penal, sino incluso familiar. En definitiva, lo que se

momento actual en que la inseguridad ciudadana ha entrado en la agenda política⁴². La victimización delictiva conlleva una dimensión pública y, en su caso, una sanción coercitiva, pero idílicamente la coerción debe evitar causar mayores victimaciones o daños (Walgrave 2008).

En definitiva necesitamos el contraste de varias teorías generales⁴³, de carácter normativo pero basadas en datos empíricos, para explicar el fundamento de la justicia restaurativa, sus logros y sus riesgos⁴⁴.

Un contraste semejante nos permitiría identificar variables, nunca determinantes, para comprender cuándo funciona mejor la justicia restaurativa: si se llega a los SMP como último recurso en conflictos enquistados, es decir, sin haber intentado hablar o solucionarlo previamente por otras vías; si se trata de conocidos o desconocidos en contextos clasificables; si las personas implicadas viven en poblaciones pequeñas o extensas...

Asimismo podríamos reflexionar sobre la conexión entre el interés público, subyacente en los delitos, con el proceso, la reparación, la intervención en problemas de fondo y la intervención de voluntariado. Walgrave habla de un “interés propio común”, es decir, que el interés propio se encuentra unido al de los demás de forma colaboradora (2008, 80).

Tampoco sabemos mucho sobre cómo influyen las diferentes concepciones de la justicia restaurativa en los programas de mediación con menores y adultos. Quizá la forma de plantearnos correctamente esta relación sea incidiendo en la hipótesis de que la concepción y la práctica habitual en la justicia con menores infractores ha modelado una manera de entender la justicia restaurativa que difiere de la justicia con infractores adultos. Esto puede comprobarse en la

espera con el castigo no se corresponde con lo que se consigue en la práctica y en el fondo de esa ineeficacia siguen latiendo cuestiones éticas. Sobre cómo los medios de comunicación crean y amplifican la creencia de que la sociedad es esencialmente retributiva, a pesar de los resultados de algunas investigaciones específicas, vid. Wood y Gannon (2008). Sobre el discurso de las políticas del castigo en varios países europeos, vid. Subirats *et al.*

En relación con la potenciación del papel de las víctimas en la fase de ejecución penitenciaria, según Nistal Burón (2009, 3; 15): “Sería en exceso inocente despreciar un sentimiento social de exigencia de justicia, que se ve aplacado con el cumplimiento de la pena...”, si bien reconoce que la reparación a las víctimas también puede contribuir a ese “sentimiento de justicia en la sociedad en la medida en que a través de la reparación del daño el responsable asume los hechos...”.

⁴² Sobre este riesgo y la responsabilidad de los criminólogos en proporcionar datos fiables a una opinión pública crítica, véase Walgrave (2008).

⁴³ *Theoria* en su significado originario como lo que se ve y lo que se sabe interpretar.

⁴⁴ Como ejemplo de una alternativa, con efectos restaurativos y utilizada de hecho en la actividad de los SMP, puede mencionarse la problemática actual respecto de los servicios en beneficio de la comunidad. En los dos últimos años y, especialmente en este último, como consecuencia de las modificaciones penales en materia de delitos contra la seguridad del tráfico, se ha incrementado fuertemente su aplicación por parte de los jueces. No obstante, al no existir recursos suficientes ni coordinación con los Ayuntamientos –que observan recelosos esta sanción ante el incremento del paro-, los servicios se desnaturalizan y, a la larga, se desprestigian. Sobre esta cuestión véase una reciente noticia periodística, en *El País*, 18.11.09 (versión digital).

tipología delictiva, es decir, en la selección de los casos que son enviados a la medición por los jueces y fiscales⁴⁵.

En la práctica, las diferencias no parecen estar en el modelo conceptual, sino en la metodología adaptada a las necesidades y derechos de los menores. En todo caso, tanto en los programas de mediación con infractores menores, como con adultos, se han dado casos en que se ha mediado con menores⁴⁶ y adultos, a veces de forma paralela, si bien el tratamiento legal del acuerdo difiere según las previsiones normativas y la práctica. Estos son los supuestos en que están implicados menores y adultos como procesados. Fuera de estos casos, obviamente, siempre encontraremos víctimas adultas y/o menores, en este caso acompañadas por sus tutores, tanto para enjuiciar hechos imputados a adultos como a menores.

Finalmente, debe ahondarse también en el significado de la justicia restaurativa como mecanismo de reducción de la litigiosidad. Como ejemplo de la relevancia social de esta cuestión, los Tribunales Superiores de Justicia formularon en 2009 diversas propuestas de reducción de la litigiosidad pero sólo se refirieron a la mediación, “obligatoria previa”, en casos civiles, concretamente para relaciones de vecindad y separaciones y divorcios contenciosos. En la jurisdicción penal se pedía una profunda reflexión sobre la eficacia del mantenimiento de las faltas ante lo que podrían pasar a ser ilícitos administrativos. Subsidiariamente podrían mantenerse pasando su competencia a unos ya extintos Juzgados de Distrito, pero no a unos Juzgados de Paz. Los Tribunales Superiores de Justicia rechazaron una justicia de proximidad basada en estos Juzgados porque carecen de recursos y, en algunos municipios, estamos ante jueces legos e incluso de dudosa imparcialidad (TSJ. Comunidad de Madrid 2009).

3. 2 Prácticos

En estudios específicos en el ámbito anglosajón, donde el desarrollo de los programas ha sido mayor temporal y geográficamente, se ha señalado cómo la rutina diaria de los servicios de

⁴⁵ En la jurisdicción de menores el papel del Ministerio Fiscal es más relevante, por la propia configuración legal en la LORRPM. A modo de ejemplo, considerando la evaluación de la mediación desarrollada por la APDHA, entre 2004 y 2006, un 62,8% de los expedientes en que se medió fueron por lesiones; seguidos de un 18,7% por amenazas e injurias; un 11,6% contra el patrimonio; 3,5% por atentado contra la autoridad; 2% por violencia escolar; y 1,4% contra la libertad sexual (APDHA 2007, 31).

⁴⁶ Otra práctica extendida es la participación de los padres de los menores en la mediación. Además de mediaciones de tipo grupal, cuando denunciados y denunciantes son menores y los padres están en cierto modo enfrentados, pueden realizarse mediaciones sólo con los padres (APDHA 2007, 34).

justicia restaurativa, dentro del sistema penal, puede provocar un incumplimiento de los estándares internacionales y, en definitiva, un escaso impacto en el sistema⁴⁷.

Debe estudiarse en qué medida las distintas modalidades de mediación son adecuadas para casos distintos. Hoy tenemos en otros países conferencias, paneles comunitarios, círculos curativos, círculos de apoyo (*healing circles, circles of support and accountability*)... Este tipo de mediaciones grupales se han desarrollado a partir de los ochenta frente a las mediaciones bilaterales. La profesora estadounidense Boyes-Watson define cuatro valores inherentes en la utilización de los círculos⁴⁸: pertenencia, generosidad, competencia e independencia (2008), si bien, en ocasiones, estos valores pueden quedar en idealismo.

Otros interrogantes prácticos serían:

-¿Cuál es la eficacia de la justicia restaurativa en relación con el interés de las víctimas en disminuir la revictimización (delincuencia/reincidencia)? Las investigaciones comparadas siguen arrojando resultados esperanzadores, pero no concluyentes⁴⁹.

-¿Hasta dónde debe llegar la regulación legal y cómo asegurar el principio de trato igual en su ofrecimiento, incluso sin depender del tipo de infracción penal, aunque sí de la fase y de los efectos procesales en que operaría?

-¿Cómo responder restaurativamente al incumplimiento de un acuerdo restaurativo?

-¿Cómo potenciar las mediaciones en el ámbito penitenciario? Siguiendo a Nistal (2009, 16): “La intervención de la víctima en la fase penitenciaria de ejecución penal tiene que dejar de hacerse desde la perspectiva exclusiva del recluso, como se ha hecho hasta ahora, para entrar en este ámbito con nombre propio y plenamente legitimada, debe tener autonomía conceptual y dejar de estar ligada de manera instrumental, como lo está, en la mayoría de los casos, a los intereses penológicos del delincuente”. Ello implica un “profundo cambio de mentalidad en muchas personas del mundo jurídico” (ibídem, 16).

-¿Cómo no caer en moralismo o paternalismo, especialmente, cuando se insiste en la petición de perdón al victimario? ¿Cómo asegurar a las víctimas que esta petición es sincera?

⁴⁷ Para un estudio en profundidad de un programa británico, finalizado por falta de financiación, véase Zernova (2007).

⁴⁸ Concretamente se refiere a un programa con menores y jóvenes en Boston, iniciado en 2001.

⁴⁹ Respecto de la disminución de las detenciones y sentencias condenatorias, desde las introducción de las conferencias de grupo familiar en Nueva Zelanda, véanse las referencias de Walgrave (2008).

-¿Pueden identificarse contextos de riesgo de los derechos de los victimarios y de las víctimas en el transcurso de la mediación penal? ¿Están siendo efectivas las garantías existentes para evitar esos riesgos o, en su caso, reparar su vulneración?

-¿Puede la extensión de la justicia restaurativa ayudar a hacer más real el principio de mínima intervención del Derecho penal, en cuanto que muchos casos puedan derivarse a mediaciones comunitarias previas⁵⁰ o a mediaciones penales que, efectivamente, supongan una alternativa al proceso o a ciertas partes del mismo?

-¿Es posible incrementar la calidad de la justicia restaurativa bajo el auspicio de evaluaciones independientes y continuas?

La distinción de elementos teóricos y prácticos presenta multitud de dificultades por sus constantes interacciones. La práctica cotidiana cuestiona aspectos del modelo teórico de justicia restaurativa y éste, a su vez, moldea aquella. Además, el pluralismo en ideas y experiencias conlleva una cierta inestabilidad permanente inherente en un Estado democrático.

4. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS SMP VASCOS

4. 1 De la mediación penal con menores infractores a la mediación penal con adultos en el Estado español

Los programas de mediación en la justicia penal de adultos vienen precedidos, como en los países pioneros y de nuestro entorno, por los resultados positivos de la mediación penal con menores⁵¹ (APDHA 2007). Ahora bien, al menos en los proyectos iniciales, se debe valorar con cautela estos resultados en relación con una efectiva participación y reparación de las víctimas. ¿Puede decirse todavía que algunos operadores jurídicos, entendiendo aquí también al equipo técnico de menores, instrumentalizan en determinadas ocasiones a las víctimas en su entendimiento del interés del menor recogido en la LORRPM? ¿Resulta inviable a veces la protección simultánea de los derechos e intereses legítimos de infractores y víctimas en este ámbito?

En el campo de los menores en la CAPV debe destacarse la evaluación del plan 2004-2007 de la justicia juvenil. Uno de los objetivos de dicho plan era potenciar los programas de mediación, proponiéndose mantenerlos a un nivel del 35% de los expedientes de reforma totales. En todo caso, ya se advierte que los Equipos Psicosociales recogen sin distinción específica, bajo el

⁵⁰ Vid. Walgrave (2008), Willemse (2008) y Redekop (2008).

⁵¹ Quizá, más que nunca, por la visibilidad actual de las víctimas, no cabe hablar ya de justicia de menores o de adultos para referirnos a un sistema de justicia sólo desde la perspectiva de la persona acusada.

término de mediación, la propuesta de intervenciones socioeducativas o la no continuación de la tramitación del expediente por valorar que ya se ha expresado un reproche suficiente o resulta inadecuado por el tiempo transcurrido desde la comisión de los hechos. Entre 2004-2007 se llevaron a cabo procesos de mediación/reparación que supusieron el 28,19% de las intervenciones, involucrando a 1.698 menores. Por tanto, no parece cumplirse el objetivo aludido, sino que, incluso, se ha disminuido el porcentaje respecto del período anterior analizado, 2000-2003, en que se llegaba prácticamente al 40%. En todo caso, dados los límites en la recogida y codificación de los datos, se debe ser prudente con la interpretación de las cifras.

Entre 2004 y 2007 se ha mediado principalmente en infracciones penales contra la propiedad y contra las personas, destacando entre estas últimas las agresiones y lesiones. El porcentaje de mediaciones directas e indirectas es similar y destaca, en cualquier modalidad, el resultado de petición de disculpas. Se indica que en más del 80% de los procesos se terminó satisfactoriamente, aunque no sabemos si esto abarca el cumplimiento total del acuerdo mediado. De todo ello se deduce que “resultará necesario, en el próximo periodo diferenciar las posibilidades que la ley concede a los Equipos Técnicos, realizar una evaluación en profundidad de estos procesos, analizar el proceso desde la perspectiva de la justicia restaurativa, establecer unos criterios y procedimientos de actuación comunes y definir los instrumentos de recogida de información” (Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social 2009, 137-138; 71; 79). De hecho, el plan 2008-2012 reconoce como una de sus “líneas estratégicas” y “objetivos específicos” el “paradigma restaurativo”⁵².

Como ya se ha indicado al principio, si los primeros proyectos de justicia restaurativa se realizaron principalmente con menores y jóvenes, hoy se han extendido a los adultos en la mayoría de los países donde existen estas prácticas (Barona 2009).

Con el trabajo pionero catalán, tanto para menores como adultos⁵³, se han ido extendiendo los programas de mediación penal en España y consolidando los ya existentes con la derivación de hechos más graves, la gestión de un mayor número de casos y con experiencias de mediaciones grupales o conferencias comunitarias. Los propios mediadores han creado encuentros anuales para tratar aspectos de la mediación penal en el conjunto del Estado⁵⁴.

⁵² Cfr. para Andalucía la evaluación interna de APDHA (2007).

⁵³ Según se destacó en nuestra primera evaluación.

⁵⁴ III Encuentro de mediación penitenciaria y penal, celebrado en Vitoria-Gasteiz, entre los días 3 a 5 de abril de 2009. En su folleto se detallan los organismos participantes, principalmente organizaciones no gubernamentales que

Siguiendo otros países, hoy podemos encontrar diplomas y Masters en mediación o justicia restaurativa⁵⁵, así como centros y unidades de investigación específicas en el ámbito universitario⁵⁶.

A la espera de una adecuación normativa adaptada al desarrollo práctico, organizativo y formativo anteriormente indicado, el 13 de octubre de 2009, el vicepresidente del CGPJ, Fernando de Rosa, instó a las Cortes a aprobar una Ley Estatal de Mediación Judicial⁵⁷ y valoró positivamente las experiencias de mediación penal existentes.

4. 2 Creación de los SMP vascos

Los SMP vascos surgen de ese movimiento internacional a favor de la justicia restaurativa, con sus raíces académica, profesional y/o de acción social a favor de los derechos de las víctimas y/o victimarios, que finalmente se va consolidando en la normativa internacional y, de forma más vinculante jurídicamente, con la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea, de 15 de marzo (2001/220/JAI), relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal⁵⁸.

Recordamos que el primer SMP en Euskadi fue creado en Barakaldo, en julio de 2007, por iniciativa de la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad

trabajan en mediación. Tres de sus talleres estuvieron dirigidos por cada una de las organizaciones que gestionan los SMP en Euskadi. Sus objetivos eran dos: profundizar en aspectos prácticos relacionados con la mediación penal y penitenciaria: metodologías, procesos, dificultades....; y fortalecer la red de organizaciones de mediación penal y penitenciaria. También puede destacarse el Seminario sobre mediación penal que tuvo lugar en Lleida los días 14 y 15 de noviembre de 2008. Se cumplió así un compromiso adquirido durante el II Congreso de la Sociedad Española de Victimología, celebrado en Donostia-San Sebastián en 2007, con el objeto de reunir a profesionales intervenientes en programas de mediación penal en el conjunto del Estado al objeto de intercambiar experiencias y, en lo posible, elaborar criterios de buenas prácticas o recomendaciones, a falta de una legislación o acción institucional común. Finalmente estuvieron presentes mediadores del País Vasco, Valencia y Cataluña. Sobre mediación penal en Valencia, véase <http://www.parlem.es>. En el III Congreso Español de Victimología, celebrado en Madrid, los días 12 y 13 de noviembre de 2009, también se dedicó una sesión plenaria y un taller a la justicia restaurativa. Otro ejemplo del interés científico y profesional que despierta es su peso en las intervenciones plenarias y de talleres en el Congreso de la Sociedad Internacional de Criminología, celebrado en Barcelona, en julio de 2008.

⁵⁵ Incluyendo cursos en línea, a modo de ejemplo vid. <http://www.hull.ac.uk/mari>, en la Universidad de Hull del Reino Unido.

⁵⁶ Vid. <http://www.justiciarestaurativa.org>. En esta página, respecto de instrumentos evaluadores, cfr. *The J Scale: Measuring Restorative Justice*, de R. Claassen (con tablas para comprobar si los procesos de justicia son restaurativos); *The value of community participation in restorative justice*, de A. W. Dzur y S. M. Olson; *Restorative justice three's*, del blog de H. Zehr.

⁵⁷ Al tratarse de competencia estatal, en el ámbito vasco sólo contamos con la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación familiar, donde se establecen entre otras cuestiones los derechos y deberes de la persona mediadora. En la actualidad, la mediación penal tendría cabida en la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

⁵⁸ Si bien las Decisiones Marco no son aplicables hasta que no sean desarrolladas en la normativa interna de cada país, el TJUE ha precisado su importancia hermenéutica.

Social del Gobierno Vasco (Varona 2008). Se encuadró dentro de los Servicios de Cooperación con la Justicia, a los que también pertenecen los SAV, SAOS y SAER⁵⁹ y con los que debe colaborarse “de forma estrecha para la mejor realización de sus funciones propias” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 4).

Previamente se habían concretado acuerdos sobre el protocolo de su funcionamiento con los órganos judiciales y la fiscalías. Asimismo, se difundió información sobre el mismo en el Colegio de Abogados de Bizkaia⁶⁰. Ello se enmarcaba dentro de la experiencia coordinada por el Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial del CGPJ (Dirección de Ejecución Penal 2009, 3; Ríos *et al.* 2009). El SMP de Barakaldo fue y es gestionado por el Centro Universitario de Transformación de Conflictos, GEUZ⁶¹, a través de un convenio de colaboración con dicha Dirección del Gobierno Vasco.

A finales de 2007 se creó del mismo modo el SMP de Vitoria-Gasteiz. En este caso el servicio es gestionado por el Instituto de Reintegración Social de Álava⁶². El IRSE ya había realizado mediaciones penales en el Juzgado de Instrucción nº 1 de dicha población, desde 1998 a 2000⁶³.

En octubre de 2008 comenzaron a funcionar los SMP de Bilbao y Donostia-San Sebastián. Previamente, como ya ha sido indicado, se habían desarrollado en ambas ciudades algunos proyectos significativos de mediación penal⁶⁴. El SMP de Bilbao se gestiona por GEUZ. El de Donostia-San Sebastián por la Asociación Navarra para la Mediación y Pacificación de Conflictos (ANAME)⁶⁵.

Todos los SMP cuentan en principio con tres profesionales de los ámbitos del Derecho, la Psicología y el Trabajo Social, siendo el jurista el coordinador.

⁵⁹ Sobre sus objetivos y memorias estadísticas, véase <http://www.justizia.net>.

⁶⁰ Ese mismo año, y posteriormente de forma anual, se han realizado Jornadas sobre mediación penal, junto con los Colegios de Abogados de los tres territorios históricos. Sobre el protocolo de actuación, las plantillas que se utilizan y referencias a dichas Jornadas, véase <http://www.justizia.net>.

⁶¹ [Http://www.geuz.es](http://www.geuz.es).

⁶² [Http://www.irsealava.org](http://www.irsealava.org).

⁶³ Esta organización gestiona otros servicios de cooperación con la justicia.

⁶⁴ En Gipuzkoa destaca, a iniciativa de la Audiencia Provincial, el trabajo mediador de Bitarteko, que se acogía a la Orden de subvenciones a la acción social con personas presas y penadas de la Dirección de Ejecución Penal, si bien su actividad no estaba coordinada por ésta. En Bizkaia, en el Juzgado de Instrucción nº 1 de Bilbao, se realizaron experiencias de mediación penal por parte de Gizabidea-Pastoral Penitenciaria (Dirección de Ejecución Penal 2009, 3).

⁶⁵ <http://www.mediacionnavarra.org>.

4. 3 Objetivos, características e incardinación en el proceso penal de la mediación desarrollada por los SMP

A lo largo del texto del Proyecto se alude a la “mediación para la conciliación y la reparación” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 8). Por tanto, hemos de entender que el objetivo no es sólo la reparación, sino también la conciliación, algo más ambicioso.

Además, se propugna para cualquier tipo de delito, siendo el factor más relevante sobre su adecuación las capacidades personales y la situación coyuntural de las partes, así como su valoración de los hechos. Dicho esto, el Proyecto recoge siete tipos de conductas delictivas para las que “se recomienda especialmente” la mediación. Son, por este orden, las siguientes: relaciones enconadas con denuncias repetidas y/o cruzadas; contra la propiedad; lesiones, maltrato y amenazas; injurias y calumnias; delitos contra la seguridad vial con víctimas; violencia doméstica⁶⁶; y delitos contra los derechos y deberes familiares. Hay una alusión expresa más adelante a los delitos contra la libertad sexual. Sin descartarlos, se pide extremar la atención sobre su adecuación para evitar desequilibrios de poder o revictimización.

En todo caso se plantean problemas prácticos en cuanto a posibles órdenes de alejamiento, particularmente en relaciones de ex parejas. Cabe destacar aquí la cuestión prejudicial planteada por el auto de la Audiencia Provincial de Tarragona, de 15 de septiembre de 2009, ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Se refiere a si el nivel adecuado de protección a la víctima que prescribe la Decisión Marco 2001/220/JAI resulta compatible con la imposición de medidas preceptivas de alejamiento y de prohibición de comunicación entre víctima y victimario en el ámbito familiar, “en cuanto no se identifique ninguna finalidad concreta de preservación de la integridad física o moral de la víctima”. De hecho plantea la pregunta específica de si el desarrollo de una mediación penal, en casos de violencia familiar, iría en contra de la Decisión Marco.

En la práctica, como se verá del análisis de las memorias internas de los SMP, son pocos los delitos contra la propiedad, contra la seguridad vial y de carácter sexual que llegan a los SMP en comparación con los restantes que, cuantitativamente, son los protagonistas. Quizá la existencia del listado resulta en cierto modo contradictoria con lo que se dice en el párrafo

⁶⁶ Ya se ha hecho una breve referencia a la discusión internacional sobre la adecuación para este tipo de delitos en cuanto a los posibles desequilibrios de poder. El Proyecto se detiene especialmente en la necesidad de evitar dicho desequilibrio, con alusión a los límites del art. 87ter LOPJ (interpretando que se refiere exclusivamente a los Juzgados de Violencia contra la Mujer).

anterior sobre la ausencia de límites en cuanto a tipos de infracción penal. En la práctica ese listado puede frenar la remisión de otros casos, reforzando estereotipos de los operadores jurídicos sobre los casos inadecuados para mediar, que no se corresponden con la constatación empírica. Cuestión distinta, aunque relevante, es la repercusión procesal o penológica de la mediación en estos casos.

El Proyecto sí limita el tipo de víctimas en cuanto que no abarca la victimización difusa, pero sí la de personas jurídicas, aunque en la práctica se consideran infracciones contra el orden público, si bien con victimización directa simultánea. Además, el Proyecto se refiere, como criterio de derivación, a que los hechos que generan el proceso sean flagrantes o existan claros indicios de criminalidad. La aplicación de este criterio no ha podido ser evaluada en el presente trabajo.

En todo caso, la generalidad de los criterios de derivación y las dificultades de medir exactamente criterios como la significación subjetiva del hecho para las partes hacen que deban extremarse las precauciones para no dañar el principio de igualdad de trato en cuanto al acceso a la mediación, en todo caso siempre condicionada a la voluntariedad de las partes.

Respecto de los objetivos específicos de los SMP debemos remitirnos al análisis más pormenorizado de estos aspectos realizado en la evaluación del SMP de Barakaldo (Varona 2008), destacando sólo los aspectos más importantes y novedosos. Según el Proyecto de mediación impulsado por la Dirección del Gobierno Vasco y los organismos que gestionan los servicios⁶⁷: “La mediación en asuntos penales es un proceso en el que personas denunciantes y denunciadas se comunican, con la ayuda de una o más terceras personas, profesionales de la mediación e imparciales, de forma directa o indirecta, con el fin de poder llegar a un acuerdo sobre el conflicto que les atañe, en el que ha existido algún hecho de posible relevancia penal” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 5).

El procedimiento por el que se articulan las mediaciones penales se recoge en un documento denominado Procedimiento de Mediación⁶⁸ que puede ser modificado de mutuo acuerdo con el fin de perfeccionarlo. El objetivo es ofrecer la posibilidad de mediación en las distintas fases del proceso penal, desde la instrucción hasta la ejecución, dentro del marco del

⁶⁷ Este documento, ya analizado en nuestra anterior evaluación (Varona 2008), se plasma en un documento en que se describe el cometido y el funcionamiento de los SMP. Este documento fue consensuado con los órganos judiciales y las fiscalías. Según nuestro análisis, el documento utilizado actualmente coincide fundamentalmente con el inicial, si bien puede haber elementos puntuales novedosos aportados por IRSE, ANAME y los jueces y fiscales de Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián y Bilbao, teniendo en cuenta, además, que se trata de un “proyecto en construcción”.

⁶⁸ Vid. los diferentes documentos en <http://www.justizia.net>.

proceso penal, como “fórmula complementaria al procedimiento judicial (incardinada en éste)” (Dirección de Ejecución Penal 2008, 5). Hoy por hoy, sin embargo, apenas hay mediaciones en fase de ejecución.

En el folleto explicativo a los ciudadanos, disponible en los tribunales de justicia y en la página web del Gobierno Vasco, se enfatiza su configuración como servicio público, su acceso gratuito y voluntario⁶⁹, su carácter confidencial y su composición por un equipo multidisciplinar especializado en mediación⁷⁰. Además, según ha sido expresado, los SMP se conceptúan como “experiencias para el desarrollo de la justicia restaurativa en Euskadi”. Se menciona el intento del mediador de llegar a un acuerdo, previa comunicación de la víctima y de la persona denunciada⁷¹.

En el folleto también se indica que es el órgano judicial quien decide la remisión del asunto al SMP, que el mediador intentará que las partes lleguen a un acuerdo previa comunicación entre ellas y que su “eficacia jurídica en el proceso penal dependerá del órgano judicial, la fiscalía y los letrados/as de las partes”.

En el documento del Proyecto se distinguen los posibles encajes jurídicos de la mediación en el procedimiento y las repercusiones procesales y penales de la mediación, dependiendo si estamos ante un delito o una falta. Aunque en el Proyecto se indica una multitud de posibilidades, destacamos ahora las más frecuentes. Si se produce la mediación antes del enjuiciamiento se trata de aplicar la atenuante de reparación del daño a la víctima (art. 21. 5 CP), como simple o muy cualificada. También son frecuentes las sentencias de conformidad⁷². En las faltas el resultado puede ser una sentencia absolutoria por falta de pruebas, el archivo o el sobreseimiento provisional de la causa. En la fase de ejecución se abre la posibilidad de una suspensión⁷³.

Nos preguntamos si a las víctimas se les informa del siguiente aspecto que se recoge en el Proyecto y de si la práctica de esta previsión no podría limitar el principio de confidencialidad de la mediación: “En los casos en que la víctima no quiera participar en la mediación o, una vez

⁶⁹ La primera frase con la que empieza el folleto de 2009 destaca las características de gratuidad y voluntariedad. Podrían insertarse en la web extractos realistas de las experiencias de víctimas, partes denunciadas y terceros, como: “al principio fue difícil el encuentro, pero mereció la pena”. Los extractos de entrevistas que recogemos en el capítulo correspondiente pueden dar ideas al respecto.

⁷⁰ Esta característica se introduce en los nuevos folletos de 2009.

⁷¹ Término más exacto y adecuado que victimario, procesado, acusado o imputado, estos últimos serían correctos según la fase procesal que se considere.

⁷² Ahondando en que la justicia restaurativa no significa una justicia rápida, se indica que en los delitos y faltas en que pueda aplicarse el enjuiciamiento rápido de los arts. 795 y ss. de la Ley 38/2002, sólo deberían remitirse a mediación los “casos en que ésta pueda aportar un modo de resolver el conflicto más profundo”.

⁷³ Para más detalle sobre la incardinación jurídica de los efectos de la mediación, vid. Dirección de Ejecución Penal (2009, 6-8).

iniciado, el proceso se interrumpa por voluntad de aquella, el misterio fiscal y el órgano judicial podrán valorar la voluntad de la persona infractora y las actuaciones efectivamente realizadas en orden a reparar el daño –plasmadas en el correspondiente informe del servicio de mediación- a los efectos de la aplicación penológica correspondiente”. En el Proyecto se hace referencia a documentar la actividad desarrollada por la persona acusada (voluntad de reparación y actividades reparadoras) (Dirección de Ejecución Penal 2009, 7; 14).

Finalmente en el folleto se detallan los horarios⁷⁴ y las direcciones de los SMP.

4. 4 Fases y modalidades de la mediación desarrollada por los SMP

Son los jueces y los secretarios judiciales los que derivan los casos a mediación, según los criterios mencionados. El juez lo hará de oficio, a instancia del Ministerio Público, de parte o de los servicios de cooperación con la justicia. El procedimiento de mediación consta de cuatro fases: de acogida, de encuentro dialogado, de acuerdo y de seguimiento (Dirección de Ejecución Penal 2009, 11-12).

El criterio general sigue siendo el de contactar en primer lugar con las personas denunciadas. En la fase de acogida la persona mediadora informará individualmente, generalmente en una entrevista personal, de las posibilidades, características y garantías del proceso de mediación. Al mismo tiempo, recabará información sobre las percepciones subjetivas sobre el hecho delictivo y sobre su reparación, siempre teniendo en cuenta su inserción en el proceso penal. La persona mediadora informará positivamente sobre la mediación valorando los riesgos de la misma para ambas partes y la disposición de las mismas hacia la reparación dialogada. Aquí el proyecto utiliza términos que den cabida a ambas modalidades de mediación en relación con un encuentro cara a cara: directa e indirecta.

La fase de encuentro dialogado en ambas modalidades puede prolongarse más de una sesión “según la complejidad del caso, la situación emocional de las partes o el número de víctimas”. Aquí la persona mediadora recurre a las técnicas de mediación, comunes en diferentes campos, “controlando los niveles de tensión, asegurando a las partes el uso de la palabra, aclarando opiniones, resumiendo y traduciendo las mismas” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 11).

⁷⁴ Mañanas, de lunes a viernes, de 8.30 h. a 15.00 h.; tardes, martes y miércoles, de 16.30 h. a 19.00 h. En julio y agosto el horario es de 8.00 h. a 15.00 h.

En la fase de acuerdo, se redacta el acta de reparación (generalmente es una plantilla lista para imprimir, a la que se añaden y en la que se precisan aspectos del caso en concreto), que puede conllevar un plan de reparación, si se va más allá de una petición de disculpas. “En caso de que se concluya sin acuerdo, el SMP informará de esta circunstancia al Juzgado y Ministerio Fiscal, respetando la confidencialidad de lo tratado” (Dirección de Ejecución Penal, 11).

En caso de acuerdo, el informe que se traslada al Ministerio Fiscal, al Juzgado y a las partes será firmado por ellas y, en su caso, por sus letrados. También deberá ser ratificado por el órgano judicial.

En la fase de seguimiento se informará al juez del cumplimiento del acuerdo y se evaluará la satisfacción de las partes en el proceso de mediación.

4. 5 Tiempos de la mediación desarrollada por los SMP

En ocasiones la mediación no se inicia porque no se localiza a una de las partes o no lo desea una de ellas o lo consideran inadecuado los mediadores. La mediación se inicia formalmente tras la firma del consentimiento informado de víctima y persona denunciada (Dirección de Ejecución Penal 2009, 14; 22)

En fase de instrucción el proceso de mediación puede durar como máximo dos meses desde su derivación por el órgano judicial, si bien cabe una prórroga. Debe considerarse que un mismo expediente puede dar lugar a varias mediaciones.

Para asegurar una consideración jurídica relevante, se procura que la reparación de haya completado antes de la vista oral (en un plazo de unos cuatro meses en el caso de los delitos) o, al menos, se haya iniciado antes del juicio oral si no se trata de acuerdos de contenido económico⁷⁵, si la mediación se produce en fase de enjuiciamiento. Los órganos judiciales y el Ministerio Fiscal pueden solicitar informes al SMP sobre la ejecución del plan de reparación.

En todo caso, “la reparación puede entenderse suficiente, si así lo acuerdan las partes, con el desarrollo del contenido del encuentro dialogado, restitución, reparación, indemnización, petición de perdón, reconocimiento de hechos y otras que la práctica de esta experiencia vaya dando y que sean consideradas como idóneas por el juez, el ministerio fiscal y el abogado defensor” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 19). En definitiva, existen modalidades de

⁷⁵ Si se trata de acuerdos de contenido económico la indemnización a la víctima debe satisfacerse íntegramente antes del juicio oral, “lo cual será tenido en cuenta para el señalamiento” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 19).

reparación que no se prolongan en el tiempo y entre las que caben destacar en la práctica las disculpas y los compromisos futuros de no repetición de los hechos. Por otro lado, de las entrevistas realizadas a las partes implicadas, pueden detectarse casos en que el ministerio fiscal no ha considerado suficiente la reparación acordada.

III. ANÁLISIS DE LOS INFORMES ESTADÍSTICOS DE ACTIVIDAD DE LOS SMP EN EL PERÍODO DE 1 DE OCTUBRE DE 2008 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2009

Al final de cada trimestre, cada SMP debe presentar un informe de su actividad a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco. La propia Dirección se encarga de sistematizar todos los datos para las memorias anuales. En principio el Gobierno Vasco no exige a los SMP un informe del último trimestre de cada año ya que, cada enero, entregan un informe acumulativo anual del período anterior. Considerando este aspecto y el periodo abarcado en esta evaluación (de 1 de octubre de 2008 a 30 de septiembre de 2009), hemos revisado, por una parte, el informe anual de 2008 y, por otra, las memorias estadísticas de los tres primeros trimestres de 2009.

El presente análisis cuenta con una grave limitación en aras a la comparación. No existe un único protocolo de recogida de datos⁷⁶ ni una base de datos conjunta para la información cuantitativa referida a la actividad de todos los SMP. Hemos estudiado los formularios de recogida de datos y, aún siendo progresivamente similares, aún existen discrepancias⁷⁷.

Hemos analizado el informe acumulativo junto con las memorias trimestrales con el objetivo de describir, de forma general y sucinta⁷⁸, la actividad de los SMP y destacar aspectos que completan la información obtenida de otras fuentes para nuestra evaluación externa. En todo caso, cuando se entregue esta evaluación ya se estará ultimando el informe anual de 2009, con el que deben contrastarse estos datos para obtener una visión más completa de ambos años de funcionamiento⁷⁹.

1. DATOS ANUALES DE 2008

Respecto de todo 2008 –teniendo en cuenta que los SMP de Bilbao y Donostia-San Sebastián comenzaron a funcionar en octubre de dicho año, por lo que no se relativiza la

⁷⁶ En que debe concretarse la definición precisa o los criterios de inclusión de cada variable recogida. Además de datos cuantitativos se recogen aspectos cualitativos que se consideran en el trabajo de mediación y que abarca la tabla de seguimientos. Si bien existe un consenso entre SMP sobre la interpretación de las variables recogidas sería recomendable un texto escrito que recoja las diversas posibilidades, así como una instancia que resuelva las posibles dudas y unifique criterios.

⁷⁷ Una de las asociaciones gestoras desarrolló de forma particular la base de datos, contratando de sus propios fondos servicios especializados.

⁷⁸ La realización de un estudio pormenorizado desborda nuestro cometido. Bilbao y Barakaldo nos proporcionaron una memoria más detallada de su actividad para el conjunto de 2009 que, con muy ligeras variaciones, coincide con las cifras del informe conjunto de los cuatro SMP de Euskadi.

⁷⁹ Aunque en el caso de Donostia-San Sebastián y de Bilbao es año y tres meses.

necesidad de desglose por SMP-, se derivaron por los órganos judiciales 393 expedientes, fundamentalmente a Barakaldo (209) y Vitoria-Gasteiz (139)⁸⁰. Fueron enviados fundamentalmente por los Juzgados de Instrucción, si bien destaca Barakaldo por un porcentaje importante de casos remitidos por los Juzgados de lo Penal (42,11%). También respecto del momento de recepción de los expedientes cerrados un 4,33% fue en fase de ejecución, sobresaliendo Barakaldo y, después, Vitoria-Gasteiz. A 31 de diciembre de 2008, seguían abiertos 93 expedientes (Dirección de Ejecución Penal 2009, 22-35).

De los 302 expedientes cerrados en 2008 se medió en 207 casos⁸¹, resultando 98 finalizados sin mediación, fundamentalmente por falta de voluntad de alguna de las partes – sobresalen los imputados- o la imposibilidad de localizarles. De los casos mediados, en un 79,71% se llegó a un acuerdo.

De los **delitos** en que se medió (164) destacan las lesiones, si bien estas mediaciones se realizaron en su práctica totalidad en Barakaldo (41, 46%). Vitoria-Gasteiz se concentra especialmente en el maltrato familiar. De los delitos contra la propiedad, destaca el de daños, también concentrado en Barakaldo (11,59%). De las **faltas** en que se medió (230), destaca el incumplimiento de las relaciones familiares (20,43%), fundamentalmente en Vitoria-Gasteiz; las lesiones y maltrato de obra (19,57%), concentradas prácticamente en Barakaldo; y las amenazas (16,96%).

Considerando los expedientes cerrados, se atendió por los cuatro SMP a 697 personas, 294 víctimas, 282 imputados y 108 de doble rol. Las mediaciones finalizadas afectaron a 532 personas, con proporciones similares de víctimas e imputados, además de 86 personas con doble rol. Respecto del municipio de residencia destaca Vitoria-Gasteiz (40,92%) y Barakaldo (14,72%)⁸². Un 12,97% de esas 532 personas eran extranjeras, destacando su concentración en Vitoria-Gasteiz. 61,47% eran hombres. 27,82% se situaban en la franja de 31 a 40 años; 25% estaban en la franja de edad de 41 a 50 años; y 18,23% tenían una edad superior a 51 años. El 34,02% era soltero y el 36,28% tenía pareja. Un 59,82% trabajaba por cuenta ajena; 13,96% estaba en situación de desempleo. 4 personas, todas ellas en Vitoria-Gasteiz, se encontraban en

⁸⁰ Téngase en cuenta que Barakaldo y Vitoria-Gasteiz, cuyo funcionamiento comenzó en el segundo semestre de 2007, podían acumular un número –probablemente no significativo- de casos recibidos en dicho año y aún no cerrados.

⁸¹ En otra página de la memoria anual se consignan 201 (Dirección de Ejecución Penal 2009, 22).

⁸² El SMP de Barakaldo atendió también a un número significativo de personas con residencia en Portugalete, Santurce y Sestao (2009a, 15).

prisión (0,75%). 2,26% estaban sin alfabetizar; 39, 1% tenían estudios primarios y 22,56% estudios secundarios. 44,55% se consideraban en un nivel socioeconómico bajo (por debajo de los 900 euros de ingresos mensuales); 26,69%, medio (por debajo de 1.200 euros).

Del total de 207 mediaciones finalizadas, 53,14% fueron **directas**⁸³. Un 79,71% de esas 207 mediaciones acabaron en **acuerdo**.

De 375 acuerdos mediados, 39,2% consistieron en disculpas formales, destacando esta modalidad en la práctica totalidad de los acuerdos en Vitoria-Gasteiz; 20% en renuncia de las víctimas o persona con doble rol a las acciones civiles y penales; un 2,4% en retirada de la denuncia; 9,87% en un pago a la víctima; 8,27% en un compromiso de no repetición de los hechos; 4,8% en respeto mutuo.; y 4% en sometimiento a tratamiento terapéutico⁸⁴.

De 222 supuestos de reparación del daño, en el 62,61% el **momento de la reparación** se produjo previamente al juicio y fue de carácter total, destacando Vitoria-Gasteiz (precisamente por la modalidad preferente de disculpas formales); y en el 22,07% se realizó previamente al escrito de calificación del fiscal y fue de carácter total, aquí destaca fundamentalmente Barakaldo.

Siguiendo las memorias de Barakaldo y Bilbao referidas al año 2008, en más de la mitad de los casos existía algún tipo de **relación entre las partes**, destacando, por este orden, la relación familiar, vecinal, de amistad y escolar⁸⁵. En Barakaldo, cerca de un 15% de las víctimas ya habían sido victimizadas. Hecho que también se produce en el 9% de las personas imputadas. Un 17,24% de las personas imputadas contaban con antecedentes penales.

El criterio para determinar que la persona ha sufrido una **victimización previa** es que esa persona lo haya narrado o se sienta víctima de una infracción penal, cuando así se le pregunta por el SMP. En principio los SMP no investigan sobre la veracidad o no de esa afirmación o sobre si existe o no un procedimiento en donde conste como perjudicado/a.

Sobre el **trabajo de mediación**, en Barakaldo se contabilizaron, para todo 2008 respecto de las mediaciones finalizadas: 201 **sesiones** informativas; 293 sesiones individuales preparatorias de la mediación; 154 sesiones de mediación indirecta; y 79 sesiones de mediación

⁸³ Siguiendo el criterio de la presente evaluación externa, las mediaciones catalogadas como mixtas (un 3,38%) se contabilizan como directas.

⁸⁴ Según las memorias del conjunto de 2008, referidas a Barakaldo y Bilbao, son muy pocas las personas con problemas de drogadicción, alcoholismo o patología mental diagnosticada.

⁸⁵ En la Memoria del tercer trimestre de 2008, de 1 de julio a 30 de septiembre, se destaca, para Vitoria-Gasteiz, la relación de pareja entre las partes.

directa. La mayor parte de los casos, entre los hechos y el inicio de la mediación transcurrieron menos de dos meses. Entre el inicio del proceso de mediación y su conclusión, en más de la mitad de los casos transcurrieron menos de dos meses. La práctica totalidad de las personas imputadas reconocieron los hechos, en un 65,7% de forma total. En la inmensa mayoría de las **faltas**, la sentencia fue absolución. Respecto de los **delitos**, hubo más sentencias condenatorias. El número de archivos o de sobreseimiento provisional no fue significativo.

2. DATOS DE LOS TRES PRIMEROS TRIMESTRES DE 2009

Para poder precisar una evolución entre los datos completos de 2008 y los de los tres primeros trimestres de 2009, aportamos a continuación tablas que reproducen y/o reelaboran la información numérica suministrada por los SMP para dichos trimestres. Debe valorarse positivamente el hecho de que se hayan ido homogeneizando los índices de las memorias, lo que implica una recogida igual de datos, indispensable a efectos comparativos. En todo caso, el tipo de datos expuestos resulta indicativo, y por tanto debe completarse con otras fuentes, tanto de la actividad del SMP, como de un modo significativo de la actividad de los órganos jurisdiccionales⁸⁶, particularmente respecto de la derivación, e incluso de los fiscales, en la consideración jurídica del acuerdo⁸⁷. Asimismo, los datos nos hablan en números del capital humano, es decir, de las capacidades, oportunidades, vulnerabilidades, etc. de las personas implicadas que influyen en su decisión de participar, de llegar a un acuerdo y de cumplirlo.

Finalmente debe destacarse la dificultad de comparar datos que, en el momento en que se nos suministraron, se presentaban individualmente por cada SMP, con pequeñas discrepancias en su registro.

Adelantamos, para los datos comparables, que estamos ante tendencias constantes en el transcurso del año evaluado, si bien debe destacarse el incremento de la carga de trabajo global, así como la progresiva diversidad y mayor entidad delictiva de los casos derivados.

2. 1 VOLUMEN DE TRABAJO (número y tipo de expedientes recibidos que dan lugar a todo tipo de intervenciones, no sólo mediaciones)⁸⁸

A. Expedientes recibidos (cerrados y abiertos durante dicho trimestre)

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept. ⁸⁹	Total
Barakaldo	68	72	53	193
Bilbao	67	66	47	180
Donostia	32	45	36	113
Vitoria	81	56	30	167
Total	248	239	166	653

B. Tipos de infracciones penales de todos los expedientes recibidos en el trimestre

⁸⁶ Si remiten o no remiten casos, en qué fase lo hacen, para qué tipo de infracciones, cuánto tiempo transcurre entre los hechos y el inicio de la mediación, impacto de la mediación en la resolución judicial, etcétera.

⁸⁷ Aquí los datos resultan más indirectos, pero puede considerarse, a modo de ejemplo, la influencia de la fiscalía respecto del tipo de infracciones remitidas, el momento en que se hace, así como el momento de la reparación del daño.

⁸⁸ Cuando se utiliza la expresión en este apartado de “destacar” o “predominar” nos referimos siempre a su número en cifras absolutas.

⁸⁹ Téngase en cuenta las particularidades de estos meses –con períodos vacacionales- en el trabajo judicial.

En tipo de infracción penal, se contabilizan todas las infracciones por las que se denuncia o se imputa a la persona, si hay varias. Por tanto, los SMP registran tantas infracciones como aparecen en los autos. Esta cuestión fue debatida en su día por los SMP y concluyeron que lo más ajustado era registrar tantos delitos y/o faltas como existieran, incluso si son varios los imputados a una única persona. Los evaluadores creemos que esto es adecuado siempre y cuando se articulen fórmulas de recodificación para no dificultar el posible cruce de variables, tal y como se ha realizado en nuestro trabajo de campo de entrevistas telefónicas con víctimas y personas denunciadas.

Por otra parte, para esta variable de tipo de infracción penal, el criterio de definición de la tipología dependerá del momento procesal en que se media: unas veces será la que figura en la denuncia, otras en el auto de incoación del procedimiento y otras en la calificación del fiscal y/o acusación particular. Los SMP realizan una valoración con el material procesal disponible, siendo el documento básico el escrito de calificación del ministerio fiscal, en caso de haberse producido.

Tipos de infracciones penales

	enero-abril ⁹⁰	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo		47d y 117f ⁹¹	23d y 76f ⁹²
Bilbao		51d y 68f ⁹³	59d y 44f ⁹⁴
Donostia		24d y 11f ⁹⁵	19d y 25f ⁹⁶
Vitoria		20d y 83f ⁹⁷	9d y 43f ⁹⁸

⁹⁰ Según las memorias manejadas este dato no se empieza a desglosar hasta las memorias relativas al segundo trimestre de 2009.

⁹¹ Destacan, entre los delitos, los de lesiones –incluyendo de violencia doméstica, aunque no es predominante–; y entre las faltas también las lesiones.

⁹² Destacan el delito de lesiones en violencia doméstica y el delito de quebrantamiento de condena, así como las faltas de injurias y amenazas.

⁹³ Destacan el delito y la falta de lesiones.

⁹⁴ Destacan el delito de lesiones y la falta de lesiones.

⁹⁵ Destacan el delito de robo con fuerza y las faltas de amenazas.

⁹⁶ Tanto entre los delitos y faltas destacan los de incumplimiento de deberes familiares.

⁹⁷ Destacan los delitos de estafa y la falta de incumplimiento de deberes familiares.

⁹⁸ Destacan, por igual, los delitos de hurto y estafa. De las faltas, sobresale la falta de incumplimiento del régimen de visitas.

2. 2 TIPO Y RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN

A. Expedientes cerrados con mediación

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.	Total
Barakaldo	34	51	30	115
Bilbao	27	45	37	109
Donostia	20	29	33	82
Vitoria	25	61	27	113
Total	106	186	127	419

Expedientes cerrados sin mediación

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.	Total
Barakaldo	22	45	28	95
Bilbao	9	14	12	35
Donostia	2	5	6	11
Vitoria	8	21	16	45
Total	41	85	62	188

B. Tipos de infracciones mediadas⁹⁹

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	42 d ¹⁰⁰ y 44 f	71d y 27f ¹⁰¹	39f y 11d ¹⁰²
Bilbao	33 d ¹⁰³ y 32 f	61d y 37f ¹⁰⁴	45f y 26d ¹⁰⁵
Donostia	13d y 5f ¹⁰⁶	10d y 23f ¹⁰⁷	15f y 22d ¹⁰⁸
Vitoria	2 d y 31 f ¹⁰⁹	51d y 20f ¹¹⁰	23f y 8d ¹¹¹

C. De los expedientes cerrados, mediaciones con acuerdo

	enero-abril	mayo-junio	Julio-sept.

⁹⁹ En general, no se aprecia sorpresa entre tipología remitida y mediada.

¹⁰⁰ De los delitos destacan los malos tratos y las lesiones. De las faltas, el incumplimiento de relaciones familiares, las lesiones, injurias y amenazas.

¹⁰¹ Destacan los delitos y las faltas de lesiones.

¹⁰² Destacan el delito de lesiones en violencia doméstica y la falta de injurias, amenazas y lesiones.

¹⁰³ Destacan las lesiones, tanto para delitos como para faltas.

¹⁰⁴ Destacan los delitos y las faltas de lesiones.

¹⁰⁵ Destacan los delitos y faltas de lesiones.

¹⁰⁶ Para lesiones destaca robo con fuerza en las cosas y lesiones; para faltas, incumplimiento de deberes familiares.

¹⁰⁷ Destacan los delitos de robo con fuerza y las faltas de amenazas.

¹⁰⁸ De los delitos y faltas destacan los de incumplimiento de deberes familiares.

¹⁰⁹ Sólo hay dos delitos, siendo de maltrato familiar. Destacan para las faltas las amenazas, las coacciones y el incumplimiento de relaciones familiares.

¹¹⁰ Destacan los delitos de estafa y las faltas de incumplimiento de los deberes familiares.

¹¹¹ Destacan los delitos de estafa y hurto y las faltas de incumplimiento de régimen de visitas y de coacciones.

Barakaldo	29 (85,29%)	41 (80,39%)	25 (83,33%)
Bilbao	21 (77,77%)	34 (75,55%)	32 (86,48%)
Donostia	18 (90%)	26 (89,65%)	28 (84,84%)
Vitoria	19 (76%)	50 (81,96%)	21 (78%) ¹¹²

2. 3 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS (en expedientes cerrados y, en particular, en expedientes cerrados con mediación)

A. Rol de las personas atendidas en expedientes cerrados¹¹³

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	53 v; 54 i; 21 v-i	85v; 88i; 31v-i ¹¹⁴	59v; 58i; 14v-i ¹¹⁵
Bilbao	41v; 36i; 16v-i	49v; 47i; ; 43v-i ¹¹⁶	60v; 53i; 31v-i ¹¹⁷
Donostia	20v; 20i; 4v-i	23v; 27i; 5v-i ¹¹⁸	34v; 35i; 4v-i ¹¹⁹
Vitoria	36v; 31i; 8v-i	86v; 57i; 20v-i ¹²⁰	34v; 44i; 17v-i ¹²¹

¹¹² Como aspecto novedoso, destaca en este trimestre para Vitoria el motivo de falta de voluntad de la víctima como motivo de no inicio de la mediación en un 63% de los casos. En el resto de trimestres analizados, en general, predominaba la falta de voluntad de la persona imputada.

¹¹³ A partir del segundo trimestre de 2009 comienza a desglosarse por rol y género.

¹¹⁴ Destaca el mayor número de hombres en los roles de imputado y víctima-imputado. En la memoria también se precisa que se atendieron a cuatro personas jurídicas.

¹¹⁵ Son 25 las mujeres víctimas y 34 los hombres víctimas; 21 mujeres imputadas y 37 hombres imputados. Por otro lado, hubo 3 personas jurídicas atendidas, se entiende que víctimas.

¹¹⁶ En general, hay más hombres víctimas, imputados y, especialmente, víctimas-imputados.

¹¹⁷ 31 mujeres víctimas y 29 hombres víctimas; 15 mujeres imputadas y 38 hombres imputados; 22 hombres fueron víctima-imputado frente a 9 mujeres. Por otra parte, se atendió a 7 personas jurídicas (víctimas).

¹¹⁸ En general, hay más hombres víctimas, imputados y, especialmente, víctimas-imputados.

¹¹⁹ Destaca el número de mujeres víctimas respecto al de hombres (23-11). Por otra parte, también se atendió a una persona jurídica.

¹²⁰ Destaca el porcentaje de mujeres víctimas frente al de hombres y, de forma menos significativa, de mayor número de mujeres imputadas, lo cual probablemente puede relacionarse con el número de mujeres denunciadas por incumplimiento del régimen de visitas.

¹²¹ En todos los roles el número de hombres es mayor. Por otra parte, se atendió a 3 personas jurídicas (víctimas).

Rol de las personas atendidas en *mediaciones de expedientes cerrados*¹²²

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	31v; 32i; 12v-i	48v; 47i; 22v-i ¹²³	31v; 27i; 10v-i ¹²⁴
Bilbao	28v;27i;11v-i	44v; 46i; 43v-i	50v; 38i; 23v-i ¹²⁵
Donostia	18v;18i;4v-i	23v; 27i; 5v-i	32v; 32i; 4v-i ¹²⁶
Vitoria	29v; 24 i; 6v-i	58v;60i; 11v-i	

Desde la memoria del segundo trimestre de 2009, inclusive, sólo Vitoria-Gasteiz incluye los datos sociodemográficos de las partes¹²⁷. Según se consensuó a mediados de 2009 entre los SMP y la Dirección del Gobierno Vasco, estos aspectos, desglosados por género y rol, junto con lo relativo al impacto judicial de la mediación sólo se recogerán en la memoria anual¹²⁸.

B. Nacionalidad de las partes¹²⁹

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	62 españoles y 14 extranjeros		
Bilbao	64esp; 2 ex		
Donostia	93,18esp; 6,82ext.		
Vitoria	77%esp; 23%ex	87% esp. ¹³⁰	90%esp ¹³¹

¹²² A partir del segundo trimestre de 2009 comienza a desglosarse por rol y género.

¹²³ En todos los SMP, para todos los roles, hay más hombres que mujeres.

¹²⁴ Los hombres superan en número a las mujeres en todas las categorías.

¹²⁵ Los hombres predominan especialmente en el rol de imputado.

¹²⁶ Sobresale el número de mujeres víctimas frente al de los hombres (22-10).

¹²⁷ En el resto de SMP sólo aparece una indicación de que serán cuadros combinados, con tablas dinámicas de Excel, de cada variable con género y rol, sumando estas dos últimas y aportando el porcentaje.

¹²⁸ Algunas variables fueron eliminadas, lo cual supone una pérdida de información, una vez constatada su relevancia.

¹²⁹ A partir del segundo trimestre de 2009 comienza a desglosarse por países.

¹³⁰ De las personas extranjeras, destacan las personas latinoamericanas.

C. Municipio con mayores porcentajes de residentes

	Enero-abril	Mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Portugalete, Barakaldo, Santurce		
Bilbao	Bilbao		
Donostia	Donostia		
Vitoria	Vitoria	Vitoria	Vitoria

D. Género de las partes implicadas

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	42 hombres y 34 mujeres	69 mujeres y 135 hombres	
Bilbao	52h; 14m	44 mujeres y 95 hombres	
Donostia	26h;18m	12 mujeres y 43 hombres	
Vitoria	30 hombres y 29 mujeres	68 mujeres y 95 hombres	

E. Edad

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Predominio de la franja de 31 a 50 ¹³²		
Bilbao	Predominio de la franja de 31 a 50		
Donostia	Predominio de la franja 31-50		
Vitoria	Predominio por igual	Predominio de la franja	Predominio de la franja

¹³¹ Entre las personas extranjeras destacan las de la UE de nacionalidad rumana y portuguesa.

¹³² Para todos los SMP sobresale de forma destacada la franja de 31 a 40.

	de la franja 18 a 30 y 31 a 50	de 31 a 50 ¹³³	de 31 a 50 ¹³⁴
--	--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

G. Estado civil

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Predominan las personas divorciadas y solteras		
Bilbao	Predominan las personas solteras, separadas y divorciadas		
Donostia	Similar personas con pareja y personas solas		
Vitoria	Predominan las personas sin pareja	Predominan las personas sin pareja	Predominan las personas con pareja

H. Estudios

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Predominan estudios primarios y secundarios		
Bilbao			
Donostia	Predominan estudios primarios y secundarios		
Vitoria	Predominan estudios primarios y secundarios	Predominan estudios primarios y secundarios ¹³⁵	Predominan estudios primarios y secundarios ¹³⁶

¹³³ Sobresale de forma destacada la franja de 31 a 40.

¹³⁴ Sobresale de forma destacada la franja de 41 a 50.

¹³⁵ Se advierte un porcentaje relevante de personas con formación profesional (19%) y estudios superiores (20%).

¹³⁶ Se advierte un porcentaje relevante de personas con formación profesional (27%) y estudios superiores (21%).

I. Personas desempleadas

	Enero-abril	mayo-junio	Julio-sept.
Barakaldo	19%		
Bilbao	19,69%		
Donostia	14,63%		
Vitoria	12%	22%	10%

J. Nivel socioeconómico¹³⁷

	Enero-abril	mayo-junio ¹³⁸	julio-sept.
Barakaldo	Predominan los niveles bajo y medio-bajo		
Bilbao	Predominan bajo y medio-bajo		
Donostia	Similar bajo y medio que medio-alto y alto		
Vitoria	56% medio-bajo		

K. Personas con problemas pasados o presentes de drogadicción

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	8,21%		
Bilbao	4,54%		
Donostia	15%		
Vitoria	2%	3%	2%

L. Personas con problemas de alcoholismo

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	7,89%		
Bilbao	1,51%		
Donostia	0		
Vitoria	5%	2%	2%

M. Personas con problemas mentales diagnosticados

¹³⁷ Los SMP consideran bajo si no se superan los 600 euros; medio-bajo y medio si no se superan los 900 y los 1.200 euros respectivamente; medio-alto si no se pasa de 2.500 euros; y alto si los supera.

¹³⁸ Ningún SMP lo especifica para este trimestre.

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	6,58%		
Bilbao	4,54%		
Donostia	11,36%		
Vitoria	0%	4%	5%

N. Relación víctima-victimario

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	79,26%, destacando exparejas		
Bilbao	85,84%, destacando vecinal y familiar		
Donostia	60% familiar y laboral principalmente		
Vitoria	63%, destacando la familiar y de pareja	75%, destacando la de expareja y laboral	70%, destacando la de exparejas y vecinal

O. Victimación previa de las víctimas¹³⁹

	enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	6,45%		
Bilbao	17,85%		
Donostia	68,18%		
Vitoria		5% ¹⁴⁰	21% ¹⁴¹

Victimación previa de la persona imputada¹⁴²

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	3,13%		
Bilbao	7,4%		
Donostia	68,18%		
Vitoria			

P. Antecedentes penales de la persona imputada

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.

¹³⁹ No se recoge en las memorias de Vitoria-Gasteiz.

¹⁴⁰ Entendemos que se refiere a las víctimas porque no se especifica ni se recoge para imputados.

¹⁴¹ Entendemos que se refiere a las víctimas porque no se especifica ni se recoge para imputados.

¹⁴² No se recoge en las memorias de Vitoria-Gasteiz.

Barakaldo	18,75%		
Bilbao	0%		
Donostia	81,82%		
Vitoria	2%	1%	2%

2. 4 PROCESO DE MEDIACIÓN (mediaciones cerradas)

A. Total sesiones de mediación (incluye informativas, individuales –también con terceros-, mediaciones directas e indirectas)¹⁴³

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.	Total
Barakaldo	290	453	236	979
Bilbao	206	1200	243	1649
Donostia	183	238	315	736
Vitoria	205	460	229	894
Total	183	2351	1023	4258

B. Modalidad de mediación

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	23 directas y 11 indirectas	24 directas, incluyendo 1 conferencia y 27 indirectas ¹⁴⁴	17 directas; 12 indirectas; 1 conferencia
Bilbao	40,14% directas	28 directas, 16 indirectas y 1 conferencia	22 directas y 15 indirectas
Donostia	50% directas	10 directas y 18 indirectas	10 directas y 18 indirectas
Vitoria	66,6% directa	39 directas, 17 indirectas y 5 conferencias	18 directas y 9 indirectas

¹⁴³ Las de mayor peso numérico son las individuales con víctimas y con imputados. En Vitoria-Gasteiz, para el tercer trimestre, destaca el peso de las sesiones de mediación directa e indirecta.

¹⁴⁴ Siguiendo el criterio de nuestra evaluación externa, las mediaciones calificadas por los SMP se incluyen, en cuanto que se ha producido un encuentro cara a cara, dentro de las directas. Por otra parte, ha de precisarse que para nuestro trabajo de campo con personas atendidas por los SMP sólo consideramos, según los estándares internacionales, que se produce una conferencia cuando tanto la víctima como el infractor acuden a la mediación, siempre directa, con al menos una persona de apoyo cada uno. Este no es el criterio que siguen los SMP para sus memorias y, por ejemplo, si sólo el infractor es acompañado lo consideran conferencia. En este subepígrafe recogemos lo consignado por los SMP en cuanto que recogemos así la información sobre intervención de terceros.

C. Momento de recepción del expediente

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	62,5% instrucción	75% instrucción	84,48% instrucción
Bilbao	55,5 instrucción	59,32% enjuiciamiento	59,18% enjuiciamiento
Donostia	63,64% enjuiciamiento ¹⁴⁵	78,26% enjuiciamiento	76,92% enjuiciamiento
Vitoria	94% instrucción	92,68% instrucción	98% instrucción

D. Reconocimiento de hechos (parcial o total)

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.	Total
Barakaldo	100%			
Bilbao	90,47%			
Donostia	77,78%			
Vitoria	100%			
Total				

En relación con este cuadro, véase el anterior de mediaciones con acuerdo.

En las memorias del segundo trimestre se unifica, prácticamente para todos los SMP, el cuadro relativo a las “razones de no acuerdo en mediaciones iniciadas”. Destacan, para todos ellos, el desacuerdo en las versiones de los hechos; en las pretensiones económicas; la incapacidad de alcanzar acuerdos realistas; y la cronificación del conflicto.

E. Contenido del acuerdo¹⁴⁶

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Predomina renuncia a acciones civiles y penales; compromiso de no reiteración delictiva; disculpas formales	Predomina compromiso de no reincidencia y renuncia a acciones civiles	Renuncia a acciones civiles y compromiso de no reincidencia
Bilbao	Predomina renuncia a	Predomina renuncia a	Disculpas formales,

¹⁴⁵ 9,09% prejudicial.

¹⁴⁶ Algunos SMP recogen modalidades particulares de contenidos como, por ejemplo, compromiso de no reincidencia, sin que deba atenderse aquí a su significado estrictamente jurídico-penal.

	acciones; disculpas formales; y compromiso de no repetición	acciones civiles y disculpas formales	renuncia a acciones civiles y compromiso de no reincidencia
Donostia	Disculpas formales, reconocimiento de los hechos, retirada de la denuncia, reparación económica	Predomina disculpas formales y reconocimiento de los hechos	Disculpas formales y retirada de la denuncia
Vitoria	Predominan las disculpas formales, especialmente con compromiso de no repetición, seguidas por disculpas y reparación económica	Predomina renuncia a acciones civiles y disculpas formales	Renuncia a acciones civiles y disculpas formales

A partir del segundo trimestre de 2009, inclusive, no se mide o, al menos no se recoge en una tabla específica, el momento de la reparación. Se incluye una variable nueva definida como “percepción de los participantes del grado de cumplimiento de los acuerdos”¹⁴⁷.

F. Momento de reparación del daño (total y parcial)

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	Previo al escrito de calificación del fiscal		
Bilbao	Previo al juicio y previo al escrito de calificación del fiscal		

¹⁴⁷ Según información de los SMP, los acuerdos diferidos en los procedimientos abreviados son medidos antes de la celebración de la conformidad. En otros supuestos se hace siguiendo el protocolo de seguimientos. Según el párrafo segundo del mismo, “se aprovecharán las intervenciones de seguimiento para recabar información de los usuarios sobre sus impresiones y valoración sobre el servicio recibido”.

Donostia	Previo al juicio		
Vitoria	Previo al juicio		

G. Impacto del proceso de mediación en el proceso judicial¹⁴⁸

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	No se especifica		
Bilbao	No se especifica		
Donostia	Destaca el archivo y aplicación de la atenuante 21.5º para las faltas		
Vitoria	Destacan las sentencias absolucionarias y archivo (principalmente faltas)		

H. Tiempo entre los hechos e inicio de la mediación

	Enero-abril	mayo-junio	julio-sept.
Barakaldo	91,18% + de 2 meses		
Bilbao	70,37 + de 2 meses		
Donostia	60% + de 2 meses		
Vitoria	36% en + de 2 meses		

I. Tiempo entre inicio y conclusión de la mediación

	Enero-abril	Mayo-junio	julio-sept.	Total
Barakaldo	51,72% + de 2 meses			

¹⁴⁸ En todo caso es difícil establecer una relación directa de la mediación con el tipo de resolución judicial, al menos en todos los supuestos.

Bilbao	14,28% + de 2 meses			
Donostia	10% + de 2 meses			
Vitoria	24% + de 2 meses			

2. 5 ALGUNAS RELACIONES ENTRE VARIABLES

Para poder analizar mejor los datos, solicitamos a los SMP el filtrado y/o cruce de algunas variables. En concreto solicitamos cuatro tipos de relaciones entre¹⁴⁹:

- *modalidad de mediación (directa/indirecta/mixta/conferencia) con *mediación terminada con acuerdo.
- *motivo cierre sin mediación con *género de la víctima que no lo desea; *con género del imputado que no lo desea; *género víctima-imputado que no lo desea; y con *género de la víctima que retira la denuncia.
- *motivo falta de voluntad de acuerdo en mediación con *rol y género de la persona en quien falta esa voluntad.
- *tipo de delito con *tiempo entre inicio y conclusión.

A continuación ofrecemos los datos que nos fueron facilitados¹⁵⁰. Para 2008 se trata de los datos de todo el año y para 2009 de los tres primeros trimestres.

La única cuestión que resulta claramente significativa es la relación entre la consecución de acuerdo con la modalidad de mediación, si bien reproducimos los cruces para consideración en hipótesis de investigaciones futuras.

A. CRUCES SMP BARAKALDO

1. Motivo de cierre por rol puro y género

	Imputado		Víctima		Total
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
Por decisión del equipo de mediación	0	7	4	1	12
Por decisión unilateral del abogado	0	1	1	0	2
Por inhibición del órgano judicial	0	6	0	3	9
Por no localizar a la persona imputada	4	29	26	10	69

¹⁴⁹ Si bien, según los SMP, en ocasiones no ha sido posible obtener los cruces porque el dato solicitado no se recoge de forma específica.

¹⁵⁰ Se recogen en el formato aportado, si bien para Barakaldo y Bilbao la elaboración gráfica es propia ya que se nos trasladó la base de datos por si la información podía resultarnos más completa.

Por no localizar a la persona víctima	2	4	3	2	11
Por no localizar a la persona víctima-imputada	0	0	0	0	0
Por no querer ambas partes	2	5	1	4	12
Por no querer la persona imputada	21	47	30	34	132
Por no querer la persona víctima	14	28	18	25	85
Por no querer la persona víctima-imputada	2	4	3	1	10
Por otros motivos	2	2	1	3	8
Por razones judiciales	0	1	0	1	2
Total	47	134	87	84	352*

* Sólo roles puros (excluido doble rol), y sólo cuando se conoce el género.

2. Determinados motivos para no alcanzar acuerdo por rol puro y género

Motivos	Imputada		Imputada y Víctima		Víctima		Total	
	Género		Género		Género			
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón		
Desacuerdo en la pretensión económica	0	11	3	5	2	7	29	
Desacuerdo en las versiones de los hechos	4	5	2	1	3	5	20	
Incapacidad de alcanzar acuerdos realistas	0	1	2	0	0	1	4	
No reconocimiento de hechos	0	4	0	0	2	3	9	
Total	4	21	7	6	7	16	61	

3. Tipo de infracción, con tiempo transcurrido entre inicio y conclusión

Tipo de infracción	Recuento	Intervalo			Total
		< 1 mes	> 2 meses	1 - 2 meses	
Abuso sexual	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Acusación y denuncias falsas y de la simulación de delitos	Recuento	1	0	1	2
	% dentro de infracción	50,0%	,0%	50,0%	100%
Amenazas	Recuento	10	7	8	25
	% dentro de infracción	40,0%	28,0%	32,0%	100%
Amenazas en violencia de género	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Amenazas en violencia doméstica	Recuento	3	6	6	15
	% dentro de infracción	20,0%	40,0%	40,0%	100%
Apropiación indebida	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Atentado contra la autoridad, sus agentes y los	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de infracción	,0%	,0%	100%	100%

funcionarios públicos					
Coacciones	Recuento	3	6	4	13
	% dentro de infracción	23,1%	46,2%	30,8%	100%
Coacciones en violencia de género	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Coacciones en violencia doméstica	Recuento	0	1	1	2
	% dentro de infracción	,0%	50,0%	50,0%	100%
Contra el orden público	Recuento	0	0	2	2
	% dentro de infracción	,0%	,0%	100%	100%
Contra la hacienda pública y contra la seguridad social	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de infracción	,0%	,0%	100%	100%
Daños	Recuento	10	7	6	23
	% dentro de infracción	43,5%	30,4%	26,1%	100%
Estafa	Recuento	0	1	2	3
	% dentro de infracción	,0%	33,3%	66,7%	100%
Hurto	Recuento	2	0	1	3
	% dentro de infracción	66,7%	,0%	33,3%	100%
Impago de pensiones	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Incumplimiento del régimen de visitas	Recuento	2	19	16	37
	% dentro de infracción	5,4%	51,4%	43,2%	100%
Injurias	Recuento	4	1	2	7
	% dentro de infracción	57,1%	14,3%	28,6%	100%
Injurias en violencia de género	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Injurias en violencia doméstica	Recuento	4	7	3	14
	% dentro de infracción	28,6%	50,0%	21,4%	100%
Injurias y/o vejaciones injustas	Recuento	15	3	7	25
	% dentro de infracción	60,0%	12,0%	28,0%	100%
Lesiones	Recuento	42	33	34	109
	% dentro de infracción	38,5%	30,3%	31,2%	100%
Lesiones en violencia de género	Recuento	2	2	3	7
	% dentro de infracción	28,6%	28,6%	42,9%	100%
Lesiones en violencia domestica	Recuento	12	13	14	39
	% dentro de infracción	30,8%	33,3%	35,9%	100%
Lesiones imprudentes	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de infracción	,0%	100%	,0%	100%
Maltrato de obra	Recuento	4	1	2	7
	% dentro de infracción	57,1%	14,3%	28,6%	100%
Quebrantamiento de condena	Recuento	3	1	3	7
	% dentro de infracción	42,9%	14,3%	42,9%	100%
Resistencia o	Recuento	0	1	3	4

desobediencia	% dentro de infracción	,0%	25,0%	75,0%	100%
Robo con fuerza	Recuento	2	1	0	3
	% dentro de infracción	66,7%	33,3%	,0%	100%
Robo con violencia o intimidación	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de infracción	,0%	,0%	100%	100%
Tenencia, tráfico y depósito de armas, municiones y explosivos	Recuento	0	0	1	1
	% dentro de infracción	,0%	,0%	100%	100%
Usurpación	Recuento	1	0	0	1
	% dentro de infracción	100%	,0%	,0%	100%
Total	Recuento	120	119	122	361
	% dentro de infracción	33,2%	33,0%	33,8%	100%

4. Acuerdo según tipo de mediación

Tipo de mediación	Acuerdo		Total
	No	Sí	
Mediación ampliada	Recuento	0	3
	% dentro de Tipo de mediación	,0%	100,0%
Mediación Directa	Recuento	10	122
	% dentro de Tipo de mediación	7,6%	92,4%
Mediación indirecta	Recuento	29	82
	% dentro de Tipo de mediación	26,1%	73,9%
Mediación Mixta	Recuento	8	12
	% dentro de Tipo de mediación	40,0%	60,0%
Total	Recuento	47	219
	% dentro de Tipo de mediación	17,7%	82,3%

B. CRUCES SMP BILBAO

1. Motivo de cierre por rol puro y género

Motivo	Imputado		Víctima		Total
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	
Por decisión del equipo de mediación	1	3	2	0	6
Por decisión unilateral del abogado	0	8	0	4	12
Por inhibición del órgano judicial	0	2	0	0	2
Por no localizar a la persona imputada	1	5	7	7	20
Por no localizar a la persona víctima	1	2	0	2	5
Por no localizar a la persona víctima-imputada	0	0	0	0	0
Por no querer la persona imputada	2	12	2	9	25
Por no querer la persona víctima	1	6	3	4	14
Por no querer la persona víctima-imputada	0	0	1	0	1

Por otros motivos	0	1	0	1	2
Por razones judiciales	0	1	0	0	1
Total	6	40	15	27	88*

* Sólo roles puros (excluido doble rol), y sólo cuando se conoce el género.

2. Determinados motivos para no alcanzar acuerdo por género y rol puro

Motivos	Imputada		Imputada y Víctima		Víctima		Total	
	Género		Género		Género			
	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón		
Desacuerdo en la pretensión económica	1	6	2	4	4	4	21	
Desacuerdo en las versiones de los hechos	0	4	1	2	1	3	11	
Incapacidad de alcanzar acuerdos realistas	2	1	1	1	0	2	7	
No reconocimiento de hechos	1	0	0	0	1	0	2	
Posiciones autoritarias durante la mediación	0	0	0	2	0	0	2	
Total	4	11	7	9	6	9	43	

3. Tipo de infracción, con tiempo transcurrido entre inicio y conclusión

Infracción		Intervalo			Total
		< 1 mes	> 2 meses	1 - 2 meses	
Allanamiento	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Amenazas	Recuento	3	12	2	17
	% dentro de Infracción	17,6%	70,6%	11,8%	100%
Apropiación indebida	Recuento	2	4	1	7
	% dentro de Infracción	28,6%	57,1%	14,3%	100%
Atentado contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos	Recuento	0	5	0	5
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Calumnias	Recuento	0	0	2	2
	% dentro de Infracción	,0%	,0%	100%	100%
Coacciones	Recuento	1	7	0	8
	% dentro de Infracción	12,5%	87,5%	,0%	100%
Contra el orden público	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Contra la seguridad vial	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Daños	Recuento	0	11	0	11

	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Descubrimiento y/o revelación de secretos	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Estafa	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Exhibicionismo y provocación sexual	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Hurto	Recuento	1	10	0	11
	% dentro de Infracción	9,1%	90,9%	,0%	100%
Incumplimiento de régimen de visitas	Recuento	2	0	2	4
	% dentro de Infracción	50,0%	,0%	50,0%	100%
Injurias	Recuento	2	6	5	13
	% dentro de Infracción	15,4%	46,2%	38,5%	100%
Injurias en violencia doméstica	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Injurias y/o vejaciones injustas	Recuento	4	4	0	8
	% dentro de Infracción	50,0%	50,0%	,0%	100%
Lesiones	Recuento	2	95	3	100
	% dentro de Infracción	2,0%	95,0%	3,0%	100%
Lesiones en violencia domestica	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Maltrato de obra	Recuento	1	21	3	25
	% dentro de Infracción	4,0%	84,0%	12,0%	100%
Quebrantamiento de condena	Recuento	0	1	0	1
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Receptación	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Resistencia o desobediencia	Recuento	0	7	0	7
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Robo con fuerza	Recuento	0	5	0	5
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Robo con violencia o intimidación	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Robo y hurto de uso de vehículos	Recuento	0	2	0	2
	% dentro de Infracción	,0%	100%	,0%	100%
Total	Recuento	18	208	18	244

	% dentro de Infracción	7,4%	85,2%	7,4%	100%
--	------------------------	------	-------	------	------

4. Acuerdo según tipo de mediación

Tipo de mediación	Recuento	Acuerdo		Total
		No	Sí	
Mediación ampliada	Recuento	0	1	1
	% dentro de Tipo de mediación	,0%	100%	100%
Mediación Directa	Recuento	8	57	65
	% dentro de Tipo de mediación	12,3%	87,7%	100%
Mediación indirecta	Recuento	10	37	47
	% dentro de Tipo de mediación	21,3%	78,7%	100%
Mediación Mixta	Recuento	4	4	8
	% dentro de Tipo de mediación	50,0%	50,0%	100%
Total	Recuento	22	99	121
	% dentro de Tipo de mediación	18,2%	81,8%	100%

C. CRUCES SMP VITORIA-GASTEIZ

1. Motivo de cierre por rol puro y género

	Hombre	Mujer
Víctima no lo desea	12	11
Imputado no lo desea ¹⁵¹	14	11
Víctima retira la denuncia	3	2

2. Tipo de infracción, con tiempo transcurrido entre inicio y conclusión

	- de un mes	de uno a dos meses	más de dos meses
Faltas	59	46	53
Delitos	4	26	16

3. Tipo de mediaciones con acuerdo¹⁵²

Directa	101
Indirecta	46
Mixta	7
Ampliada	5

3. LAS INFRACCIONES PENALES QUE NO SE DERIVAN A LOS SMP. RECAPITULACIÓN SOBRE LOS CONTRASTES DE LAS MEMORIAS INTERNAS

¹⁵¹ Aquí se incluyen cuatro personas con doble rol, dos mujeres y dos hombres.

¹⁵² Se trataría de precisar cuántos acuerdos se han conseguido con mediaciones directas, indirectas, mixtas y conferencias.

CON LOS DATOS SOBRE LA CRIMINALIDAD REGISTRADA DE LA FISCALIA GENERAL DEL ESTADO

Si atendemos a las últimas memorias de las fiscalías disponibles en el momento de la redacción de la evaluación, referidas a 2008, podemos verificar el tipo de delitos más relevante cuantitativamente que llegan a los Juzgados penales¹⁵³. Reproducimos literalmente en cursiva extractos de la Memoria de la Fiscalía General del Estado, en la CAPV, donde se dan los siguientes datos para 2008 que podrán contrastarse con los de 2009 cuando aparezcan publicados en 2010. La conclusión es que las infracciones penales más relevantes cuantitativamente (contra la propiedad y la seguridad vial¹⁵⁴) no están siendo derivadas en una proporción semejante a dicha relevancia, lo cual repercute en el objetivo de agilización de la justicia penal.

3. 1 Fiscalía de Álava

A) Evolución cuantitativa. Se incoan en la provincia de Álava un total de 20.080 diligencias previas, lo que supone un aumento del 14,50 por 100 respecto de las 17.537 del año pasado. Se inician además 1.137 nuevos procedimientos de diligencias urgentes, lo que supone también un repunte del 17,21 por 100 respecto de las cifras del ejercicio anterior, que ascendieron a 970. Las diligencias urgentes constituyen por lo tanto el 5,36 por 100 del total de procedimientos incoados, que asciende a 21.217. En cuanto a los Juicios de Faltas, se incoan directamente a lo largo del año un total de 5.295, de los cuales, 1.097 son inmediatos, lo que supone un porcentaje del total del 20,71 por 100. En cuanto a los 1.829 señalamientos de Juicio de Faltas con intervención del Fiscal, 913 de ellos son ordinarios y 916 inmediatos. Del total, se celebran 1.781 y tan sólo se suspenden 48, lo que constituye el 2,62 por 100 del total. En 2008 se formulan en Álava por parte del Ministerio Fiscal un total de 1.695 escritos de conclusiones provisionales, de los cuales 929 se presentan en el procedimiento de urgencia, 751 se presentan en el procedimiento abreviado, y 15 en el procedimiento ordinario. No se registra en 2008 ninguna calificación en el ámbito del procedimiento de la Ley del Jurado. Por lo que respecta a los juicios orales ante el Juzgado de lo Penal, de un total de 866, señalados, se celebran 703 produciéndose 163 suspensiones, lo que constituye un porcentaje de celebración del 81,17 por 100. En el ámbito de la Audiencia Provincial, de 35 señalados, se celebran 28 y se suspenden siete, lo que eleva el porcentaje de celebrados al 80 por 100. En relación con las sentencias dictadas durante 2008, sobre un total de 684 dictadas por los Juzgados de lo Penal, 579 son condenatorias lo que constituye un porcentaje del 84,64. De entre ellas, 343 fueron de conformidad, 215 conformes con las peticiones del Ministerio Público y tan sólo 21 son disconformes, lo que constituye tan sólo el 3,62 por 100 del total de sentencias condenatorias. En cuanto a las 105 absolutorias, 35 son conformes con el Fiscal y 70 de ellas disconformes, elevándose el porcentaje de disconformidad en este caso al 66,66 por 100. En cuanto a las sentencias dictadas en el ámbito de la Audiencia Provincial y del Procedimiento del Jurado, de 21 condenatorias, 13 son de conformidad, siete son conformes con la petición del Fiscal y tan sólo una es disconforme. Entre las tres absolutorias, una es conforme con la solicitud del Fiscal y dos de ellas disconformes. Se incoan en 2008 un total de 100 diligencias de investigación del Ministerio Fiscal, de las cuales 48 fueron archivadas y 41 resultaron judicializadas,

¹⁵³ Los datos de las fiscalías (en <http://www.fiscal.es>) resultan más manejables, por desglosables, que los proporcionados por el CGPJ (en <http://www.poderjudicial.es>).

¹⁵⁴ Si bien éstas últimas sólo se detallan en el último apartado relativo a la CAPV, donde se incluyen interesantes gráficos de “cuestiones criminológicas” en que pueden apreciarse mejor las modalidades delictivas, siendo predominantes los delitos contra el patrimonio en las diligencias previas, y los delitos contra la seguridad vial – seguidos de los de violencia doméstica y familiar- en las diligencias urgentes.

estando el resto pendientes de trámite a 31 de diciembre. La mayor parte de ellas, hasta un total de 73 tienen origen en denuncias de la administración o atestados policiales.

B) Evolución cualitativa. Se aprecia en 2008 un aumento del 14,10 por 100 en los procedimientos por **delitos de lesiones**, que pasan de los 1.468 de 2007 a los 1.675 en 2008. Se registran tan sólo un nuevo procedimiento de diligencias previas por delito de lesiones de los supuestos agravados y por delito de asesinato. En cuanto a los procedimientos por **delitos contra la propiedad** que –sin duda desde el punto de vista cuantitativo– constituyen una parte muy importante de la actividad delictiva en el Territorio Histórico de Álava, se aprecia una tendencia al aumento, de forma que en el año 2007 se incoaron un total de 12.842, ascendiendo a 15.104 procedimientos de diligencias previas en el año 2008, lo que supone un incremento del 17,61 por 100. De entre ellos, 8.098 corresponden a procedimientos por delitos de hurto y 2.781 a delitos de robo con fuerza. Se hace necesario destacar el importante incremento de los robos con intimidación que han pasado de un total de 456 en 2007 a 576 el año 2008, lo que constituye un aumento del 26,31 por 100. Se produce también en 2008 un incremento sensible del número de procedimientos por delitos de daños, que han pasado de los 1.891 en el año 2006, los 2.079 en el año 2007, hasta un total de 2.408 en el año 2008, lo que supone un incremento del 9,94 por 100 respecto del año anterior. Por lo que respecta a los procedimientos por **delitos contra el orden público**, aunque los datos interanuales globales mantienen cierta estabilidad (un total de 117 causas en el año 2007, por 120 el año 2008), lo cierto es que sí se observa un cambio en lo que se refiere a la naturaleza de los delitos, pues se ha producido un aumento de los delitos de atentado, desobediencia y resistencia que ascienden a un total de 97 procedimientos, lo que constituye algo más del 80 por 100 del total, mientras que los procedimientos por desórdenes públicos ascienden a 21, lo que constituye más del 17 por 100 del total. Se incoan además dos nuevos procedimientos de diligencias previas por delito de tenencia ilícita de armas.

3. 2 Fiscalía de Gipuzkoa

A) Evolución cuantitativa. Frente a las 36.416 del año pasado, se incoan en 2008 un total de 38.844 diligencias penales por delito, de las cuales, 36.384 son procedimientos de **diligencias previas** y 2.460 son diligencias urgentes. El porcentaje de **diligencias urgentes** este ejercicio respecto del total es del 6,33. Aumentan los procedimientos de diligencias previas respecto del año 2007 en un 4,45 por 100. Prácticamente se iguala la cifra de **juicios de faltas** celebrados en 2008 con intervención del Fiscal, que asciende a 2.783 frente a los 2.754 de 2007, lo que constituye un incremento de tan sólo el 1,05 por 100. En cuanto a los 4.176 escritos de calificación emitidos por el Ministerio Fiscal en 2008, 2.248 corresponden a escritos en trámite de procedimiento abreviado ante el Juzgado de lo Penal, 1.906 en procedimiento de urgencia, 21 en sumarios y uno en procedimiento ante el Tribunal del Jurado. Se presentan en 2008 un total de 1.906 escritos de calificación sobre un total de 2.460 procedimientos de diligencias urgentes, lo que supone el 77 por 100 del total. Se incrementan las diligencias urgentes con relación a las cifras del año pasado un 55,60 por 100, dado que pasan de los 1.581 procedimientos del año pasado a los 2.460 de este año. De entre los juicios orales celebrados durante el ejercicio de 2008, 2.783 de ellos fueron **juicios de faltas** con intervención del Fiscal, 1.963 se celebraron ante el Juzgado de lo Penal y 11 ante la Audiencia Provincial.

B) Evolución cualitativa. Se incoan en 2008 un total de 16 procedimientos por delito de homicidio frente a los 11 del año pasado, lo que supone un incremento del 45,45 por 100; tan sólo se inicia un procedimiento por delito de asesinato, idéntica cifra a la del año 2007. Se tramitan un total de 3.308 nuevos procedimientos por **delito de lesiones**, algunas de las cuales se refieren a lesiones cualificadas. En cuanto a los **delitos contra la libertad sexual**, el año 2008, fueron incoadas un total de 174 causas por delitos de esta índole, de entre los cuales, 90 se refieren a delitos de agresión sexual (el 51,72 por 100), uno a delito de violación (el 0,57 por 100), 55 a delitos de abusos (el 31,60 por 100), cinco a delitos de acoso sexual (el 2,87 por 100), 10 de exhibicionismo (5,74 por 100), 12 de prostitución (6,89 por 100) y uno de corrupción de menores (el 0,57 por 100 del total). Por lo que respecta a los **delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico**, por estas modalidades delictivas se incoaron en Guipúzcoa un total de 26.426 procedimientos, de entre los cuales deben destacarse especialmente los 13.347 procedimientos por delito de hurto frente a los 11.491 del año

anterior, lo que supone un repunte al alza del 16,15 por 100; los 6.953 procedimientos contabilizados por delitos de robo con fuerza (sumados los procedimientos incoados por la modalidad básica y los cometidos en establecimiento abierto al público y en casa habitada) frente a los 7.463 del año 2007, lo que constituye un descenso del 6,83 por 100; y los 270 procedimientos por delito de robo con intimidación frente a los 250 de 2007, lo que constituye un incremento del 8 por 100. Significativa resulta igualmente la cifra de 4.173 procedimientos por delitos de daños dolosos frente a los 3.279 incoaciones en 2007, lo que supone un incremento del 27,26 por 100 respecto del ejercicio anterior. En cuanto a los **delitos contra la libertad**, en 2008 se incoaron un total de 765 procedimientos penales por delitos de esta clase, cifra un 4,01 por 100 por debajo de los 797 procedimientos del año 2007, lo que constituye un dato esperanzador que se espera confirme una tendencia descendente apreciada en años anteriores y que se había interrumpido en 2007. El desglose de los procedimientos por delitos contra la libertad ofrece los siguientes datos estadísticos: los incoados por delitos de amenazas pasan de los 588 en 2007 a los 562 en 2008, lo que supone un descenso del 4,42 por 100; los incoados por delito de coacciones se mantienen, desde los 190 del año pasado a los 194 de este año, y bajan muy significativamente los delitos de detención ilegal, que pasan de los 19 en 2007 a los sólo nueve en 2008, lo que supone un descenso del 52,73 por 100 respecto del año pasado, lo que resulta especialmente significativo no sólo porque constituye la modalidad más grave de este delito, sino también porque la mayor parte de tales detenciones se producen en el ámbito de la violencia doméstica. Por último, y en cuanto respecta a los procedimientos por **delitos contra el orden público**, a lo largo de 2008 y por estas modalidades delictivas se incoaron un total de 660 procedimientos, frente a los 568 del año anterior, lo que supone un incremento del 16,19 por 100. Entre estos, 297 asuntos se refieren a delitos de atentado, 42 a desobediencia, 223 a resistencia, 67 a desórdenes públicos, 17 a tenencia ilícita de armas, 10 a depósitos de armas y cuatro a tenencia de explosivos. Así pues, la modalidad delictiva más virulenta (el delito de atentado) ha experimentado un importante incremento, pasando de los 249 de 2007 a los 297 en 2008, lo que porcentualmente representa el 19,27 por 100 de incremento. Respecto de los delitos de resistencia, pasan de 47 a 42, lo que constituye un descenso del 10,63 por 100, bajando también los desórdenes de los 90 a los 67, lo que constituye un 25,55 por 100 menos con relación al ejercicio anterior. Los procedimientos por delitos de desobediencia se incrementan desde los 155 en 2007 a los 223 en 2008, lo que porcentualmente representa un aumento del 43,87 por 100.

3. 3 Fiscalía de Bizkaia

A) Evolución cuantitativa. Se incoan en 2008 un total de 77.390 diligencias por delito, de entre los cuales, 74.391 son procedimientos de **diligencias previas** y 2.999 son **diligencias urgentes**, frente a las 69.168 diligencia previas y 2.514 diligencias urgentes del año anterior. El porcentaje que en 2008 suponen los procedimientos de diligencias urgentes respecto del total es del 3,88 por 100. Registramos en 2008 un total de 3.347 procedimientos abreviados frente a los 3.920 del año pasado, lo que constituye un descenso del 14,61 por 100; 48 sumarios frente a los 71 del ejercicio anterior (un descenso del 32,39 por 100) y tres procedimientos de la Ley del Jurado frente a los seis del año pasado. En cuanto a los escritos de acusación presentados por el Ministerio Fiscal, sobre un total de 5.737, a excepción de los presentados en el ámbito del Sumario –que bajan un 44,92 por 100, de los 69 del año 2007 a los 38 en 2008–, aumentan en el resto de los procedimientos, de modo que los escritos presentados en el trámite del **procedimiento abreviado** pasan de los 3.102 a los 3.696 (incrementándose por tanto en un 19,14 por 100), en las diligencias urgentes de los 1.375 a los 2000 (el 45,45 por 100 de incremento), los de jurado de uno a tres (el 200 por 100 de incremento). Por lo que respecta a los **juicios de faltas**, los de incoación directa pasan de los 13.690 de 2007 a los 14.959 de 2008. De los 11.213 juicios de faltas con asistencia del Fiscal, se celebran un total de 9.761, lo que constituye el 12,94 por 100 del total.

B) Evolución cualitativa.

En relación a los procedimientos por delitos contra la vida, se contabilizan en 2008 un total de 13 procedimientos, concretamente 10 procedimientos por delito de homicidio y tres por delito de asesinato, frente a las cifras de 2007, cuando se contabilizaron 39 en total, 32 por homicidio y siete por asesinato, lo que constituye un descenso muy acusado de una tendencia que habrá de observarse

en ejercicios sucesivos, siendo altamente deseable su consolidación dada la trascendencia que este tipo de ilícitos tienen sobre la percepción de seguridad de la ciudadanía.

En materia de delitos contra la integridad física, en el año 2007, hubo algo más de 8.000 diligencias previas incoadas, por lo que continúa siendo significativa la cifra de 2008 que se concreta en las 9.597 incoadas por cuanto constituye un aumento de más del 18 por 100. Del total, tan sólo en 14 supuestos se han registrado como procedimientos por lesiones cualificadas. En cuanto a los delitos contra la propiedad, se incoan en 2008 un total de 23.295 procedimientos de diligencias previas por delito de hurto frente a los 22.396 del año anterior, constituyendo un incremento del 4 por 100. Se incrementa también el total de procedimientos por robos con fuerza desde los 13.879 a los 14.421. En cuanto a los robos con intimidación, pasan de los 3.250 de 2007 a los 3.501 de 2008, lo que supone un aumento del 7,72 por 100 con respecto al año anterior. No se aprecian apenas variaciones en la cifra de procedimientos por delito de daños dolosos, que en 2007 fue de 7.630 y en 2008 es de 7.629. Si centramos el análisis en los delitos contra la libertad sexual, sobre un total de 97 procedimientos incoados por este tipo de infracciones, 42 de ellos lo fueron por delitos de agresión sexual, 34 por delito de abuso sexual y cinco por violación, correspondiendo el resto a procedimientos por delitos de prostitución, exhibicionismo y acoso sexual. Con relación a los delitos de falsedad en documentos públicos, oficiales y mercantiles, se produce en 2008 un descenso del 30,68 por 100 en el número de procedimientos incoados, que si en 2007 fueron 176, en 2008 pasan a ser 119, destacando, sin embargo el incremento de los supuestos en los que personas de diferentes nacionalidades, presentan o facilitan a otros, documentos de identidad, tarjetas de residencia o incluso permisos de conducir falsificados... Por último, y en cuanto a los delitos contra el orden público, sobre un total de 405 procedimientos de diligencias previas, 69 corresponden a delitos de atentado, 25 a delitos de resistencia, 283 son diligencias previas por delitos de desobediencia, 27 por desórdenes públicos y uno por tenencia ilícita de armas. Del total, por lo tanto, los delitos de atentado y resistencia constituyen algo más del 23 por 100, mientras los delitos de desobediencia alcanzan casi el 70 por 100 del total de infracciones de esta naturaleza.

4. RECAPITULACIÓN

Del análisis de los datos anteriores, podemos extraer cinco puntos significativos, a modo de resumen, sobre lo que nos dicen conjuntamente las memorias de los SMP y otras estadísticas penales.

1. Se ha ido perfeccionando la presentación gráfica, la claridad y la exactitud de las estadísticas de los SMP, lo que facilita su comprensión, sin perjuicio de posibles mejoras de cara a la viabilidad de una comparación y de análisis más pormenorizados. Debe valorarse, de forma particular, una distinción clara entre expedientes remitidos en el periodo de referencia, expedientes cerrados y expedientes abiertos.
2. Comparándolas a su vez con las estadísticas del segundo semestre de 2007 –cuando comienza a funcionar el primer SMP en Barakaldo, al que seguiría meses después Vitoria-Gasteiz-, puede concluirse que los órganos judiciales tardan unos meses en confiar en los SMP y algunos lo harán más lentamente que otros. No obstante, hay que valorar su progresiva implicación que se traduce en una derivación en aumento de casos y de variedad y gravedad en el tipo de infracciones penales. Este es un logro que ha de valorarse en consideración de la colaboración entre todos los agentes

implicados. También supone un reto de cara a los recursos disponibles en los SMP y la calidad de su trabajo.

3. Se da una cierta especialización por tipo delictivo por SMP, en cuanto al número de casos mayormente tratados en términos cuantitativos.
4. Debe unificarse el protocolo de recogida de datos al cien por cien, sin perjuicio de posibles particularidades justificadas, así como simplificarse su procedimiento de registro y análisis mediante su posible codificación a tiempo real, siendo la Dirección la encargada de su análisis y de garantizar la homogeneidad. No obstante, se agradecería un breve análisis propio de los SMP. En todo caso, se podría contar con la colaboración del Observatorio Vasco de la Justicia.
5. Existen datos relevantes que no se recogen y se podrían recoger relativos a los procesos de victimación, criminalidad y criminalización. Además podrían aportarse más datos sobre las personas jurídicas. Comienzan a especificarse algunos aspectos en las memorias del segundo trimestre de 2009, pero sin más datos que el número de ellas. Podría indicarse si se tratan de entes privados –distinguiendo el sector de actividad- o públicos y, en este último caso, si es de nivel local, provincial o autonómico.

En definitiva, las memorias estadísticas nos indican diversos aspectos de la actividad de los SMP, pero quedan sin reflejar otros. Con el objetivo de recogerlos, en los capítulos siguientes, acudimos a fuentes propias.

“La palabra es mitad de quien la pronuncia, mitad de quien la escucha” (Michel de Montaigne)

IV. EL IMPACTO DE LOS SMP SEGÚN LAS PARTES IMPLICADAS EN LA MEDIACIÓN. LOS RETOS DE UN ESTUDIO LONGITUDINAL

1. METODOLOGÍA

1. 1 Objetivo

En este capítulo, probablemente el de mayor interés empírico de toda la evaluación externa, presentamos los resultados de nuestras quinientas noventa y ocho entrevistas telefónicas a las personas denunciantes y/o denunciadas y terceros participantes en mediaciones, directas¹⁵⁵ o indirectas, realizadas entre el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009 en todos los SMP vascos. A ellas se suman veinte entrevistas telefónicas más realizadas con personas denunciantes y/o denunciadas ya entrevistadas en la evaluación externa de Barakaldo de 2007. La metodología del estudio basado en estas veinte entrevistas se detallará en su propio subepígrafe.

El propósito de este capítulo IV de la evaluación externa consiste en proporcionar información fiable que nos permita contrastar la valoración de los principales protagonistas de las mediaciones con los objetivos formales que figuran en el protocolo de actuación de los SMP. De alguna forma, dentro de un interés más amplio criminológico, este trabajo aúna en cierta manera encuestas de victimación y de autoinforme.

1. 2 Selección y características de la muestra (2008-2009): número de entrevistados, variables sociodemográficas, año de inicio de la mediación y estado de la reparación

Según consta en anexo, se solicitó que los SMP enviasen, vía correo electrónico, de forma continuada y lo más rápidamente posible, los datos de todas aquellas personas que quisieran colaborar con nosotros y que hubiesen participado como denunciante, denunciado o tercero en una mediación, directa o indirecta, donde se hubiese iniciado la fase de encuentro, independientemente de que se hubiera llegado o no a un acuerdo. Si se continúa la mediación, sólo se podían seleccionar los casos en que se hubiera acordado un acta de reparación. Nuestra evaluación comprende los casos derivados¹⁵⁶ desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009, siempre y cuando se hubiera alcanzado dicha fase de encuentro, directo o indirecto, en ese periodo de tiempo.

¹⁵⁵ Donde incluimos las mixtas y las conferencias grupales, éstas últimas tanto bajo los parámetros de clasificación de los SMP como bajo los nuestros.

¹⁵⁶ Para este periodo, todos los SMP nos aclararon que no hubo derivaciones en fase de ejecución.

En definitiva, en nuestro ambicioso proyecto no sabíamos *a priori* el número de llamadas que realizaríamos ya que todo dependería, principalmente, del número de casos derivados por los jueces y de la voluntad de cada parte de participar en la fase de encuentro, directo o indirecto, así como de ser entrevistada. Esta incertidumbre ha supuesto una disponibilidad y flexibilidad considerables a la hora de abordar la carga de trabajo evaluadora de esta sección a lo largo de los ocho meses en que se remitieron las fichas de contacto por parte de los SMP (desde febrero hasta octubre de 2009¹⁵⁷).

Es difícil saber el universo total de personas que podrían haber sido telefoneadas porque en las memorias internas no parece detallarse siempre la intervención de terceras personas en la fase de encuentro, directo o indirecto. En algún SMP nos indicaron que, en ocasiones, los mismos mediadores tomaban la decisión de no enviarnos el teléfono porque apreciaban problemas de salud física o mental que podían suponer un obstáculo de cara a la entrevista. También indicaron que, en ocasiones, no les parecía adecuado preguntar al final de la mediación si los usuarios querían participar en la evaluación externa y eso pudo dificultar el trabajo de volver a recontactar con ellos para preguntarles esta cuestión concreta.

Mediante el cuadro siguiente sí podemos detallar el número de personas cuyo contacto nos fue facilitado por cada SMP y el número de personas con las que, efectivamente, pudimos completar la entrevista.

	Barakaldo	Bilbao	Donostia	Vitoria	TOTAL
Número de personas cuyo contacto fue enviado por el SMP¹⁵⁸	196	281	144	107	728
Número de personas entrevistadas incluidas en nuestra muestra¹⁵⁹	153	235	123	87	598 (72,52%)

Por otra parte, puesto que se recogía el número de expediente del SMP, al realizar la entrevista, *a posteriori* hemos podido determinar que estas 598 personas estaban relacionadas

¹⁵⁷ Si bien las mediaciones se refieren al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2009, como ya ha sido indicado.

¹⁵⁸ Todas estas personas recibieron nuestra llamada. Su número de teléfono nos fue proporcionado por los SMP, desde enero a octubre de 2009 respecto de las mediaciones realizadas de octubre de 2008 a septiembre de 2009. Nuestro protocolo de actuación incluía cinco intentos por número de teléfono en dfas y franjas horarias distintos.

¹⁵⁹ Aquí únicamente tenemos en cuenta las entrevistas en que se completó un número suficiente de respuestas y que, por tanto, cumplían los requisitos para entrar dentro de nuestra base de datos. Fuera de ella quedaron algunas entrevistas incompletas y, obviamente, aquellas conversaciones con personas con las que efectivamente se contactó pero declinaron participar de un modo u otro.

con un total de 315 hechos delictivos. Lo más frecuente fue que, para cada expediente, se entrevistara a una o dos personas; sin embargo, en algún caso concreto, fueron entrevistadas hasta cinco o seis personas relacionadas con un expediente. En la tabla 1 puede consultarse tanto el número de entrevistados y de expedientes, de modo global y por SMP. Además, en la tabla vuelve a recordarse el número de contactos (entrevistados potenciales) que proporcionó cada SMP.

Tabla 1 Entrevistados por SMP vs. casos proporcionados por los SMP

SMP	Número de entrevistados en la muestra ¹	Porcentaje de entrevistados en la muestra	Número de expedientes que se corresponden con esos entrevistado	Contactos proporcionados por cada SMP ²
Barakaldo	153	25,6%	88	196
Bilbao	235	39,3%	112	281
Donostia-San Sebastián	123	20,6%	65	144
Vitoria-Gasteiz	87	14,5%	50	107
TOTAL	598	100%	315	728

¹ Aquí únicamente tenemos en cuenta las entrevistas en que se completó un número suficiente de respuestas y que, por tanto, cumplían los requisitos para entrar dentro de nuestra base de datos. Fuera de ella quedaron algunas entrevistas incompletas y, obviamente, aquellas conversaciones con personas con las que efectivamente se contactó pero declinaron participar de un modo u otro.

² Todas estas personas cuyo número de teléfono nos proporcionaron los SMP, desde enero a octubre de 2009, recibieron nuestra llamada. Nuestro protocolo de actuación incluía cinco intentos por número de teléfono en días y franjas horarias distintos.

Los entrevistados participaron en el proceso de mediación bien como víctimas, bien como personas denunciadas, o en algunos casos, teniendo ambos roles. Esta última situación, en el que la misma persona participa en el proceso tanto como denunciado, como en calidad de víctima, se ha denominado “de doble rol”, y a lo largo de este informe se denominará a tal categoría *doble rol* o *imputado/víctima*, indistintamente. Respecto a su distribución en la muestra, el 41,8% de entrevistados (250 personas) tenían un rol de víctima; el 40% (239) eran imputados; y finalmente, el 18,2% (109 personas) participaban en el proceso con doble rol, tal como se muestra en la figura 1. La distribución por rol para cada uno de los SMP, se muestra en la tabla 2.

Figura 1 Rol de los entrevistados

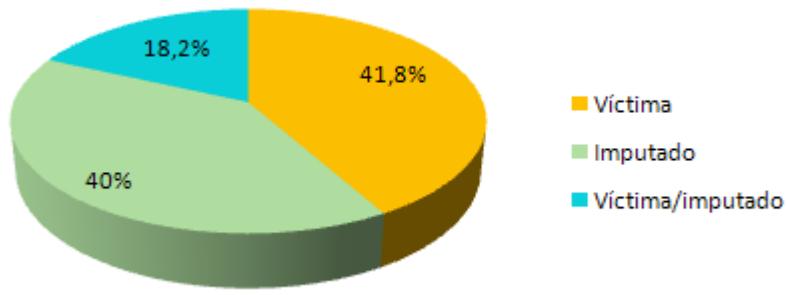


Tabla 2 Rol de los entrevistados, por SMP

SMP		Rol de la persona entrevistada			Total
		Víctima	Imputado	Doble rol	
Barakaldo	Número de casos	58	67	28	153
	Porcentaje en este SMP	37,9%	43,8%	18,3%	100%
Bilbao	Número de casos	96	84	55	235
	Porcentaje en este SMP	40,9%	35,7%	23,4%	100%
Donostia-San Sebastián	Número de casos	58	58	7	123
	Porcentaje en este SMP	47,2%	47,2%	5,7%	100%
Vitoria-Gasteiz	Número de casos	38	30	19	87
	Porcentaje en este SMP	43,7%	34,5%	21,8%	100%
TOTAL	Número de casos	250	239	109	598
	Porcentaje en este SMP	41,8%	40%	18,2%	100%

Respecto del género, los 598 entrevistados fueron en su mayoría hombres, tanto considerando la muestra de modo global, como en cada uno de los SMP, a excepción del Servicio de Vitoria-Gasteiz, donde el género estuvo prácticamente equilibrado (tabla 3).

Tabla 3 Distribución por género, globalmente y por SMP

SMP		Género del entrevistado		Total
		Hombre	Mujer	
Barakaldo	Número de casos	101	52	153
	Porcentaje en este SMP	66%	34%	100%
Bilbao	Número de casos	164	71	235

	Porcentaje en este SMP	69,8%	30,2%	100%
Donostia-San Sebastián	Número de casos	77	46	123
	Porcentaje en este SMP	62,6%	37,4%	100%
Vitoria-Gasteiz	Número de casos	45	42	87
	Porcentaje en este SMP	51,7%	48,3%	100%
TOTAL	Número de casos	387	211	598
	Porcentaje	64,7%	35,3%	100%

Anotaciones sobre otras variables sociodemográficas

Como se ha explicado anteriormente, en nuestro estudio no hemos recogido variables como la nacionalidad, la ocupación o el nivel de ingresos de las personas entrevistadas¹⁶⁰. No obstante, en las observaciones particulares sobre las personas entrevistadas, si ello se consideraba relevante, sí se han anotado algunas cuestiones sobre dichos datos. En particular, se observa un número considerable –si bien minoritario- de personas extranjeras. Este aspecto resulta interesante a la hora de plantear posibles necesidades de traducción dentro de las sesiones de mediación y/o de intervención o colaboración con mediadores interculturales¹⁶¹.

Tampoco hemos recogido expresamente la edad, pero tenemos aproximadamente una veintena de entrevistados con edades altas (por encima de los setenta años), tanto en el rol de víctimas como denunciados ya que su presencia se relaciona con conflictos de tipo vecinal. Por otra parte, constan varios supuestos en que estaban implicados como víctimas, e incluso como codenunciados, menores de edad, a los que acompañan sus padres a la mediación.

Sobre los supuestos que implican a personas con otras causas penales, en las observaciones de nuestras entrevistas sólo constan unos diez supuestos. También hay dos supuestos de personas que han participado en dos expedientes distintos de mediación con roles diversos (víctima/denunciado) y varias que han realizado mediaciones con el mismo rol.

Constan también un número de casos en que se deducen los problemas de alcohol y/o mentales de alguna de las partes, así como carencias económicas. Sin embargo, no tenemos datos en esta sección que nos permitan confirmar la hipótesis de que la justicia restaurativa a través de los SMP sea una justicia para las personas más desfavorecidas, como en general, se confirma para la justicia penal¹⁶².

¹⁶⁰ Aspectos que sí se recogen en las memorias internas de los SMP. Véase el capítulo correspondiente.

¹⁶¹ Así como de la coordinación con los servicios sociales, en caso de precariedad de recursos sociales para poder hacer frente a la reparación, en su caso. Por otra parte, en supuestos de violencia de género, debe considerarse la concienciación pública e institucional sobre esta cuestión, aspecto señalado desde hace décadas en países más avanzados en la investigación en este campo (Klein 1998).

¹⁶² Si bien debe matizarse con el incremento, tras las últimas reformas legales y un mayor énfasis en su persecución, de las infracciones contra la seguridad del tráfico y de violencia de género.

Año en que se inició el proceso de mediación

Finalmente, en lo que se refiere al año de inicio de los procesos de mediación en que participaron los entrevistados, la mayoría se iniciaron en 2009, aunque alrededor del 20% de los casos fueron iniciados en 2008. Ello se corresponde con el período de tiempo evaluado: de 1 de octubre de 2008 a 30 de septiembre de 2009. Las tablas 4 y 5 muestran este dato de modo global, y por SMP.

Tabla 4 Año de inicio del proceso de mediación (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
2008	117	19,6%
2009	481	80,4%
TOTAL	598	100%

Tabla 5 Año de inicio del proceso de mediación (por cada SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
2008	46	30,1%	43	18,3%	23	18,7%	5	5,7%
2009	107	69,9%	192	81,7%	100	81,3%	82	94,3%
TOTAL	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Estado de la reparación en el momento de la entrevista¹⁶³

Como veremos a continuación la mayor parte de las personas entrevistadas participaron en procesos de mediación donde la reparación ya había finalizado.

Tabla 6 Reparación finalizada (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Terminada	373	74,3%
No terminada	129	25,7%
Total	502*	100,0%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 7 Reparación finalizada por SMP

Barakaldo	Bilbao	Donostia	Gasteiz
-----------	--------	----------	---------

¹⁶³ Tenemos 96 casos en que no se ha podido precisar si había finalizado o no la reparación en el momento de la entrevista. Esto se debe a la falta de precisión de la información original suministrada por los SMP, a las contradicciones entre dicha información y lo que nos dicen las personas en el momento efectivo en que se les entrevista. En principio, seguimos el criterio del entrevistado, salvo que existan datos contradictorios en su propia entrevista o con datos adicionales de los SMP. Por otra parte, muy probablemente, en la inmensa mayoría de estos 96 casos la reparación esté finalizada ya que algunos SMP dejaban en blanco este apartado cuando consideraban que no existía un proyecto de reparación a medio o largo plazo, es decir, simplemente se habían pedido disculpas y/o se habían pactado compromisos generales de conducta futura, aunque siguiendo nuestro criterio evaluador esto constitúa efectivamente una reparación terminada.

	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Terminada	85	69,1%	131	69,7%	98	89,9%	59	72,0%
No terminada	38	30,9%	57	30,3%	11	10,1%	23	28,0%
Total	123*	100%	188*	100%	109*	100%	82*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Reparación no finalizada: disposición a ser contactado de nuevo

Esta pregunta final se incluye para un posible recontacto en investigaciones futuras para poder comprobar si la satisfacción con la mediación varía en virtud del grado de cumplimiento del acuerdo. Asimismo, la inmensa mayoría de las respuestas afirmativas demuestran indirectamente una primera valoración positiva de la mediación e incluso de la evaluación.

Tabla 8 Estar dispuesto a ser contactado de nuevo

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	108	83,7%
No	3	2,3%
NS	18	14,0%
Total	129*	100%

* Sólo casos en los que la reparación no había finalizado.

Tabla 9 Estar dispuesto a ser contactado de nuevo, por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	33	86,8%	49	86%	10	90,9%	16	69,6%
No	--	--	1	1,8%	--	--	2	8,7%
NS	5	13,2%	7	12,3%	1	9,1%	5	21,7%
Total	38*	100%	57*	100%	11*	100%	23*	100%

* Sólo casos en los que la reparación no había finalizado.

1. 3 Metodología. Contacto y actitud de los participantes. Preparación de las entrevistadoras y principio de confidencialidad. Duración de las entrevistas (2008-2009)

Las dos entrevistadoras que llevamos a cabo el trabajo de campo teníamos experiencia previa en la utilización de este tipo de metodología en el campo de la Criminología. De forma específica, habíamos trabajado conjuntamente en el desarrollo de la IVAWS en Donostia-San Sebastián¹⁶⁴ y conocíamos el protocolo de intervención para entrevistar a personas que han sufrido victimización, incidiendo en los aspectos éticos y técnicos.

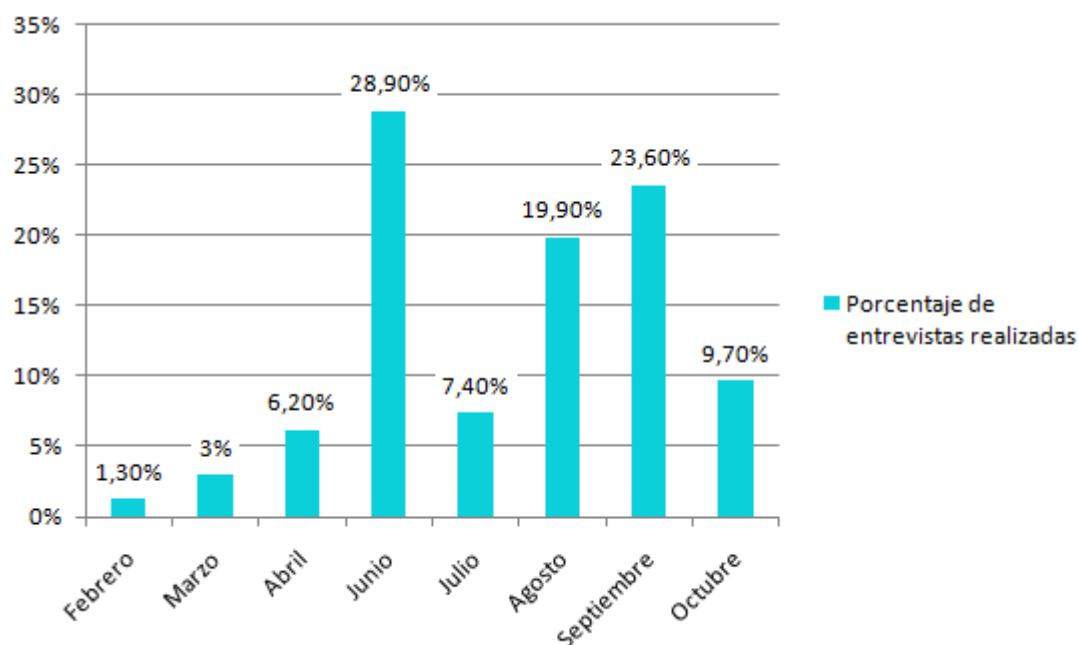
¹⁶⁴ Encuesta Internacional sobre Violencia contra las Mujeres (IVAWS. Estudio piloto. Investigación elaborada dentro del Convenio 2002 de colaboración entre el IVAC-KREI y el Departamento de Interior del Gobierno Vasco, trabajo inédito). El Equipo Internacional coordinador estuvo compuesto por representantes de HEUNI (Instituto Europeo de las Naciones Unidas para el Control y Prevención de la Criminalidad, Helsinki), UNICRI

Todas las entrevistas se realizaron en castellano, salvo dos que fueron realizadas en inglés por indicación de las propias personas entrevistadas¹⁶⁵. También existió la opción de realizarse en euskera por una de las entrevistadoras.

Las entrevistas duraron una media de unos diez minutos, siendo la más breve de unos cinco y la más extensa de unos sesenta. En general, las personas se mostraron favorables a participar ya que, casi todas ellas, fueron avisadas previamente por los SMP. No obstante, una minoría se mostraron reacias y/o desconfiadas y en un par de casos la actitud fue violenta. La opción telefónica se prefirió a la electrónica, vía e-mail, para asegurar la respuesta, y a la entrevista cara a cara, dadas las limitaciones presupuestarias y temporales de la investigación.

Aunque dependiendo el número de casos remitidos, la carga de trabajo varía, en algunos meses hemos llegado a una media de 10 a 20 entrevistas por día. Reseñamos la flexibilidad en el número de intentos, con un mínimo de cinco intentos de contacto, haciéndolo en días y horarios distintos, incluyendo franjas posteriores a las 21.00 hs. y sábados hasta primera hora de la tarde. Incluso nos hemos adaptado a la fecha propuesta por el propio entrevistado, retrasándola semanas o meses.

Figura 2 Entrevistas realizadas por mes



(Instituto Interregional de las Naciones Unidas para la Investigación sobre la Delincuencia y la Justicia, Turín) y el Departamento de Estadísticas de Canadá. La coordinadora internacional fue la Sra. Natalia Ollus, de HEUNI.

¹⁶⁵ Por otra parte, en unas diez entrevistas la persona contactada se encontraba en el extranjero por motivos de ocio, trabajo o por haber fijado su residencia en otro país en el momento en que la llamamos.

Por otra parte, al quedar registrado en los teléfonos de los encuestados el número de teléfono de la entrevistadora, hemos recibido algunas llamadas por parte de ellos, cuando decidían llamarnos a su voluntad, en ocasiones, con curiosidad y sorpresa.

El respeto a los sujetos del estudio y a los principios de anonimato y confidencialidad queda garantizado a través de la conformidad previa de los participantes para ser entrevistados, donde se aclaraba este extremo, y se recordaba que podían dejar de contestar a la entrevista en cualquier momento. En todo caso, se ha evitado o eliminado toda posible referencia o rastro identificador en el tratamiento de la información para actuar conforme a la normativa de protección de datos.

1. 4 Variables del cuestionario (2008-2009)

El cuestionario administrado puede verse en anexo. Comienza por la recogida, previa a la realización de la entrevista, de los datos objetivos suministrados por los SMP.

En nuestro estudio se buscó simplificar la información que debían trasladarnos los SMP, con el objeto de no incrementar excesivamente su trabajo ante un volumen de casos enviados considerable, ciñéndonos a un conjunto reducido de datos objetivos (número de expediente del SMP, nombre, tipo de infracción penal, modalidad de mediación, existencia de acuerdo y estado de la reparación). Nos interesaban en principio los datos más relevantes para analizar el proceso de la mediación. Si bien a través del número de expediente podrían completarse más datos, sí hemos encontrado importante para futuras investigaciones que puedan utilizar la misma plantilla, añadir expresamente los siguientes datos: existencia de intervención de un tercero y tipo de relación con las partes; edad; ocupación; población de residencia; y tipo de relación entre las partes.

A la hora de definir las variables mencionadas, dependiendo de cuando se entreviste a los participantes, el acuerdo puede o no haberse terminado de cumplir. Por ello hemos seguido, en general, no el criterio especificado por los SMP, sino el confirmado por las partes en el momento de la entrevista.

El cuestionario utilizado recoge básicamente, con alguna mejora, el cuestionario empleado en la evaluación externa de Barakaldo de 2007, con el objeto de proporcionar una herramienta que permita comparaciones. A su vez, se trata de la adaptación de un cuestionario elaborado para una solvente investigación británica (Miers 2001).

En nuestro caso hemos distinguido diversas preguntas según el rol del participante: persona denunciante, denunciada o doble rol (denunciante y denunciado, en denuncias

cruzadas). Cuando se trataba de un tercero, en un número muy limitado de casos, se utilizaron las preguntas correspondientes al rol de la persona a quien apoyó este tercero.

El cuestionario contiene preguntas cerradas y abiertas. Estas últimas tienen interés porque resulta más apropiado el uso de metodología cualitativa para entender las motivaciones y valoraciones de las partes que pueden influir en el desarrollo de la mediación. Ello implica también dificultades para manejar operativamente estos datos, por lo que se procedió a recodificar algunas variables para poder cuantificarlas¹⁶⁶. Todo ello debe entenderse sin perjuicio de realizar también un análisis documental, registro por registro, de las respuestas textuales de las personas entrevistadas, con el objeto de citar extractos significativos de las mismas.

En este capítulo hemos utilizado herramientas metodológicas y técnicas que nos permitan evaluar la justicia restaurativa **más como proceso que resultado** (Marshall 1999), aunque en todo caso se encamina a la reparación de la victimización y la pacificación de las relaciones, incluyendo la prevención, como resultados concretos. Por otra parte, el método cualitativo nos permite explorar interesantes contradicciones en las valoraciones de los protagonistas de la mediación¹⁶⁷. En este aspecto concreto encontramos similitudes con otras evaluaciones o investigaciones (Bradt y Bouverne-De Bie 2009).

Ya que presentamos una descripción de los resultados obtenidos por cada variable, se irán realizando las matizaciones pertinentes sobre su definición a lo largo del epígrafe 2.

1. 5 Tratamiento estadístico y análisis de los datos (2008-2009)

La información se ha recogido en una plantilla elaborada con Microsoft Access y ha sido tratada con el programa estadístico informático SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

2. DESCRIPCIÓN CONJUNTA Y DESGLOSADA POR SMP DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS (2008-2009)

Antes de comenzar a presentar los resultados, cabe hacer una advertencia al lector. Se constatará que, en ocasiones, las personas cuya respuesta fue NS/NC han sido excluidas del

¹⁶⁶ Véase el protocolo de recodificación en anexo.

¹⁶⁷ Según el marco conceptual de las “redes complejas”, ciertas propiedades universales subyacen en el funcionamiento de las redes complejas, tanto naturales como artificiales (incluyendo las sociales). Así la fragilidad o la vulnerabilidad conviven con la capacidad de adaptación, mostrando la interdependencia de diversos elementos. Esta teoría permite una nueva manera de mirar la realidad, también criminológica (Solé 2009).

análisis o tabla descriptiva. En otras ocasiones, se contabilizarán tales respuestas y se tendrán en cuenta en tablas y figuras. El criterio diferenciador reside en que en las segundas se ha considerado que el no ser capaz de ofrecer una respuesta, o negarse a darla, puede ser más ilustrativo y digno de ser comentando. En los casos restantes no se ha considerado porque la valoración de que la respuesta no fue ofrecida no aportaba ningún valor.

En esta sección se presentan toda una serie de datos descriptivos sobre la actividad de los SMP y los testimonios de los entrevistados en relación con su experiencia en el proceso de mediación. En todos los casos se ofrecen los resultados globales y por SMP, con el objetivo de suministrar una perspectiva conjunta y detallada. Ahora bien, a la hora de interpretar los resultados, la cautela lleva a valorar que cualquier tipo de conclusión de carácter competitivo entre las actividades de los distintos SMP no puede fundamentarse en este análisis sino, en su caso, en sus propias memorias internas ya que aquí deben valorarse siempre las precisiones hechas respecto de la selección y características de la muestra trabajada en esta sección de la evaluación.

2. 1 Tipología delictiva

Ha de indicarse que no hablamos de número de delitos, sino de PERSONAS entrevistadas por cuanto, según ya ha sido mencionado, hay casos en que por un mismo delito entrevistamos a varias personas (víctima, imputado, varias víctimas, varios imputados, y excepcionalmente terceros).

Tabla 10 Delitos vs. faltas en el proceso de mediación en que participó la persona entrevistada

		Número de entrevistados	Porcentaje
Se habían cometido exclusivamente faltas	Una única falta	226	37,8%
	Varias faltas	66	11,0%
Se habían cometido exclusivamente delitos	Un único delito	187	31,3%
	Varios delitos	37	6,2%
Se habían cometido tanto delitos como faltas		82	13,7%
TOTAL		598	100,0%

Tabla 11 Tipología delictiva cuando en el expediente consta una única falta

Tipología delictiva de la única falta	Número de entrevistados	Porcentaje
Lesiones/maltrato	37	16,4%

Amenazas/coacciones/injurias	98	43,4%
Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores	68	30,1%
Hurto/Robo	6	2,7%
Estafa/Apropiación indebida	3	1,3%
Daños	8	3,5%
Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	6	2,7%
TOTAL	226	100%

Tabla 12 Tipología delictiva cuando en el expediente constan varias faltas

Primera falta referida	Número de entrevistados	%	Segunda falta referida	Número de entrevistados	%
Lesiones / maltrato	41	62,1%	Lesiones / maltrato	15	36,6%
			Amenazas / coacciones / injurias	23	56,1%
			Hurto / Robo	1	2,4%
			Daños	2	4,9%
			Subtotal Lesiones / maltrato	41	100%
Amenazas / coacciones / injurias	25	37,9%	Amenazas / coacciones / injurias	22	88%
			Calumnia / Injurias	1	4,0%
			Daños	2	8,0%
			Subtotal Amenazas / coacciones / injurias	25	100%
TOTAL	66	100%			

Tabla 13 Tipología delictiva cuando en el expediente consta un único delito

Tipología delictiva del único delito	Número de entrevistados	Porcentaje
Lesiones/maltrato	85	45,5%
Amenazas/coacciones/injurias	5	2,7%
Acoso sexual/exhibicionismo	7	3,7%
Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores	15	8%

Hurto/Robo	30	16%
Estafa/Apropiación indebida	25	13,4%
Daños	9	4,8%
Contra la seguridad vial	3	1,6%
Falsedades documentales	1	,5%
Quebrantamiento de condena	1	,5%
Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	2	1,1%
Otros	4	2,1%
TOTAL	187	100%

Tabla 14 Tipología delictiva cuando en el expediente consta más de un delito

Primer delito referido	Número de entrevistados	%	Segundo delito referido	Número de entrevistados	%
Lesiones / maltrato	25	67,6%	Lesiones / maltrato	12	48%
			Amenazas / coacciones / injurias	2	8%
			Hurto / Robo	6	24%
			Daños	1	4%
			Quebrantamiento de condena	2	8%
			Contra los intereses públicos / orden público / intereses generales	2	8%
			Subtotal de Lesiones / maltrato	25	100%
Amenazas / coacciones / injurias	2	5,4%	Amenazas / coacciones / injurias	1	50%
			Daños	1	50%
			Subtotal de Amenazas / coacciones / injurias	2	100%
Incumplimiento de deberes familiares / Impago de pensiones / Abandono de menores	2	5,4%	Quebrantamiento de condena	2	100%
			Subtotal de Incumplim. / Impago / Abandono	2	100%
Hurto/Robo	4	10,8%	Hurto / Robo	2	50%
			Otros	2	50%
			Subtotal de Hurto /Robo	4	100%
Estafa/Apropiación indebida	3	8,1%	Falsedades documentales	3	100%
			Subtotal de Estafa / Apr.	3	100%
Daños	1	2,7%	Amenazas / coacciones / injurias	1	100%
			Subtotal de Daños	1	100%

TOTAL	37	100%
-------	----	------

Tabla 15 Tipología delictiva cuando en el expediente constan delitos y faltas

		Número de entrevistados	Porcentaje
Primer delito referido	Lesiones/maltrato	64	78,0
	Amenazas/coacciones/injurias	1	1,2
	Hurto/Robo	7	8,5
	Daños	7	8,5
	Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	3	3,7
	Subtotal primer delito	82	100,0
Segundo delito referido	Lesiones/maltrato	15	18,3
	Hurto/Robo	5	6,1
	Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	5	6,1
	Subtotal segundo delito	25	30,5
Primera falta referida	Lesiones/maltrato	55	67,1
	Amenazas/coacciones/injurias	16	19,5
	Hurto/Robo	5	6,1
	Daños	2	2,4
	Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	4	4,9
	Subtotal primera falta	82	100,0
Segunda falta referida	Lesiones/maltrato	19	23,2
	Amenazas/coacciones/injurias	12	14,6
	Hurto/Robo	5	6,1
	Daños	2	2,4
	Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	2	2,4
	Subtotal segunda falta	40	48,8

2. 2 Tipo de mediación

El interés principal en relación a las modalidades de mediación, a lo largo de este trabajo, será comparar aquellas mediaciones en las que hay encuentro directo en algún momento con aquellas en las que no lo hay, por lo que la variable “modalidad de mediación”

tiene únicamente dos niveles: mediaciones en las que hubo encuentros en persona (directas) y mediaciones en las que nunca se produjo el encuentro entre partes (indirectas)¹⁶⁸.

Téngase en cuenta que, en casos de violencia doméstica, si existe una medida de alejamiento y/o prohibición de comunicación, aunque las partes deseen encontrarse cara a cara, suelen realizarse mediaciones indirectas.

Tabla 16 Tipo de mediación (incluye todos los SMP)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Directa	353	59%
Indirecta	245	41%
TOTAL	598	100%

Tabla 17 Tipo de mediación por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	55	63,2%
Directa	87	56,9%	153	65,1%	58	32	36,8%	5,7%
Indirecta	66	43,1%	82	34,9%	65	87	100%	94,3%
TOTAL	153	100%	235	100%	123	55	63,2%	100%

2. 3 Existencia de acuerdo

Tanto considerando de modo global los cuatro servicios como en cada SMP, es muy frecuente el llegar a un acuerdo. Se supera en todos los casos el 80% de acuerdos.

Figura 3 ¿Se llegó a un acuerdo? (todos los SMP)

¹⁶⁸ En las directas incluimos aquellas que, siendo directas, cumplen con los criterios de los propios SMP y las escasas mediaciones grupales que cumplen los criterios evaluadores (encuentros directos en que ambas partes estén acompañadas simultáneamente por, al menos, una persona de apoyo). Tan sólo hemos contabilizado dos, una en el SMP de Barakaldo y otra en Bilbao. También incluimos en las directas las mediaciones denominadas por los SMP “mixtas”, es decir, con encuentros directos e indirectos a lo largo del proceso de mediación.

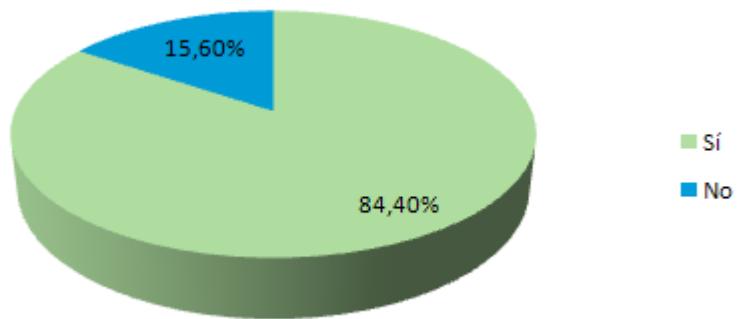


Figura 4 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Barakaldo)

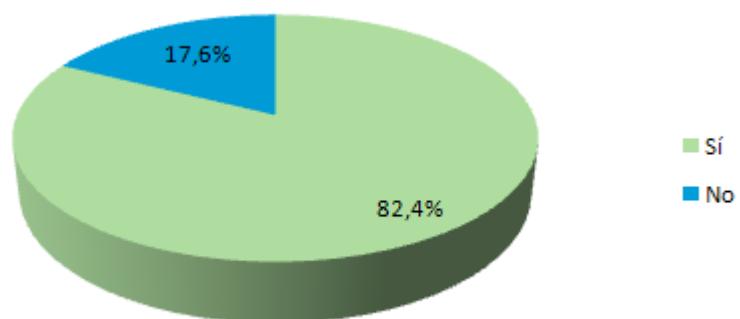


Figura 5 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Bilbao)

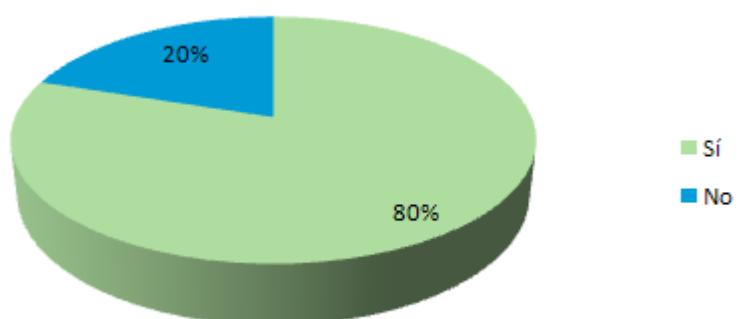


Figura 6 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Donostia-San Sebastián)

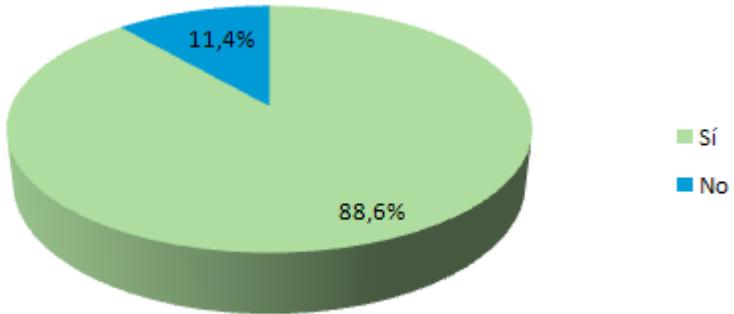
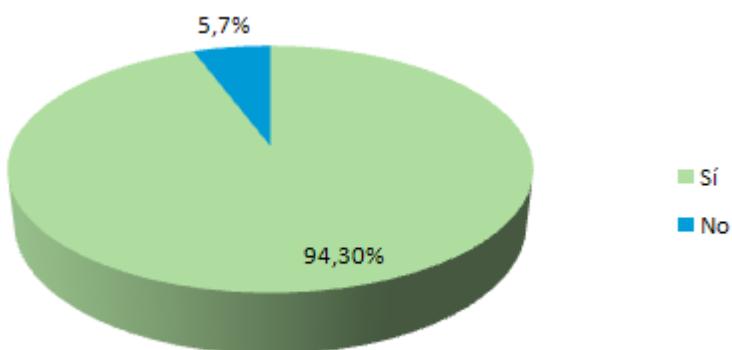


Figura 7 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Vitoria-Gasteiz)



2. 4 Motivación para participar en la mediación

Las diferentes razones que los entrevistados relataron libremente fueron reclasificadas en una tipología de razones por la evaluadora. Las categorías que aquí se muestran, para cuantificar las respuestas, se corresponden con dicha tipología.

Tabla 18 Motivación para participar (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entre las partes y/o nervios)	245	41
Para llegar a una solución (dialogada y eficaz)	137	22,9
Para escuchar y ser escuchado	36	6
Porque me lo indicaron (el juez, el fiscal, el abogado, los mediadores y/u otros) o porque la otra parte aceptó	97	16,2
Porque no era un asunto grave	9	1,5
Para que la otra parte no recibiese un castigo excesivo/para darle otra oportunidad/para ayudarle	28	4,7
Para evitar o aminorar la pena y/o la responsabilidad civil que pudieran imponerme	15	2,5

Para ser mejor reparado por el daño sufrido	6	1
Por curiosidad, por probar algo nuevo	11	1,8
Otras.	4	0,7
NS/NC.	10	1,7
Total	598	100

Tabla 19 Motivación para participar por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entre las partes y/o nervios)	52	34%	109	46,4%	49	39,8%	35	40,2%
Para llegar a una solución (dialogada y eficaz)	29	19%	54	23%	35	28,5%	19	21,8%
Para escuchar y ser escuchado	14	9,2%	10	4,3%	6	4,9%	6	6,9%
Porque me lo indicaron (el juez, el fiscal, el abogado, los mediadores y/u otros) o porque la otra parte aceptó	37	24,2%	25	10,6%	16	13%	19	21,8%
Porque no era un asunto grave	3	2%	2	0,9%	2	1,6%	2	2,3%
Para que la otra parte no recibiese un castigo excesivo/para darle otra oportunidad/para ayudarle	6	3,9%	15	6,4%	5	4,1%	2	2,3%
Para evitar o aminorar la pena y/o la responsabilidad civil que pudieran imponerme	3	2%	8	3,4%	4	3,3%	--	--
Para ser mejor reparado por el daño sufrido	1	0,7%	5	2,1%	--	--	--	--
Por curiosidad, por probar algo nuevo	6	3,9%	4	1,7%	1	0,8%	--	--
Otras.	--	--	--	--	2	1,6%	2	2,3%
NS/NC.	2	1,3%	3	1,3%	3	2,4%	2	2,3%
Total	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Como vemos, en el cuadro descriptivo global, el 41% de los entrevistados optó por la mediación porque la prefirió a ir directamente a juicio¹⁶⁹. Se trata de una opción que recoge

¹⁶⁹ Realizamos esta matización porque muchas personas entrevistadas sabían en todo caso que no se trataba de una alternativa ya que habría mediación y juicio, aunque, en su caso, no se viesen obligadas a acudir ante el juez. También contamos con casos, si bien muy minoritarios, en que las personas denunciantes retiraron o quisieron

respuestas de carácter general como “me pareció bien”, “más ágil”, “interesante”... A continuación destacamos algunos ejemplos de respuestas ilustrativas. Debe considerarse, a lo largo de todo este capítulo, que la inclusión de extractos de las entrevistas pretende ofrecer matizaciones cualitativas, no ejemplos de las opiniones más representativas, que deben deducirse de los porcentajes de las tablas, no de los extractos.

- "Me chocó mucho pero pensé que se podía evitar un juicio en que me había visto denunciada" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).
- "Era un caso con el que llevábamos mucho tiempo y estábamos cansados del asunto, queríamos solucionarlo" (víctima de falta de injurias y amenazas, nº de control 198).
- "Me parecía mejor que ir a juicio, siempre y cuando hubiese algún tipo de reacción ante los hechos denunciados" (víctima de un delito de apropiación indebida, nº control 90).
- "Por las crías, para que no tuvieran que testificar en juicio" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 605)¹⁷⁰.
- "Para que no fuera el conflicto a más" (denunciado en una falta de amenazas, falta de injurias y falta de maltrato, nº de control 82)¹⁷¹.

A distancia, con un 22,9%, le siguen el deseo de llegar a una solución dialogada y eficaz, así como el razonamiento de que fue algo a lo que se optó por indicación o actuación de otros (16,2%).

Respecto de llegar a una solución dialogada y eficaz, se repiten los términos “arreglar”, “solucionar”, “acabar”, “zanjar”, “resolver”, “llegar a un acuerdo”, “convivir pacíficamente”... En este último sentido, hemos incluido respuestas como “por el bien de mi/s hijo/s” (en asuntos de ex parejas); y “para que mi hijo se sometiese a un tratamiento” (en asuntos en que hijos, con problemas mentales o de salud, agredean a sus padres). He aquí algunos ejemplos:

- "Creía que era la manera más pacífica y cercana para solucionar el problema... fue una locura que tuve con mi padre, a quien quiero mucho y él me quiere a mí" (denunciado en delito de violencia doméstica, nº de control 83).
- "Me sentí obligada" (víctima/denunciada en infracción de violencia doméstica, nº control 224).
- "No quedaba otra solución" (víctima de delito de abandono de familia, nº de control 212).

Como ejemplos ilustrativos de las respuestas encuadrables dentro de una actuación condicionada por la actuación de personas que lo sugirieron¹⁷² o incentivarón:

retirar la denuncia, incluso antes de iniciarse la mediación o conocerse que se iba a iniciar. Esta cuestión se relaciona con la variable para las víctimas o persona con doble rol sobre su voluntad de continuar con el proceso penal si no hubiera habido mediación.

¹⁷⁰ En otro caso, en que se vieron involucradas personas mayores ingresadas en una residencia, los familiares tampoco veían adecuada la vía del juicio.

¹⁷¹ En un caso concreto se habla incluso de evitar represalias.

- "Me lo propusieron en el juicio, ni lo pensé" (víctima/imputado en dos faltas de amenazas, nº de control 87).
- "La jueza lo creía conveniente y me llegó una carta en este sentido y pensé esto es lo que estaba buscando" (víctima de una falta de incumplimiento de las obligaciones familiares, nº de control 619).
- "Vi que había predisposición por parte de la denunciada" (víctima de una falta de amenazas, nº de control 747).
- "Me informaron de que el denunciado sí quería participar y para mí eso era positivo" (víctima de una falta de amenazas, nº de control 54).

Se destaca así la aparente importancia de que el imputado quiera participar a la hora de que la víctima acepte.

Sobre la motivación de escuchar y ser escuchado (6%), se repiten los términos de “diálogo”, “escucha”, “explicar”, “hablar”, “acliarar las cosas”, “para saber si se arrepentía”, “para saber por qué me había denunciado”…

- "Poder disculparme y reparar de algún modo" (denunciado en un delito contra la seguridad vial, nº control 622).
- "Poder dar explicaciones a las víctimas" (denunciado en delito de robo con fuerza, nº de control 771).
- "Mejor que ir a juicio y buscar mayor imparcialidad que la justicia con los hombres" (denunciado en un delito de maltrato familiar, nº de control 644).

Si bien sólo alcanza un 4,7% del total, esta motivación resulta relevante: para que la otra parte no recibiese un castigo excesivo/para darle otra oportunidad/para ayudarle. Se incluye aquí la idea de fomentar la responsabilización e integración social.

- "La solución debe pasar por responsabilizarse de los actos realizados y pidan disculpas a una persona concreta, para que tengan una segunda oportunidad (víctima de un delito de robo con fuerza, nº de control 750)".
- "Me parece una buena alternativa, como reinserción" (víctima de dos delitos de atentado, delito de lesiones y falta de lesiones, nº de control 735).

Aunque únicamente supone el 1,8% en las respuestas encuadrables en la curiosidad y en los deseos de probar algo nuevo, destacan las respuestas de varios agentes de policía y de educadores sociales –éstos últimos figuran como víctimas y, excepcionalmente, como

¹⁷² Nadie aludió a la sugerencia de la fiscalía, sí por ejemplo al SAV: "Me derivaron del SAV (víctima/imputado de una infracción por violencia doméstica, nº de control 225). Incluso de otra persona que medió en el mismo caso o en un caso similar: "conocí a otra persona con el mismo caso que estaba muy contenta y eso me animó" (víctima de un delito de estafa, nº de control 201).

acompañantes-. También puede destacarse que, contraponiéndolo expresamente con querer ir a juicio, nadie busca venganza con la mediación.

2. 5 Aspectos positivos y mejorables del proceso de mediación

Los entrevistados indicaron cuál fue, a su juicio, el aspecto más positivo del proceso de mediación. Sus respuestas fueron recodificadas en una serie de categorías y el resultado se muestra en la tabla 16 de forma global y en la 17 para cada SMP. Del mismo modo se procedió con el aspecto más negativo señalado por los sujetos; la tabla 18 muestra el recuento total de las categorías para este aspecto; y la tabla 19 ofrece el dato por SMP.

Tabla 20 Aspecto más positivo de la mediación (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
El encuentro cara a cara.	36	6%
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	60	10%
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	75	12,5%
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	93	15,6%
La actuación de los mediadores.	171	28,6%
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	11	1,8%
Poder reparar.	5	,8%
Dar una oportunidad a la parte denunciada.	8	1,3%
La reparación obtenida (económica y/o moral).	12	2%
Otros	7	1,2%
NS/NC	120	20,1%
Total	598	100%

Tabla 21 Aspecto más positivo de la mediación por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
El encuentro cara a cara.	10	6,5%	16	6,8%	5	4,1%	5	5,7%
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	26	17%	22	9,4%	6	4,9%	6	6,9%
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	19	12,4%	23	9,8%	22	17,9%	11	12,6%
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	19	12,4%	33	14%	25	20,3%	16	18,4%
La actuación de los mediadores.	47	30,7%	66	28,1%	33	26,8%	25	28,7%

Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	5	3,3%	3	1,3%	2	1,6%	1	1,1%
Poder reparar.	2	1,3%	2	0,9%	1	0,8%	--	--
Dar una oportunidad a la parte denunciada.	1	0,7%	6	2,6%	1	0,8%	--	--
La reparación obtenida (económica y/o moral).	2	1,3%	6	2,6%	1	0,8%	3	3,4%
Otros	1	0,7%	1	0,4%	2	1,6%	3	3,4%
NS/NC	21	13,7%	57	24,3%	25	20,3%	17	19,5%
Total por SMP	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Tabla 22 Aspecto más negativo o mejorable de la mediación (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	11	1,8%
El encuentro directo	18	3,0%
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas- de cara a la mediación	21	3,5%
La actuación de los mediadores	40	6,7%
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	32	5,4%
La celebración del juicio.	19	3,2%
La información sobre el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.	5	0,8%
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	20	3,3%
La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado /La incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.	16	2,7%
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.	14	2,3%
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.	13	2,2%
Otros	52	8,7%
NS/NC	337	56,4%
Total	598	100,0%

Tabla 23 Aspecto más negativo o mejorable de la mediación por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	4	2,6%	2	0,9%	2	1,6%	3	3,4%
El encuentro directo	6	3,9%	7	3%	3	2,4%	2	2,3%
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas- de cara a la mediación	6	3,9%	10	4,3%	2	1,6%	3	3,4%

La actuación de los mediadores	6	3,9%	13	5,5%	13	10,6%	8	9,2%
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	8	5,2%	14	6%	3	2,4%	7	8%
La celebración del juicio.	5	3,3%	8	3,4%	1	0,8%	5	5,7%
La información sobre el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.	1	0,7%	3	1,3%	1	0,8%	--	--
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	8	5,2%	2	0,9%	6	4,9%	4	4,6%
La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado /La incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.	3	2%	9	3,8%	4	3,3%	--	--
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.	3	2%	6	2,6%	2	1,6%	3	3,4%
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.	4	2,6%	5	2,1%	3	2,4%	1	1,1%
Otros	14	9,2%	17	7,2%	10	8,1%	11	12,6%
NS/NC	85	55,6%	139	59,1%	73	59,3%	40	46%
Total por SMP	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

En los **ASPECTOS POSITIVOS** destaca la labor de los mediadores y debe considerarse que no se trataba de una respuesta cerrada o preconfigurada. Por tanto, cuando se les preguntaba a las personas que habían pasado por una mediación qué era lo que más valoraban, el mayor número de ellas aludió al trabajo de los mediadores (28,6%), sin que les fuera sugerido. Esta respuesta se repite en numerosas ocasiones, conjuntamente, con la posibilidad de explicarse y ser escuchado (10%).

Dentro de la actuación de los mediadores, podemos citar a modo de ejemplo, expresiones como:

- "Le hicieron entender a mi ex pareja el tema de la separación" (imputada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 37).
- "Me gustó el trato de los mediadores hacia las dos partes, escuchando a los dos" (denunciado en delito de daños y falta de lesiones, nº de control 5).
- "La confianza que crean los mediadores, su empatía" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 66).
- "El trato de los mediadores que han intentado hacer todo lo posible. Se han portado profesionalmente. No se puede pedir más a un servicio como este" (denunciado en falta contra los intereses generales, nº de control 89).

- "El buen trato que me dieron los mediadores, me explicaron las cosas muy claras y todo fue voluntario" (víctima de falta de daños, nº de control 110).
- "La humanidad y el respeto de los mediadores" (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).

En relación con lo anterior, sobre la posibilidad de **explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado y escuchar:**

- "Ver que a la otra parte y a su familia no les era indiferente el daño causado y que estaban dispuestos a reparar de forma desinteresada" (víctima de delito contra la seguridad vial, mediación grupal, nº de control 374).
- "La comprensión de las víctimas" (imputada de dos delitos de atentado, delito de lesiones y falta de lesiones, nº de control 686).
- "La escucha de los mediadores. Yo siempre me había visto sólo y necesitaba gente neutral que escuche a las dos partes" (víctima de falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 619).
- "La sensación de sentirte escuchado, te crean o no, les importa lo que dices, no te están simplemente juzgando" (imputado en delito de maltrato familiar, nº de control 644).

Dentro de la **búsqueda de una solución**, muy raramente se menciona la palabra "reconciliación", como ejemplo excepcional.

- "Ayuda a reconciliarse" (imputada de falta de lesione, nº de control 107).
- Dentro de la búsqueda de la solución, también se incluye el evitar la repetición de los hechos denunciados o incluso hecho concretos:
- "El que no se hayan vuelto a producir problemas" (víctima de una falta de injurias y amenazas, nº de control 198).
 - "Poder pasar las Navidades con mi hijo, lo valoro muchísimo" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 36).

Dentro de **haber zanjado el asunto y evitar nervios, gastos de dinero y tiempo**, en ocasiones se mencionan aspectos concretos.

- "La evitación de problemas para el crío" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 280).

Diversos entrevistados valoran **dar una oportunidad a la parte denunciada**.

- "Que se responsabilicen por los daños" (tercera, educadora social, acompañante de víctima/denunciado por dos delitos de lesiones, nº de control 742).

Otras cuestiones que se recalcan son las siguientes.

- "Me ha ayudado a entender que hay otras formas de afrontar los problemas y me ha hecho

consciente de mi problema con el alcohol" (víctima/denunciado de delito de maltrato familiar y delito de lesiones, nº de control 16).

- "Me han concienciado de que hay que ser positivo, sin ser agresivo. Ahora estoy en un centro de deshabituación de alcoholismo" (víctima/denunciado de delito de maltrato familiar y delito de lesiones, nº de control 17).

- "Conocer que existe un servicio de mediación penal" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 169).

- "Al final te das cuenta que hay que pensar las cosas dos veces, sin decir lo primero que te vienes a la cabeza" (denunciada en falta de coacciones y vejaciones, nº de control 59).

Si bien en el cuestionario inicial incluíamos por separado, en forma de pregunta abierta, los aspectos más negativos y los que podrían mejorarse teniendo en cuenta la experiencia personal de las personas entrevistadas en su paso por el SMP, posteriormente realizamos una recodificación para centrarnos, de forma conjunta, en los **ASPECTOS MEJORABLES**. A pesar de que, como sucede también con el paso por la administración de justicia en general, las personas viven su caso como algo negativo¹⁷³, nos interesaba resaltar aspectos concretos del SMP que, en su opinión, podrían mejorarse de cara a ofrecer un servicio garantista y de calidad.

-Mejor selección de los casos derivables:

- "Este servicio debe ser ofrecido antes y en más casos, que no se limite a las faltas" (imputado de una falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 760).

- "Que no tenga que haber una denuncia para acceder a la mediación penal" (víctima de falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 431).

- "Que haya un filtro antes de dar credibilidad a las denuncias falsas y no darles curso" (denunciado en falta de coacciones, nº de control 202). Nos encontramos respuestas indicando que se trata de supuestos muy leves que no deberían entrar en el circuito penal o, especialmente en supuestos de denuncias cruzadas, la posibilidad de denuncias falsas. En relación con ello, si bien de forma excepcional, hemos recogido opiniones relativas a la necesidad de garantizar mejor la presunción de inocencia –incluso de los denunciantes-:

- "Al aceptar participar, aceptas de algún modo cierta culpabilidad, pero esto no es cuestión de los mediadores" (denunciado en delito de lesiones y tres faltas de lesiones, nº de control 347).

- "Tengo frustración de que no quede claro que soy la víctima (tuve que firmar que lo sentía). En casos serios deberían investigarse más los hechos" (víctima de falta de coacciones y

¹⁷³ Curiosamente, tanto para mediaciones directas como indirectas, se recogieron expresiones como: "fue muy duro", "pasas muchos nervios", "fue muy tenso", "la noche anterior lo pasé muy mal", "pasas unos días fastidiado con pastillas, no puedes dormir"... (nº de control 35d, 59i, 80i, 172d, 201d, 205d, 210d, 226i, 236d, 400d, 644i). Si bien, también hay una reflexión conjunta positiva, como: "Al principio fue duro pero al final mereció mucho la pena" (denunciado en falta de lesiones, nº de control 172, con mediación directa). Hay entrevistados que, no habiendo llegado a un acuerdo, están igual de insatisfechos con la mediación como con el juicio (víctima/denunciado de una falta de coacciones, nº de control 329).

vejaciones, nº de control 62).

- "Si hubiera tenido alguna queja, me hubiese dirigido directamente a la juez" (denunciado en falta de daños y falta de maltrato de obra, nº de control 629)¹⁷⁴.

- "Debería ofrecerse la mediación también después de la condena" (denunciado en delito de violencia doméstica, nº de control 53).

- **Establecer condiciones más adecuadas para el encuentro directo¹⁷⁵.** Debe indicar que se trata de una cuestión ambivalente. Algunas personas recuerdan el encuentro como algo negativo, pero, al mismo tiempo, lo valoran positivamente en un balance final. Suele destacarse el hecho de tener que escuchar "mentiras" refiriéndose a la versión de los hechos de la otra parte, tanto de los hechos o impresiones que suscitaron el conflicto delictivo como de otros más o menos relacionados.

- "No sé, él fue acompañado de su madre y te da más pena no sólo el problema que tenía el chico sino su familia, pudo influirme en la decisión" (víctima de un delito continuado de robo con fuerza, nº de control 236).

- "El ver lo duro que es para el padre responsabilizarse de su hijo, denunciado, enfermo mental" (víctima de un delito de lesiones, nº de control 177).

- "Acudí como representante de una persona jurídica, a la que represento, y me influyó" (víctima de una falta de estafa, nº de control 427).

- "La denuncia de mi hijo me hizo mucho daño y no quería más contacto" (denunciado por delito de maltrato familiar, nº de control 644, mediación indirecta).

- "Me gustaría que hubiera estado mi abogado, quien no sabía ni que iba porque no pude localizarle" (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 19).

Algunas personas, que han pasado por mediaciones indirectas, solicitan incluso fomentar los encuentros directos –si bien, siempre existirá el límite de la voluntad de la otra parte-:

- "No se nos ha pedido disculpas personalmente. Se utiliza una plantilla o modelo y simplemente se firma. Deben potenciarse los encuentros cara a cara" (víctima de falta de coacciones y vejaciones, nº de control 60).

- **La actuación de los mediadores.** Aquí pueden diferenciarse las opiniones relativas a su falta de imparcialidad o de preparación de las que se refieren a su carencia de poder coactivo o de la ausencia de vinculación jurídica del acuerdo de mediación. Obviamente, estas últimas cuestiones no pueden achacarse a los propios mediadores sino a la configuración procedural actual y a la ausencia de regulación legal específica.

¹⁷⁴ Aquí puede aludirse a la variable de la concienciación de los derechos por parte de algunos ciudadanos, variable que puede influir en la prevención de posibles vulneraciones de garantías jurídicas en la práctica de la justicia restaurativa.

¹⁷⁵ Por tanto, excluimos de este apartado las mediaciones indirectas.

- "Asegurar una firma simultánea de las dos partes, aunque sea una mediación indirecta, para que una de las partes que queda por firmar no añada condiciones extra" (denunciado en falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 653).

- **El tiempo empleado en la mediación** (percepción de un número excesivo de sesiones, tener que ausentarse del trabajo, desplazarse largas distancias, etc.).

- "He perdido tiempo para ir a mediación, tengo un trabajo que no puedo cerrar ni un día" (víctima de falta de lesiones e injurias, nº de control 191).

- "Intentar evitar tanto desplazamiento y tantas sesiones" (denunciado en delito de injurias, nº de control 266).

En este apartado incluimos las opiniones recogidas sobre la necesidad de emplear a más mediadores y ampliar los horarios del SMP¹⁷⁶.

- "Tener más personal tan competente como el que ya hay" (víctima/denunciado de delito de lesiones y falta de lesiones, nº de control 15).

- "Que hubiera más personas y más horas porque son limitadas, es un servicio con mucha demanda y se necesita más gente..." (víctima de falta de lesiones, nº de control 412).

- "Esta saturado de casos, no alargar las citas tanto tiempo, que haya citas a más horas más frecuentes" (denunciado por falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 439).

- "Deben tener un horario más flexible" (víctima de falta de coacciones, nº de control 148).

- "Ampliar los horarios del servicio para adaptarlos a la vida laboral" (víctima/denunciado en dos faltas de lesiones, nº de control 99).

- "Necesitarían más personas" (víctima de delito de delito de lesiones, nº de control 93).

De forma concreta, entendiendo que en cada supuesto se dan necesidades particulares, algunos entrevistados señalan que necesitarían más tiempo entre sesión y sesión para reflexionar:

- "Que te den más tiempo para la siguiente cita y para pensarlo todo" (víctima en falta de desobediencia, nº de control 187).

- **La celebración del juicio y los términos de la sentencia, a pesar de la mediación.** Aquí se incluyen las respuestas en las que los entrevistados opinan que la mediación debería estar menos judicializada¹⁷⁷, especialmente para supuestos poco graves, según su percepción.

¹⁷⁶ A pesar de las limitaciones, muchas personas agradecen la disponibilidad de los mediadores: "Nos dieron facilidad de horario y dispusimos de todo el tiempo que quisimos" (víctima de delito de lesiones y falta de lesiones, nº de control 121).

¹⁷⁷ En relación con ello, sobre la ubicación de los SMP dentro de los Juzgados, véanse las reflexiones anteriores. Ya se ha indicado que sobre el lugar en que se realiza la mediación existen reparos de las personas denunciantes y/o denunciadas relativas a su ubicación en los Juzgados ("sería mejor un emplazamiento menos formal", víctima/denunciada en dos delitos de lesiones, nº de control 742) y, por otra parte, a su inadecuación por falta de

También recogemos reflexiones sobre la falta de alusión al proceso de mediación en la sentencia, tanto desde el punto de vista del denunciado como de la víctima.

- "Debería promoverse la mediación cuanto antes para evitar que continúe el proceso" (víctima/denunciado de dos faltas de lesiones, nº de control 100).
- "Cuando se llega un acuerdo, sigue el juicio y el juez dicta un auto, en mi caso puso que quedaba exculpado, pero yo insistí en la importancia del término inocente, quizá podría haber más coordinación" (denunciado por delito de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 193).
- “La sentencia no refleja la mediación y él simplemente aparece como absuelto” (víctima de una falta de amenazas, nº de control 233).
- "En los informes, aunque las partes no sepan los motivos, el juez sí debe saber por qué una de las partes renuncia a participar porque si una de las partes quiere, actuando de buena fe..." (víctima de falta de injurias, nº de control 304).
- "El Ministerio Fiscal debería poder recabar al servicio de mediación información sobre la actitud de las partes ante la mediación" (víctima/denunciado en delito de lesiones, falta de lesiones y falta de daños, nº de control 383).
- "Cuando una mediación no tiene éxito, debería servir el informe para un juicio para valorar las actitudes. Sé que rige la presunción de inocencia pero en la mediación hubo mucha implicación" (víctima/denunciada en falta de lesiones, falta de injurias y falta de amenazas, nº de control 124).

-Asegurar la adecuación del acuerdo, el cumplimiento del acuerdo o la información sobre el mismo.

- "En mi caso ha sido reparación económica y pedirme perdón, pero el denunciado no tiene medios económicos, quizá me hubiera gustado que hiciera un trabajo al servicio de la comunidad o algo educacional" (víctima de delito de estafa, nº de control 764).
- "Incluso después de la mediación, ya no dejo mi coche en la calle por miedo a que lo dañen. Sigo teniendo sensación de inseguridad, aunque con el tiempo se me pasará" (víctima/denunciado en tres faltas de amenazas, nº de control 102).
- “Controlar mejor el cumplimiento para que no haya retrasos en los pagos pactados” (víctima de delito de lesiones, nº de control 23).
- "El juez pone que debe pagar 600 euros y yo propuse pagar en más tiempo pero me dijeron que tenía que ser en cuatro meses" (madre del denunciado de delito de robo con fuerza. Acudió a la mediación como tercera acompañante, afrontará el pago, nº de control 725).
- “Me comprometí a retirar la denuncia pero como no ha realizado el segundo pago y ha incumplido otros acuerdos no la he retirado” (víctima de falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 617).
- “Hubo acuerdo y se celebró juicio pero tenía obligación de rehabilitarse por un problema de alcohol y no se ha rehabilitado” (víctima de delito de maltrato, nº de control 406).

espacio, condiciones físicas, recursos materiales, mobiliario, etc. Destaca particularmente el SMP de Donostia-San Sebastián en las consideraciones de falta de espacio, ausencia de ventanas y de un lugar “un poco escondido” (nº de control 263, 754, 698, 647, 673).

-La falta de vinculación jurídica del acuerdo. Aquí incluimos la incertidumbre que ello genera hasta que se conoce la posición del fiscal y del juez, así como la percepción de un exceso de sanción, generalmente por parte de la persona denunciada¹⁷⁸.

-Adecuación de la reparación acordada o de la sanción finalmente impuesta. En sentido inverso a lo que se comentará en otra sección, se incluyen aquí las respuestas que apuntan a su levedad.

-Mayor coordinación o derivación con servicios que traten los problemas de fondo del conflicto delictivo. Incluso puede resaltarse la incapacidad declarada de las partes para ser protagonistas en el manejo de su conflicto.

"Estamos peor porque a mi ex pareja no le hace gracia cumplir su parte de pagar y a mí no me han solucionado temas pendiente o concretos. Nos hubiera venido mejor que nos asesorase un abogado para las vacaciones... No tenemos nada escrito sobre el tema de las vacaciones. Necesitábamos algo de orientación con autoridad, no que decidamos nosotros todo" (denunciado en falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 164).

-Otros.

La importancia de involucrar a terceros que apoyen a las partes¹⁷⁹:

"Tuvo que dejar el arma y era cazador, él no quería pero yo le convencí para llegar a un acuerdo" (mujer de un denunciado por falta de injurias y amenazas, nº de control 260).

"La posibilidad de que participen familiares" (víctima de falta de amenazas, nº de control 54).

Mejorar la coordinación con abogados, en su caso, de las compañías aseguradoras.

"Estábamos descontentos con nuestro propio abogado y nuestra compañía de seguros. Han pasado cuatro años y nos tenemos que asegurar el pago antes de firmar. Perdonar ya hemos perdonado" (víctima de delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 610).

La importancia de la responsabilización y la autonomía personal:

"Cada cual tiene que resolver sus propios problemas, todos hemos sido estudiantes o hemos tenido problemas y no los hemos pasado a los demás" (víctima de un delito de allanamiento de morada, nº de control 337).

¹⁷⁸ Algunas personas denunciadas entrevistadas relatan como aspecto más negativo de su paso por el SMP el tener que haber pagado un dinero en general -a veces matizando que les pareció excesivo- en concepto de reparación.

¹⁷⁹ Considérese la pregunta específica sobre la posibilidad de acompañamiento. Al contrario, existe un caso en que la persona entrevistada manifiesta, sobre aspectos mejorables del SMP, que los mediadores no insistan en el acompañamiento: "Me acompañó mi mujer porque me aconsejaron los mediadores pero a mí no me parecía necesario, no entendí por qué" (denunciado por falta de injurias, nº de control 266).

- "Lo que hace falta es que las personas que participamos en la mediación saquemos provecho de ella y de lo acordado" (víctima de falta de coacciones en violencia doméstica, nº de control 720).

Mayor difusión pública de la existencia y disponibilidad del SMP

- "La gente no conoce el servicio y creo que para gente con problemas de pareja es muy bueno" (víctima de falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 619).
 - "Hubiese agradecido saber antes de los hechos qué era el servicio de mediación porque cuando te llaman tienes que tomar decisiones de forma rápida y te piolla de sorpresa" (madre de menor víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).
 - "Debe darse más a conocer el servicio de cara a la opinión público" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 750).
 - "Darle más publicidad al servicio. Cuando te llaman por primera vez, como se desconoce, hay desconfianza" (víctima de delito de lesiones y amenazas, nº de control 49).
 - "Extender y dar a conocer este programa a adolescentes" (denunciada en falta de vejaciones, nº de control 98).

Protección o explicaciones a las víctimas sobre sus demandas de seguridad frente a su miedo a represalias:

- "Evitar que aparezca el nombre en el acuerdo firmado para no dar más datos al denunciado" (víctima de robo con intimidación, nº de control 606).

2. 6 Recomendación a otras personas y disposición para volver a participar

Otras dos cuestiones de las entrevistas realizadas pueden servir como indicadores de la valoración (positiva o negativa) que los participantes realizan del proceso de mediación. En primer lugar, se le preguntó si recomendarían a otras personas que participaran en un proceso de mediación. En segundo, si volverían a participar en un proceso de mediación, de encontrarse en la situación. Se excluyó del análisis a aquellos entrevistados que manifestaron que no sabían o no deseaban contestar. De las 539 personas restantes se presentan los resultados en la tabla 20.

Tabla 24 Repetir en mediación y recomendar a otras personas

¿Volvería a repetir en otro caso distinto?		¿Recomendaría participar a otras personas?			Total
		Sí	No	Depende del caso	
Sí	Recuento	414	5	18	437
	% del total	76,8%	,9%	3,3%	81,1%
No	Recuento	5	12	2	19
	% de del total	,9%	2,2%	0,4%	3,5%
Depende del caso	Recuento	55	4	24	83
	% de del total	10,2%	0,7%	4,5%	15,4%

TOTAL	Recuento % de del total	474 87,9%	21 3,9%	44 8,2%	539* 100%
--------------	----------------------------	--------------	------------	------------	--------------

*Excluidos quienes respondieron NS/NC.

En el cuadro anterior pueden verse, en la zona central, los datos cruzados. El total de filas son los datos de repetir y el total de columnas los de recomendar. Atendiendo a estas dos variables, la experiencia de la mayoría de los sujetos fue muy positiva. Un 81% repetiría en mediación, un 88% lo recomendaría a otras personas, y el 76% responde afirmativamente a ambas cuestiones: repetiría y lo recomendaría sin dudarlo. Por SMP, observamos que estos indicadores tan positivos vuelven a aparecer. En todos los casos repetiría al menos un 75% (véase la tabla 21) y al menos un 84% recomendarían a otras personas participar (véase la tabla 22).

Tabla 25 Volvería a participar en un proceso de mediación por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	111	77,6%	181	83,8%	89	80,9%	62	74,7%
No	9	6,3%	8	3,7%	4	3,6%	2	2,4%
Depende del caso	23	16,1%	27	12,5%	17	15,5%	19	22,9%
Total por SMP	143*	100%	216*	100%	110*	100%	83*	100%

* Excluidos quienes respondieron NS/NC.

Tabla 26 Recomendaría a otros participar en un proceso de mediación por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	125	83,9%	200	91,7%	98	86,7%	65	85,5%
No	7	4,7%	7	3,2%	5	4,4%	5	6,6%
Depende del caso	17	11,4%	11	5,0%	10	8,8%	6	7,9%
Total por SMP	149*	100%	218*	100%	113*	100%	76*	100%

* Excluidos quienes respondieron NS/NC.

- "Lo recomendaría especialmente en problemas de pareja" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 2).
- "Por supuesto que lo recomendaría. Volvería a repetir dependiendo del caso y de la persona" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 10).
- "Repetiría si no me queda más remedio" (denunciado en falta de amenazas, nº de control 30).
- "Repetiría, pero con la otra parte no" (denunciado en falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 7).
- "Si en otro caso distinto yo fuera la víctima, me gustaría escuchar al denunciado" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 116).
- "Lo recomendaría con los mismos mediadores" (víctima de delito de lesiones, nº de control

121).

- "Lo recomendaría a otros siempre y cuando las dos partes puedan llegar a un acuerdo. Si fuera culpable, no me gustaría un encuentro cara a cara" (denunciado en falta de coacciones, nº de control 31).
- "Un caso grave o con personas intransigentes puede no ser apropiado" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "Si llego a ir al principio, no hubiera tenido juicios" (víctima de delito de lesiones, nº de control 93).
- "Ahora que me encuentro con más fuerza, creo que podríamos mediar cara a cara" (víctima de falta de lesiones, nº de control 34).
- "Si hubiera habido una muerte por medio, no hubiera ido a mediación, pero fueron lesiones con alguna secuela no muy grave y, tras tres años y medio, ves las cosas con más calma" (víctima de delito de robo con fuerza y delito de lesiones, nº de control 391).
- "No daría una oportunidad a quien puede no merecerla" (víctima de delito de lesiones, nº de control 177).
- "Dependerá de si el juez tiene en cuenta finalmente el acuerdo para, en su caso, atenuar la pena" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 293).
- "Si buscan el propio beneficio y no quieren fastidiar a la otra persona, se lo recomiendo. Si buscan venganza, que vayan a juicio" (víctima de delito de acoso, nº de control 159).
- "Ya se lo he recomendado a varios vecinos" (víctima de falta de vejaciones, nº de control 162).
- "Ya lo he aconsejado a algunos amigos" (víctima de falta de daño, nº de control 726).
- "Lo recomendaría para casos leves. No repetiría porque la justicia por mediación es irrelevante, aunque si lo hiciera, indudablemente lo haría cara a cara" (víctima de falta de coacciones, nº de control 62).
- "Depende de si se cumple lo pactado" (víctima de delito de estafa, nº de control 694).
- "Lo haría directamente si fuera con una persona que voy a seguir viendo en el trabajo, en el vecindario o la familia" (falta de lesiones y amenazas, nº de control 663).
- "Es muy personal, cada uno tiene un nivel de perdón diferente" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 659).
- "En el ámbito policial veo que la mediación quita autoridad al agente víctima. En el ámbito personal repetiría (víctima de falta de injurias, nº de control 633).
- "Puse una denuncia por una agresión hace tiempo, la retiré y me hubiera gustado entonces ir a mediación porque quería tener explicaciones, quería saber por qué lo habían hecho" (víctima de falta de amenazas, nº de control 748).
- "Debe quedar claro el valor jurídico del acuerdo. No repetiría porque para qué firmar un acuerdo si no se va a cumplir ni tiene consecuencia alguna" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 652).
- "Es importante verse cara a cara para ver los gestos y expresiones" (denunciado por falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 653).
- "Con un encuentro directo se desmontan miedos en el encuentro y películas que te has hecho. Todo depende de la actitud de las personas" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 761).
- "Un encuentro directo siempre me resultaría incómodo" (víctima/denunciado de dos delitos de lesiones, nº de control 96).
- "Es una manera de ahorrar costes" (denunciado en falta de vejaciones, nº de control 255).
- "Trabajo en un Juzgado y recomiendo llegar a acuerdos más que a juicio" (víctima de falta de injurias, nº de control 304).
- "Depende de la seriedad del caso y del tipo de reparación que se busque, repetiría o no" (denunciado por delito de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 193).

Los entrevistados siempre se proyectan en esta pregunta como víctimas o denunciados, según el rol del caso concreto. Cuando estamos ante doble rol, predomina la proyección como víctima.

También llama la atención que algunas personas que no han llegado a un acuerdo o no están satisfechas con la repercusión jurídica del mismo o con la actuación general de los mediadores recomendarían a otras participar.

2. 7 Apoyo para participar en el proceso de mediación

Tabla 27 Recepción de apoyo para participar en el proceso (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	214	35,8%
No	23	3,9%
No lo comenté	360	60,3%
Total	597*	100,0%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 28 Recepción de apoyo para participar en el proceso por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	54	35,3%	99	42,1%	36	29,3%	25	29,1%
No	10	6,5%	10	4,3%	--	--	3	3,5%
No lo comenté	89	58,2%	126	53,6%	87	70,7%	67,4%	58
Total	153	100%	235	100%	123	100%	86*	100%

* Excluidos los NS/NC.

La mayor parte de las personas entrevistadas no solicitaron o no recibieron consejo de otras personas respecto de la conveniencia de participar en la mediación. Aquellas que sí fueron aconsejadas positivamente lo fueron principalmente por sus familiares¹⁸⁰ y letrados. En general, manifiestan que su abogado les animó o no puso inconvenientes.

- "Mi abogado no me dijo nada, la otra parte aceptó y yo también" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 7).
- "La abogada era reacia porque decía que iba a tener más inconvenientes porque tendría que ir a varias sesiones" (víctima/denunciado en tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "Los abogados intentaron también mediar pero a mí me pareció mejor mediadores del servicio y mi abogado estuvo conforme" (víctima/denunciada de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 264).

¹⁸⁰ También destacan los amigos, particularmente si ellos mismos también estaban implicados como denunciantes y/o denunciados en el caso. En varios casos fue recomendado por un médico, un asistente social y en otros por el SAV y SAOS. Incluso en varios supuestos se alude al consejo del propio juez y de los mediadores. También fue aconsejado en varios expedientes por la otra parte implicada, especialmente en casos de ex parejas y familiares.

- "Mi abogado al principio no conocía la mediación y no estaba muy conforme, luego sí por probar algo nuevo" (víctima de falta de injurias, nº de control 191).
- "Un amigo que ha estudiado Derecho y otro ertzaina me animaron" (víctima de delito de lesiones, nº de control 199).
- "A mi marido y a unos amigos ertzainas les parecía que no iba a servir para nada" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).
- "Mi madre y nuestro abogado nos animó a participar, yo no lo veía muy bien al principio" (denunciada por falta de amenazas, nº de control 373).
- "La mayoría de las personas a quienes se lo comenté se mostraban reacias. Me decían: *con ese, después de todo lo que te ha hecho, cómo le vas a dar otra oportunidad*" (víctima de delito de lesiones, nº de control 23).
- "Como representante de la empresa, lo consulté con mis superiores, quienes estuvieron conformes. No teníamos nada personal con la otra persona, se trataba de reparar económicamente el daño" (víctima –representante de una persona jurídica- de apropiación indebida, nº de control 689).
- "A mis superiores les pareció bien" (representante de empresa jurídica, víctima de robo con fuerza, nº de control 750).
- "A la compañía, una multinacional con sede en Madrid, que no lo había visto nunca, le parecía bien porque lo que le interesa es que le paguen. Ahora tenemos algunos casos más pendientes" (representante de persona jurídica, víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 607).
- "El propio juez lo aconsejó ... y lo tomé como una sentencia" (víctima/denunciado de tres faltas de amenazas, nº de control 102).

2. 8 Atención a problemas de fondo (económicos, psicológicos, familiares, de salud, educacionales, culturales...) en las sesiones del proceso de mediación

Tabla 29 Tratar problemas de fondo en la mediación

	Número de entrevistados	Porcentaje
Se atendieron	184	42,01%
No se atendieron	47	10,73%
No existían	207	47,26%
Total	438*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 30 Tratar problemas de fondo en la mediación, por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Se atendieron	50	41%	70	45,8%	49	52,1%	15	21,7%
No se atendieron	19	15,6%	5	3,3%	9	9,6%	14	20,3%
No existían	53	43,4%	78	51%	36	38,3%	40	58%
Total	122*	100%	153*	100%	94*	100%	69*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Este aspecto puede relacionarse con la tipología delictiva predominante en cada SMP.

En todo caso, un 47,26% de las personas entrevistadas manifestaron que no existían esos problemas de fondo en su caso concreto. Ahora bien, en un análisis cualitativo, se advierten

en ocasiones contradicciones cuando entrevistamos, por el mismo expediente o caso, a diversas personas: unas creen que existen problemas de fondo y otras no.

De cualquier forma, cuando se advierte que existen (52, 74%), la mayoría cree que se abordaron por los SMP (42,01%) –lo cual no significa evidentemente que tengan la capacidad de solucionarlos, pero sí la voluntad de derivación a otros servicios más específicos-.

- "Mi marido tenía problemas con la bebida, pero no sé si le derivaron"(víctima/denunciada en delito de maltrato, nº de control 114).
- "La otra parte tenía problemas de salud" (víctima/denunciada en falta de amenazas, nº de control 327).
- "Era un problema que estaba enquistado hace años" (víctima/denunciado en falta de coacciones, nº de control 328).
- "Yo tenía problemas de ansiedad, el tema venía de lejos" (víctima de falta de maltrato, nº de control 358).
- "Ya había pedido una mediadora. Me atendió una asistenta social del Ayuntamiento y, después de la mediación penal, sigo yendo" (denunciada por falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 359).
- "Los mediadores te preguntan cosas detalladas de tu vida para detectar posibles problemas subyacentes" (víctima/denunciado de delito de maltrato, nº de control 16).
- "No reconoce la enfermedad, pero te pide perdón. Él ya estaba en tratamiento" (víctima de falta de maltrato, nº de control 133).
- "Le dije a mi ex pareja que estaba con medicación por todo el daño psicológico causado" (denunciada por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 164).
- "A raíz del asunto yo estaba en tratamiento psicológico y los propios mediadores actuaron muy bien como psicólogos, me desahogué" (víctima de falta de amenazas, nº de control 250).
- "Los mediadores estuvieron hablando con mi educador porque mi situación económica no es buena" (denunciado por tres delitos de lesiones y un delito de robo con fuerza, nº de control 390).
- "Mi hermano es esquizofrénico y violento, los mediadores lo tuvieron en cuenta ... No sé si mi hermano es consciente de que se le ha dado una segunda oportunidad" (víctima de delito de lesiones, nº de control 386).
- "Yo misma solicité al juez un servicio de mediación, pero familiar, no penal. Los mediadores no podían llegar a atender los problemas de fondo, según entendí yo, te escuchan pero no lo tratan" (víctima de falta de hurto, nº de control 613).
- "Tengo problemas psiquiátricos y de toxicomanías y se atendieron (denunciado en delito de robo con fuerza, nº de control 725).
- "Mi hermano me agredió y yo me defendí. Tiene problemas mentales y el tratamiento que sigue no sé si sirve para algo. Estamos agotados mi padre y yo" (denunciado por delito de maltrato, nº de control 614).
- "Aunque ya estábamos con asistentes sociales del pueblo, creo que deberían abarcar más, la otra parte tiene problemas" (denunciado en delito de violencia doméstica, nº de control 53).
- "Es difícil que un mediador puede llegar a los problemas de fondo, debe haber una buena coordinación con todos los servicios" (denunciado en delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 624).
- "Examinaron las posibilidades económicas para organizar los pagos" (víctima de delito de estafa, nº de control 698).
- "Si mi marido dice que no tiene trabajo, ¿cómo lo comprueban los mediadores?" (víctima de

falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 652).

-"Los mediadores tuvieron en cuenta que estaba traumatizada por la estafa y también tuvieron en cuenta los problemas de la otra parte" (víctima de delito de estafa, nº de control 256).

-"Se trataba de un tema de alcoholismo y que afecta a toda la familia y los mediadores lo tuvieron en cuenta" (víctima de falta de coacciones, nº de control 720).

-"Le apoyé a mi hijo en todo, pero el ir a tratamiento debe hacerlo él" (madre acompañante de denunciado de delito de robo de uso de vehículo de motor, nº de control 312).

2. 9 Opinión sobre la utilidad de la mediación para la PREVENCIÓN O PACIFICACIÓN

Tabla 31 Prevención (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje Válido
Sí	390	65,4%
No	75	12,6%
NS/NC	133	22,0%
Total	598	100%

Tabla 32 Prevención por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	100	66,2%	160	68,1%	80	65,0%	50	57,5%
No	21	13,9%	25	10,6%	15	12,2%	14	16,1%
NS	32	19,9%	50	21,3%	28	22,8%	23	26,4%
Total	153	100%	235	100%	123	100%	87	100,%

Aquí también puede considerarse la tipología delictiva predominante por SMP así como, para todos los SMP, el rol del entrevistado. Del análisis cualitativo podemos mantener la hipótesis –que debe verificarse con estudios más profundos- de que los imputados manifiestan creer más en el efecto preventivo de la mediación, junto con la afirmación de que el hecho delictivo se debió a un momento o una situación concretas.

-"Ahora nos saludamos y nos invitan a un café" (víctima de falta de injurias, nº de control 128).

-"Nos vemos por el barrio y nos saludamos, yo ya le había pedido disculpas al padre antes de la mediación" (denunciada por falta de injurias, nº de control 139).

-"Como es una persona conocida estoy a la expectativa a ver qué pasa a medio y largo plazo" (víctima de falta de coacciones, nº de control 150).

-"Ambos tenemos ahora una actitud más dialogante" (víctima/denunciada de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 264).

-"En cuanto que la otra parte está incumpliendo el acuerdo, no me parece que tenga voluntad de arreglar el asunto" (denunciado en falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 278).

- "La vida es bastante dura de por sí, si podemos evitar que lo sea más" (víctima de falta de amenazas, nº de control 250).
- "Noto mejoría cuando me encuentro con él por la calle" (víctima de falta de lesiones, nº de control 34).
- "Que no haya rencor. En un juicio, uno gana y otro pierde y hay más rencor" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 322).
- "No sabemos si en el futuro cambiará de actitud y se solucionará su problema de adicción al cannabis" (víctima de dos delitos de maltrato familiar, nº de control 389).
- "Juntas no podemos vivir, madre e hija. El estilo de vida de mi madre no me va, está metida en drogas, ya estuvo en prisión antes, pero al menos, al haber llegado a acuerdos, al no convivir ya juntas, no chocamos" (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 22).
- "Tenemos una relación mucho más cordial" (víctima de delito de violencia doméstica, nº de control 666).
- "La otra persona no quiso darmelamano ni perdonarme, así que nos evitamos en la calle" (denunciado por delito de amenazas, nº de control 628).
- "No estoy seguro de que la otra parte quiera entender de verdad las cosas, como los mediadores no te dicen exactamente lo que dice, pues no sé. Fue mediación indirecta" (denunciado por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 270).
- "Al principio cumplió con las normas de convivencia pactadas, pero ahora estamos otra vez igual y no sé qué tengo que hacer, ¿llamo a los mediadores?" (víctima de delito de violencia doméstica, nº de control 702).
- "Ahora nos tenemos respeto mutuo" (víctima/denunciado de dos delitos de lesiones, nº de control 96).
- "La mediación no ha solucionado nada, te escuchan pero estoy más traumatizado, he perdido tiempo, nada de mejoría" (víctima/denunciado en falta de lesiones en el ámbito doméstico, nº de control 225).
- "A veces no se pueden evitar los conflictos" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 6).
- "Siempre he evitado este tipo de confrontaciones, pero si a la otra persona le da por denunciar..." (denunciado por falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 7).
- "En parte, para algunas cuestiones se llegan a acuerdos que previenen conflictos, pero luego surgen otros" (denunciada por falta de cumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).
- "En general, sí creo que puede ayudar a prevenir conflictos, pero hay que reconocer que hay gente irrecuperable" (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).
- "En asuntos en que el alcohol está por medio, se puede reflexionar mejor en frío las cosas" (víctima en delito de atentado, nº de control 354).
- "Si no se han vuelto a producir conflictos entre nosotros, somos vecinos, creo que ha sido más por el juicio, no queremos volver a tener líos" (víctima/denunciado en falta de coacciones, nº de control 355).
- "Aunque quizás un juicio, con una pena, sea más intimidatorio" (víctima de falta de coacciones, nº de control 148).
- "El conflicto concreto no fue razonado, fue instintivo y en ese sentido puede volver a ocurrir. Además, las sesiones de mediación fueron pocas, en todo caso con un programa más largo quizás prevendría" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "La próxima vez contaré hasta diez" (denunciada en falta de injurias, nº de control 139).
- "Parte del acuerdo es que ya no tengamos relación alguna médico-paciente" (víctima de falta de injurias, nº de control 265).
- "Quizás un castigo más fuerte sea más preventivo, en todo caso yo no quiero volver a pesar

en él, ni en el asunto, no estaba interesada en una reconciliación" (víctima de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 197).

-"Aunque siga habiendo conflictos, es interesante" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 43).

-"Si aceptamos participar fue por esta creencia (ayudar a prevenir situaciones similares)" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).

-"Los previene tanto como un juicio, ahí en principio no advierto diferencias" (denunciado en delito de daños, nº de control 324).

-"Durante un tiempo sí, pero no estoy segura que dure porque son pautas de comportamiento arraigadas, aunque si hemos conseguido comportarnos con respeto, aunque continúen los ruidos, estoy contenta" (denunciada por falta de amenazas, nº de control 373).

-"Aunque no hubo acuerdo, nos llegamos a dar la mano. Somos vecinos y nos vemos todos los días" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 310).

-"Como es algo que pasa por los Juzgados, sí creo que ayuda a prevenir conflictos similares" (víctima/denunciada de falta de lesiones, nº de control 126).

-"He oído que el evitar el juicio ha supuesto para él como una victoria, ha evitado meses de cárcel, no sé si se da cuenta de que es una segunda oportunidad" (víctima de delito de lesiones, nº de control 386).

-"Vi una buena actitud por parte del chaval y que había hecho una reflexión" (víctima de dos delitos de hurto, nº de control 604).

-"Fue una tontería, no tenía que haberse denunciado. Pienso que los Juzgados, incluyendo la mediación, están para cosas más serias" (denunciado por falta de amenazas, nº de control 55).

-"La mediación supone una lección importante" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 282).

-"El fracaso en la prevención de conflictos similares no es tanto por la mediación, sino por la actitud de la otra parte" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 170).

-"De momento está bien, pero habrá que ver, las malas compañías pueden más" (víctima de falta de amenazas, nº de control 171).

-"De momento no se han vuelto a producir problemas, nos evitamos, como si no existiéramos la una para la otra. Si se vuelve a producir nada de mediación, se denuncia y ya está" (víctima de falta de acoso y coacciones, nº de control 650).

-"Si no hay seguimiento se queda todo a muy corto plazo, de momento se cumple pero a ver qué pasa" (denunciada por falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 657).

-"Depende de mi voluntad y de mi actitud" -problemas con las drogas- (denunciado por delito de robo con fuerza, nº de control 771).

-"Se previene de forma novedosa y esto como representante de un centro comercial era también algo muy importante y se puede aportar algo a la sociedad, a la ciudad de donde queremos sentirnos parte" (representante de una persona jurídica víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 750).

-"El servicio de mediación se convirtió en un punto de referencia al que acudir" (víctima de falta de desobediencia, nº de control 185).

-"La simple pena de prisión es un aislar o retirar de la sociedad y volver a empezar sin dar salida a los problemas. De esta manera se le da una respuesta a la acción delictiva pero consiguiendo integrar" (víctima de delito de lesiones y atentado, nº de control 735).

-"Se han solucionado problemas concretos y nos han puesto en otro capítulo y creo que cuando se presenten otros problemas quizás podamos solucionarlos solos" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 761).

-"La justicia se puede equivocar y en la mediación es más fácil prevenir equivocaciones porque se escucha más" (víctima/denunciado de dos delitos de lesiones, nº de control 96).

-“Valdría para resolver los problemas en los colegios” (víctima/denunciado en falta de lesiones, nº de control 426)¹⁸¹.

Finalmente esta cuestión se relaciona, para víctimas y personas con doble rol, con la del cambio de la visión de la otra parte.

2. 10 Valoración de los mediadores

A la hora de recoger la opinión de las personas entrevistadas sobre los mediadores se tomó en cuenta tanto una valoración global de su actuación, como la valoración de una serie de aspectos concretos en el desempeño de su trabajo, por ejemplo, explicar el proceso o tratar con respeto a las partes. Debe considerarse que se tratan de valoraciones subjetivas y que en la mayor parte de los escasos supuestos de valoración negativa una de las partes opinaba lo contrario.

Tabla 33 Valoración general de los mediadores (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Muy buena	337	56,6%
Buena	200	33,6%
Normal	33	5,5%
Regular	19	3,2%
Mala	6	1,0%
Total	595*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 34 Valoración global de los mediadores por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Muy buena	97	63,8%	122	52,1%	67	54,9%	51	58,6%
Buena	42	27,6%	88	37,6%	41	33,6%	29	33,3%
Normal	8	5,3%	12	5,1%	10	8,2%	3	3,4%
Regular	4	2,6%	9	3,8%	3	2,5%	3	3,4%
Mala	1	0,7%	3	1,3%	1	0,8%	1	1,1%
Total	152*	100%	234*	100%	122*	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

¹⁸¹ En el Decreto 201/2008 de derechos y deberes del alumnado, del Gobierno Vasco, se destaca la “mediación como forma pacífica de resolver conflictos”. Así se dice que “para potenciar la finalidad educativa, se prioriza la solución de los conflictos de convivencia mediante los mecanismos de conciliación (presentación de disculpas a la persona ofendida) y reparación (incluyendo la satisfacción del importe de los daños causados). En los delitos o faltas de ámbito penal, la actuación del centro docente mantendrá su carácter educativo...”.

Tabla 35 Valoración de las explicaciones proporcionadas por los mediadores (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje Válido
Bien	579	97,5%
Mal	4	0,7%
Regular	11	1,9%
Total	594*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 36 Valoración de las explicaciones proporcionadas por los mediadores por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Bien	148	97,4%	229	97,9%	119	98,3%	83	95,4%
Mal	1	0,7%	2	,9%	1	0,8%	0	0,0%
Regular	3	2,0%	3	1,3%	1	0,8%	4	4,6%
Total	152*	100%	234*	100%	121*	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 37 Los mediadores facilitaron un contexto de escucha (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje Válido
Sí	580	97,8%
No	13	2,2%
Total	593*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 38 Los mediadores facilitaron un contexto de escucha por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	152	100%	228	97,9%	117	96,7%	83	95,4%
No	--	--	5	2,1%	4	3,3%	4	4,6%
Total	152*	100%	233*	100%	121*	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 39 Los mediadores le trajeron con respeto (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje Válido
Sí	590	99,5%
No	3	0,5%
Total	593*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 40 Los mediadores le trajeron con respeto por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	151	100%	232	99,6%	120	98,4%	87	100,0%
No	--	--	1	0,4%	2	1,6%	--	--
Total	151	100%	233	100%	122	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 41 Percepción de presión para llegar a un acuerdo (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
No	590	99,5%
Sí	3	0,5%
Total	593*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 42 Percepción de presión para llegar a un acuerdo por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	5	3,3%	11	4,7%	6	5%	2	2,3%
No	147	96,7%	222	95,3%	115	95%	85	97,7%
Total	152*	100%	233*	100%	121*	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 43 Protagonismo de las partes (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	579	97,6%
No	14	2,4%
Total	593*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 44 Protagonismo de las partes por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	150	99,3%	225	96,2%	119	98,3%	85	97,7%
No	1	0,7%	9	3,8%	2	1,7%	2	2,3%
Total	151*	100%	234*	100%	121*	100%	87	100%

* Excluidos los NS/NC.

Respecto de la presión, debe matizarse que se incluyen los casos en que no se dieron más explicaciones y, por tanto, no se insistió en este aspecto, con lo que debe relativizarse su importancia. Asimismo, si bien se realiza este juicio concreto, para el conjunto de la actuación la valoración resulta positiva. Por otra parte, hemos optado por un criterio amplio incluyendo matizaciones como: “un poco sí me sentí presionado”, “fue más bien una insistencia”...

-“Los mediadores son muy majos. Pude decir todo lo que quería, aunque hay cosas que tienes

que callar. Me interesaba más escucharle a él. No me presionaron, me sugirieron pero la decisión fue mía" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 4).

-"Me gustó el trato de los mediadores hacia las dos partes, escuchando a los dos" (denunciado en delito de daños y falta de lesiones, nº de control 5).

-"Los mediadores no me presionaron, sólo me dijeron lo que me convenía" (denunciado en falta de amenazas, nº de control 30).

-"Los mediadores me parecieron geniales. Hombre, los mediadores tenían interés en el acuerdo por el bien de los niños, pero no me presionaron" (denunciado en falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 7).

-"No sólo me trajeron con respeto, sino con mucho cariño. No me presionaron pero, según los mediadores y mi abogado, era lo más conveniente" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 11).

-"Me bajaron las expectativas cuando me explicaron el proceso, pero, aún así, pensaba que el seguimiento del caso iba a ser mayor. En todo caso, cuando tú no puedes, agradeces que alguien cercano ponga las palabras por ti" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).

-"Hubo un momento en que justificaban demasiado a mi hermano, denunciado. A mi madre le pusieron una cinta en que mi hermano pedía perdón. Fue como un chantaje psicológico, una presión innecesaria porque iba a firmar de todas maneras. En ese momento iba sola y lo pasó mal" (acompañante de víctima de delito de maltrato, nº de control 69).

-"Quizá fueron demasiado imparciales" (víctima/denunciada de delito de maltrato, nº de control 114).

-"No lo explicaron bien. El mediador era muy insistente, parecía algo obligatorio llegar a un acuerdo y eso me echaba para atrás, me provocaba desconfianza" (víctima/denunciado en falta de coacciones y falta de lesiones, nº de control 329).

-"No me presionaron, pero de las opciones dadas me parecía la menos mala" (víctima/denunciado en delito de maltrato, nº de control 17).

-"Los mediadores excusaron demasiado a la otra parte" (víctima de delito de lesiones, nº de control 20).

-"Los mediadores se preocupan por el caso" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 33).

-"Los mediadores se adaptaron al lenguaje de los denunciados, eran extranjeros. Aunque sólo uno de los implicados tenía acompañante, no hubo desequilibrio. A los denunciados les quedaba difuso lo que es un juicio y lo que es mediación porque les impone, les dan miedo los tribunales"

(educadora social acompañante de víctima/denunciado de dos delitos de lesiones, nº de control 742).

-"Había momentos en que tal vez tiraban más hacia la otra parte, incidiendo en si yo había hecho algo" (víctima de falta de vejaciones, nº de control 743).

-"La imparcialidad no la puedo valorar muy bien porque la mediación fue indirecta. Insistieron un poco para un encuentro directo" (víctima de delito de lesiones, nº de control 137).

-"La mediadora insistió en que participara pero con humildad, sinceridad y educación y eso me gustó" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 165).

-"Me dieron también información por escrito para leer en casa. Lo valoro porque soy extranjero" (víctima de falta de lesiones, nº de control 34).

-"Pusieron en una pizarra la necesidad de respeto, estaba muy bien explicado. En el Juzgado te asustas, aquí había personas que te apoyan en la necesidad de encontrar la solución más pacífica y mejor para todos" (víctima en falta de desobediencia, nº de control 187).

- "Lo mediadores hablaron mucho y escucharon poco, desde el principio estaban a favor de la otra parte. No hubo una presión concreta, pero sí difusa, más o menos" (denunciado en falta de lesiones, nº de control 45).
- "Los mediadores tenían demasiada comprensión hacia el agresor, le escuchaban como si la víctima fuera él. No me presionaron pero me dijeron que me venía mejor el acuerdo para acabar cuanto antes" (víctima de delito de lesiones, nº de control 46).
- "Nos apoyaron mucho en el sentido de que nosotras estuviésemos tranquilas y también que midiésemos un poco el tono de las intervenciones" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).
- "Queríamos que una frase figurase en el acuerdo y los mediadores no tuvieron problema en incluirla" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 367).
- "Actuaron con sensibilidad hacia la problemática de mi hermana, deficiente, aunque realmente ella no se da cuenta de la gravedad de las cosas" (acompañante de denunciada de delito de apropiación indebida, nº de control 369).
- "Los mediadores eran neutrales aunque tenían que estar a lo que ponía en los papeles (la denuncia)" (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 371).
- "Los mediadores actuaban de la forma que más nos beneficiase o conviniese a las partes" (denunciado en delito de hurto, nº de control 308).
- "Ellos preferían que llegásemos a un acuerdo, pero no hubo presión" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 310).
- "No me quedó claro que tuviese que pedir perdón aunque luego me aclaraon que no tenía que pedir perdón. Parecía que les daba mucha pena la otra persona, pero yo iba con la verdad, pena contra verdad. Me sentí un poco presionada por las veces que me llamaron" (víctima/denunciada en falta de lesiones, injurias y amenazas, nº de control 124).
- "Yo lo único que hacía era llorar y los mediadores se involucraron mucho y me apoyaron. En cuanto al sitio, me gustó la mesa redonda" (denunciada en falta de lesiones e injurias, nº de control 125).
- "En un principio me pareció que justificaban un poco al infractor, pero luego le conocí y vi sus circunstancias. Acudimos mis padres y yo, todos víctimas, y mi marido. Mi madre la más perjudicada no quiso verse con él" (víctima de un delito de robo con fuerza y de lesión, nº de control 391).
- "Los mediadores nos dijeron al principio que no habría juicio, pero luego que sí lo habría por criterio del juez o del fiscal, no sé" (víctima/denunciado de un delito de lesiones, nº de control 176).
- "A los mediadores les pagan para evitar los juicios y sí me sentí presionado" (víctima de delito de lesiones, nº de control 612).
- "Me presionaron al final porque mis posibilidades económicas no eran tantas, pero así llegábamos a un acuerdo. No me quedó claro si tenía que consultar la propuesta de acuerdo con mi abogado ni me explicaron bien que el juez podía dictar que pagase más" (denunciado de delito de lesiones, nº de control 298).
- "Yo creo que la otra parte fue con abogado a la mediación indirecta y a mí también me hubiese gustado pero no se me explicó esta posibilidad. Apoyaron más a la otra parte como víctima" (denunciado en falta de amenazas, nº de control 163).
- "En el encuentro había mucha rabia, dolor e impotencia por muchas cosas anteriores. Con las mediadoras pude expresar todo lo que quise, pero me frené ante la otra parte, mi madre, ... ante las mediadoras lloré, me reí, me escucharon ... trabajan muy bien" (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 22).
- "Los mediadores se preocupan y cada poco me llaman" (víctima de falta de amenazas, nº de control 24).
- "Si dices todo lo que quieras en la mediación, creas tensión. Como en la vida, no puedes

- "decir todo lo que quieras siempre" (denunciado por delito de maltrato, nº de control 29).
- "Se adaptaron a mis horarios" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 659).
- "Los mediadores quitan carga de trabajo por cosas que son graves para nosotras pero no para la justicia. Los mediadores te convencen o te dejas convencer por el interés en zanjar el asunto" (víctima de falta de acoso y coacciones, nº de control 650).
- "Había tres mediadores, el primero me hizo unos comentarios que me sorprendieron, luego los otros dos fueron más cordiales. Me gustó que la conversación fue sin mirar al reloj" (denunciada por falta de acoso y coacciones, nº de control 651).
- "Insistieron en que podíamos dejar la mediación cuando quisieramos" (víctima de delito de lesiones, nº de control 118).
- "Era una cosa muy leve sobre la que teníamos que haber llegado nosotros mismos a un acuerdo, pero como no era posible necesitamos un tercero" (víctima de falta de coacciones, nº de control 758).
- "Yo misma, porque estaba cansada del asunto, respondí mal a un mediador y luego le pedí disculpas" (víctima de falta de amenazas, nº de control 736).
- "Un mediador parecía imparcial, el otro se inclinaba más hacia la otra parte" (denunciado por falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 174).
- "Los mediadores estuvieron muy bien. Son profesionales pero también aprenden con nosotros y se hacen cada vez más sabios. Somos extranjeros y me explicaron todo bien. El servicio está bien y cuando más personas se atienden mas sabios se hacen (víctima de delito de lesiones, nº de control 421).
- "Los mediadores fueron encantadores ... incluso un día tuve que ir con la niña porque no podía dejarla y me la cuidaron en otra sala" (denunciada por falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 249).
- "Me sentí muy cómodo, un trabajo excelente el de los mediadores, la otra parte no quiso, no reconoció y no hubo acuerdo" (víctima de falta de lesiones, nº de control 412).

Como puede observarse en las figuras siguientes, aunque hay diferencias significativas, en todos los casos la valoración media es excelente; siendo la escala de valoración de 0 a 5, todas las valoraciones medias están por encima de cuatro.

Figura 8 Valoración de los mediadores en función de la disposición a colaborar

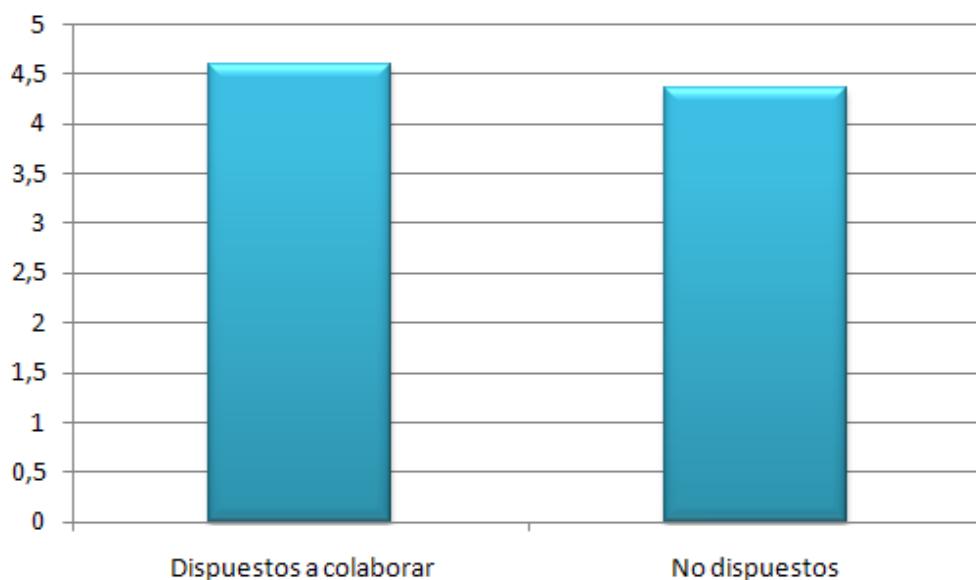


Figura 9 Valoración de los mediadores en función de la modalidad de mediación

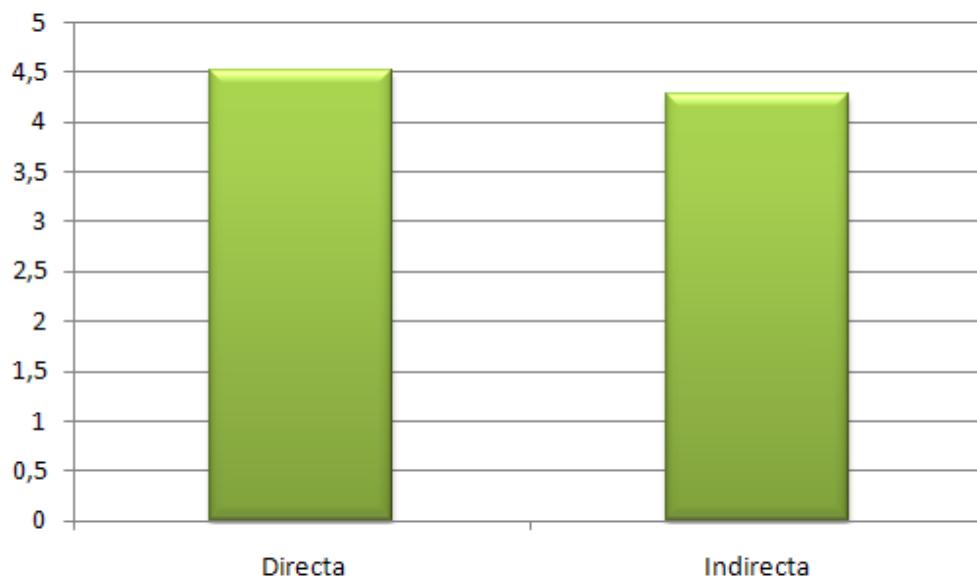
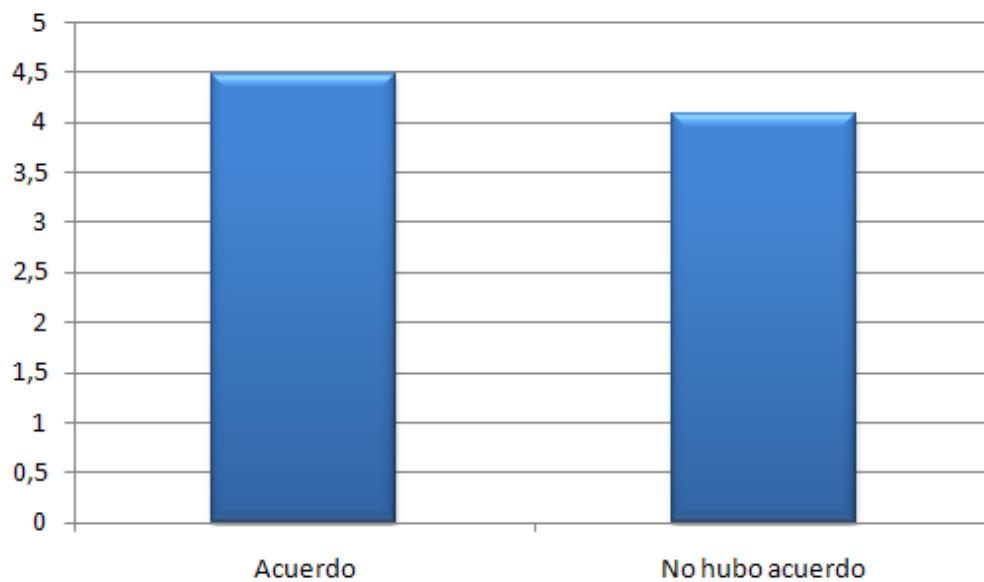


Figura 10 Valoración de los mediadores en función de alcanzar o no un acuerdo



Valoración de los mediadores: diferencias entre el periodo febrero-junio y el periodo julio-octubre

Bajo la hipótesis de que la adquisición de mayor experiencia por parte de los mediadores, a medida que avanza el año, pudiera incrementar la satisfacción de las personas que participan en el proceso de mediación, se dividieron las entrevistas en función del periodo en que fueron realizadas. Los periodos escogidos fueron febrero-junio y julio-septiembre.

Con una cantidad importante de entrevistados en cada uno de estos períodos (235 en el primero, 360 en el segundo) se contrastó si había diferencias en la evaluación de los

mediadores, entre estos dos grupos. Se escogió una prueba no paramétrica, al no cumplir los datos las condiciones para emplear una prueba paramétrica.

La U de Mann-Whitney mostró que había diferencias significativas en la valoración de los entrevistados en uno y otro periodo, $U= 37092,5$, $p=0,004$, aunque en un sentido diferente a lo esperado: la valoración es levemente mejor en el primer periodo. Debe considerarse, en todo caso, que no se trata más que de una aproximación y que deberían tenerse en cuenta otras variables como la carga de trabajo creciente.

2. 11 DESEO DE HABER SIDO ACOMPAÑADO por amigos, familiares u otros

Tabla 45 Deseo de ser acompañado en la mediación (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	136	22,7%
No	119	19,9%
NS	25	4,2%
En este caso no fue necesario	318	53,2%
Total	598	100,0%

Tabla 46 Deseo de ser acompañado por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	27	17,6%	62	26,4%	24	19,5%	23	26,4%
No	51	33,3%	20	8,5%	16	13%	32	36,8%
NS	6	3,9%	7	3,0%	6	4,9%	6	6,9%
En este caso no fue necesario	69	45,1%	146	62,1%	77	62,6%	26	29,9%
Total	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Puede relacionarse con el porcentaje mayoritario de personas que tampoco estimaron necesario solicitar consejo sobre la conveniencia de participar o no en la mediación. En nuestro estudio no hemos podido relacionar ambas variables porque en la categoría de los que no recibieron apoyo para participar hay muy pocas personas y no hay ninguna que, deseando ser acompañada, no haya recibido apoyo para participar.

-“Si se trata de un caso conflicto, es mejor ir acompañado” (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 2).

-"Me querían acompañar mis hijos y una amiga, pero no quise" (denunciada en falta de amenazas, nº de control 746).

-"En estos temas tan delicados, con dos opiniones ya hay lío, imagina con más" (denunciado en falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 7).

-“En un encuentro directo, sí me gustaría ir con un acompañante o persona de apoyo” (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).

-"Fuimos los padres con la víctima, que era menor, nuestra hija" (padres de víctima de falta

- de injurias y falta de lesiones, nº de control 128).
- "Fui acompañada por mi pareja y lo agradecí porque en ese momento no me salían las palabras" (víctima de falta de coacciones, nº de control 148).
- "Se pusieron más de la otra parte. No dejaban entrar a mi padre, quizá también me hubiera gustado que hubiese un abogado" (denunciada en falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 164).
- "Como no tienes abogado, pides consejo y te asesoran en los aspectos psicológicos. Al principio pensé que era mejor ir con abogado, pero luego quizá no fue necesario" (víctima de delito de estafa, nº de control 154).
- "No me gustaría que me acompañasen familiares, ya habían sufrido bastante" (víctima de delito de daños, nº de control 274).
- "Me acompañaron familiares y los mediadores no pusieron ningún problema. Querían que nos reconciliáramos pero yo no estaba dispuesta, no porque sea malo, sino porque nos ha hecho mucho daño" (víctima de falta de vejaciones, nº de control 196).
- "Los mediadores me dejaron llamar en privado a mi abogado" (denunciado en delito de estafa, nº de control 200).
- "Me acompañó mi madre y me gustó porque quizá con ella me comporté mejor. Cuando hubo el encuentro directo, preferimos que no pasara" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 251).
- "Mi padre pudo entrar conmigo a todas las sesiones" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 316).
- "Aunque te acompañe alguien, el problema es mío y la decisión y el día a día después también son míos" (víctima de falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 175).
- "Los mediadores te ofrecen tal clima de confianza que no necesitas a nadie" (víctima/denunciado de tres delitos de lesiones, nº de control 296).
- "Yo quería ir con mi marido, si no hubiese venido, no hubiera ido. Los mediadores le preguntaron al denunciado si le parecía bien" (víctima de falta de vejaciones, nº de control 162).
- "Yo fui como acompañante y vi que le reportaba seguridad a la imputada, mi novia" (acompañante de denunciada de delito de injurias, nº de control 687).
- "Para el imputado fue importante ir acompañado por el educador, para darle seguridad y también aseguraba a las víctimas la situación en que se encontraba el imputado y sus posibilidades de cumplir el acuerdo" (educador acompañante del denunciado de delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 624).
- "El imputado venía con su madre porque era joven, pero no me sentí en desequilibrio" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 750).
- "Había a veces silencios un poco tensos. Quizá la denunciada podría haber tenido a alguien que le apoyase, como extranjera, maltratada, denunciada... quizá ella se viera más sola" (víctima de un delito de atentado y lesiones, nº de control 735).

2. 12 Valoración del LUGAR donde se realiza el proceso de mediación

Tabla 47 Valoración del lugar (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Adecuado	540	91,8%
Inadecuado	48	8,2%
Total	588*	100%

* Excluidos los NS/NC.

Tabla 48 Valoración del lugar por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Adecuado	141	93,4%	219	94,4%	106	89,1%	74	86%
Inadecuado	10	6,6%	13	5,6%	13	10,9%	12	14%
Total	151*	100%	232*	100%	119*	100%	86*	100%

* Excluidos los NS/NC.

- "El lugar es pequeño y hace mucho calor y si vas nervioso o estás acalorado puede ser un contexto que propicie enfrentamiento en lugar de acuerdo" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "Al encuentro no dejaron pasar a mi hijo porque el lugar era pequeño. El lugar era demasiado pequeño" (denunciada por falta de coacciones, nº de control 754).
- "Quizá podría haberme acompañado mi madre, para explicar como abuela lo que sufre cuando sus nietos tienen instrucciones de no saludarla por la calle. El lugar era triste" (denunciado por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 270).
- "Es muy pequeño" (víctima/denunciado de cuatro faltas de lesiones, nº de control 430).
- "Me gustó la mesa redonda donde nos veíamos todos" (víctima de delito de lesiones, nº de control 117).
- "No estaba bien señalizado y nadie conocía la existencia de dicho servicio en el propio Juzgado" (víctima de delito de estafa, nº de control 677).
- "No me gustó mucho que estuviesen tan cerca de los forenses" (víctima de delito de impago de pensiones, nº de control 144).
- "El espacio era muy reducido y nada relajante" (víctima/denunciado en falta de injurias y de lesiones, nº de control 190).
- "Me vino muy bien la caja de pañuelos de papel" (denunciada por falta contra las personas, nº de control 98).
- "Para el crío, hubiese preferido fuera del juzgado" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 36).
- "Estaba en un cuarto y oía lo que decía el otro, decía que no quería pagar porque no era su culpa. Sí me informó un mediador que hizo también trabajos sociales. No me aportaba nada una disculpa, no la pedí" (víctima de delito de lesiones, nº de control 321).
- "En la oficina hacia demasiado calor" (víctima/denunciado de dos faltas de lesiones, nº de control 134).
- "Me pareció que el servicio estaba en sus comienzos... La oficina era pequeña y parecía provisional" (denunciado de falta de amenazas, nº de control 47).
- "Era pequeño y más tipo despacho, el perjudicado y el encausado uno al lado del otro puede resultar violento" (víctima de delito de estafa, nº de control 696).
- "El sitio, en el sótano, entraba sola y nerviosa, sin ventanas, no es adecuado" (víctima de falta de amenazas, nº de control 673).
- "Me pareció bien que fuese en el Juzgado ya que da autoridad" (víctima de falta de injurias, nº de control 633).
- "Están un poco escondidos" (víctima de delito de daños y de amenazas, nº de control 731).

2. 13 Habiendo alcanzado acuerdo: PERCEPCIÓN DE QUE EL ACUERDO ES JUSTO

Tabla 49 Percepción de que el acuerdo es justo (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	376	74,5%
No	54	10,7%
NS	75	14,9%
Total	505*	100%

* Excluidos aquellos entrevistados que no habían llegado a un acuerdo.

Tabla 50 Percepción de que el acuerdo es justo por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	100	79,4%	134	71,3%	87	79,8%	55	67,1%
No	7	5,6%	21	11,2%	9	8,3%	17	20,7%
NS	19	15,1%	33	17,6%	13	11,9%	10	12,2%
Total	126*	100%	188*	100%	109*	100%	82*	100%

* Excluidos aquellos entrevistados que no habían llegado a un acuerdo.

2. 14 VALORACIÓN POSITIVA DEL ENCUENTRO O DE LA MEDIACIÓN INDIRECTA

Este aspecto debe valorarse en cuanto que hay mediaciones, directas o indirectas, en las que no se llega a un acuerdo, pero las partes están satisfechas con el mismo proceso de mediación -aspecto evaluable también con otras variables, como su juicio sobre los mediadores-).

Tabla 51 ¿El encuentro o la mediación indirecta le ayudó?

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	405	67,7%
No	67	11,2%
NS	126	21,1%
Total	598	100%

Tabla 52 ¿El encuentro o la mediación indirecta le ayudó? (por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	118	77,1%	175	74,5%	55	44,7%	57	65,5%
No	18	11,8%	15	6,4%	15	12,2%	19	21,8%
NS	17	11,1%	45	19,1%	53	43,1%	11	12,6%
Total	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Tabla 53 Sólo mediaciones directas: valor positivo del encuentro ¿Le ayudó el encuentro?

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	281	79,6%

No	38	10,8%
NS	34	9,6%
Total	353*	100%

* Excluidos quienes participaron en mediaciones indirectas.

Tabla 54 Sólo mediaciones directas: ¿Le ayudó el encuentro? Por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	69	79,3%	131	85,6%	44	75,9%	37	67,3%
No	11	12,6%	8	5,2%	7	12,1%	12	21,8%
NS	7	8,0%	14	9,2%	7	12,1%	6	10,9%
Total	87*	100%	153*	100%	58*	100%	55*	100%

* Excluidos quienes participaron en mediaciones indirectas.

- "No me ayudo en nada, con esa persona no se puede llegar a un acuerdo" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 4).
- "En parte me ayudó, por otra parte creo que esta clase de personas debe tener su merecido" (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 10).
- "El encuentro sólo sirvió para alterarme más, me puso más nervioso" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 7).
- "La otra parte me entendió más a mí" (denunciado en delito de resistencia y falta de lesiones, nº de control 8).
- "Toda la confianza se frustró cuando no se llegó a un acuerdo" (víctima/denunciada en falta de coacciones, nº de control 12).
- "Los mediadores me escucharon, me desahogué, aunque no te dan la razón, no te juzgan" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 66).
- "Nos ayudó a sentirnos más tranquilas al no tener la sensación de perjudicar a mi hermano, denunciado" (víctima de delito de maltrato, nº de control 69).
- "Se arrepintió y me pidió perdón" (víctima de falta de lesiones, nº de control 73).
- "Entendimos los dos que queremos por igual a nuestro hijo" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 111).
- "Yo le pedí disculpas, salía de fiesta y vi el primer coche y di un puñetazo, pero no fue intencionado" (denunciado por falta de daños, nº de control 113).
- "Las dos partes pudimos decidir" (denunciado en falta de amenazas, nº de control 122).
- "Se pudieron aclarar las cosas" (víctima de falta de lesiones, nº de control 352).
- "Pude escuchar sus explicaciones y yo aclarar cosas. Fue más fácil de lo que pensaba" (víctima de falta de maltrato, nº de control 358).
- "Me emocioné, me pidieron disculpas. Les dije el daño que me habían causado" (víctima de falta de amenazas, nº de control 250).
- "Me ha dado mucha fuerza y apoyo moral y estoy especialmente satisfecha con los mediadores" (víctima de falta de lesiones, nº de control 34).
- "Vimos que era una buena persona, no un delincuente habitual, la mujer entró muy nerviosa y era encantadora" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).
- "Para mí el encuentro será positivo en cuanto sea considerado por el juez, si no, no puedo decir que me haya reportado nada especialmente positivo" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 293).
- "Fue muy positivo hablar" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 619).
- "Por ambas partes resultó muy positivo encontrarnos" (denunciado por un delito contra la seguridad vial, nº de control 622).

- "Entiendo mejor ahora como se sintió la víctima" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 27).
- "Las víctimas fueron muy comprensivas" (denunciada en delito de lesiones, atentado y falta de lesiones, nº de control 686).
- "Allí mismo me increpó la otra parte" (víctima de falta de injurias, nº de control 635).
- "Tras el encuentro, creo en él, creo que el denunciado lo sentía y ya había rectificado su trayectoria" (víctima de delito de lesiones, nº de control 118).
- "Cuando la vi y escuché hubo empatía y ves cómo ha llegado a esta situación la otra persona. Me reportó muchas cosas positivas" (víctima delito de lesiones y atentado, nº de control 735).
- "La otra persona me dijo de todo y tuve que agachar las orejas. Sí reconocí lo que hice y tragar otras cosas que no eran verdad pero prefería no ir a juicio" (denunciado en falta de vejaciones, nº de control 173).
- "Me aportó tranquilidad y me reconfortó poder contar mi problema y cómo me sentía" (víctima de delito de estafa, nº de control 256).
- "Yo ya tenía empatía antes de mediar, no me hacia falta la mediación para saber ponerme en lugar del otro. Me ayudó a recuperar la salud al terminar con el asunto" (denunciado por delito de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 193).
- "Me ayudó a las relaciones interpersonales, más paciencia, valorar situaciones, ponderar, ponerse en la situación de otra persona y entender que ha hecho daño porque igual hay problemas, es una cosa buen" (víctima de delito de lesiones, nº de control 421).
- "La situación fue penosa. Me fui muy mal porque fue humillante para la otra parte. Le pareció un insulto. Ver a la otra parte humillada y que le pidió perdón con la cabeza para abajo, se sintió mal (víctima de falta de daños, nº de control 203).
- "Hubiese preferido cara a cara para pedir disculpas directamente" (denunciado en delito de daños, nº de control 85).

2. 15 PREOCUPACIÓN POR EL ENCUENTRO CARA A CARA (mediaciones directas)

Tabla 55 ¿Le preocupaba el encuentro cara a cara? (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	97	27,5%
No	252	71,4%
NS	4	1,1%
Total	353*	100%

* Sólo mediaciones directas.

Tabla 56 ¿Le preocupaba el encuentro cara a cara? (por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	17	19,5%	48	31,4%	15	25,9%	17	30,9%
No	69	79,3%	105	68,6%	42	72,4%	36	65,5%
NS	1	1,1%	--	--	1	1,7%	2	3,6%
Total	87*	100%	153*	100%	58*	100%	55*	100%

* Sólo mediaciones directas.

- "Me costó muchísimo, lo hice por mi hija; él me había hecho mucho daño" (falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 4).

- "Me preocupaba que la víctima fuera agresiva" (denunciado en delito de daños y falta de lesiones, nº de control 5).
- "A ellos no les reconocería y no quiero que me reconozcan a mí. Tenía cierto miedo a la otra parte" (víctima/denunciada en delito de lesiones, nº de control 9).
- "Me preocupaba por la violencia de la otra parte y por tener que aguantar el escuchar mentiras" (denunciada por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).
- "A mi madre sí le preocupaba porque le afecta mucho y por eso prefirió ir a firmar por separado, sin encontrárselo" (víctima de delito de maltrato, nº de control 69).
- "No, éramos amigos" (denunciado en falta contra los intereses generales, nº de control 89).
- "Me pareció humillante, se reía de mí. Era mentira lo que contaba de mí, pero quería acabar pronto" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 78).
- "Estaba un poco nervioso, al principio" (denunciado en falta de daño, nº de control 113).
- "La otra parte no quiso porque no es capaz de mirarme a los ojos, prefiere contar su versión sin que esté yo" (víctima/denunciada de delito de maltrato, nº de control 114).
- "Al principio estaba un poco nervioso, pero luego fue bien" (denunciado por dos delitos de impago de pensiones, nº de control 115).
- "Me incomodaba" (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).
- "Al principio es difícil, pero luego es positivo porque nos tratamos correctamente y había voluntad por parte de todos" (víctima de delito de lesiones, nº de control 348).
- "Inicialmente sí, pero luego mereció la pena" (víctima de delito de lesiones, nº de control 349).
- "Estaba muy mal, me sentía insegura, me lo habían hecho pasar muy mal, yo no entré, entró mi compañero" (víctima de falta de lesiones, nº de control 353).
- "Después de un primer juicio, decidimos ambas partes que era lo mejor, yo le propuse a la otra parte la mediación y a ella le parecía bien. Nos veíamos diariamente como vecinas" (víctima/denunciada en falta de amenazas, nº de control 327).
- "Al principio dije que no, pero luego que sí, pero los otros no quisieron, eran vecinos y si había un problema de percepción era mejor confrontar las cosas directamente" (víctima/denunciado en falta de coacciones, nº de control 329).
- "Inicialmente me pareció violento, tenía tanta rabia encima, pero luego fue bien" (víctima de falta de maltrato, nº de control 358).
- "Al principio me preocupaba el encuentro cara a cara, pero los mediadores me tranquilizaron" (víctima/denunciado en delito de maltrato, nº de control 17).
- "No me hacía ninguna gracia, me sentía incómodo. Estuve a punto de marcharme antes de que vinieran" (víctima de delito de lesiones, nº de control 20).
- "Yo quería cara a cara, pero la otra parte no quiso. Entonces, me dieron la opción de hacerlo por cinta, por carta o video y se hizo por carta" (víctima/denunciado en tres faltas de injurias, una falta de amenazas y una falta de lesiones, nº de control 722).
- "A mi mujer le afecta mucho, a mí también, somos los padres y nos crea mucha culpabilidad haber denunciado. Prefiero mantener una distancia. Además, había orden de alejamiento" (víctima de delito de maltrato, nº de control 171).
- "Trabajé para él y tenía miedo, al ir sin abogados, pensaba que él podía tener más labia que yo y expresarse mejor" (víctima de delito de estafa, nº de control 154).
- "No quería quedarme con su cara, después de que encima nos había denunciado a nosotros, prefería no conocerle por si yo mismo me ponía nervioso o violento con esa persona" (víctima de falta de injurias, nº de control 192).
- "No me preocupaba y eso que yo era uno y ellos cuatro" (víctima/denunciado de delito de lesión, nº de control 3).
- "Sí porque yo sabía que había bebido y me resultaba incómodo verles" (víctima/denunciado en dos delitos de lesiones, nº de control 340).

- "Inicialmente nos preocupaba a todas las madres de las víctimas, pero valorábamos que él estaba dispuesto y su mujer estaba dispuesta a acudir con él" (madre de víctima de delito de exhibicionismo, nº de control 366).
- "Al principio sí, pero habían pasado cinco años, antes quizá no hubiese querido, luego vi que el imputado y su familia también estaban pasando un mal trago en dicho encuentro" (víctima de delito contra la seguridad vial, nº de control 374).
- "No quería encontrarme con esta persona cara a cara por el daño, especialmente psicológico -ruptura amistad y confianza-, era incómodo, violento... pero ahora me gustaría para enfrentar las versiones" (víctima/denunciada de falta de lesiones y amenazas, nº de control 124).
- "No quería recordar la cara, al año y medio del suceso, de la persona que me había agredido... era desconocido" (víctima de delito de lesiones, nº de control 321).
- "Inicialmente sí, pero luego fue beneficioso para explicarles mi situación y pedirles disculpas, yo había provocado todo el daño" (delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 390).
- "Fue la otra persona la que no se presentó, supongo que quizá le resultaba un poco difícil o humillante. Pero luego pagó todo" (víctima de delito de daños y tres faltas de lesiones, nº de control 615).
- "Inicialmente sí, yo le había causado mucho daño" (denunciado en delito contra la seguridad vial, nº de control 622).
- "Inicialmente sí porque no le conocía y no sabía que me podía decir, al final me pareció una persona muy correcta" (denunciada en falta de lesiones, nº de control 630).
- "Prefería que interviniesen los mediadores para facilitar la comunicación de forma indirecta y los mediadores también prefirieron" (víctima de falta de amenazas, nº de control 171).
- "Hubiese sido incómodo y violento para los dos en ese momento y no había voluntad por ninguno" (denunciado por delito de maltrato, nº de control 644).
- "Yo sólo quería dejarnos de ver, si tuviera que verle cara a cara iría a juicio, precisamente no fui, entre otras cosas, fue para evitar verle" (víctima de delito de daños y delito de amenazas, nº de control 731).
- "Vas con miedo pero ves que el que tiene miedo es el otro, que está en tus manos" (víctima de delito de robo con violencia y delito de lesiones, nº de control 715).

Fuera de la voluntad de las partes y del criterio de los mediadores, un error de fechas, la indisponibilidad de horario o estancia en prisión u hospital de una de las partes puede condicionar que la mediación sea indirecta. A veces los entrevistados manifiestan que no tuvieron opción de elegir el tipo de modalidad de mediación (nº de control 56).

2. 16 VOLUNTAD DE COLABORACIÓN

Tabla 57 Estar dispuesto a colaborar como mediador voluntario (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	278	46,5%
No	153	25,6%
NS	167	27,9%
Total	598	100%

Tabla 58 Estar dispuesto a colaborar como mediador voluntario por SMP

Barakaldo	Bilbao	Donostia	Gasteiz
-----------	--------	----------	---------

	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	85	55,6%	82	34,9%	58	47,2%	53	60,9%
No	45	29,4%	56	23,8%	31	25,2%	21	24,1%
NS	23	15%	97	41,3%	34	27,6%	13	14,9%
Total	153	100%	235	100%	123	100%	87	100%

Categorizando las razones de una disposición positiva encontramos principalmente respuestas del tipo: “me parece interesante”, “me gustaría poder ayudar a otras personas” y “ya suelo mediar en ámbitos de la convivencia diaria, en la familia, en el trabajo...”.

Respecto de la disposición negativa, sobresalen “no me interesa”, “no tendría cualidades o la formación adecuada”, “no tengo tiempo por mis obligaciones laborales y/o familiares”, “soy mayor o tengo problemas de salud” y “necesito un trabajo remunerado, no voluntario”.

A continuación extractamos algunas entrevistas que señalan la conciencia de las personas sobre la complejidad y relevancia social del trabajo de mediar, así como de la visión que tienen del papel del mediador.

- "No valdría, no me sé expresar muy bien, pero lo intentaría, aunque requiere mucha paciencia" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 4).
- "Si tengo para mantener mi vida, me gusta ayudar a la gente con problemas. Soy extranjero. No tengo nada, ni estudios pero cabeza que piensa, sí" (víctima de falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 2).
- "No me considero capacitado, nunca he tenido estudios. A nivel persona y familiar, sí me gusta mediar..." (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 10).
- "Como jefe de personal, ya era mediador ... pero no me gustaría colaborar por miedo a represalias, hay que ser valiente" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 11).
- "No estoy preparada ni tengo tiempo. Tengo mucha rabia dentro, no sería imparcial" (denunciada en falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 67).
- "Tengo poco tiempo, pero es una labor social buena para tratar los conflictos. Es mejor que lo arreglen los implicados antes de que uno gane y otro pierda" (denunciado por falta contra los intereses generales, nº de control 89).
- "El actuar tan bien como los mediadores me encantaría" (víctima de delito de impago de pensiones, nº de control 108).
- "Soy con una persona con mucho carácter y no me explico muy bien, los mediadores se explicaban fenomenal" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 116).
- "Si no arreglo yo solo mis asuntos, cómo voy a ayudar a los demás, no creo que tuviese capacidad" (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).
- "Aunque lo veo muy difícil, tienes que tener la cabeza muy fría y no posicionarte, incluso ante informes médicos" (víctima/denunciada de falta de amenazas, nº de control 327).
- """"Se me da bien, en mi familia se acaban de separar mis padres, y también medio en el barrio" (víctima/denunciado en falta de coacciones, nº de control 329).
- "Tengo trabajo y cargas familiares, pero la sociedad está muy mal y viene muy bien estos proyectos" (víctima/denunciada en falta de injurias, nº de control 360).
- "Me ha parecido una experiencia muy buena de cómo pueden ayudarte los demás"

(víctima/denunciado de delito de maltrato, nº de control 16).

- "Pero no aguantaría lo que aguantan los mediadores" (denunciado por falta de coacciones, nº de control 31).

- "Exige mucha cualificación" (víctima/denunciado de tres delitos de injurias, nº de control 722).

- "Con la formación previa es interesante tener mediadores voluntarios para garantizar buenos resultados. Es la mejor manera de resolver muchos conflictos de la convivencia que saturan la justicia" (víctima/denunciada por dos delitos de lesiones, nº de control 742).

- "El papel de mediador es muy difícil, con mucha templanza e imparcialidad" (víctima de falta de injurias, nº de control 753).

- "Soy encargado de almacén y cuando hay problemas me gusta solucionarlos" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).

- "Pero no tengo estudios, me gustaría para prevenir cosas como las que me han pasado a mí y ayudar a la gente" (víctima de delito de lesiones, nº de control 93).

- "Es algo relacionado con lo que yo hago y también mi mujer y me vendría bien" (víctima de falta de incumplimiento de relaciones familiares, nº de control 94).

- "Hay compañeros, policías municipales, que van a cursos de mediación en temas de denuncias de vecinos por ruidos. Nosotros también espontáneamente mediamos en algunos casos" (víctima de delito de lesiones, nº de control 117).

- "Es complicado mediar en este tipo de casos, me costaría no tomar partido por la víctima" (víctima de falta de coacciones, nº de control 148).

- "Tienes que tener conocimientos psicológicos altos" (denunciado en falta de coacciones, nº de control 153).

- "Aunque mi horario es complicado, me gustaría transmitir lo que me han transmitido a mí los mediadores" (víctima de delito de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 197).

- "Ya me he acostumbrado un poco a mediar" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 251).

- "Llegar al fondo de las cuestiones es muy difícil si no se invierte más tiempo y yo estoy muy liado" (denunciado en delito de daños, nº de control 324).

- "No sé si yo sabría preguntar de esa manera a las personas sobre sus problemas" (víctima de delito de lesiones, nº de control 317).

- "Me parece un proyecto muy interesante que ya he comentado a otras personas" (víctima/denunciada de cuatro faltas de lesiones, nº de control 318).

- "Supone muchos quebraderos de cabeza" (denunciado por falta de amenazas, nº de control 180).

- "Depende de los casos. No me gustaría si hay agresividad de las partes" (víctima de delito de acoso, nº de control 159).

- "Me gustaría colaborar especialmente en asuntos de violencia familiar" (víctima de falta de coacciones, nº de control 162).

- "No sé qué podría aportar, no me siento capacitada porque soy yo la que necesito ayuda" (víctima de falta de abandono de familia, nº de control 167).

- "No sé si estaría preparado, me crea mucha tensión" (denunciado por falta de coacciones, nº de control 58).

- "Cotidianamente los policías mediamos" (víctima de falta de injurias, nº de control 633).

- "Me falta tiempo, pero ya he colaborado desde servicios sociales del Ayuntamiento donde trabajo" (denunciado en falta de lesiones, nº de control 283).

- "Me interesa mucho el tema de mediación, como educación ciudadana, en Alemania ya me interesé por ello" (denunciada por falta de acoso y coacciones, nº de control 651).

- "Cuando las personas hacemos algo mal, podemos entendernos para reconocer los hechos y

- "solucionar las cosas" (víctima de falta de coacciones, nº de control 732).
- "Tengo experiencia de tres hijos, tengo negocio, trabajo con la gente, tengo la experiencia de los años" (denunciado por falta de maltrato, nº de control 741).
- "Me parece un trabajo muy bueno lo que hacen estas personas" (denunciado por delito de robo con fuerza, nº de control 749).
- "Yo ya hago de mediadora con mi marido y en otros centros de jubilados donde colaboro" (acompañante de denunciado en falta de injurias, nº de control 260).
- "Se interesaría colaborar como mediador, yo trabajo en temas de terapia con niños y me interesa" (denunciado por falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 760).
- "Me parece bien el policía mediador" (víctima de delito de atentado y delito de lesiones, nº de control 735).
- "Es un trabajo bonito y es una ayuda impagable. Tener un montón de folios, empaparte en el problema de otra persona e intentar arreglarlo es impagable para la persona que tiene el problema" (víctima de falta de incumplimiento de régimen de visitas, nº de control 761).
- "En la práctica, dirijo una pequeña empresa y medio, estoy en asociaciones y medio, ya no quiero más" (denunciado por falta de amenazas, nº de control 82).
- "Me parece una experiencia muy enriquecedora" (denunciado por falta de robo con fuerza, nº de control 711).
- "No sé si estoy preparado para eso, soy una persona sin formación y nervioso. Entre compañeros siempre hemos intentado calmar las cosas, pero es muy difícil" (víctima/denunciado en tres faltas de amenazas, nº de control 102).
- "Soy muy mayor ya, creo que no valdría. Me cohíbe el no saber escribir bien y no tener más formación, aunque ahora quisiera saber más" (víctima de delito de lesiones, nº de control 104).

2. 17 DETALLES DE OPINIONES DE VÍCTIMAS Y PERSONAS CON DOBLE ROL

En esta sección se ofrecen detalles de algunas valoraciones y opiniones solicitadas exclusivamente a personas que participaron en el proceso de mediación como víctimas o con doble rol. La primer pregunta puede relacionarse con el efecto de ampliación de la red de control social en casos leves (*net-widening*), sin que pueda verificarse con los datos disponibles.

Tabla 59 De no haber participado en mediación, ¿hubiera continuado con el proceso penal? (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	283	78,8%
No	22	6,1%
NS	54	15%
Total	359*	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

Tabla 60 De no haber participado en mediación, ¿hubiera continuado con el proceso penal? (Por SMP)

Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%

Sí	62	72,1%	126	83,4%	57	87,7%	38	66,7%
No	8	9,3%	2	1,3%	--	--	12	21,1%
NS	16	18,6%	23	15,2%	8	12,3%	7	12,3%
Total	86*	100%	151*	100%	65*	100%	57*	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

- "Al verme denunciado, denuncié yo por consejo de los ertzainas" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 10).
- "No sé si hubiese continuado con la denuncia, quería asustarle un poco" (víctima/denunciada en falta de lesiones, nº de control 77).
- "No hubiera continuado con la denuncia, yo sólo quería que se arreglara" (víctima de delito de impago de pensiones, nº de control 120).
- "Sin mediación, hubiéramos seguido con el juicio porque todo parece automático, empiezas una vía que parece que no puedes parar" (víctima/denunciada por cuatro faltas de lesiones, nº de control 318).
- "Nuestro hijo estaba nervioso con el tema de los porros, la Ertzaintza nos planteó denunciar. Nosotros no estábamos seguros de denunciar, pero el juez quería cortarlo para que no fuera a más" (víctima de dos delitos de maltrato familiar, nº de control 388).

Tabla 61 ¿Ha cambiado su visión de la otra parte? (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	124	34,5%
No	137	38,2%
NS	98	27,3%
Total	359*	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

Tabla 62 ¿Ha cambiado su visión de la otra parte? (Por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	34	39,5%	46	30,5%	27	41,5%	17	29,8%
No	35	40,7%	52	34,4%	21	32,3%	29	50,9%
NS	17	19,8%	53	35,1%	17	26,2%	11	19,3%
Total	86*	100%	151*	100%	65*	100%	57*	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

Otra vez, debemos destacar la importancia de la tipología delictiva predominante en cada SMP.

- "Cuanto más me hace mi hijo más le quiero porque es tan indefenso. Siempre ha sido bueno, listo, pero cuando está drogado no piensa. Yo le pegué y él me dijo "no me pegues", que te voy a devolver, que estoy mal" (víctima de delito de lesiones, nº de control 104).
- "Fue provechoso para todas las partes, ver cosas que antes no había visto" (víctima de delito de lesiones, nº de control 421).
- "Estoy contentísima, mi hijo no tenía que estar en la cárcel. Era la droga, es un enfermo" (víctima indirecta en delito de quebrantamiento de condena, nº de control 402).
- "Sin un intermediario hubiera sido imposible y el cambio de la otra parte ha sido rotundo, incluso el cambio en los niños, mas contentos, mas animados han mejorado las notas..."

(víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 431).

-“Acepté sus disculpas” (víctima de falta contra el patrimonio, nº de control 712).

-“Hasta me dio pena” (víctima/denunciada por delito de lesiones y falta de lesiones, nº de control 86).

-“Me escribió una carta pidiendo disculpas, no quise guardarla, se la dejé a los mediadores, pero creo que su actitud había cambiado” (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 90).

-“La otra parte tiene problemas psicológicos y no sé si va a cambiar” (víctima de falta de coacciones, nº de control 654).

-“Le perdoné, tenía problemas de drogadicción y todos cometemos errores. Tengo hijos de esa edad” (víctima de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 610).

-“La disponibilidad de la persona denunciada es valorable” (víctima de delito de estafa, nº de control 754).

-“Tras agredirme, la otra persona ha dejado de ser persona grata, aunque nos vemos en las reuniones de la comunidad” (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 10).

-“La visión de la otra parte sigue siendo negativa” (víctima de falta de incumplimiento de relaciones familiares, nº de control 72).

-“Hay cosas que no se pueden cambiar” (víctima/denunciada de tres delitos de maltrato, delito de amenazas, dos faltas de maltrato y una falta de injurias, nº de control 109).

-“No sé si se ha arrepentido, ha tenido ya algún otro lío... si con 19 años se comporta así...” (víctima de falta de daños, nº de control 110).

-“En el fondo sigo opinando lo mismo. Las cosas no se olvidan pero se perdonan por los chavales, más que por mí” (víctima de delito de impago de pensiones, nº de control 112).

-“Les conocimos mejor en un marco más flexible” (víctima de un delito de lesiones, nº de control 348).

-“Nos hemos vuelto a ver, en lugares de ocio, y siguen molestando” (víctima/denunciado en dos faltas de lesiones, nº de control 350).

-“Eran personas con las que no se podía hablar, yo sólo quería que se fuesen” (víctima de falta de lesiones, nº de control 353).

-“Sin haber participado en mediación, ya soy consciente de que los hechos dependen de ciertos contextos y, en todo caso, quería ayudar” (víctima de delito de atentado, nº de control 354)¹⁸².

-“Perdonó a los agresores de corazón” (víctima de delito de lesiones, nº de control 93).

-“Sigo pensando lo mismo de él, pero en el cara a cara te das cuenta que fue hace cinco años y ese chico ya no tenía nada que ver con el que me agredió” (víctima de delito de lesiones, nº de control 117).

-“Mi visión de la otra parte es peor, me he dado cuenta de que mienten y sólo quieren dinero” (víctima/denunciado de cuatro falta de lesiones, de cuatro falta de amenazas y de una falta de injurias, nº de control 130).

-“Me pareció que al disculparse era sincero” (víctima de delito de daños, nº de control 274).

-“Me siento engañada nuevamente, si no se pone voluntad, no se puede cambiar” (víctima de falta de incumplimiento de obligaciones familiares, nº de control 175).

-“Aunque tenía mucha rabia, me pareció bien participar y he visto la actitud de la otra parte, aunque no sé si la perdono totalmente” (víctima de delito de hurto, nº de control 385).

-“El juez me dijo que era muy comprensiva con los problemas de los demás, no es que sea comprensiva, sino que elijo de los males el menor porque sé que el juicio cuesta tiempo y dinero” (víctima de delito de allanamiento de morada, nº de control 337).

¹⁸² Aquí hablamos de víctima en términos victimológicos y no estrictamente jurídico-penales por el bien jurídico afectado (orden público).

- "Sólo una persona de la otra parte aceptó hablar con nosotros y cambió nuestra percepción de ella, a mejor (víctima denunciado en tres delitos de lesiones y cinco faltas de lesiones, nº de control 396).
- "Al no haber encuentro directo, no podría decir que ha cambiado mi visión de la otra parte" (víctima de falta de coacciones, nº de control 60).
- "Valoré la explicación que me dieron" (víctima de delito de lesiones, nº de control 177).
- "La otra parte sale favorecida, pero lo hice por mí para olvidarme de todo, no por él" (víctima de delito de acoso, nº de control 159).
- "Ha cambiado mi manera de verle a positivo" (víctima de falta de coacciones, nº de control 61).
- "La conocía del trabajo pero no iba a volver a verla y no ha cambiado mucho mi opinión" (víctima de falta de agresión, insultos y amenazas, nº de control 663).
- "Vi que estaba arrepentido" (víctima de delito de daños, nº de control 638).
- "Era una persona drogodependiente e insolvente, mi mujer conoce esta problemática, y no podíamos pedirle que nos pagase un dinero que no iba a poder pagar" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 646).
- "Sí, el denunciado había cambiado completamente a mejor" (víctima de delito de lesiones, nº de control 118).
- "En el momento del acuerdo hubo un cambio de actitud, pero luego se han vuelto a producir conflictos" (víctima de falta de coacciones, nº de control 758).
- "Ya me había pagado el seguro y bastante tenían los imputados con lo suyo, no pedía nada" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 697).
- "Ha cambiado completamente" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 751).
- "Siempre ha sido una persona problemática y por mucho que me haya hecho, le deseo que salga de las drogas, pero se tiene que hacer responsable de los daños" (víctima de delito de daños, nº de control 325).
- "Al acceder yo, la otra persona ve que no está tan sola y que, de alguna forma, le estoy haciendo un favor" (víctima de delito de robo con violencia y delito de lesiones, nº de control 715).
- "Es mi hermano, son muchos años" (víctima de delito de maltrato, nº de control 717).

Tabla 63 ¿Ha cambiado su visión de la justicia penal (más positiva)?

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	287	79,9%
No	34	9,5%
NS	38	10,6%
Total	359	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

Tabla 64 ¿Ha cambiado su visión de la justicia penal (más positiva)? (Por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	66	76,7%	135	89,4%	49	75,4%	37	64,9%
No	7	8,1%	9	6%	8	12,3%	10	17,5%
NS	13	15,1%	7	4,6%	8	12,3%	10	17,5%
Total	86	100%	151	100%	65	100%	57	100%

* Sólo víctimas y doble rol.

- "Era la primera vez que me veía implicada en un juicio y me ha parecido una buena idea" (víctima/denunciada en delito de lesiones, nº de control 9).
- "Valoró la posibilidad de mediar porque se intentan suavizar los conflictos" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 10).
- "Ha supuesto una rebaja de la pena" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 13).
- "Depende de los casos, los casos graves tienen que ir a juicio. Mi caso no era tan grave" (víctima de falta de lesiones, nº de control 73).
- "Me parece un servicio positivo, aunque me sorprendió su existencia" (víctima/denunciado de delito de maltrato, nº de control 16).
- "La justicia es una estafa, sólo vale para los que tienen dinero" (víctima/denunciado de delito de lesión, nº de control 18).
- "Me pareció más positivo que un juicio" (víctima/denunciado de delito de lesión, nº de control 19).
- "Siempre que se llegue a un acuerdo, me parece bien que la administración de justicia ofrezca mediar en lugar del juicio, pero no "además de"" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "La mediación soluciona el problema antes" (víctima de falta de injurias, nº de control 128).
- "En mi caso no ha funcionado porque necesitamos un juez que determine, verificando las pruebas, la verdad" (víctima/denunciado de cuatro faltas de lesiones, nº de control 130).
- "Al principio era escéptico sobre la mediación, pero ahora visto de cerca me parece muy positivo" (víctima de delito de lesiones, nº de control 117).
- "La mediación está bien si estamos ante personas razonables" (víctima/denunciado en falta de injurias, nº de control 190).
- "Creo que la posibilidad de mediación favorece a la administración de justicia" (víctima de falta de lesiones, nº de control 34).
- "Me parece bien que se ofrezca la mediación para no perder el tiempo" (víctima de falta de incumplimiento de los deberes familiares, nº de control 36).
- "En un asunto de lesiones no debería haber nada que mediar, el denunciado se merece el castigo" (víctima de delito de lesiones, nº de control 46).
- "No porque mi hermana, imputada, deficiente, no es consciente de los hechos" (acompañante de denunciada por delito de apropiación indebida, nº de control 369).
- "No entiendo que, al final, la mediación no iba a servir para nada porque el proceso debía continuar con acuerdo o sin él" (víctima/denunciado en delito de lesiones, nº de control 176).
- "Ni los juicios ni la mediación funcionan, la próxima vez me tomaré la justicia por mi mano. Sale gratis agredir a alguien" (víctima de delito de lesiones, nº de control 616).
- "La otra parte no ha rectificado, pero me parece bien que la justicia ofrezca más facilidades para solventar los conflictos" (víctima de delito de lesiones, nº de control 23).
- "Me siento desamparada por la justicia, todo va muy lento" (víctima de delito de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 662).
- "No sé qué se consigue con la mediación, pero se pierde el carácter ritual del juicio y un poco su autoridad que tiene efecto preventivo" (víctima de falta de injurias, nº de control 633).
- "Debería ofrecerse la mediación mucho más, los juicios se dilatan en el tiempo y la gente cambia mucho" (víctima de delito de lesiones, nº de control 118).
- "La combinación de ambos sistemas hace que todo tarde mucho" (víctima de falta de injurias, nº de control 253).
- "Me parece bien pero el incumplimiento del acuerdo debe tener una repercusión" (víctima de falta de coacciones, nº de control 654).
- "Ha cambiado a peor, no ha servido para nada" (víctima de delito de abandono de familia, nº

de control 212).

Finalmente, considerando a las 292 personas que participaron en calidad de víctimas o de doble rol, y que indicaron que habían alcanzado un acuerdo, se quiso establecer si consideraban el acuerdo justo y si tenían un sentimiento de reparación del daño sufrido.

Tabla 65 Percepción de que el acuerdo fue justo para víctimas y personas con doble rol

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	217	74,3%
No	29	9,9%
NS	46	15,8%
Total	292*	100%

* Excluidos aquellos entrevistados que no habían llegado a un acuerdo; excluidos imputados/as.

Tabla 66 Acuerdo justo, por SMP, para víctimas y doble rol

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	53	76,8%	83	72,8%	43	76,8%	38	71,7%
No	4	5,8%	11	9,6%	4	7,1%	10	18,9%
NS	12	17,4%	20	17,5%	9	16,1%	5	9,4%
Total	69*	100%	114*	100%	56*	100%	53*	100%

* Excluidos aquellos entrevistados que no habían llegado a un acuerdo; excluidos imputados/as.

-“Yo he puesto mucho de mi parte pero el otro no” (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 4).

-“Quizá el acuerdo no fue del todo justo, pero somos personas y por una bobada no vamos a pedir justicia. La actuación de los mediadores y el haber terminado con el asunto supone en parte reparación” (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 10).

-“Sé que he salido perdiendo porque la otra parte me hizo más daño del que dice que hizo ... Hay que llegar a un acuerdo pero no a un empate. Si no se valoran los daños, no hay justicia” (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 11).

-“Firmé que no me sentía maltratada psicológicamente, pero no es verdad, sólo quería evitar que mi hermano fuese a la cárcel” (víctima de delito de maltrato, nº de control 69).

-“A mí me hubiese gustado que se recogiesen en el acuerdo más cosas, pero hay que ver la situación de la otra persona. Me siento satisfecha por haber llegado a un acuerdo, pero el daño es irreparable (víctima de delito de impago de pensiones, nº de control 112).

-“Pedimos un poco más, pero al final cedimos, valoramos más la petición de disculpas y el que se diesen cuenta que éramos buena gente” (víctima de delito de lesiones, nº de control 348).

-“Yo cedí más, pero la cosa era terminar el asunto, llevábamos demasiado tiempo con ello” (víctima/denunciado por delito de lesiones, nº de control 333).

-“La multa me parecía excesiva, pero las horas de trabajo a la comunidad me parecen muy bien, los servicios sociales les ayudamos a concretar el trabajo y las dos personas implicadas salieron contentas” (educadora social acompañante de víctima/denunciada por dos delitos de lesiones, nº de control 742).

-“Es una persona que bebía y me gustó darle otra oportunidad, aunque no quería reconciliarme con él, nos hizo mucho daño” (víctima de falta de vejaciones, nº de control 196).

- "Al final el beneficiado es el que delinque, se pide la opinión de la víctima, pero el beneficiado es el que delinque" (víctima de delito de hurto, nº de control 309).
- "Renuncié a que me pagasen dinero para terminar con el asunto, el compromiso de una conducta positiva me parecía bien, no sé que pasará cuando se celebre el juicio dentro de dos meses" (víctima de delito de lesiones, nº de control 311).
- "La otra parte sólo se movía por el afán lucrativo" (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 383).
- "En principio no quería pagarme ni la mitad de lo que debería en juicio y luego hubo retrasos, sin información, y quedan pendientes 60 euros que no voy a reclamar" (víctima de delito de lesiones, nº de control 321).
- "No es un daño que se puede reparar, crees que das todo lo mejor a tu hijo y te agrede, es muy duro. Nuestro temor es que no cambie de actitud" (víctima de dos delitos de maltrato familiar, nº de control 388).
- "Habrá que ver si me paga o no, todavía no he recibido nada ni me han dicho nada los mediadores al respecto, no sé nada de si hay fechas límites. Ha tenido que pasar algo grave para que la justicia actúe" (víctima de delito de lesiones, nº de control 386).
- "Por parte del agresor sí, se ha comprometido a pagar lo robado y los honorarios de abogados. Con la mutua, que debe pagar los daños del atropello, no estoy conforme, pero es lo pactado entre los abogados" (víctima de delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 391).
- "Yo dije que retiraría pero como mi ex pareja sólo ha hecho el primer pago y no ha cumplido el resto, no la he retirado" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 264).
- "La otra parte no ha cumplido del todo, pero para mí todo el proceso mereció la pena" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 619).
- "Yo no quería una reparación, pero sí unas disculpas sinceras, el problema lo tenía el otro, un chaval joven, con su actitud" (víctima de falta de injurias, nº de control 633).
- "Dada la situación de marginalidad del imputado, me pareció justo. Pidió disculpas, aunque decía que no se accordaba dada su situación" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 646).
- "La misma semana que íbamos a firmar el acuerdo se celebró el juicio, no reconoció lo que había reconocido en mediación y salió impune" (víctima/denunciada de falta de amenazas, nº de control 268).
- "Llegamos a un acuerdo de que ninguna de las dos queríamos dinero y que no se volvería a repetir" (víctima/denunciado de delito de lesiones, nº de control 86).
- "El acuerdo mediado es justo, pero yo quería que se marchase de casa, entonces firmamos un acuerdo privado sin sello de la mediación pero en ese acuerdo tengo que pagar algo y eso no me parece justo" (víctima/denunciada de delito de maltrato, nº de control 114).

Tabla 67 Sentimiento de haber sido reparado/a

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	169	57,9%
No	47	16,1%
NS	76	26%
Total	292*	100%

* Sólo víctimas y doble rol, en los casos en que se ha alcanzado un acuerdo.

Tabla 68 Sentimiento de haber sido reparado/a, por SMP

Barakaldo	Bilbao	Donostia	Gasteiz
-----------	--------	----------	---------

	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	38	55,1%	60	52,6%	39	69,6%	32	60,4%
No	10	14,5%	15	13,2%	8	14,3%	14	26,4%
NS	21	30,4%	39	34,2%	9	16,1%	7	13,2%
Total	69*	100%	114*	100%	56*	100%	53*	100%

* Sólo víctimas y doble rol, en los casos en que se ha alcanzado un acuerdo.

El porcentaje de víctimas o víctimas/denunciados que se sienten reparados es menor que las que perciben que el acuerdo es justo.

- "Yo dije que a mí el imputado no me importaba, soy policía local y los hechos se realizaron en el curso de mi trabajo. Yo no tengo que hacer de juez pensando en qué me puede reparar, yo ya hago mi trabajo" (víctima de falta de injurias, nº de control 633).
- "Fueron compromisos de actuación de futuro, que era lo que yo buscaba desde hacia un año, retiramos las denuncias, que eran muchas. Mi cría está en tratamiento psicológico por esto y yo estuve muy mal" (víctima/denunciada por falta de amenazas, nº de control 327).
- "Yo sólo quería que me dejase tranquila, por encima de cualquier pago" (víctima de falta de maltrato, nº de control 358).
- "No creo que las disculpas fueran sinceras, le obligaron un poco los mediadores" (víctima de falta de injurias, nº de control 753).
- "Creo que salí perdiendo, pero para evitar más trámites decidí firmar" (víctima/denunciado de tres faltas de lesiones, nº de control 127).
- "Yo le dije, ¿qué te he hecho yo para hacerme esto? Además, para robar una cosa provocó muchos daños, fue un poco chapuza. Pago parte, el resto lo cubrió el seguro" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 92).
- "Es el único modo de reparar, la vía económica, pero la cicatriz... En todo caso, vi buena actitud de la otra parte, pidiendo disculpas" (víctima de delito de lesiones, nº de control 117).
- "Creo que el castigo debía ser más duro, es un policía y no vale con que compagine su trabajo y haga trabajo social y repare económicoamente, creo que debían suspenderle temporalmente y más tiempo de su trabajo" (víctima de descubrimiento y revelación de secretos, nº de control 197).
- "Yo no quería dinero, sólo arreglar el asunto, al final me tienen que pagar algo, que siempre viene bien porque estoy en el paro" (víctima de falta de amenazas, nº de control 250).
- "El daño moral no ha sido reparado. Han entrado en casa, te queda la inseguridad, eso no me lo ha quitado la mediación. Es papel mojado porque el denunciado está con el mono, aunque quedó en deshabitarse" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 38).
- "Aunque me siento reparado, luego sigue habiendo otros conflictos" (víctima de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 43).
- "No se había llegado a producir un daño serio y queríamos evitar que la cosa fuese a más, que se pusiese en tratamiento, no algo humillante para el imputado ... Mi hija, víctima, sólo quería olvidar" (madre de víctima de un delito de exhibicionismo, nº de control 366).
- "Hay otros imputados, que tienen que pagar más, que no quisieron llegar a un acuerdo y, con ellos, tenemos que ir a juicio" (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 370).
- "El caso era demasiado leve como para decir que me siento reparado" (víctima/denunciado en casos de amenazas, nº de control 57).
- "El acuerdo sólo consistió en disculpas y que la otra parte reconociese lo que era mío, pero no se me ha devuelto nada, la mediación no me ha servido de mucho para eso, aunque ese ya no es mi objetivo" (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 22).

"Algunas cosas no fueron reconocidas por la otra parte, pero me pidió disculpas y yo también y luego hemos podido vernos sin problemas" (víctima de falta de coacciones, nº de control 61).

-"Ya ha pasado una semana y el imputado no ha hecho el primer pago, en ese sentido estoy descontento, tendré que llamar al SMP" (víctima de delito de estafa, nº de control 694).

-"Parcialmente, después de todo lo que uno padece desde lo que te roban hasta que recuperas el dinero...., pero ante la perspectiva de que no te pague nada..." (víctima de delito de estafa, nº de control 696).

-"En una relación traumática de agresión del hijo, la reparación nunca es posible, la reparación quizá no sea el término correcto" (víctima de delito de maltrato, nº de control 141).

2. 18 DETALLES DE OPINIONES DE PERSONAS DENUNCIADAS Y DOBLE ROL

En esta sección se ofrecen detalles de algunas valoraciones y opiniones exclusivamente de las personas que participaron como imputadas, o con doble rol, en el proceso de mediación.

Tabla 69 Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos imputados?

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	44	12,6%
No	160	46%
NS	144	41,4%
Total	348*	100%

* Sólo personas imputadas y doble rol; excluidas víctimas.

Tabla 70 Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos imputados? (Por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	18	18,9%	9	6,5%	7	10,8%	10	20,4%
No	51	53,7%	49	35,3%	33	50,8%	27	55,1%
NS	26	27,4%	81	58,3%	25	38,5%	12	24,5%
Total	95*	100%	139*	100%	65*	100%	49*	100%

* Sólo personas imputadas y doble rol; excluidas víctimas.

-"Sin la mediación, hubiera reconocido los hechos ante el juez, pero con matices. No tenía la culpa en este caso" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 6).

-"Me puso una denuncia injustificable, habiendo niños por medio. Soy inocente y lo mantendré en juicio" (denunciado en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 7).

-"En un juicio, posiblemente hubiese reconocido los hechos, pero en la mediación se explicaron mejor" (denunciado por delito de resistencia y falta de lesiones, nº de control 8).

-"Si lo reconocería porque fue un momento de ofuscamiento, un error" (denunciada por falta

de injurias, nº de control 125).

- "En un juicio, posiblemente, no hubiese dicho que tenía la culpa" (denunciado por falta de coacciones, nº de control 58).

- "Pudimos explicar que era un problema con una persona que no oye bien y estaba él mismo con mucho miedo porque no entendía qué pasaba" (hija acompañante de su padre, denunciado por falta de coacciones, nº de control 710).

- "Le ha servido para responsabilizarse, intentar reinsertarse, pedir perdón, porque además todo sucedió en el círculo del barrio" (hermana acompañante de denunciado por robo con fuerza, nº de control 711).

- "Gracias a ello está solucionando el problema del alcoholismo y consideré que podía haber llegado a casos más graves" (denunciado en delito de daños y falta de amenazas, nº de control 240).

Tabla 71 ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la otra parte implicada? (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	125	35,9%
No	53	15,2%
NS	81	23,3%
No considera que provocó un daño	89	25,6%
Total	348*	100%

* Sólo personas imputadas y doble rol; excluidas víctimas.

Tabla 72 ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la otra parte? (Por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	40	42,1%	55	39,6%	19	29,2%	11	22,4%
No	7	7,4%	31	22,3%	9	13,8%	6	12,2%
NS	15	15,8%	36	25,9%	20	30,8%	10	20,4%
No considera que provocó un daño	33	34,7%	17	12,2%	17	26,2%	22	44,9%
Total	95	100%	139	100%	65	100%	49	100%

* Sólo personas imputadas y doble rol; excluidas víctimas.

- "Yo ya sabía que tenía la culpa" (denunciado en delito de estafa, nº de control 713).

- "Sinceramente, no considero que haya hecho daño" (denunciada por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 4).

- "Entiendo que no ha habido ningún daño, que no fue nada" (denunciado en falta de lesiones y delito de daños, nº de control 5).

- "No entiendo mejor como se sintió la víctima porque creo que no hice nada" (denunciado en falta de incumplimiento de relaciones familiares, nº de control 6).

- "No estaba dispuesta a pedir perdón, yo fui la víctima" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).

- "Puedo pedirle disculpas por el follón, pero no la pegué un puñetazo" (denunciado por falta de lesiones, nº de control 332).

- "El daño lo provocamos ambas partes" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 68).

- "Toda la vida sufriendo malos tratos y me denuncia, pero la víctima fui yo"

(víctima/denunciada en delito de maltrato, nº de control 114).

- "Prefiero la indiferencia. Hubo amenazas de muerte, hay otro juicio pendiente con su hijo..." (denunciada por falta de amenazas, nº de control 328).

- "Nunca entenderé al denunciante" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 33).

- "No era una cosa grave" (denunciado en falta de amenazas, nº de control 721).

- "Pedí disculpas en una carta, pero he de decir que lo hice para evitar el juicio, como me recomendaba mi abogado. Yo no era muy proclive a hacerlo" (denunciado en falta de vejaciones, nº de control 724).

- "Me di cuenta de que no actué correctamente y me arrepentí" (víctima/denunciado de delito de maltrato, nº de control 16).

- "El encuentro directo me ha ayudado a entender el daño" (denunciado en falta de daños, nº de control 744).

- "La película que contaba él no tenía sentido, decía que no había robado pero aceptaba reparar" (víctima de delito de robo con fuerza, nº de control 92).

- "Sólo insulté, quizá bajo efectos del alcohol, pero la mediación me ha aclarado cosas" (denunciado por delito de maltrato, nº de control 138).

- "Antes de la mediación ya entendía el daño provocado" (denunciado por delito de maltrato, nº de control 140).

- "Estaba conforme con los hechos pero no con la cantidad que me pedía" (víctima/denunciada en delito de lesiones, nº de control 147).

- "Yo lo que hice fue defenderme, pidiendo ayuda, si al final ellos salieron peor parados pues se lo buscaron" (víctima/denunciado en falta de injurias, nº de control 189).

- "Sabía que había hecho mal pegando a un señor en la calle pero no estaba conforme con la reparación que me pedía en mediación" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 292).

- "Mi hermana era a denunciada, no está bien, ella como si nada, ni en el juicio se hubiese dado cuenta, no asimila, pero sí fue allí, y vio y oyó" (hermana de una persona denunciada por delito de apropiación indebida, nº de control 369).

- "No estaba conforme con todo lo que decía la otra parte, ellos tenían una parte de culpa y nosotros también, no había que echar leña al fuego, nos hemos explicado" (denunciado en delito de lesiones, nº de control 347).

- "Me ayudó a comprender los efectos de la lesión, que yo pensaba que no era para tanto" (denunciada por falta de lesiones, nº de control 630).

- "Me dijo cómo le afectó y yo recapacité" (denunciado en delito de daños, nº de control 637).

- "El asunto viene de lejos y todos somos víctimas y culpables" (denunciado en delito de maltrato familiar, nº de control 644).

- "Su adicción le impide darse cuenta al cien por cien" (madre acompañante de denunciado de delito de robo con fuerza, nº de control 749).

- "Ves las cosas de otra forma, desde otro ángulo" (denunciado por falta de injurias, nº de control 752).

Percepción de que el acuerdo fue justo: sólo para imputados

También la mayor parte de las personas denunciadas considera que el acuerdo fue justo, si bien pueden encontrarse algunas respuestas con matizaciones.

- "El acuerdo fue muy superficial. Es un papel mojado, es un papel que se firma pero no se cumple. Si alguno no lo cumple tiene que haber una reacción. Hay un vacío respecto de esto y me decepcionó" (denunciada de falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de

control 67).

-"Fue justo pero quizá al final se reduce a lo económico, después de tanto aspecto emocional" (denunciado en delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 624).

-"Podíamos haber llegado a ese acuerdo sin mediación, nos teníamos que haber arreglado nosotros solos" (denunciado por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 760).

-"El acuerdo fue justo aunque ambos tuvimos que ceder, de eso se trata en la mediación" (denunciado por falta de incumplimiento del régimen de visitas, nº de control 272).

-"Solicité que se alargara el plazo del acuerdo económico, pero no fue posible porque me dijeron que ese es el límite" (denunciado en delito de robo con fuerza, nº de control 725).

-"En parte sí y en parte no. Era un banco contra un particular, Goliat contra David" (denunciado por delito de apropiación indebida, nº de control 194).

-"Yo lo que quería era paz y tranquilidad" (denunciado por falta de amenazas, nº de control 328).

-"El único que pedía perdón era yo y no me parecía bien" (denunciado por falta de amenazas, nº de control 122).

Tabla 73 Disposición de hacer todo lo posible para que se cumpla el acuerdo

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí hará lo posible	62	91,2%
NS/NC	6	8,8%
TOTAL	68*	100%

*Imputados y doble rol, en casos con acuerdo en los que no ha finalizado la reparación

No tiene sentido desglosar este cuadro por SMP porque, salvo seis personas que no contestan, todos dicen que harán lo posible. Por tanto, como no hay quienes digan que no harán lo posible por cumplirlo, no podríamos ver si hacer lo posible se relaciona con la percepción de justicia, porque es una constante.

-"Espero que sí lo cumpliré" (denunciado por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 6).

-"Estoy a la espera de poder recibir tratamiento" (denunciado por delito de robo de uso de vehículo de motor nº de control 312).

-"Mi hermano tiene problemas de salud mental y volverá a actuar" (acompañante de denunciado de delito de maltrato, nº de control 614).

-"Para cuando se celebró el juicio yo ya había pagado todo lo acordado, pero el juez decidió que tenía que pagar mucho más, yo sabía que algo más sí, pero tanto..." (denunciado por delito de lesiones, nº de control 298).

-"Si alguien no cumple, tiene que haber una reacción para que no se quede en papel mojado. Hay un vacío" (denunciada en falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 67).

-"La otra parte no llama a mediación familiar cuando se comprometió a hacerlo" (denunciada por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 78).

-"Lo voy a cumplir porque, si no lo cumplo, cuando salga el juicio, es echar piedras contra mi tejado" (denunciado por delito de lesiones, nº de control 116).

- "He tenido que pedir prestado para reparar económicamente" (denunciado por delito de estafa, nº de control 200).
- "Todavía no he terminado de pagar lo pactado porque estoy sin trabajar" (víctima/denunciado por delito de lesiones, nº de control 322).
- "Lo cumpliré aunque tengo problemas con los papeles" (extranjero denunciado en dos delitos de lesiones, nº de control 692).
- "Hay voluntad de cumplimiento pero tiene otras causas. Este tema lo llevan directamente los mediadores con el imputado" (educador acompañante en delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 624).
- "Los mediadores sí están pendientes de que cumpla el trabajo comunitario, pero es decisión mía organizarlo para hacerlo compatible con mi trabajo" (denunciado en falta de lesiones, nº de control 631).
- "Ya lo he cumplido. Consistió en una donación a una asociación contra el cáncer" (denunciado en una falta de lesiones, nº de control 283).
- "Empiezo a cumplir mañana y quizás me gustaría aplazarlo, voy a llamar a los mediadores" (denunciado por delito de hurto, nº de control 609).
- "Tengo muchas dificultades económicas pero haré todo lo posible" (denunciado por delito de robo de uso de vehículo y delito de robo con fuerza, nº de control 678).
- "Pactamos un pago de tres plazos a la víctima. Ya he ingresado uno e ingresaré los otros dos en el tiempo correspondiente" (denunciado por falta de lesiones, nº de control 401).
- "Llevo tiempo sin beber. Estoy en alcohólicos anónimos y ayudando a otras personas, se han puesto las cosas más relajadas. Tengo que recapacitar y antes limpiarme pero necesito tiempo" (denunciado por falta de amenazas e injurias, nº de control 240).

Hay casos de contradicciones, donde la víctima dice que el denunciado no cumple y el denunciado que ya ha cumplido¹⁸³. Se advierten particularmente en supuestos de doble rol.

2. 19 Para todas las personas entrevistadas (víctimas, denunciadas y doble rol): percepción positiva sobre el cumplimiento del acuerdo

Tabla 74 ¿Cree que se cumplirá el acuerdo? (global)¹⁸⁴

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	257	50,9%
No	19	3,8%
NS/NC	229	45,3%
Total	505*	100%

* Sólo casos en que se ha alcanzado un acuerdo.

Tabla 75 ¿Cree que se cumplirá el acuerdo? (por SMP)

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Sí	67	53,2%	104	55,3%	48	44,0%	38	46,3%
No	10	7,9%	4	2,1%	3	2,8%	2	2,4%

¹⁸³ Por ejemplo, en número de control 703.

¹⁸⁴ Aquí no hemos seleccionado únicamente los casos en que en el expediente figuraba que la reparación estaba finalizada porque algunas personas entrevistadas consideraban que no era así en cuanto que existían compromisos de actuación futura.

NS	49	38,9%	80	42,6%	58	53,2%	42	51,2%
Total	126*	100%	188*	100%	109*	100%	82*	100%

* Sólo casos en que se ha alcanzado un acuerdo.

- "Desde que pasó hasta ahora ha vuelto a hacer cosas semejantes" (víctima de delito de lesiones, nº de control 121).
- “Me queda algo por pagar” (denunciado en dos delitos de hurto y dos faltas de hurto, nº de control 376).
- “Quedamos en ir al médico, pero tengo alguna duda que voy a resolver con los mediadores esta semana” (víctima de falta de coacciones, nº de control 720).
- “Con la persona que mediamos sí se ha cumplido el acuerdo, consistente en un pago (víctima de delito de apropiación indebida, nº de control 370).
- "No sé qué hacer cuando no asume ciertas obligaciones que decía que iba a cumplir, no sé si poner una denuncia o llamar a los mediadores" (víctima de falta de abandono familiar, nº de control 167).
- "En septiembre el denunciado tiene que acudir a un módulo de electricidad" (víctima de dos delitos de maltrato familiar, nº de control 388).
- "Tiene cuatro meses para ingresar lo que nos robó más los honorarios de los abogados. Se ha autoinculpado, en el juicio tendrá problemas si no cumple este acuerdo" (víctima de delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones, nº de control 391).
- “En dos plazos me tenía que pagar, pero el primer mes no me pagó y nadie me avisó. Tenía que estar mirando el saldo. Yo pedí que me avisasen. Al final sí me ha pagado la mitad de lo que pedía inicialmente” (víctima de delito de lesiones, nº de control 321).
- "Todavía tengo que firmar, pero no creo que lo firme porque no me fio de que vuelvan a repetir los hechos, a no ser que el mediador me dé garantías" (víctima/denunciado por tres faltas de injurias, una de amenazas y una de lesiones, nº de control 722).
- "La otra parte no cumple, nosotros sí" (víctima/denunciado en dos faltas de lesiones, dos faltas de hurto y una falta de daños, nº de control 350).
- "Yo ya les dije a los mediadores que no iba a cumplir todo" (denunciado por falta de incumplimiento de deberes familiares, nº de control 359).
- “Por nuestra parte, los servicios sociales, haremos un seguimiento para facilitar el cumplimiento del acuerdo” (educadora social acompañante de víctima/denunciado de dos delitos de lesiones, nº de control 742).
- “El juicio todavía no ha salido y no sé si el fiscal quiere modificar el acuerdo” (denunciado por delito de acoso sexual, nº de control 142).
- “Se ha paralizado porque estamos a la espera del juicio ya que el fiscal consideró que no era suficiente la mediación ante el delito” (víctima de delito de lesiones, nº de control 290).
- "Por mi parte sí lo voy a cumplir, por su parte no sé" (víctima-denunciada de falta de maltrato familiar, nº de control 143).

2. 20 Para todos los casos sin acuerdo: motivos por los que se cree que no hubo acuerdo

Tenemos 94 respuestas en supuestos de mediación en que no se llegó a un acuerdo, aunque se llegó a la fase de encuentro (directo o indirecto). Hemos recodificado las respuestas

a la pregunta abierta “¿por qué cree que no se produjo un acuerdo?” en las siguientes categorías¹⁸⁵, en las que incluimos algunas respuestas literales a modo de ejemplo¹⁸⁶.

1. No reconocimiento de los hechos (10 respuestas)

Generalmente se achaca a “la otra parte”.

- "Estaba condenado desde el principio por los mediadores, pero no estaba de acuerdo con la acusación de la víctima".
- "Los mediadores querían llegar a un acuerdo, iban con la idea de que me podía salir peor ir a juicio, pero yo no había hecho nada".
- "El otro negó los hechos y yo ya había avisado que si sucedía esto (decía que él no estuvo allí), me levantaba y me iba".
- "Las denuncias eran falsas, no estaba conforme con los hechos que decían que yo había cometido y, por tanto, no iba a pagar lo que pedían. Ellos estaban ahí por dinero".
- "Lo que decía la otra parte era mentira, no íbamos a negociar mentiras".
- "Mis hijos no quisieron llegar a un acuerdo, ellos dicen que no han hecho nada".
- "No quise llegar a un acuerdo porque parecía que reconocía que yo era el culpable de todo y me dijeron que el fiscal podría no tenerlo en cuenta y seguir todo igual, como si no hubiera habido mediación".
- "Yo digo que no hubo nada y él dice que sí. Son dos visiones distintas".

2. Diversidad de opiniones sobre el alcance de la reparación económica (42 respuestas)

Se trata del principal motivo aludido por el que no se llegó a un acuerdo. Siempre se achaca a la otra parte o a su abogado¹⁸⁷ y, generalmente implica un desacuerdo del denunciado sobre la reparación a la que debe hacer frente. Si bien la mayor parte de las respuestas se refirieron a la reparación económica, en diez casos la referencia fue a la reparación simbólica, concretamente a la petición de disculpas.

- "Lo que se pedía no era razonable".
- "A pesar de que yo cedí, la otra parte al final dijo que no quería reparar nada. Yo sólo quería hacer recapacitar a la otra persona, el que rompe debe pagar""
- "El abogado de la otra parte, tras firmar nosotros el acuerdo, ha dicho que no está conforme y ahora vamos a juicio".
- "Los abogados consideraron que me pedían demasiado y, además, como de todas todas iba a haber juicio. Ahora el abogado me dice que lo van a llevar como delito, si lo hubiera sabido, habría aceptado pagar".
- "Mi abogado hizo una oferta de acuerdo, pero los mediadores dijeron que debía considerarse su propia oferta o nada porque entendían que la de mi abogado era mucho dinero".
- "Los abogados introdujeron aspectos nuevos y no hubo voluntad".
- "La otra persona se echó para atrás, quizá quería más dinero. Ya nos había dado el número de cuenta cuando firmamos el acuerdo".
- "Llegamos a un acuerdo, pedí disculpas, pero luego la denunciante decidió pedirme algo

¹⁸⁵ No incluimos en este apartado referencias a “No sabe/No contesta” ya que no nos aporta elementos significativos de análisis.

¹⁸⁶ Aquí no se recoge el rol del entrevistado ni el número de control de nuestra base de datos ya que sólo hemos querido trabajar con el listado de respuestas no siendo relevante, en un primer análisis, la variable del rol.

¹⁸⁷ En algún supuesto también al propio abogado.

más y no estaba conforme".

- "La otra parte no quería disculparse ni reparar a mi madre".

- "No estaba conforme con la otra parte que quería que me disculpara cuando la víctima era yo".

- "No estaba conforme con la reparación que me ofrecía ... Me dijeron que la mediación consistía en ponerse cada uno en el lugar de otro, pero parecía que justificaban al denunciado".

- "La otra parte quería más dinero del que podía llegar en el acuerdo de mediación".

- "La otra parte quería que le pagase un dinero para que retirase la denuncia y yo no estaba dispuesto, sí a pedir disculpas por el follón, pero no a pagar, sería como reconocer que le había hecho algo con lo que no estaba de acuerdo"

- "La otra parte quería que me disculpase, era el colmo, después de haber estado de baja por la lesión, me han despedido, yo ya he pagado, no fui por dinero, pero él debería ir a la cárcel".

"La otra persona no quería pedir disculpas, un perdón lo hubiese cambiado todo".

- "Las condiciones que yo puse fueron muy claras: reconocimiento de los hechos y petición de perdón, pero finalmente reconoció y se disculpó por carta pero de una manera poco convincente y clara".

- "Los otros sólo buscan dinero, además uno estaba sin papeles y ha desaparecido".

- "No accedí a pagar lo que me pedía el denunciante, asesorado por mi abogado".

- "No me convencía lo que tenía que firmar como acta de reparación y dije que lo hablaría con mi abogado, no lo hablé, pero no volví a coger el teléfono a los mediadores".

- "No podíamos asumir la reparación económica".

- "Ofrecí un dinero, de mala gana porque la acusación era falsa pero por librarme del asunto, pero la otra parte quería más".

- "Porque lo que la otra persona pedía no era legal".

- "Vimos que la otra parte no se había arrepentido".

- "El servicio consiguió que pudiéramos pedir perdón e intentar reparar pero yo no acepté las disculpas porque eran falsas".

- "La otra parte no perdona".

3. Falta de voluntad para continuar con la mediación (30 respuestas).

Salvo en un supuesto, siempre se achaca a la "otra parte".

- "El denunciado no apareció cuando yo en realidad le estaba haciendo un favor".

- "La otra parte, mi ex marido, no tenía ninguna intención o voluntad de llegar a un acuerdo".

- "La otra parte, que era mi exjefe, era un poco machista y dijo que no podía permitir que una mujer extranjera ganara el juicio (la mediación)".

- "La otra persona es muy mayor, anclada en sus parámetros, muy difícil de cambiar".

- "La otra persona es violenta, no quiere arreglar las cosas".

- "La otra persona, el denunciante, no quiso seguir con la mediación y luego retiró la denuncia".

- "No había actitud ni voluntad por parte de la otra persona".

- "Ninguno de los dos estábamos de acuerdo con lo que proponía el otro".

- "No se presentó la otra parte, tuve que faltar al trabajo para ir a las sesiones de mediación, en principio accedió pero luego no se presentó a firmar el acuerdo".

- "No sé, pero eso no es culpa de los mediadores, falta de voluntad de alguna parte, supongo".

- "Por la actitud de la otra parte, ya lo sabía desde el principio".

- "Yo sabía lo que iba a ocurrir. Cuando uno no quiere, no pone de su parte...".

4. Reincidencia durante el proceso de mediación (1 respuesta).

- "El denunciado reincidió, no decía la verdad y el problema de fondo era más grave de lo que pensaban los mediadores".

5. Por motivos ajenos a las partes: el acuerdo debía involucrar a más personas o el asunto era más complejo de lo inicialmente previsto (7 respuestas)

- "Había un error con el procedimiento porque faltaba un representante de la residencia que debía hacerse responsable por los daños producidos".
 - "Yo pedía un dinero por estar tres meses de baja y el seguro me quería dar muy poco".
 - "Los mediadores nos dijeron que el fiscal dijo que el asunto debía seguir con el juicio".
 - "No acudieron todas las personas y una de las personas y su abogado no estaban conformes con la propuesta de acuerdo".
 - "Sólo se presentó una persona de las cuatro que debían presentarse y los mediadores consideraron que no era viable".
 - "Porque no me pareció que uno de los mediadores fuera neutral, yo era la víctima, y parecía que apoyaban más a la otra parte".

2. 21 En caso de repetir en mediación, voluntad de hacerlo directamente

Tabla 76 Escogería mediación directa al repetir (global)

	Número de entrevistados	Porcentaje
Sí	275	62,1%
No	6	1,4%
NS/NC	37	8,4%
Depende del caso	125	28,2%
Total	443*	100%

* Sólo casos en que se indicó que estaría dispuesto a volver a participar en mediación.

Tabla 77 Escogería mediación directa al repetir, por SMP

	Barakaldo		Bilbao		Donostia		Gasteiz	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Si	81	73%	97	53,6%	56	62,9%	41	66,1%
No	3	2,7%	--	--	--	--	3	4,8%
NS	7	6,3%	18	9,9%	9	10,1%	3	4,8%
Depende del caso	20	18,0%	66	36,5%	24	27%	15	24,2%
Total	111	100%	181	100%	89	100%	62	100%

* Sólo casos en que se indicó que estaría dispuesto a volver a participar en mediación.

2. 22 Relación entre las partes

Tabla 78 Relación entre las partes

	Número de entrevistados	Porcentaje
Familiar (pareja o ex pareja)	112	18,7%

Familiar (padres e hijos)	35	5,9%
Familiar (hermanos)	16	2,7%
Familiar (otras)	4	0,7%
De amistad	11	1,8%
Vecinal o de barrio	142	23,7%
Laboral	17	2,8%
Otros	34	5,7%
Inexistente	144	24,1%
No se conoce este dato	83	13,9%
Total	598	100%

Como muestran también las memorias internas, en la mayor parte de las mediaciones realizadas –y del conjunto de los casos derivados- existe una relación entre las partes. Se trata de un dato criminológico y victimológico importante ya que nos permite establecer ciertos contextos de victimización –y por tanto de prevención-, asociados con la edad, en varios supuestos. Destacan las peleas en la vía pública relacionadas con el consumo de alcohol en horarios de ocio, generalmente nocturnos. Así como peleas ocasionadas en el marco de la circulación de vehículos.

Dentro de la categoría de relación “vecinal o de barrio” incluimos la de habitantes del mismo municipio, siempre y cuando se trate de uno pequeño. En la relación laboral no se incluye la policial, si bien puede deducirse de la tipología delictiva. Sí se incluye la relación cliente con los propietarios, encargados o vigilantes de instalaciones de ocio (bares, discotecas, etc.), así como la relación médico-paciente u otras similares.

En otro tipo de relaciones se incluye la de propietario-arrendatario, escolar, entidad bancaria y usuarios...

3. RELACIONES ENTRE VARIABLES. ALGUNOS INDICIOS SOBRE FACTORES QUE INFLUIRÍAN EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: ANÁLISIS GLOBAL (2008-2009)

En esta sección el objetivo es buscar relaciones entre variables relevantes del estudio. Se trata de proporcionar una comprensión más profunda de las cuestiones que pueden relacionarse con el funcionamiento de los servicios de mediación penal y con la experiencia de los usuarios, en especial con indicadores de su satisfacción con el proceso. Pretendemos determinar si existe una relación significativa entre ciertas variables y ofrecer en qué sentido se dan las diferencias, así como una estimación de su magnitud, utilizando índices de fácil interpretación.

Para poder realizar estos análisis es recomendable contar con la mayor muestra posible. Por ello no se realizarán pruebas para cada SMP por separado, sino para el global de

la muestra. El tamaño muestral no es la única razón para adoptar esta decisión. Además, en los análisis aquí abordados pretendemos determinar si las relaciones entre variables pueden ofrecernos datos para sugerir alternativas de mejora, o procedimientos más satisfactorios, que sean útiles para cualquiera de los SMP implicados o para otros servicios similares, independientemente del lugar en que se ubiquen, si bien siempre deberá considerarse su contexto cultural y socio-jurídico.

Las variables trabajadas nos interesan en cuanto puedan aportar informaciones que verifiquen o no la información de las memorias internas de los SMP pero, considerando siempre cómo ha sido obtenida nuestra muestra y sus limitaciones, lo que nos interesa especialmente es ver si podemos proporcionar datos (en su caso filtrando o cruzando) que no hayan sido aportados por dichas memorias -piénsese especialmente en todas las variables cualitativas sobre la motivación para participar y la satisfacción con el conjunto del proceso-.

Para realizar ciertos análisis de relaciones entre variables era preciso disponer de un indicador que represente al tipo de infracción principal de cada caso. Como ya se ha indicado anteriormente, para determinar cuál era la infracción clave en el caso de cada entrevistado se procedió de la siguiente manera: si sólo se habían dado faltas en el caso, se escogió la falta más grave. Cuando se trataba de un expediente en el que se trataban delitos, o aparecían delitos y faltas, se escogió el delito más grave. Así que, en todo caso, se tomó siempre el supuesto más grave.

Tras este proceso, los delitos/faltas principales más frecuentes fueron los que se muestran en la tabla 79.

Tabla 79 Infracción principal en el proceso de mediación en que participó cada persona entrevistada

	Número de entrevistados	Porcentaje
Lesiones/maltrato	252	42,1%
Amenazas/coacciones/injurias	131	21,9%
Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores	85	14,2%
Hurto/Robo	47	7,9%
Estafa/Apropiación indebida	31	5,2%
Daños	25	4,2%
Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales	11	1,8%
Acoso sexual/exhibicionismo	7	1,2%
Otros	4	0,7%
Contra la seguridad vial	3	0,5%

Falsedades documentales	1	0,2%
Quebrantamiento de condena	1	0,2%
Total	598	100%

A la vista de los resultados obtenidos, se resolvió escoger los cuatro delitos más frecuentes para, tal como se presentará en las siguientes secciones, explorar su posible relación con otras variables del estudio. Escogiendo estas categorías, trabajaremos para estos contrastes con 515 entrevistados.

Siendo los delitos más frecuentes, esta decisión nos permitirá tener muestra suficiente, en cada una de las categorías, para llevar a cabo los análisis pertinentes; además, son los que más nos interesan porque representan la mayor parte de la tipología de infracciones con la que se trabaja en las mediaciones penales.

3. 1 Prevención de conflictos y relación entre las partes

Seleccionando a los entrevistados que tienen los tipos de relación más frecuentes en la muestra (pareja/expareja, vecinal y relación inexistente), se estudió para esta submuestra de 398 entrevistados su posible relación con la percepción de que la mediación es útil para prevenir conflictos. Se encontró que dicha percepción era independiente del tipo de relación entre partes, $\chi^2 (4)=2,86$, $p=0,58$. En cualquier caso, alrededor de 65% de los entrevistados percibe que la mediación será útil para pacificar conflictos. Si obviamos a aquellos que responden NS/NC y tomamos en cuenta únicamente a quienes responden que la mediación es útil para la prevención y a quienes manifiestan que no lo es, la frecuencia de respuestas positivas alcanza el 83,9%.

3. 2 Prevención de conflictos y delito principal en el expediente

Escogiendo, como en otras secciones, a los entrevistados relacionados con uno de los cuatro tipos más frecuentes de delito de la muestra, trabajamos con una submuestra de 515 personas entrevistadas. Se estudió si el tipo de delito tenía relación con la percepción de que la mediación serviría para prevenir otros conflicto y pacificar relaciones, encontrando que dicha relación era estadísticamente significativa, $\chi^2 (6)=25,85$, $p=0,00$, si bien la intensidad de la relación fue relativamente baja (V de Cramer = 0,15).

Tal como puede observarse en la tabla de contingencia (tabla 80), cuando el delito/falta principal en el expediente era lesiones/maltrato, hubo una percepción más frecuente de que la mediación serviría para prevenir otros conflictos; en cambio en los casos de incumplimiento de deberes familiares, impago de pensiones, etc. la percepción a este respecto es más frecuentemente negativa que en los otros casos.

Tabla 80 Tabla de contingencia infracción principal*mediación previene conflictos

Infracción principal		¿Cree que la mediación ayuda a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones?			Total
		Sí	No	NS/NC	
Lesiones / maltrato	Recuento	179	27	45	251
	Frec. esperada	161,1	34,2	55,7	251,0
	% de infracción	71,3%	10,8%	17,9%	100%
Amenazas / coacciones / injurias	Recuento	79	18	34	131
	Frec. esperada	84,1	17,8	29,1	131,0
	% de infracción	60,3%	13,7%	26,0%	100%
Incumplimiento de deberes familiares / Impago de pensiones / Abandono de menores	Recuento	41	23	21	85
	Frec. esperada	54,6	11,6	18,9	85,0
	% de infracción	48,2%	27,1%	24,7%	100%
Hurto / Robo	Recuento	31	2	14	47
	Frec. esperada	30,2	6,4	10,4	47
	% de infracción	66,0%	4,3%	29,8%	100%
TOTAL	Recuento	330	70	114	514
	% de infracción	64,2%	13,6%	22,2%	100%

3.3 Prevención de conflictos y modalidad de mediación

La modalidad de mediación también se relacionó significativamente con la percepción de que la mediación ayuda a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones, $\chi^2 (2)=6,67$, $p=0,03$; si bien, de nuevo, la intensidad de la relación fue baja (V de Cramer = 0,15).

Tal como puede verse en la tabla 81, entre los entrevistados que participaron en mediaciones directas es más frecuente, comparando con las mediaciones indirectas, la valoración positiva de la mediación como elemento preventivo de futuros conflictos y factor de pacificación de relaciones.

Tabla 81 Tabla de contingencia tipo de mediación* mediación previene conflictos

Tipo de mediación		¿Cree que la mediación ayuda a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones?			Total
		Sí	No	NS/NC	
Directa	Recuento	245	38	69	352
	Frec. esperada	230,3	44,3	77,4	352
	% de tipo med.	69,6%	10,8%	19,6%	100%
Indirecta	Recuento	145	37	62	244
	Frec. esperada	159,7	30,7	53,6	244
	% de tipo med.	59,4%	15,2%	25,4%	100%
TOTAL	Recuento	390	75	131	596
	% de tipo med.	65,4%	12,6%	22%	100%

3. 4 Relación entre el género y otras variables estudiadas

Este apartado tiene como objetivo presentar las posibles diferencias por género, en una serie de variables contempladas en el estudio.

En primer lugar, nos interesamos por la relación entre el rol desempeñado por la persona entrevistada en la mediación, y su género. La prueba Chi-cuadrado de Pearson mostró que existe un relación significativa entre ambas variables, $\chi^2(2) = 13,97$, $p=0,001$. Aun siendo los hombres mayoría en los tres roles, las mujeres están representadas con mayor frecuencia entre las víctimas, que entre los infractores de nuestra muestra, tal y como se puede observar en la tabla de contingencia (tabla 82). El estadístico V de Cramer indicó, sin embargo, que la relación entre ambas variables, aunque significativa, no es muy intensa (el valor de la V de Cramer es 0,153).

Tabla 82 Tabla de contingencia género de la persona entrevistada*rol

Rol de la persona entrevistada		Hombre	Mujer	Total
Víctima	Recuento	141	109	250
	Frecuencia esperada	161,8	88,2	250
	% de Rol	56,4%	43,6%	100%
Imputado	Recuento	173	66	239
	Frecuencia esperada	154,7	84,3	239
	% de Rol	72,4%	27,6%	100%
Víctima/imputado	Recuento	73	36	109
	Frecuencia esperada	70,5	38,5	109
	% de Rol	67,0%	33,0%	100%
TOTAL	Recuento	387	211	598
	% del total	64,7%	35,3%	100%

Además, era interesante saber si el género tenía relación con el delito/falta principal del proceso de mediación en las tres situaciones que configuran el rol del entrevistado: cuando la persona es víctima, cuando es imputado, y cuando tiene doble rol.

En primer lugar, se consideró la relación entre género y tipo de infracción, para las víctimas. Teniendo en cuenta exclusivamente a quienes tuvieron el rol de víctima en la mediación, se encontró que infracción principal y género estaban relacionadas, $\chi^2(3) = 11,50$, $p=0,01$. Dicha relación es de intensidad media-baja (V de Cramer de 0,24). Puede constatarse en la tabla 83 que los hombres son víctimas de lesiones/maltrato y de hurto/robo en mayor medida, y por el contrario, en las infracciones de amenazas/coacciones/injurias y de incumplimiento de deberes familiares, las mujeres son víctimas en más ocasiones.

Tabla 83 Tabla de contingencia Infracción principal* Género del entrevistado (sólo víctimas)

Infracción principal		Hombre	Mujer	Total
Lesiones/maltrato	Recuento	52	28	80
	Frecuencia esperada	45,9	34,1	80,0
	% de género	65,0%	35,0%	100%
Amenazas/coacciones/injurias	Recuento	27	29	56
	Frecuencia esperada	32,1	23,9	56,0
	% de género	48,2%	51,8%	100%
Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores	Recuento	18	24	42
	Frecuencia esperada	24,1	17,9	42,0
	% de género	42,9%	57,1%	100%
Hurto/Robo	Recuento	20	6	26
	Frecuencia esperada	14,9	11,1	26,0
	% de género	76,9%	23,1%	100%
TOTAL	Recuento	117	87	204
	% del total	57,4%	42,6%	100%

En los casos en que la persona entrevistada es imputada, también se encontró que la infracción principal y el género estaban relacionados, $\chi^2(3) = 23,50$, $p=0,00$. La relación, en este caso, es más importante (V de Cramer de 0,34, intensidad media). Los hombres son imputados en mayor medida que las mujeres, por encima de lo esperable por azar, en todas las infracciones, a excepción del incumplimiento de los deberes familiares. En este último caso, son las mujeres las que están sobre-representadas, frente a la distribución esperable por azar (ver tabla 84).

Tabla 84 Tabla de contingencia Infracción principal* Género del entrevistado (sólo personas imputadas)

Infracción principal		Hombre	Mujer	Total
Lesiones/maltrato	Recuento	69	16	85
	Frecuencia esperada	58,6	26,4	85,0
	% de género	81,2%	18,8%	100%
Amenazas/coacciones/injurias	Recuento	34	23	57
	Frecuencia esperada	39,3	17,7	57,0
	% de género	59,6%	40,4%	100%
Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores	Recuento	18	22	40
	Frecuencia esperada	27,6	12,4	40,0
	% de género	45,0%	55,0%	100%
Hurto/Robo	Recuento	19	2	21
	Frecuencia esperada	14,5	6,5	21,0
	% de género	90,5%	9,5%	100%
TOTAL	Recuento	140	63	203
	% del total	69%	31%	100%

Finalmente, en los casos de doble rol, no hay diferencias significativas en la infracción principal, en función del género, $\chi^2 (2) = 2,96$, $p=0,23$. Es decir, para estas personas que son tanto víctimas como imputadas en el proceso de mediación, el género no establece diferencias en el tipo de infracción del expediente.

Por otro lado, se quiso comprobar si el género está relacionado con la modalidad de mediación escogida. Se comprobó que no existe relación entre el género de la persona entrevistada y la modalidad de mediación escogida (Directa vs. Indirecta), $\chi^2 (1) = 0,19$, $p=0,65$.

Asimismo, se analizó la posible relación entre el género y el hecho de alcanzar un acuerdo, encontrando de nuevo una ausencia de relación entre ambas variables, $\chi^2 (1) = 1,88$, $p=0,17$.

Finalmente, la prueba Chi-cuadrado de Pearson tampoco mostró relación entre el género y la motivación para participar en el proceso de mediación informada por las personas entrevistadas, $\chi^2 (10) = 12,73$, $p=0,23$.

3. 5 Relaciones entre los participantes en el proceso: influencia en otras variables

Si escogemos las relaciones entre partes más típicas en nuestra muestra, será posible analizar si tienen relaciones significativas con otras variables relevantes del estudio. Como hemos en el apartado de descriptivos, las relaciones más frecuentes son: (1) Pareja o expareja, con un 18% de los entrevistados; (2) Vecinal o de barrio, con un 23,7%; y por último, la inexistencia de relación (las partes son desconocidas), con un 24,1%. En general predominan las partes que se conocen frente a los desconocidos (75% vs. 25% aproximadamente), pero a la hora de separar los diferentes tipos de relación, los desconocidos entran en esas tres categorías más frecuentes. 398 entrevistados en total, tienen una de estas relaciones con la otra parte de la mediación.

Si consideramos estas tres categorías de relación entre partes, y otros indicadores del estudio, podemos estudiar, y en su caso, recomendar alternativas, para estos tres tipos de relaciones entre partes tan frecuentes en la mediación penal.

El primer resultado obtenido, al estudiar el delito principal en función de la relación entre partes, muestra una interesante relación, estadísticamente significativa con $\chi^2 (6)=315,75$, $p=0,00$ y además de alta intensidad (V de Cramer = 0,67).

Tabla 85 Tabla de contingencia Infracción principal * Relación entre las partes

Infracción principal		Relación entre las partes			Total
		Familiar (pareja o ex pareja)	Vecinal o de barrio	Inexistente	
Lesiones / maltrato	Recuento	17	61	55	133
	Frec. esperada	41,2	50,7	41,2	133,0
	% de Relación	15,7%	45,9%	50,9%	38,1%
Amenazas / coacciones / injurias	Recuento	6	67	20	93
	Frec. esperada	28,8	35,4	28,8	93,0
	% de Relación	5,6%	50,4%	18,5%	26,6%
Incumplimiento de deberes familiares / Impago de pensiones / Abandono de menores	Recuento	85	--	--	85
	Frec. esperada	26,3	32,4	26,3	85,0
	% de Relación	78,7%	--	--	24,4%
Hurto/Robo	Recuento	--	5	33	38
	Frec. esperada	11,8	14,5	11,8	38,0
	% de Relación	--	3,8%	30,6%	10,9%
TOTAL	Recuento	108	133	108	349
	% de Relación	100%	100%	100%	100%

La tabla 85 muestra que si las partes son, o han sido pareja, el delito mayoritario es el Incumplimiento de deberes familiares / Impago de pensiones / Abandono de menores, delito que no se da, por su propia naturaleza, entre vecinos o desconocidos. Entre vecinos se dan con mayor frecuencia las lesiones y las coacciones y amenazas, y entre desconocidos predominan las lesiones y en menor medida, los hurtos, que apenas ocurren cuando las partes se conocen.

También se encontró una relación significativa entre la relación que une a las partes, y la motivación para tomar parte en mediación (de entre las tres motivaciones más frecuentes), $\chi^2(4)=18,79$, $p=0,00$. Si bien en este caso la intensidad de tal relación es baja (V de Cramer = 0,17) la tabla de contingencia muestra que si bien la motivación relacionada con la obtención esperada de beneficios es la más popular, se aduce en mayor medida cuando las partes son desconocidas, que en los otros casos.

Sin embargo, a la hora de establecer si se alcanzaron con mayor frecuencia acuerdos en la mediación en función de la relación entre partes, se observa que ambas cuestiones son independientes $\chi^2(2)=0,08$, $p=0,99$. Independiente de la relación entre partes, o de su inexistencia, el acuerdo se alcanza en más del 85% de los casos.

Sí se encontró, en cambio, una relación significativa $\chi^2(4)=11,99$, $p=0,02$, aunque leve (V de Cramer = 0,14) entre la relación entre las partes y el haber atendido problemas otros problemas de las partes en la mediación. Tal y como muestra la tabla 86, en las relaciones vecinales es menos frecuente que se atendieran otros problemas, y más frecuente que no

existieran; cuando la relación es inexistente es más frecuente que se atendieran, comparativamente con las otras situaciones; y las relaciones de pareja muestra una mayor frecuencia de problemas existentes que no se atendieron. La cuantía de estas diferencias, sin ser muy grande, sí es estadísticamente significativa.

Tabla 86 Tabla de contingencia Atención de otros problemas*Relación entre partes

Infracción principal		Relación entre las partes			Total
		Familiar (pareja o ex pareja)	Vecinal o de barrio	Inexistente	
Se atendieron	Recuento	34	33	44	111
	Frec. esperada	33,0	40,5	37,5	111
	% de Relación	39,1%	30,8%	44,4%	37,9%
No se atendieron	Recuento	17	11	7	35
	Frec. esperada	10,4	12,8	11,8	35
	% de Relación	19,5%	10,3%	7,1%	11,9%
No existían	Recuento	36	63	48	147
	Frec. esperada	43,6	53,7	49,7	147
	% de Relación	41,4%	58,9%	48,5%	50,2%
TOTAL	Recuento	87	107	99	293
	% de Relación	100%	100%	100%	100%

Por último, cuando se alcanzaron acuerdos, la relación entre las partes no tuvo influencia en la percepción de un acuerdo justo, $\chi^2 (4)=6,38$, $p=0,17$, ni en el sentimiento de reparación de la víctima o persona con doble rol, $\chi^2 (4)=6,87$, $p=0,15$. Es decir, independientemente de la relación, la percepción de justicia y el sentimiento de reparación fue similar. Por tanto, no es necesario que las partes se conozcan para alcanzar la percepción de acuerdo justo, ya que cerca del 70% así lo consideran, sea cual sea el tipo de relación; y el conocerse no hace que se sientan reparados en mayor medida.

3. 6 Entrevistados con rol de víctima o doble rol: relaciones entre variables

Varias cuestiones que nos interesaron eran específicas para las personas cuyo rol en la mediación era de víctima o doble rol. En concreto, interesaría determinar si había relación entre la motivación para participar y la voluntad de continuar con el proceso penal aunque no se tomara parte en el proceso de mediación. No hubo relación significativa entre ambas variables, $\chi^2 (4)=6,31$, $p=0,17$.

De modo similar, no se encontraron diferencias significativas en el sentimiento de reparación de la víctima (en aquellos casos en que se había alcanzado un acuerdo) en función de la modalidad de mediación, $\chi^2 (2)=3,38$, $p=0,18$. Tampoco se relacionó de modo estadísticamente significativo el sentimiento de reparación con que la reparación estuviera finalizada en el momento de realizar la entrevista, $\chi^2 (2)=1,03$, $p=0,59$.

Finalmente, no se encontró relación entre la disposición a ser voluntario mediador y el cambio de visión de la justicia penal, tras participar en la mediación, $\chi^2 (4)=8,53$, $p=0,07$.

3. 7 Preocupación por el encuentro cara a cara y rol desempeñado en la mediación

La preocupación por encontrarse cara a cara con la otra parte, en el proceso de mediación, se relacionó significativamente con el rol desempeñado por la persona entrevistada, $\chi^2 (2)=9,13$, $p=0,01$. Si bien la intensidad de la relación es más bien baja (V de Cramer = 0,13), puede observarse en la tabla de contingencia (tabla 87) que las dos categorías que más difieren son víctimas e imputados; quienes desempeñaron el rol de víctimas temen con mayor frecuencia el encuentro cara a cara.

Tabla 87 Tabla de contingencia Rol desempeñado en la mediación*Preocupación por el encuentro cara a cara

Rol en la mediación		¿Le preocupaba el encuentro cara a cara?		Total
		Sí	No	
Víctima	Recuento	102	139	241
	Frec. esperada	86,2	154,8	241
	% de rol	42,3%	57,7%	100%
Imputado	Recuento	66	162	228
	Frec. esperada	81,5	146,5	228
	% de rol	28,9%	71,1%	100%
Víctima/imputado	Recuento	38	69	107
	Frec. esperada	38,3	68,7	107
	% de rol	35,5%	64,5%	100%
Total	Recuento	206	370	576
	% de rol	35,8%	64,2%	100%

3. 8 Entrevistados con rol de imputado o doble rol: relaciones entre variables

En lo que se refiere a los entrevistados que fueron imputados o tenían doble rol, se quiso establecer si había relación entre el reconocimiento de los hechos y el entendimiento del daño. Dicha relación resultó estadísticamente significativa, $\chi^2 (6)=135,14$, $p=0,00$, e intensa (V de Cramer = 0,44). Tal como muestra la tabla 88, quienes reconocerían los hechos en

cualquier caso, entienden el daño producido con mayor frecuencia que el resto de supuestos; quienes no lo reconocerían, no entienden el daño o niegan haberlo provocado con mayor frecuencia. Finalmente, quien no desea o no es capaz de responder a una de las cuestiones, tiende a no responder a la otra.

Tabla 88 Tabla de contingencia reconocimiento*entendimiento del daño

Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos imputados?		¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la víctima?				Total
		Sí	No	NS/NC	No considera que provocó un daño	
Sí	Recuento	28	5	2	9	44
	Frec. esperada	15,8	6,7	10,2	11,3	44,0
	% de entender daño	63,6%	11,4%	4,5%	20,5%	100,0%
No	Recuento	21	39	26	74	160
	Frec. esperada	57,5	24,4	37,2	40,9	160,0
	% de entender daño	13,1%	24,4%	16,3%	46,3%	100,0%
NS/NC	Recuento	76	9	53	6	144
	Frec. esperada	51,7	21,9	33,5	36,8	144,0
	% de entender daño	52,8%	6,3%	36,8%	4,2%	100,0%
TOTAL	Recuento	125	53	81	89	348
	% de entender daño	35,9%	15,2%	23,3%	25,6%	100,0%

Respecto al compromiso de hacer todo lo posible para que se cumpla el acuerdo, es independiente de si la reparación ha finalizado o no, $\chi^2 (2)=1,24$, $p=0,53$. Respecto a la relación entre hacer lo posible para que se cumpla el acuerdo y el entendimiento del daño, apenas hay ningún entrevistado que afirme que no hará lo posible, por lo que no se dispone de datos para testar la posible relación entre variables.

3. 9 Consideración de que el acuerdo es justo y modalidad de mediación

La percepción de que el acuerdo fuera justo fue independiente de la modalidad de mediación, $\chi^2 (2)=5,26$, $p=0,07$.

3. 10 Consideración de que el acuerdo es justo y rol del entrevistado

La percepción de que el acuerdo fuera justo fue independiente del rol que desempeñó en la mediación la persona entrevistada, $\chi^2 (4)=5,50$, $p=0,23$.

3. 11 Consideración de que el acuerdo es justo y reparación terminada o no

La percepción de que el acuerdo fuera justo fue independiente de que la reparación estuviera terminada o no en el momento de la entrevista, $\chi^2 (2)=0,42$, $p=0,80$.

3. 12 Relación entre el rol en la mediación y otras variables estudiadas

Se estudiaron asimismo las posibles relaciones del rol desempeñado con una serie de variables de interés. En primer lugar, se encontró que el rol desempeñado por la persona en la mediación no se relaciona con la modalidad (Directa vs. Indirecta), $\chi^2 (2) = 0,25$, $p=0,98$.

Sí se encontró, sin embargo, relación significativa entre el rol desempeñado y el acuerdo alcanzado, $\chi^2 (2) = 31,21$, $p=0,000$. Tal y como muestra la tabla de contingencia (Tabla 89), en los casos de doble rol, el porcentaje de acuerdo alcanzados es menor que en el caso de los otros roles, aunque la intensidad de la relación es media-baja (el valor de la V de Cramer es 0,22). Estos resultados podrían apuntar a una mayor dificultad para llegar a acuerdos en las situaciones de doble rol, que por su propia naturaleza, son más complejas que aquellas en las que los roles están claramente definidos.

Tabla 89 Tabla de contingencia rol*acuerdo

Rol de la persona entrevistada		Acuerdo Sí	Acuerdo No	Total
Víctima	Recuento	219	31	250
	Frecuencia esperada	211,1	38,9	250
	% de Rol	87,6%	12,4%	100%
Imputado	Recuento	213	26	239
	Frecuencia esperada	201,8	37,2	239
	% de Rol	89,1%	10,9%	100%
Víctima/imputado	Recuento	73	36	109
	Frecuencia esperada	92,0	17,0	109
	% de Rol	67%	33%	100,0%
TOTAL	Recuento	505	93	598
	% del total	84,4%	15,6%	100%

Asimismo se pudo comprobar que el rol desempeñado se relaciona significativamente con la motivación para participar. Para estudiar este punto, se escogieron exclusivamente las motivaciones mayoritarias en la muestra (“por ser más beneficioso que un juicio”; “para alcanzar un acuerdo”; y “porque me lo indicaron”), ya que las ciertas categorías de motivación, por su baja frecuencia, no permitían testar la existencia de relación con garantías. Seleccionando las motivaciones mayoritarias, se encontró, con una muestra de 479 entrevistados, que no había relación entre la motivación esgrimida y el rol desempeñado, $\chi^2 (2) = 2,78$, $p=0,25$.

Finalmente, se constató que el rol desempeñado en la mediación no estaba relacionado con el apoyo recibido para participar en la mediación (por parte de abogado, amigos,

familia...), $\chi^2(4) = 7,07$, $p=0,213$. Independientemente del rol, cerca del 30% de las personas recibía estos ánimos y apoyo, y en todas las categorías de participación alrededor del 60% de entrevistados no lo comentó con amigos o familiares.

3. 13 Relación entre el tipo de mediación y el alcanzar un acuerdo

Se quiso comprobar, como con los cruces solicitados a los SMP, si el tipo de mediación (Directa vs. Indirecta) tenía relación con el acuerdo alcanzado. La prueba Chi-cuadrado mostró una relación significativa entre las variables, $\chi^2(1) = 6,25$, $p=0,01$, de modo que entre las mediaciones directas es un poco mayor el porcentaje de acuerdos alcanzado – aunque la intensidad de relación es leve, según la V de Cramer con un valor de 0,10. La tabla de contingencia se muestra en la tabla 90.

Tabla 90 Tabla de contingencia tipo de mediación*alcanzar un acuerdo

Tipo de mediación		Acuerdo Sí	Acuerdo No	Total
Directa	Recuento	309	44	353
	Frecuencia esperada	298,1	54,9	353
	% de mediación directa	87,5%	12,5%	100%
Indirecta	Recuento	196	49	245
	Frecuencia esperada	206,9	38,1	245
	% de mediación directa	80%	20%	100%
TOTAL	Recuento	505	93	598
	% del total	84,4%	15,6%	100%

3. 14 Relación entre el tipo de mediación y la preocupación por encontrarse cara a cara

El tipo de mediación escogida estuvo relacionada con la preocupación por encontrarse cara a cara, $\chi^2(1) = 624,48$, $p=0,00$. La relación entre ambas variables fue media-baja (V de Cramer = 0,20), en el sentido de que quienes optaron por la mediación indirecta, estaban más preocupados por un posible encuentro cara a cara; estando menos preocupados por ello quienes escogieron la mediación directa, tal como se observa en la tabla 91.

Tabla 91 Tabla de contingencia tipo de mediación*preocupación por encontrarse cara a cara

Preocupación por encontrarse cara a cara		M. directa	M. Indirecta	Total
Sí	Recuento	97	109	206
	Frecuencia esperada	124,8	81,2	206
	% de tipo de mediación	27,8%	48,0%	35,8%
No	Recuento	252	118	370
	Frecuencia esperada	224,2	145,8	370
	% de tipo de mediación	72,2%	52,0%	64,2%
TOTAL	Recuento	349	227	576

	% del total	100%	100%	100%
--	-------------	------	------	------

3. 15 Correspondencia entre la motivación y los aspectos positivos y negativos

Los aspectos más positivos y negativos citados por los sujetos nos dan la oportunidad de contrastar, en cierto modo, las expectativas previas con la impresión final. Si entendemos la motivación principal para participar como la expectativa primordial de los entrevistados, podremos al menos observar si se da cierta correspondencia entre esta expectativa y el resultado de la experiencia.

Para ilustrar este aspecto, se escogieron las tres motivaciones más comunes para participar en la mediación; y para cada una de ellas, se presentan los aspectos positivos y negativos citados.

Consideremos en primer lugar los 245 entrevistados cuya motivación principal para participar fue que el proceso era “*Más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entre las partes y/o nervios)*”. Para este grupo de entrevistados, los aspectos más positivos se muestran en la tabla 92, y los más negativos, en la tabla 93.

Tabla 92 Aspectos más positivos, para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

	Número de entrevistados	Porcentaje
El encuentro cara a cara.	10	4,1%
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	22	9%
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	31	12,7%
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	45	18,4%
La actuación de los mediadores.	66	26,9%
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	4	1,6%
Dar una oportunidad a la parte denunciada.	1	0,4%
La reparación obtenida (económica y/o moral).	4	1,6%
Otros	3	1,2%
NS/NC	59	24,1%
Total	245	100%

Figura 11 Aspectos más positivos para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

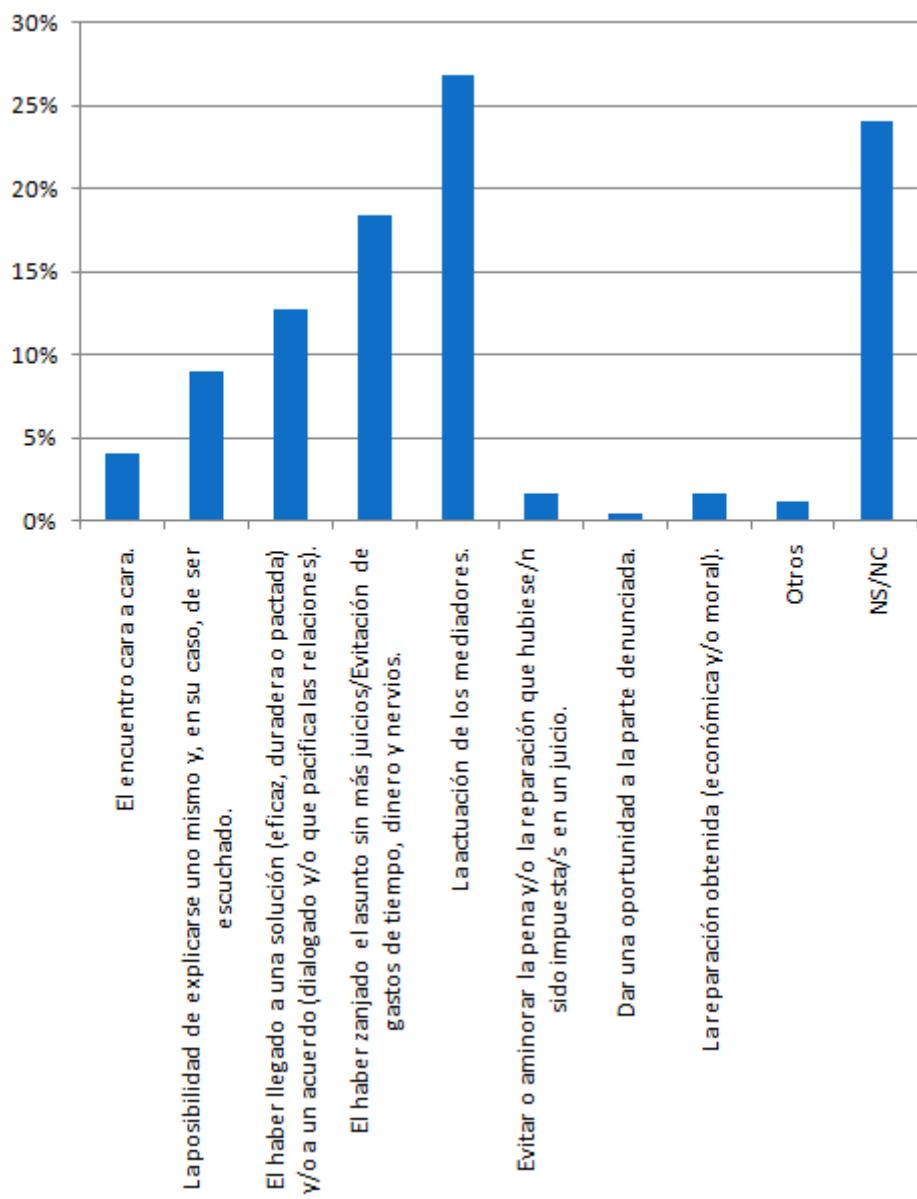
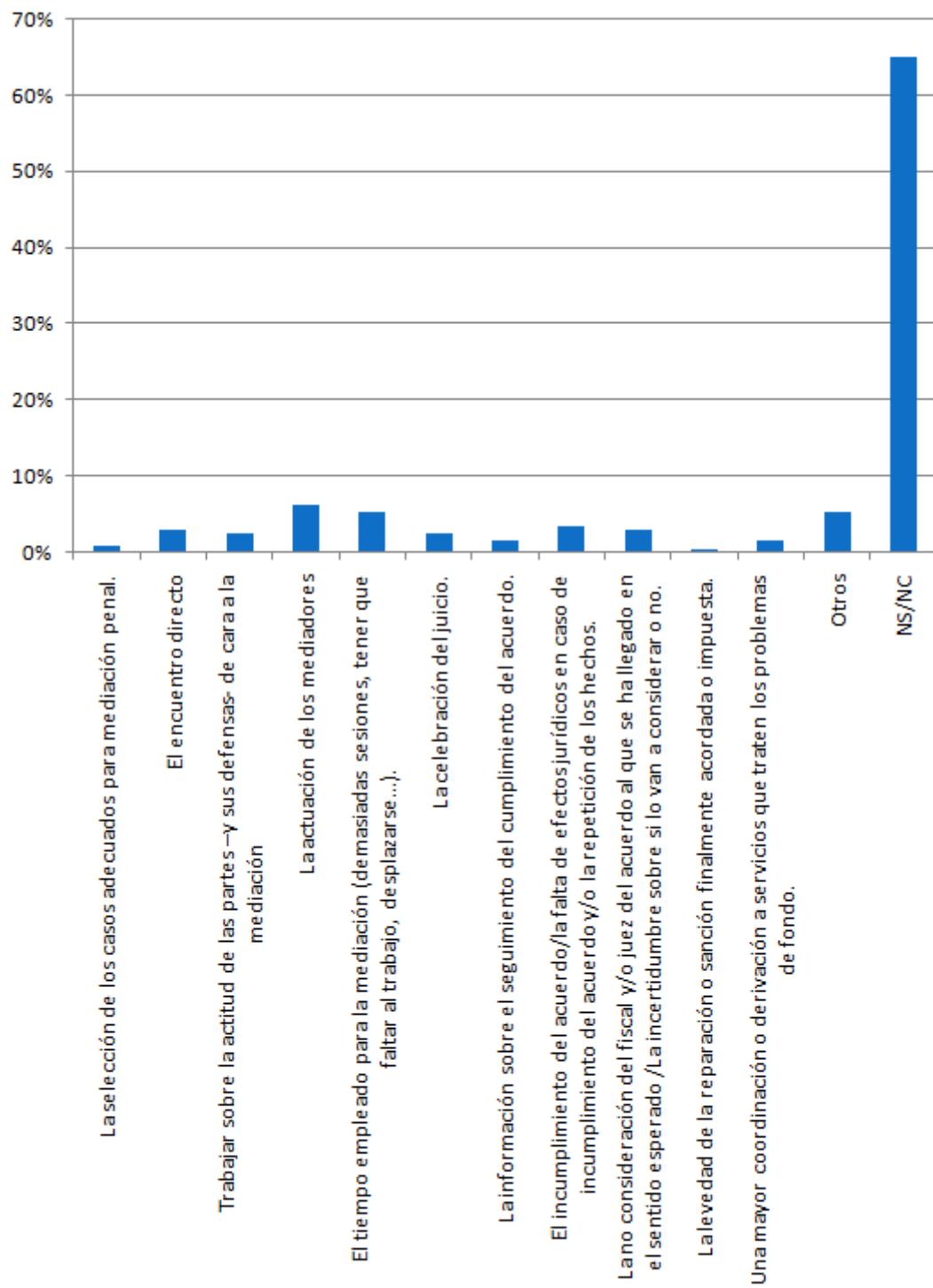


Tabla 93 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

	Número de entrevistados	Porcentaje
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	2	0,8%
El encuentro directo	7	2,9%
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas- de cara a la mediación	6	2,4%
La actuación de los mediadores	15	6,1%
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	13	5,3%
La celebración del juicio.	6	2,4%
La información sobre el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.	4	1,6%
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	8	3,3%
La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado /La incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.	7	2,9%
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.	1	0,4%
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.	4	1,6%
Otros	13	5,3%
NS/NC	159	64,9%
Total	245	100%

Figura 12 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio



En segundo lugar, tengamos en cuenta las respuestas de quienes señalaron como su motivación principal “Para llegar a una solución (dialogada y eficaz)”, un total de 137 personas. Para ellas, se muestran los aspectos positivos y aspectos a mejorar, en las tablas 94 y 95.

Tabla 94 Aspectos más positivos para quienes la motivación es el llegar a una solución dialogada y eficaz

	Número de entrevistados	Porcentaje
El encuentro cara a cara.	8	5,8%
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	13	9,5%
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	22	16,1%
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	24	17,5%
La actuación de los mediadores.	46	33,6%
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	1	0,7%
Poder reparar.	1	0,7%
Dar una oportunidad a la parte denunciada.	1	0,7%
Otros	2	1,5%
NS/NC	19	13,9%
Total	137	100%

Tabla 95 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es el llegar a una solución dialogada y eficaz

	Número de entrevistados	Porcentaje
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	1	,7
El encuentro directo	4	2,9
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas– de cara a la mediación	3	2,2
La actuación de los mediadores	9	6,6
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	6	4,4
La celebración del juicio.	9	6,6
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	7	5,1
La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado /La	2	1,5

incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.		
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.	5	3,6
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.	5	3,6
Otros	19	13,9
NS/NC	67	48,9
Total	137	100%

Y finalmente, consideremos las opiniones sobre aspectos positivos, y aspectos a mejorar, citados por las 97 personas cuya motivación principal fue “*Porque me lo indicaron (el juez, el fiscal, el abogado, los mediadores y/u otros) o porque la otra parte aceptó*”. Para estas personas, se muestran los datos en las tablas 96 y 97.

Tabla 96 Aspectos más positivos para quienes la motivación es que se lo indicaron; o que la otra parte aceptó

	Número de entrevistados	Porcentaje
El encuentro cara a cara.	3	3,1%
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	14	14,4%
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	13	13,4%
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	15	15,5%
La actuación de los mediadores.	24	24,7%
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	3	3,1%
Poder reparar .	2	2,1%
La reparación obtenida (económica y/o moral).	2	2,1%
Otros	2	2,1%
NS/NC	19	19,6%
Total	97	100%

Tabla 97 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que se lo indicaron; o que la otra parte aceptó

	Número de entrevistados	Porcentaje
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	4	4,1%
El encuentro directo	3	3,1%
Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas– de cara a la mediación	7	7,2%

La actuación de los mediadores	10	10,3%
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	5	5,2%
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	2	2,1%
La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado /La incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.	1	1,0%
La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.	4	4,1%
Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.	2	2,1%
Otros	9	9,3%
NS/NC	50	51,5%
Total	97	100%

3. 16 Relación entre la modalidad de mediación y el delito principal

Se quiso establecer si en función del tipo de delito, se opta de manera preferente por una u otra modalidad de mediación (directa vs. indirecta). La prueba chi cuadrado de Pearson mostró que no se da tal relación, $\chi^2 (3)=0,95$, $p=0,81$; es decir, la opción por una u otra modalidad de mediación es independiente del tipo de delito.

3. 17 Relación entre la modalidad de mediación y satisfacción (repetir y recomendar)

Se quiso determinar si la modalidad de mediación (directa vs. indirecta) estaba relacionada con dos indicadores indirectos para la satisfacción: disposición a participar de nuevo en mediación, y disposición a recomendar a otras personas que opten por la mediación, de encontrarse en esa situación.

En lo que se refiere a volver a participar en mediación, se encontró una relación significativa de esta variable con el tipo de mediación, $\chi^2 (3)=23,03$, $p=0,00$; de modo que, tal como se puede observar en la tabla de contingencia (tabla 98) el porcentaje de entrevistados que afirma que volvería a participar es mayor entre quienes participaron en mediaciones directas. Además estas personas responden que no, que no saben, o que dependería del caso, en menor medida.

Siendo esta relación significativa, su intensidad es media-baja, con una V de Cramer de 0,20. Lo que indica que en mediaciones directas la disposición para volver a participar es un poco mayor que en las indirectas.

Tabla 98 Tabla de contingencia tipo de mediación*volver a participar en mediación

Tipo de mediación		Sí volvería a participar	No volvería a participar	No sabe	Depende del caso	Total
Directa	Recuento	286	10	16	39	351
	Frecuencia esperada	261,3	13,6	25,4	50,7	351,0
	% de m. directa	81,5%	2,8%	4,6%	11,1%	100%
Indirecta	Recuento	157	13	27	47	244
	Frecuencia esperada	181,7	9,4	17,6	35,3	244,0
	% de m. indirecta	64,3%	5,3%	11,1%	19,3%	100%
TOTAL	Recuento	443	23	43	86	595
	% del total	74,5%	3,9%	7,2%	14,5%	100%

De modo similar, entre quienes participan en mediaciones directas, es algo mayor el porcentaje de personas que recomendaría a otros la mediación (frente a otras opciones de respuesta), que entre quienes tomaron parte en mediaciones indirectas, $\chi^2 (3)=14,31$, $p=0,00$. Como en el caso anterior, no se trata de una relación muy intensa, con V de Cramer algo menor, de 0,15.

Tabla 99 Tabla de contingencia tipo de mediación*recomendar a otros la mediación

Tipo de mediación		Sí recomendaría	No recomendaría	No sabe	Depende del caso	Total
Directa	Recuento	304	12	16	17	349
	Frecuencia esperada	287,2	14,1	21,8	25,9	349,0
	% de m. directa	87,1%	3,4%	4,6%	4,9%	100%
Indirecta	Recuento	184	12	21	27	244
	Frecuencia esperada	200,8	9,9	15,2	18,1	244,0
	% de m. indirecta	75,4%	4,9%	8,6%	11,1%	100%
TOTAL	Recuento	488	24	37	44	593
	% del total	82,3%	4,0%	6,2%	7,4%	100%

3. 18 Relación entre el acuerdo y satisfacción (repetir y recomendar)

Con objetivos similares a los de la sección anterior, se quiso contratar si el haber llegado a un acuerdo en el proceso de mediación, estuvo relacionado con la disposición a volver a participar en mediación, y la disposición a recomendar la mediación a otras personas.

En este caso, el resultado obtenido es un tanto curioso; el alcanzar o no un acuerdo, no se relaciona con la disposición a volver a tomar en un proceso de mediación, $\chi^2 (3)=3,70$, $p=0,29$. De modo que el alcanzar un acuerdo no se relaciona con mayor disposición a repetir en el futuro en un proceso de mediación. Sin embargo, el haber llegado a un acuerdo sí se relaciona significativamente con recomendar el servicio a otras personas, $\chi^2 (3)=35,68$, $p=0,00$. Concretamente, quienes alcanzaron un acuerdo recomendarían en mayor medida que quienes no lo alcanzaron, que muestran una disposición mayor a no recomendarlo, a no responder a la pregunta o a recomendarlo sólo en ciertos casos (V de Cramer de 0,25).

3. 19 Modalidad de mediación experimentada y modalidad escogida en caso de declarar que repetiría

Se encontró una relación estadísticamente significativa entre la modalidad de mediación en esta ocasión, y la modalidad que escogería el entrevistado en caso de haber afirmado que repetiría la experiencia, $\chi^2 (3)=41,35$, $p=0,00$. Siendo la intensidad de la relación media (V de Cramer= 0,30) y tal como muestra la tabla 100, quienes han experimentado un mediación directa la escogerían en mayor medida para una futura ocasión; quienes han mediado de modo indirecto, responden con mayor frecuencia que su elección dependería del caso.

Tabla 100 Tabla de contingencia mediación actual* mediación deseada futuro

Tipo de mediación	En una futura ocasión, ¿escogería un encuentro directo?				Total	
	Sí	No	NS/NC	Depende del caso		
Directa	Recuento	207	2	22	54	285
	Frec. esperada	177,7	3,9	22,6	80,8	285
	% de futura ocas.	72,6%	,7%	7,7%	18,9%	100%
Indirecta	Recuento	68	4	13	71	156
	Frec. esperada	97,3	2,1	12,4	44,2	156
	% de futura ocas.	43,6%	2,6%	8,3%	45,5%	100%
TOTAL	Recuento	275	6	35	125	441
	% del futura ocas.	62,4%	1,4%	7,9%	28,3%	100%

3. 20 Diferencias en la valoración media de los mediadores en función de diversas variables

Por último, la valoración global de la actuación de los mediadores fue respondida en una escala de seis puntos, desde 0 (muy mala) a 5 (muy buena). Esto nos permitió contrastar si había diferencias en la valoración media de la actuación de los mediadores, en función de ciertas variables.

En primer lugar, se quiso establecer si el tratamiento de problemas adicionales durante la mediación establecía diferencias significativas en la evaluación de los mediadores. El incumplimiento de los supuestos para llevar a cabo una prueba paramétrica hizo recomendable optar por un test no paramétrico. El test de Kruskal-Wallis mostró que la media de valoración de los mediadores no difería significativamente en función del tratamiento de problemas adicionales, $H(2)=5,25$, $p=0,07$.

Se contrastó asimismo si había diferencias en función de la voluntad para colaborar como mediador voluntario. De nuevo se optó por un test no paramétrico, la U de Mann-Whitney, que mostró que quienes estaban dispuestos a ser voluntarios habían valorado más positivamente la labor de los mediadores, que quienes no lo estaban, $U= 18641,0$, $p=0,01$. La modalidad de mediación también estableció diferencias significativas en la valoración de los mediadores. Quienes participaron en mediación directa puntuaron a los mediadores más favorablemente que quienes optaron por mediación indirecta, $U= 36386,5$, $p=0,00$.

De modo similar, la valoración de los mediadores fue significativamente mejor en los casos en que se había alcanzado un acuerdo, que en los que no se alcanzó, $U=19132,5$, $p=0,00$.

En cambio, el hecho de que la reparación hubiera finalizado (o no) en el momento de la entrevista, no estableció diferencias en la valoración de los mediadores.

4. ESTUDIO LONGITUDINAL EN EL SMP DE BARAKALDO (2007-2009)

4. 1 Metodología

De septiembre a noviembre de 2007 fueron entrevistadas 25 personas para la evaluación externa de Barakaldo. 23 personas habían participado en mediaciones directas y 2 en mediaciones indirectas simultáneas. Todas llegaron a un acuerdo. En julio de 2009 procedimos a intentar contactar telefónicamente con todas ellas¹⁸⁸. Pudo hacerse con veinte¹⁸⁹.

Las entrevistas siguieron una guía común (véase en anexo) y las repuestas se registraron en una plantilla individual. No se contactó con las personas previamente para solicitar su consentimiento, sino que se les preguntó sobre el mismo al inicio de la entrevista. Ninguna rechazó realizarla¹⁹⁰.

En línea con otras investigaciones comparadas, el objetivo consistía en verificar la influencia del paso del tiempo en posibles cambios en la percepción y valoración de la mediación efectuada, así como valorar el efecto a largo plazo de la mediación penal (en prevención de futuros conflictos, en efectos multiplicadores, en recuerdos positivos sobre la administración de justicia...). Para ello se utilizó un método de contraste comparando las respuestas del cuestionario de 2009 con las del cuestionario de 2007.

Con el objetivo de realizar un análisis cualitativo, ante el número limitado de entrevistados y el tipo de preguntas abiertas, donde nos interesan particularmente los razonamientos, reproducimos a continuación extractos de la mayor parte de las entrevistas¹⁹¹. Si la persona entrevistada ha preferido no responder o no estaba muy segura sobre la respuesta, no consta. Cuando se trata de respuestas idénticas o prácticamente idénticas colocamos un asterisco (*) antes de las mismas.

4. 2 Descripción de los resultados

1. ¿Se han vuelto a producir desde entonces, desde que se realizó la mediación en Barakaldo, conflictos con la misma persona o conflictos similares?

¹⁸⁸ El protocolo de contacto utilizado era el mismo que para los participantes entrevistados que intentaron mediar desde octubre de 2008 a septiembre de 2009, aunque, dado el interés de conseguir las respuestas en este caso de un número limitado de personas, aumentamos el número de intentos de contacto. Realizamos un total de seis intentos de contacto en franjas horarias y días diversos.

¹⁸⁹ De las cinco personas que no pudimos localizar, cuatro eran denunciados y una víctima, en referencia a la mediación del período evaluado en 2007. Una de las personas denunciadas se encontraba en prisión, según nos indicó un familiar, al que pudimos (re)entrevistar como víctima. De todos los expedientes remitidos de 2007 pudimos entrevistar al menos a una de las partes.

¹⁹⁰ Únicamente en un supuesto (C. 14. 2) se habló con la mujer del entrevistado en 2007, conocedora de la mediación, ya que aquél se encontraba enfermo habitualmente y no cogía el teléfono.

¹⁹¹ Las referencias sobre el tipo de infracción penal y el estado de la reparación deben entenderse hechas respecto de la fecha de la entrevista en 2007.

*“*La otra parte siguió igual¹⁹². Delante de los mediadores dijo que se arrepentía, pero no fue verdad, tuvo otra vez problemas, particularmente con mi madre y hubo juicio donde resultó condenado*” (C. 3: hombre denunciante de un delito de quebrantamiento de condena y falta de injurias. Mediación indirecta simultánea, con acuerdo de compromiso de futuro).

**“*Sí se han vuelto a producir conflictos similares con nuestro hijo, pero pudimos tratarlo con los mediadores*” (C. 17 y 18: mujer y hombres denunciantes por delito de maltrato familiar y delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio para superar la drogodependencia del denunciado, hijo de los denunciantes)¹⁹³.

**“*No volví a ver a esa persona*” (C. 5: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada; C. 5. 2: mujer denunciante de delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada).

*“*No, siempre he ignorado a la otra persona, cada vez que la veo, para evitar problemas, a veces me parecía que se reía con su pareja*” (C. 2: mujer denunciante de un delito de maltrato familiar, falta de lesiones y falta de daños. Mediación directa, no terminada).

**“*No, nos hemos cruzado pero no pasa nada*” (C. 5. 3: hombre denunciado por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada).

*****No (C. 10. 1; C. 10. 2; C. 10. 3; C. 16. 1; C. 19. 3; C. 6; C. 14. 1; C. 19. 1; C. 14. 2).

*“*No, ahora nos vemos y nos saludamos*” (C. 15. 1: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada).

*“*No, ahora nos vemos y no hay problema*” (C. 15. 2: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada).

*“*Nos saludamos y tan amigos, vivimos en la misma calle, me cede el paso con el coche, precisamente el conflicto fue con el coche*” (C. 19. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada).

**“*No, no he vuelto a ver a la persona, pero tampoco he tenido conflictos similares*” (C. 16. 2: hombre denunciante y denunciado de dos faltas de daños, una falta de injurias y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada; C. 5: mujer denunciada por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación directa, reparación terminada (disculpas)).

*“*No he vuelto a ver a esas personas, eso no significa que la mediación sea efectiva en prevenir conflictos*” (C. 5: mujer denunciante por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada (disculpas)).

2. ¿Está usted satisfecho o hizo Ud. todo lo que pudo en relación con el cumplimiento del acuerdo? En su caso, ¿se celebró finalmente el juicio, si no se cumplió el acuerdo?

*“*Hubo juicio pero ratificamos en él el acuerdo, yo tuve que ceder, pero de eso se trata en una mediación, así por lo menos se solucionaban las cosas*” (C. 5: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada)¹⁹⁴.

****“*Satisfecho. No hubo juicio*” (C. 10. 1 y 2: ambos, hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada; C. 15. 1 y 2: ambos, hombre denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa, reparación terminada; C. 6: hombre denunciado por dos delitos de maltrato no habitual y una falta de injurias. Mediación directa, no terminada).

¹⁹² Ya en la entrevista de 2007 manifestó que la mediación no había cambiado su visión anterior de la persona denunciada y se mostraba escéptico sobre su responsabilización y evitación de repetir los hechos (C. 3).

¹⁹³ En la entrevista de 2007 declaraba que “a un hijo se le perdona todo” (C. 17 y 18).

¹⁹⁴ Entrevistada en 2007, esta persona reconoce que, sin la mediación, no hubiera reconocido los hechos (C. 5). Entonces indicó que, durante la mediación, la otra persona le pidió disculpas y él las aceptó, además se pudieron discutir las cantidades como vía de reparación económica, si bien manifestó que todas las cantidades “no eran justas”, pero fue una “cuestión de los abogados” y “la cosa era acabar con el asunto cuanto antes”.

*“Al final no se celebró el juicio, nos citaron pero finalmente no se celebró y el acuerdo se cumplió” (C. 5: mujer denunciada por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación directa, reparación terminada (disculpas)).

****Sí (C. 10. 3; C. 19. 3; C. 19. 1; C. 14. 2).

*“Sí, finalmente no hubo juicio y el acuerdo se cumplió” (C. 16. 2: hombre denunciante y denunciado de dos faltas de daños, una falta de injurias y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada).

*“No se llegó a juicio, pero tampoco llegamos a cumplir lo pactado. La otra parte no cumplió (tranquilizar a mi hija, no apareció para hacerlo), y yo tampoco he hecho lo pactado (trabajos sociales). Los mediadores tampoco hicieron nada para asegurar el cumplimiento porque finalmente no fue necesario porque no ha tenido repercusiones negativas el incumplimiento. Hubo un cambio de actitud sin necesidad de insistir en el cumplimiento del acuerdo” (C. 19. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada).

*“En el juicio se aceptó el acuerdo y se cerró el asunto. Sin embargo, la otra persona no ha cumplido el acuerdo. Debía pagar una cantidad en tres meses y no ha pagado ni un euro. Lo prometo por mucho que diga lo contrario el otro. Además le veo que trabaja y puede hacerlo. Una vez fui al Juzgado pero me dijeron que el Servicio de Mediación ya no funcionaba. Los mediadores me llamaron a lo largo del primer mes, pero luego no, en todo caso estoy muy contenta con ellos, fueron muy amables” (C. 2: mujer denunciante de un delito de maltrato familiar, falta de lesiones y falta de daños. Mediación directa, no terminada).

*“El denunciado interrumpió el tratamiento ambulatorio. Luego se le mandó un alejamiento que no cumplió. Ahora está en la cárcel, pero el servicio de mediación y la Ertzaintza siempre nos han apoyado y atendido muy bien” (C. 17 y 18: mujer y hombres denunciantes por delito de maltrato familiar y delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio para superar la drogodependencia del denunciado, hijo de los denunciantes)¹⁹⁵.

*No (C. 14: hombre denunciante de un delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio por drogodependencia. El denunciado fue su hermano).

*“No, no pude asistir al juicio por estar embarazada pero luego no me llegó ningún papel ni fui reparada. Yo firmé en el servicio un acuerdo aceptando las disculpas pero no renunciando a la reparación civil, aunque no me acuerdo muy bien” (C. 5: mujer denunciante por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada (disculpas)).

*“Yo ya había pagado lo que me comprometí, pero luego llegó el juicio y me condenaron a seis meses de cárcel. Los abogados de la otra parte parecieron no tener en cuenta el acuerdo de mediación en sus solicitudes y parecía como si la otra parte se hubiera retractado de haber mediado. El juez no tuvo en cuenta dicho acuerdo y yo fui el único condenado” (C. 5. 3: hombre denunciado por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada).

*“No estuve en el juicio cuando se celebró y no recuerdo si me llegó la sentencia. Él me pidió perdón y yo tuve que pedir perdón cuando yo fui la agredida y lo hice simplemente por quitarme el asunto de encima, pero no me pareció bien pedir perdón” (C. 5. 2: mujer denunciante de delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada).

3. ¿Cree que la mediación en el SMP de Barakaldo le aportó herramientas, técnicas o consejos útiles en el manejo de los conflictos interpersonales?

¹⁹⁵ En 2007 esta persona dijo: “el denunciado ya sabe dónde va a ir si no cumple” (C. 17 y 18).

- *“*Yo siempre he sido partidario de dialogar*” (C. 3: hombre denunciante de un delito de quebrantamiento de condena y falta de injurias. Mediación indirecta simultánea, con acuerdo de compromiso de futuro).
- *“*Sí, antes era más violento, ahora cuando hay broncas con mi hermano*¹⁹⁶, *intento dialogar*” (C. 5: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada).
- *“*Espero que sí*” (C. 10. 1: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada).
- *“*Yo ya las tenía pero creo que puede ser útil para otras personas*” (C. 10. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada).
- *****”*No especialmente*” (C. 10. 3: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada; C. 16. 1: hombre denunciante y denunciado por dos faltas de daños, falta de injurias y falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada; C. 2: mujer denunciante de un delito de maltrato familiar, falta de lesiones y falta de daños. Mediación directa, no terminada; C. 5: mujer denunciante por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada (disculpas); C. 5. 3: hombre denunciado; C. 5. 2: mujer denunciante de delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada).
- *“*Te lo piensas antes de actuar, las leyes son complejas*” (C. 15. 1: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada).
- *****”*Sí*” (C. 15. 2: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada; C. 19. 3: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada; C. 17 y 18; C. 14. 2: hombre denunciado por delito de lesiones contra su hermano. Mediación directa, reparación no terminada con remisión a tratamiento ambulatorio).
- *“*Sí me ayudó a pensar antes de actuar*” (C. 19. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada).
- *“*Sí. Yo ya les dije que simplemente volvería al servicio para sentirme bien, como me hicieron sentir cuando fui*” C. 6: hombre denunciado por dos delitos de maltrato no habitual y una falta de injurias. Mediación directa, no terminada).
- *“*Sí, a mí me sirvió y suelo ponerlo en práctica*” (C. 16. 2: hombre denunciante y denunciado de dos faltas de daños, una falta de injurias y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada).
- *“*Me ha servido para saber calmarse en momentos tensos antes de actuar*” (C. 19. 1: mujer denunciante y denunciado de falta de lesiones y delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada).
- *“*Sí, es mejor arreglar las cosas por otras vías*” (C. 5: mujer denunciada por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación directa, reparación terminada (disculpas)).

4. ¿Qué es lo que recuerda como más positivo de aquel paso por el SMP de Barakaldo?

- *“*El trato de los mediadores*” (C. 3: hombre denunciante de un delito de quebrantamiento de condena y falta de injurias. Mediación indirecta simultánea, con acuerdo de compromiso de futuro¹⁹⁷; C. 6: hombre denunciado por dos delitos de maltrato no habitual y una falta de injurias. Mediación directa, no terminada)¹⁹⁸.

¹⁹⁶ No fue con el hermano con quien tuvo el conflicto que generó la mediación.

¹⁹⁷ Esta misma persona manifestó, en 2007, que no estaba muy satisfecho con la mediación: “Me dijeron que iba a tener mejoras y sólo las ha habido para la otra parte, si bien el trato fue bueno aunque fueron demasiado equidistantes”. Además, percibió una cierta presión de tiempo para llegar a un acuerdo, si bien la valoración de la actuación de los mediadores era positiva. En las respuestas de 2008 ya no hay referencia a una reparación incompleta, como manifestó entonces, ni a la crítica respecto de la equidistancia (C. 3).

¹⁹⁸ En 2007 ya destacó la ayuda de los mediadores ante una situación confusa (C. 6).

- *“*Los mediadores, quienes se preocuparon mucho por el asunto, mostraron mucho interés*” (C. 5: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada)¹⁹⁹.
- *“*La voluntad de los mediadores de ayudarnos y llegar a un acuerdo*” (C. 10. 1: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada)²⁰⁰.
- *“*La profesionalidad de los mediadores*” (C. 10. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada).
- *“*La rapidez y el poco trastorno para la otra persona*” (C. 10. 3: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y un delito de amenazas. Mediación directa, reparación terminada)²⁰¹.
- *“*Los mediadores, todo*” (C. 15. 1: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada)²⁰².
- *“*El encuentro cara a cara*” (C. 15. 2: Hombre, denunciante y denunciado por falta de malos tratos, falta de injurias y falta de amenazas. Mediación directa. Reparación terminada)²⁰³.
- *“*La intención de los mediadores es muy buena*” (C. 16. 1: hombre denunciante y denunciado por dos faltas de daños, falta de injurias y falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada)²⁰⁴.
- *“*Todo, en general*” (C. 19. 3: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada)²⁰⁵.
- *“*La amabilidad y el trato de los mediadores que hicieron muy bien su trabajo*” (C. 19. 2: hombre denunciante y denunciado por un delito de lesiones y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada)²⁰⁶.
- *“*Los mediadores fueron muy amables. Los días que no podía dejar a mi hija con nadie, no les importó que fuera con ella*” (C. 2: mujer denunciante de un delito de maltrato familiar, falta de lesiones y falta de daños. Mediación directa, no terminada)²⁰⁷.
- **“*El poder abrirnos a los mediadores, contarles las cosas*” (C. 17 y 18: mujer y hombres denunciantes por delito de maltrato familiar y delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio para superar la drogodependencia del denunciado, hijo de los denunciantes)²⁰⁸.
- *“*El trato de los dos psicólogos (mediadores). Los implicados no teníamos mucho que decirnos pero en el juicio no hubiésemos llegado a ningún acuerdo*” (C. 16. 2: hombre

¹⁹⁹ En su día, según indicó en la entrevista de 2007, participó en la mediación con el objeto de agilizar el proceso y acabar cuanto antes con el asunto, pero no es esa agilización lo que, en 2009, recuerda como más positivo (C. 5). Entonces manifestó también su gran satisfacción con la actuación de los mediadores, “si bien le habían insistido en mediar cara a cara”. Ahora, en 2009, no recuerda o no insiste en este aspecto.

²⁰⁰ En 2007 indicó que lo que más le gustó de todo el proceso fue que “era menos frío y se acercaba la justicia a la gente” (C. 10. 1).

²⁰¹ En 2007 consideró un poco violento el encuentro cara a cara, pero “necesario” (C. 10. 3). En todo caso, no es el encuentro directo lo que evoca, en 2009, como aspecto más positivo, al menos en su respuesta a nuestro cuestionario.

²⁰² En 2007 esta persona identificó como lo más positivo de su participación en la mediación el hecho de que la otra persona “reconociese que no le amenacé, ni agarré intencionadamente” (C. 15. 1).

²⁰³ Preguntado por lo más positivo de su participación, en 2007, el entrevistado respondió “ver que la persona ha sido más dialogante que cuando le puse la denuncia” (C. 15. 2).

²⁰⁴ Se trata de una de las pocas respuestas donde se desglosa un aspecto positivo y negativo (véase en la siguiente pregunta).

²⁰⁵ En 2007 aceptó participar por “no meterse en problemas de juzgados y abogados en un asunto que no era grave”. Entonces ya destacó como lo más positivo “los dos mediadores, atentos, agradables, con capacidad de escucha, profesionales” (C. 19. 3).

²⁰⁶ En línea con esto, en 2007 aceptó participar porque le “pareció interesante pensar las cosas en frío”. Entonces destacó como aspecto más positivo “tener la posibilidad de arreglar las cosas positivamente” (C. 19. 2).

²⁰⁷ En 2007 recordaba como lo más positivo “el evitar el mal trago del juicio” (C. 2).

²⁰⁸ Lo que más valoró en 2007 es que la otra parte dijese la verdad (C. 17 y 18).

denunciante y denunciado de dos faltas de daños, una falta de injurias y una falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada²⁰⁹.

*“*Recuerdo todo en general como positivo*” (C. 19. 1: mujer denunciante y denunciado de falta de lesiones y delito de lesiones. Mediación directa, reparació no terminada).

*“*Lo positivo es que arreglamos el asunto sin que se celebrese el juicio*” (C. 5: mujer denunciada por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación directa, reparación terminada (disculpas))²¹⁰.

*“*La comprensión de los mediadores*” (C. 14: hombre denunciado por delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada con tratamiento ambulatorio)²¹¹.

5. ¿Y algo negativo o que menos le haya gustado?²¹²

*“*Lo negativo es que se me insistió en dar otra oportunidad a esta persona y no sirvió de nada*” (C. 3: hombre denunciante de un delito de quebrantamiento de condena y falta de injurias. Mediación indirecta simultánea, con acuerdo de compromiso de futuro).

*“*No salí con buen cuerpo porque la otra parte no reconoció los hechos, ni se disculpó. La mediación es mejor que los juicios, he ido a varios, pero tampoco le veo un gran beneficio*” (C. 16. 1: hombre denunciante y denunciado por dos faltas de daños, falta de injurias y falta de lesiones. Mediación directa, reparación terminada).

“*El impago es lo negativo. La otra parte se comprometió a pagar una cantidad en tres meses. Quizá debiera haberse obligado al pago delante de los mediadores de forma periódica*” (C. 2: mujer denunciante de un delito de maltrato familiar, falta de lesiones y falta de daños. Mediación directa, no terminada)²¹³.

*“*No tengo recuerdos positivos, sin más*” (C. 14: hombre denunciante de un delito del lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio por drogodependencia. El denunciado fue su hermano)²¹⁴.

*“*Lo malo es que no haya servido la mediación para evitar que nuestro hijo termine en prisión*” (C. 17 y 18: mujer y hombres denunciantes por delito de maltrato familiar y delito de lesiones. Mediación directa, reparación no terminada consistente en un tratamiento ambulatorio para superar la drogodependencia del denunciado, hijo de los denunciantes).

*“*Lo único malo que recuerdo es el haber tenido que ir tantas veces, pero bueno*” (C. 19. 1: mujer denunciante y denunciado de falta de lesiones y delito de lesiones. Mediación directa, reparació no terminada).

*“*No me gustó encontrarme cara a cara pero al final mereció la pena*” ((C. 5: mujer denunciada por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación directa, reparación terminada (disculpas))²¹⁵.

*“*Los mediadores no me parecieron competentes porque entendí que lo que se hablaba en mediación era secreto o privado y finalmente le pasaron la información a la jueza. Me dijeron que era dialogar y la jueza dijo que entendía que yo no quería indemnización, pero yo en ningún momento renuncié a esa indemnización. Los mediadores me parecieron*

²⁰⁹ En 2007 destacó que la mediación es un proceso “rápido y no agresivo, como el juicio”. También dijo que no salió contento, aunque los mediadores se portaron fenomenal. Manifestó que él pidió disculpas y la otra parte no, no reconoció algunos hechos y no quiso darle la mano, “tenía que haber ido a juicio” (C. 16. 2). Sin embargo, en 2009 no parece que haya tan mal sabor de boca ya que no menciona estos extremos.

²¹⁰ En 2007 indicó que lo más positivo fue “intentar solucionar el problema” (C. 5: mujer denunciada).

²¹¹ En 2007 ya destacó este aspecto, así como el poder sincerarse con su hermano agredido (C. 14. 2).

²¹² Si no se registra la respuesta significa que los entrevistados no consideraron que hubiese cuestión alguna para reseñar en este sentido.

²¹³ En 2007, respecto del sentimiento de reparación, decía que “se verá más adelante si consigo olvidar el tema. Esto es más importante que el tema económico” (C. 2).

²¹⁴ Esta persona tampoco fue muy entusiasta en 2007. Decidió participar porque “se lo sugirieron”. Después de su participación no había cambiado la imagen de la otra parte y pensaba que la mediación no había servido para nada y que el denunciado (su hermano) iba a seguir igual (C. 14).

²¹⁵ En 2007 indicó que no le preocupaba encontrarse cara a cara, pero ya manifestó que lo más negativo fue encontrarse con la otra persona. Dijo que el encuentro le ayudó para algunas cosas. Ha sido bueno para dialogar, pero ella dice una cosa y yo otra. Supuestamente pedimos disculpas” (C. 5: mujer denunciada).

muy novatos” (C. 5: mujer denunciante por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada (disculpas))²¹⁶.

*“*No tengo nada positivo, quiero olvidarlo. No quise hablar con los mediadores después, sólo olvidar todo el asunto ya que no sirvió para nada*” (C. 5. 3: hombre denunciado por delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación económica terminada)²¹⁷.

*“*Me pareció que se pusieron más de la otra parte. Yo era la víctima y parecía que le apoyaban más a la otra parte*” (C. 5. 2: mujer denunciante de delito de lesiones y tres faltas de lesiones. Mediación indirecta simultánea, reparación terminada)²¹⁸.

4. 3 Análisis de los resultados. Contrastes respecto de la primera entrevista realizada en 2007

Incluso las pocas personas que, en 2007, no se mostraron muy satisfechas con el resultado de la mediación, año y medio después, lo que recuerdan como aspecto positivo es el buen trato con los mediadores. No se recuerda como positivo la intervención del juez, letrado, abogado o fiscal, sólo de los mediadores, si bien se trata de una pregunta específica sobre “el paso por el SMP”. Del recuerdo negativo destaca el posible incumplimiento del acuerdo.

5. RECAPITULACIÓN

Esta recapitulación abarca algunas reflexiones concretas sobre los resultados de las entrevistas realizadas en 2008 y 2009, tanto si fue la primera vez de contacto como si se trató del recontacto en el caso de Barakaldo.

Rol denunciante/denunciado. En nuestra investigación, particularmente para denuncias cruzadas, se llega a conclusiones parecidas a las indicadas por la APDHA (2007, 34) para menores: “En un alto porcentaje de expedientes de mediación²¹⁹, no aparece clara la diferencia entre menor infractor y víctima, sobre todo en los casos de mediación entre menores, pues en muchas ocasiones, aunque el denunciado no haya planteado denuncia exponiendo su visión de los hechos, es, junto con el denunciante, parte implicada en un mismo conflicto en el que ambas partes comparten responsabilidad en los hechos denunciados por el segundo”.

Para muchos delitos que no son objetivamente graves y algunos fuertemente marcados por el contexto relacional, el papel de denunciante y denunciado es intercambiable.

²¹⁶ En 2007 la opinión era más favorable y, como más positivo, se indicaba que “se había abierto una vía para que se solucionase pronto” (C. 5: mujer denunciante).

²¹⁷ En 2007 era más favorable y destacaba la posibilidad de hablar y ver las versiones. Se decidió a participar por intentar encontrar una solución, después de tanto tiempo, y evitar el juicio (C. 5. 3).

²¹⁸ Curiosamente, en la entrevista de 2007 no se destaca nada negativo y sí como positivo hablar entre las dos partes para llegar a un acuerdo y quedarse ella a gusto consigo misma (C. 5. 2: mujer denunciante).

²¹⁹ En la evaluación interna de la APDHA consta que se han examinado 241 expedientes en que ha habido mediación, entre 2004 y 2006, en el Juzgado de Menores de Córdoba.

Garantías jurídicas en relación con la voluntad y capacidad de las partes. No se advierten vulneraciones, si bien sobre estos aspectos deben considerarse las opiniones posteriormente reflejadas de letrados y otros operadores jurídicos.

Satisfacción de las víctimas / Reducción de la victimación. Este extremo parece verificarse.

Encuentro. Swanson explica que, tras veinticinco años de investigación en justicia restaurativa en EE. UU. y otros países que se incorporaron más tarde, los resultados muestran que la mayoría de las víctimas puede ser reticente al encuentro directo con el victimario, pero entre el 80-90% de las que lo hacen se benefician de ello (2008). Este porcentaje se mantiene en el tiempo, la cultura y la gravedad delictiva y se relaciona con el carácter voluntario y seguro de la mediación. Los motivos que llevaron a las víctimas a aceptar el encuentro van desde la voluntad de aclarar ciertos aspectos de la victimización con el infractor, pasando por querer cerrar página, preocuparse por el victimario, mostrar el impacto del delito, obtener reparación simbólica, hasta iniciar un proceso de perdón. Estas conclusiones respecto de los efectos positivos del encuentro, incluso con cierta independencia del resultado, parecen verificarse en nuestro estudio.

Satisfacción de los victimarios/Responsabilidad activa. Rodogno se refiere a la complejidad de las variables culturales, situacionales, relacionales e individuales que pueden condicionar que un proceso de mediación grupal penal resulte humillante para el victimario (2008). De nuestro estudio no podemos decir que se haya incurrido en este riesgo para el conjunto de las mediaciones. Por otra parte, la mayor parte de las personas denunciadas obtienen beneficios jurídicos de su participación en la mediación, si bien se constata cierta incertidumbre a la espera de la postura final del fiscal y la resolución final.

La mediación como experiencia de justicia. Diversos autores han desarrollado el concepto de justicia como una necesidad humana básica para el desarrollo individual de las personas involucradas en los conflictos, principalmente de las víctimas, y para el desarrollo social (Taylor 2006), considerando la teoría de la motivación humana del psicólogo Abraham Maslow. Independientemente de la regulación o conceptualización jurídica de la mediación penal, las partes implicadas la viven como una experiencia de justicia.

Ser escuchado. La mayor parte de las personas víctimas y/o infractoras tienen un interés común, que valoran en la mediación, ser escuchadas.

La participación o involucración en la toma de decisiones, junto con un proceso que no sea humillante, pero sí permita responsabilizarse y fomentar la voluntad de reparación que la víctima acepta y la comunidad favorece, parece influir positivamente, según la mayoría de las evaluaciones en la materia (Varona 2008), en la prevención de la victimización y, a la espera de más datos concluyentes, de la reincidencia.

Un proceso orientado a un resultado: la reparación de las víctimas y la responsabilización activa y con apoyo social de los victimarios. La mediación penal no se dirige en cuanto proyecto restaurativo a la solución de los problemas de fondo que han ocasionado la denuncia, sino a la consideración de la multidimensionalidad de aquellos y a la puesta en marcha de mecanismos que eviten su repetición.

Seguimiento por los mediadores del cumplimiento del acuerdo. Este aspecto cobra especial importancia para evitar incumplimientos, reforzar el compromiso de las partes e imprimir cierta fuerza vinculante²²⁰.

La profesionalidad, los recursos personales y la actitud de los mediadores son altamente valorados.

La aceptación de otros operadores jurídicos: el contexto en que se enmarca el SMP. Este aspecto será analizado en el capítulo siguiente.

Compromiso cívico, participación, cohesión social y efectos multiplicadores. Aún deben buscarse indicadores precisos sobre estos extremos. Uno de ellos sería la percepción de protagonismo de las partes que, según hemos visto, es alta.

Asimismo, algunos entrevistados se refieren a la necesidad de una difusión social del trabajo de los SMP. Para que pueda haber participación y compromiso ciudadano con el proyecto debe haber una opinión pública crítica y debidamente informada. En este sentido, la misma previsión de una evaluación externa puede contribuir de forma positiva. Se trata de un

²²⁰ Cfr., con menores, (APDHA 2007, 35).

reto dado el clima actual de populismo penal, en donde ante los fallos, ineficacias e incluso injusticias de un sistema penal, de escasos recursos, se favorece una demanda en la dureza de las penas, sin constatar que ello traiga una disminución de la delincuencia y, fundamentalmente, de la victimización. En este sentido, se está incrementando el desamparo y la frustración de muchas víctimas, al mismo tiempo que se pierden oportunidades en la reintegración social de los infractores.

Otro indicador sería el hecho de que los propios SMP son gestionados por organizaciones que trabajan en el ámbito de la cohesión social, como ocurre en diversos países y, en concreto, en el desarrollo de la justicia restaurativa fuera del ámbito estrictamente penal.

Por otra parte, en este estudio, dado su práctica inexistencia según nuestros criterios, no podemos decir que el desarrollo de conferencias de grupo familiar o mediaciones grupales influya en este aspecto como indicador.

Sí resulta constatable la coordinación y el trabajo en red de los SMP con otros servicios públicos y privados para considerar los problemas de fondo o que afectan a la prevención de los hechos delictivos o la victimización. Esta coordinación sólo será efectiva si estos servicios cuentan con los recursos necesarios y se utilizan eficientemente.

También se aportan datos positivos respecto de la posible involucración de voluntariado en el trabajo de los SMP, según los propios participantes. En todo caso, el voluntariado tiene sentido siempre que sea formado y siempre que actúe como apoyo, no como sustituto, de los mediadores profesionales.

Sobre la crítica al voluntariado en tiempos de crisis, basándose en datos de encuestas domiciliarias en Gran Bretaña y Alemania, Strauß (2008) concluye que en Gran Bretaña se produce más actividades de voluntariado por parte de parados porque en este país se valora más el voluntariado dentro del currículo de la persona. En este sentido, se concluye que debe fomentarse el voluntariado como pieza para la reinserción laboral, es decir, que las actividades de voluntariado se valoren como experiencia de trabajo y de actitud personal. Además, pueden reorientar o introducir a la persona en redes sociales valiosas en la búsqueda de empleo²²¹.

En particular, sobre la **cohesión social** puede indicarse cuatro últimas reflexiones:

-La reintegración social del infractor y de la víctima favorece la cohesión social.

²²¹ Sobre temas de voluntariado, vid. de forma amplia, en <http://www.baketik.org> y www.plataformavoluntariado.org.

-Existe un efecto multiplicador en el manejo de los conflictos personales y sociales por los propios participantes en las mediaciones. Esto se refiere a evitar futuros conflictos entre los implicados y entre otras personas; a la conciencia del problema; al aprendizaje de los recursos sociales existentes; a la aceptación del tratamiento; al crecimiento personal, autoconocimiento, autoestima, autoconfianza; a la negociación; a la participación... (Salaberria 2009²²²).

-Deben articularse sistemas que aseguren la igualdad y la justicia social, en relación con la extensión del programa y los tipos delictivos y contextos seleccionados por jueces y fiscales para su remisión a los SMP: ¿es la justicia restaurativa una justicia centrada en personas excluidas socialmente? En todo caso se pueden apreciar parámetros que indican la accesibilidad y la aceptación de los ciudadanos.

-¿Funcionan los programas de justicia restaurativa como un mecanismo de control social más positivo que la justicia penal dominante (Varona 1998), es decir, con la mínima coerción y una internalización de las normas dentro del respeto a la libertad individual?

²²² Este autor define estos elementos como componentes del éxito terapéutico.

V. EL TRABAJO COTIDIANO DE LOS SMP EN PALABRAS DE LOS MEDIADORES

En ausencia de un estatuto del mediador penal, avalado legalmente o formalmente, en el Proyecto de Mediación se indica que las funciones de los mediadores se ejercerán con neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y objetividad. Estas características se concretarán de forma específica en cada una de las fases de la mediación.

En este capítulo analizaremos las valoraciones, opiniones y percepciones de los mediadores a través de los resultados obtenidos de un cuestionario específico para todos los mediadores y de un grupo de discusión con los cuatro coordinadores.

Hemos obtenido trece respuestas a nuestro cuestionario *on line* para mediadores. Se completaron entre julio y septiembre de 2009. Por tanto, todas las personas mediadoras en el momento del desarrollo de la evaluación externa respondieron a nuestro cuestionario: cuatro desde el SMP de Bilbao y tres desde Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Barakaldo, respectivamente. Para el análisis de las respuestas hemos desglosado por SMP, aunque siempre guiados por el objetivo final del cuestionario: obtener una visión global.

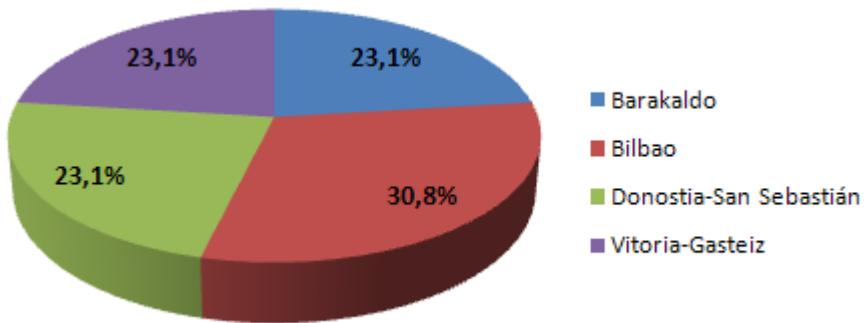
1. CUESTIONARIO PARA MEDIADORES²²³

1. 1 Consideraciones generales. Número y género de los mediadores

Cuando se realizó esta fase de la evaluación externa, en el SMP de Donostia-San Sebastián trabajaban como mediadores dos mujeres y un hombre; en Bilbao, dos hombres y dos mujeres; en Barakaldo, una mujer y dos hombres; y en Vitoria-Gasteiz, un hombre y dos mujeres. Por tanto, tenemos un conjunto de ocho mujeres y cinco hombres, repartidos en los cuatro SMP.

Figura 1 Número de mediadores encuestados por SMP

²²³ Adaptación y ampliación del cuestionario de Miers (2001b). Se han recogido las respuestas tal y como fueron escritas por las personas que contestaron. Se trata de cuestionarios anónimos por lo que se obviará cualquier dato y ordenación de los datos que puedan resultar identificativos. Por otra parte, con un objetivo sistematizador, en ocasiones, se han abreviado las respuestas.



1. 2 Respuestas a las preguntas cerradas

A continuación ofrecemos los datos descriptivos de las respuestas a las preguntas cerradas.

¿Para participar en este proyecto recibió una formación específica?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	12	92,3%
No	1	7,7%
Total	13	100%

Prácticamente el 100% recibió formación específica. Además, al 100% de los entrevistados le gustaría seguir formándose y el 100% se ha sentido partícipe de un “proyecto en construcción” respecto del SMP.

¿Se han sentido apoyados por parte de las autoridades?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	11	84,6%
No	1	7,7%
NS/NC	1	7,7%
Total	13	100%

Prácticamente el 100% se ha sentido apoyado por las autoridades.

Por otra parte, prácticamente el 100% manifiesta suministrar no sólo información oral, sino también escrita a las partes que participan en la mediación. Finalmente, el 100% cree que la mediación directa es más satisfactoria para las partes que la indirecta.

1. 3 Respuestas a las preguntas abiertas

A continuación iremos repasando las respuestas a las preguntas abiertas, que incluyen explicaciones a algunas cuestiones contestadas anteriormente.

A. FORMACIÓN Y MOTIVACIÓN

Comenzaremos con unas breves preguntas sobre su formación y motivación. ¿A qué se dedicaba Ud. antes de trabajar como mediador en este proyecto?

Barakaldo	<i>Era jurista del SAV Bilbao.</i>
Barakaldo	<i>Era mediador en el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) en Madrid.</i>
Barakaldo	<i>Era mediador familiar.</i>
Bilbao	<i>Trabajo dentro del ámbito de la resolución de conflictos (comunitarios y escolares); en ámbito educativo con menores en situación de desprotección; y en mediación penitenciaria.</i>
Bilbao	<i>Trabajaba como supervisor de los servicios de acogimiento familiar que gestiona Hezilan en Álava, dependiente de la Diputación.</i>
Bilbao	<i>Trabajaba en una fundación educativa. Era directora del departamento psicopedagógico (atención a personas con dificultades de aprendizaje, atención y asesoramiento a familias, intervención en conflictos familiares, coordinación de equipos, cursos de formación, elaboración de material...).</i>
Bilbao	<i>Trabajaba con víctimas de violencia de género, como asesora legal. También hice estudios de investigación sobre la ley de inmigración en Canadá desde la perspectiva de género.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Era abogada ejerciente.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Estaba en desempleo. He trabajado contratado como trabajador social.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Colaboraba en la implantación del servicio de Mediación Penal en los Juzgados de Pamplona, además de otras actividades diversas.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Mi formación es la de jurista y por tanto ejercía como abogado en un despacho privado, además de realizar mediaciones familiares para el servicio municipal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Administrativo del servicio de mediación familiar del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Trabajador social y mediador familiar.</i>

¿Por qué quiso participar en este proyecto?

Barakaldo	<i>Para poder participar en el impulso de otras mecanismos de resolución de conflictos.</i>
Barakaldo	<i>Por mi deseo de seguir profundizando en el campo de la resolución de conflictos y más concretamente de la mediación, en un proyecto totalmente diferente de lo que había hecho anteriormente.</i>
Barakaldo	<i>El Director de Ejecución Penal del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco nos invitó a presentar una propuesta de recursos humanos. Me interesó mucho y consideré la gran oportunidad de hacer algo soñado hace años.</i>

Bilbao	<i>Por el interés que me suscita el ámbito de la transformación de conflictos, especialmente en sectores como el penal y el penitenciario. Por el interés en la relativa desjudicialización de determinados conflictos que terminan en denuncia. Porque la mediación es una herramienta que acerca a las personas, que tiene potencial para humanizar el sistema penal. Porque también puede servir para acortar penas de privación de libertad. Y por muchas más razones...</i>
Bilbao	<i>Porque lo consideré un proyecto muy interesante.</i>
Bilbao	<i>Desde que me formé en mediación (familiar), ésta se convirtió en uno de los campos en los que quería continuar mi formación para una futura práctica profesional. Me llegó la oportunidad y, a pesar de mi desconocimiento sobre todo el ámbito judicial, decidí intentarlo.</i>
Bilbao	<i>Porque quiero contribuir a desarrollar una justicia más humana, acercar posturas entre acusado y víctima, ayudar a desjudicializar problemas sociales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Lo conocí a través de unos compañeros y me pareció una vía interesante para explorar y conocer cómo las personas encuentran camino hacia las soluciones que ni tan siquiera habían imaginado. Las soluciones judiciales denotaban insatisfacción con las pretensiones de las partes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Me había formado en mediación y ya llevaba tiempo de voluntario haciendo mediación penal, por lo que me pareció un paso más en este interesante campo.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Me pareció una oportunidad muy inmejorable a nivel laboral, y además quería ver de cerca como resultaba la implantación a nivel oficial del Servicio, ya que en Pamplona el Servicio funcionaba de un modo más informal.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Dentro de las diferentes ramificaciones del derecho siempre me gustó especialmente el derecho penal, además de haber participado durante toda mi formación universitaria como voluntaria en proyectos de prisión, drogodependencia y poblados gitanos, con los que se realizaba una labor continua de resolución de conflictos. Además desde que comencé a trabajar siempre orientaba mi formación complementaria a la mediación en sus diferentes vertientes.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Por la motivación personal en abrir el campo de la mediación y por la mejora de mis condiciones laborales (pasé a jornada completa).</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Es una vieja aspiración en el ámbito penal: que se llegue a acuerdos entre las partes y tenga incidencia en la sentencia penal.</i>

¿Para participar en este proyecto recibió una formación específica?

Barakaldo	<i>Formación inicial a través de un módulo ofrecido por Gobierno Vasco a finales de los años 90 para el proyecto piloto que se realizó en el partido judicial de Vitoria y, una vez finalizado éste continué la formación con el AIEFF, inicialmente encuadrada dentro de un plan de formación del CGPJ para profesionales de los SAVS y, posteriormente de manera voluntaria, finalizando la formación a través del postgrado de Experto Universitario en Mediación Familiar y de Menores por la Universidad de Sevilla.</i>
-----------	---

Barakaldo	No.
Barakaldo	<i>Hubo una preparación conjunta inicial con el Gobierno Vasco y operadores jurídicos de Barakaldo.</i>
Bilbao	<i>He participado en un programa de postgrado en mediación y justicia restaurativa durante un curso (11 meses). También en numerosos cursos y talleres de capacitación en mediación y en justicia restaurativa.</i>
Bilbao	<i>Me he formado como mediador unas 200 horas más la experiencia práctica que pude obtener como voluntario en pastoral penitenciaria, cuando colaborábamos con un Juzgado de Instrucción de Bilbao y en el centro penitenciario de Nanclares de Oca.</i>
Bilbao	<i>Recibí formación por parte de mis compañeros, formación práctica y teórica. Esta formación es continua y referida a los diferentes temas relacionados con la práctica diaria. Sobre todo necesitaba mucha información a nivel del proceso jurídico, de modo que además de la lectura de todos los artículos y libros recomendados por los compañeros, realicé un curso sobre proceso penal y justicia restaurativa desde enero hasta abril de 2009.</i>
Bilbao	<i>Durante el master de criminología, recibí formación teórica y práctica sobre Victimología, justicia restaurativa y mediación penal. También recibí un curso certificado de 100 horas sobre mediación penal en Canadá.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Experto Jurídico en Orientación y Mediador impartido por la UNED. Curso en la Escuela de Mediación de Cruz Roja dirigido principalmente al elemento de interculturalidad. Curso de Verano en GIZEGUNA, sobre resolución de Conflictos. Curso en la UPNA "Educar en y para el conflicto". Experto Jurídico en Migraciones Internacionales. Curso de Mediación Penal del CA Estudio personal sobre derecho penal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>No sé hasta qué punto se puede considerar una formación específica, hice un experto en mediación familiar y adquirí experiencia en mediación penal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sí.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Título de "Mediador Familiar en Procesos de Separación y Divorcio", expedido por la Escuela Vasca de Terapia Familiar. Duración: 270 horas; Módulo IF5 "Métodos y Técnicas de Intervención Individual y Familiar", impartido por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid; Curso "Aplicación práctica de la nueva Ley", organizado por el Consejo Vasco de la Abogacía; y "Seminario de Mediación en Familia: divorcio, nuevo matrimonio, relaciones entre padres e hijos, violencia en la pareja. Un modelo distinto", impartido por D. Eduardo J. Cárdenas, y organizado por la Escuela Vasca de Terapia Familiar.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Curso de formación de mediadores (15h). Curso conceptos de mediación en la resolución de conflictos (80 h).</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Formación específica organizada por el Gobierno Vasco para una experiencia piloto en Vitoria-Gasteiz (Gema Varona, Lupe Sanzberro y Begoña San Martín) en Vitoria-Gasteiz entre los días 14-26 de mayo de 1998, 2 y 17 de junio en Donostia y 23 de junio en Bilbao, siendo en total 22 horas, más las prácticas en el Juzgado de Menores de Donostia los días 15, 16 y 18 de septiembre de 1998. Curso especial de mediador familiar de 180 horas (1999-2001) en la Asociación Interdisciplinaria Española de Estudios de la Familia (AIEEF). Título Universitario de Especialista en Mediación en junio de 2004 por la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid)</i>

Si ha respondido que recibió formación, ¿quién organizó dicha formación?

Barakaldo	<i>Gobierno Vasco, CGPJ, AIEFF, Universidad de Sevilla.</i>
Barakaldo	
Barakaldo	<i>Gobierno Vasco.</i>
Bilbao	<i>Instituto Vasco de Criminología, Saskaton Community Mediation Services, Gernika Gogoratuz, Consejo de la Juventud de Melilla. Gobierno de La Rioja, Sodepaz-Elkarri, Instituto de Sociología Jurídica de Oñati, UPV, Universidad de Regina (Saskatchewan, Canadá), Catholic University of Leuven, Free University of Amsterdam y European Forum for Restorative Justice</i>
Bilbao	<i>Garrebil.</i>
Bilbao	<i>La formación de carácter más informal corre a cargo de los compañeros. La formal estaba organizada por la Universidad de La Rioja.</i>
Bilbao	<i>El Instituto Vasco de Criminología de la UPV, dentro del master en 1997- 1998. Realice un Programa de Intercambio entre Europa y Canadá sobre Mediación, Justicia Restaurativa y Victimología. También un Certificado de Resolución de Conflictos y Mediación de Victima-delincuente (Conflict Resolution and Victim-Offender Mediation) ofrecido por Fraser Region Community Justice Initiatives, Langley, Canadá - Katholieke Universiteit, Leuven, Belgium - Simon Fraser University, Burnaby, Canadá</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Universidad Pública de Navarra, UNED, Universidad Europea de Madrid, Escuela de Formación de Cruz Roja, Colegio de Abogados, Gizeguna.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La Universidad Pública de Navarra y la asociación ANAME.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Entidades de lo más diverso, desde la Cruz Roja, a Baketik, IPES, la UPNA, etc.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Escuela Vasca de Terapia Familiar; Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid; Consejo Vasco de la Abogacía. Además acabo de concluir un Master de Mediación en la Universidad de Sevilla.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Hobetuz (Fundación vasca para la formación profesional continua); Irse Álava.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Gobierno Vasco. AIEF (Madrid). Universidad Pontificia de Comillas (Madrid).</i>

¿De qué modo le gustaría seguir formándose?

Barakaldo	<i>A través de la asistencia y participación en cuantos foros se organizaran sobre justicia restaurativa, que nos permitiera ir mejorando y contrastar nuestras experiencias con las de otros compañeros. A título individual retomar el proyecto de tesis doctoral que registré en 1998 acerca de la justicia restaurativa como paliativo a los procesos de victimización.</i>
Barakaldo	<i>A través de cursos o jornadas específicas que pudieran organizarse dirigidas a los mediadores o a otros trabajadores de nuestro área.</i>
Barakaldo	<i>Violencia de Género, Conferencias.</i>
Bilbao	<i>Me gustaría profundizar en los siguientes ámbitos: Derecho Penal, Derecho Procesal Penal, Derecho Civil, técnicas avanzadas de mediación, técnicas avanzadas en conferencias, diálogos apreciativos, PNL, Psico-drama, otras técnicas psicológicas, Servicios Sociales, etc.</i>
Bilbao	<i>He realizado este años pasado una formación en justicia restaurativa y mediación penal que realiza la Universidad de La Rioja.</i>
Bilbao	<i>A través de cursos semipresenciales o de tipo on line, lectura de libros, asistencia a conferencias o seminarios...</i>
Bilbao	<i>Formación sobre la relación entre el derecho penal y el derecho de extranjería. Encaje penal de la mediación en personas en situación irregular. Técnicas y habilidades en mediación para personas de culturas/nacionalidades diferentes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Acudiendo a seminarios o cursos que estén relacionados con la mediación y de resolución de conflictos. A través de reuniones con compañeros que en la práctica estén trabajando en el campo de la mediación para intercambio de experiencias y realizar recopilación de conclusiones.</i>
Donostia-San	<i>Me gustaría formarme en algún curso que esté dirigido más concretamente a la</i>

Sebastián	<i>mediación penal y poder concretar algunas áreas menos trabajadas en mi formación.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sobre todo en el ámbito de la Psicología, además de en la educación en valores de paz. También me gustaría afianzar conocimientos de derecho penal.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Creo que es necesario reciclarse por dos motivos, uno, para no acomodarse en la forma y método de trabajo y, dos, para conocer nuevas formas de trabajar y experiencias prácticas que se estén realizando en otros lugares. Es necesario un chequeo continuo del desarrollo de nuestro trabajo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Formación que me sirva o me aporte algo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Reciclaje, casos prácticos, etc.</i>

B. PROGRAMA DE MEDIACIÓN REPARADORA

¿Qué cree que pretende este proyecto?

Barakaldo	<i>Posibilitar, con las limitaciones establecidas por la legislación, la devolución a las partes del conflicto en el que pudieron verse involucrados, para que a través de un proceso voluntario de diálogo consensúen la manera de reparar el daño causado y el restablecimiento de la paz social.</i>
Barakaldo	<i>Pienso que, de manera general, se trata de devolver el protagonismo a las personas denunciantes y denunciadas sobre el conflicto que hayan podido tener y sobre la forma en que les gustaría resolverlo. Se trata, por tanto, de darles voz y humanizar los conflictos, en este caso dentro de la justicia, buscando la restauración de lo que se haya podido dañar y la responsabilización de las personas. Por otra parte, también ayuda a descongestionar los juzgados ante el elevado número de denuncias que tienen que resolver, sobre todo en casos en los que la interposición de denuncias se ha cronificado, etc.</i>
Barakaldo	<i>Dar oportunidades de reconocimiento, participación, reparación y humanidad a los protagonistas directos e indirectos de infracciones penales.</i>
Bilbao	<i>Humanizar el procedimiento penal. Acerca a las personas. Transformar conflictos, con soluciones viables. Responsabilizar a las personas, ofrecer un plus pedagógico. Evitar desde la responsabilización personal real el cumplimiento de determinadas penas privativas de libertad. Descongestionar el sistema.</i>
Bilbao	<i>Humanizar la justicia. Dar una opción de resolución de conflictos, diferente para el ciudadano para que sea capaz de resolver sus conflictos de forma pacífica y a través del diálogo.</i>
Bilbao	<i>Creo que es un proyecto pionero en nuestra comunidad autónoma que pretende hacer un hueco a la idea y filosofía de la justicia restaurativa dentro del ámbito judicial imperante. Creo que pretende poner en práctica y validar la mediación como proceso o procedimiento útil para las partes en conflicto. Pienso que pretende, de alguna manera, devolver a los ciudadanos su poder y capacidad de manejar sus conflictos. Como objetivo más lento y ambicioso, creo que está el de, muy poco a poco, modificar la idea generalizada de la ciudadanía de que hay otras formas de "resolver" sus conflictos.</i>
Bilbao	<i>Pretende humanizar la justicia, también expandir el concepto de justicia restaurativa, flexibilizar el sistema penal actual, ofrecer respuestas adecuadas a los problemas sociales/personales/familiares subyacentes en una causa penal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Estudiar las conclusiones que se están elaborando y valorar si la mediación penal tiene cabida dentro de nuestro sistema judicial penal, su encaje desde el punto de vista dogmático y práctico sus consecuencias y el traslado de las mismas al ámbito jurídico penal. Preparación de los mediadores.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Creo que es una apuesta que realiza el Gobierno Vasco para poder estar a la altura de diferentes países europeos y no quedarse relegada en una posible ley de mediación. También desde otro punto de vista tratar de afrontar la justicia de otro modo.</i>

Donostia-San Sebastián	<i>Avanzar en la consecución de soluciones en cierto modo alternativas a la propia justicia convencional, que supongan un mayor grado de satisfacción para las personas que se ven involucradas en los procedimientos judiciales, especialmente para las víctimas, para las cuales se procura una mayor reparación que la que se logra a través de los procesos judiciales ordinarios. Amén de conseguir reducir la carga de trabajo de los juzgados y agilizar al máximo los procedimientos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Devolver a las partes en conflicto la capacidad de resolver sus problemas de manera que quien perjudica a otro se responsabilice de lo sucedido y quien resulta perjudicado sea reparado por ello. Busca una justicia más justa, que focalice en las personas y no en los hechos "jurídicamente" sancionables.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Buscar una alternativa a la justicia tradicional. Dar protagonismo a las víctimas y responsabilizar a los infractores. Evitar la reincidencia, favoreciendo así a los propios implicados como al sistema.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Dar protagonismo a las personas en conflicto para que ellas solucionen dichos problemas y en consecuencia se responsabilicen de los mismos.</i>

¿Cuál cree que es la diferencia entre este proyecto y otros que trabajan con víctimas o con infractores? ¿Y las diferencias respecto de otros programas de mediación que conozca?

Barakaldo	<i>Por un lado, que se trabaja con ambas partes del conflicto; en una lógica que no es la de ganador/perdedor, sino que trata de aunar los intereses y las necesidades de ambos, desde la responsabilización y recursos de cada cual y con una intervención profesional que, respetando las condiciones y tiempos de los mediados, les ayude a superar sus posiciones e identificar sus intereses.</i>
Barakaldo	<i>No conozco en profundidad otros proyectos similares, pero sé que no hay muchos que trabajen con adultos. Sobre los proyectos relacionados con mediación (social-intercultural y vecinal) en los que he participado anteriormente, diré que eran totalmente diferentes, no estaban bajo el paraguas de la justicia. La mediación que se practicaba era mucho más informal, además se realizaban muchas otras actividades que no eran mediación propiamente dicha.</i>
Barakaldo	<i>El enfoque de participación de ambos protagonistas y el carácter no directivo de los profesionales de la mediación.</i>
Bilbao	<i>Aquí trabajamos con personas (cada vez menos con etiquetas). Trabajamos desde una óptica flexible.</i>
Bilbao	<i>La más importante es que la resolución pacífica de los conflictos tiene un reflejo en la resolución penal del expediente. Otra es la rapidez en la resolución del expediente (2 meses o 1 mes, cuando en muchas ocasiones el conflicto se ha originado hace varios años). Por otro lado, la posibilidad de tener un encuentro dialogado es otro de los puntos diferenciales.</i>
Bilbao	<i>Creo que la diferencia fundamental está en la pretensión de que sean las personas (con rol de víctima y de infractor) quienes se enfrenten, a poder ser juntos (mediación directa), a su conflicto y sus efectos y sean capaces de manejarlos. Se pretende que lleguen a entender el comportamiento de la otra persona para poder "superar" más fácilmente lo ocurrido.</i>
Bilbao	<i>La diferencia fundamental es que se trabaja desde una perspectiva integral. Que se trata de ver el problema de una forma más global, desde todos los ángulos y que trata de dar una respuesta satisfactoria para todos los intervenientes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La diferencia principal está en que existen proyectos que trabajan con víctimas o con infractores pero de manera independiente. En la mediación penal se culmina con las partes de manera conjunta. En la mediación el trabajo fundamental es de conseguir que las partes se comuniquen pudiendo o no finalizar su conflicto, pero principalmente es la comunicación lo que se pretende. Con respecto a otros programas de mediación sólo conozco la mediación familiar y, en principio, la comunicación es también el eje de este proyecto con lo cual son muy similares.</i>
Donostia-San	<i>El que en este proyecto se trabaja con ambos a la vez, es decir, víctimas e</i>

Sebastián	<i>infractores. Si consideramos otros programas fuera del ámbito penal, en este caso siempre está presente que el conflicto está judicializado y tiene unas claras consecuencias.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La mayor diferencia que encuentro es que de normal se trabaja con ambos desde ángulos muy diferenciados, desde servicios distintos, que muchas veces no tienen interacción entre sí. Creo que la mediación ofrece mayores cuotas de autonomía a los usuarios y, en la práctica, se actúa con más precisión que otros Servicios. La oficialidad y el respaldo que supone la cobertura dada por el Gobierno Vasco al Servicio es una gran diferencia con respecto a la situación de Navarra, por ejemplo, y redundar en una mejora de la calidad ofrecida a los usuarios.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>La diferente temática que se aborda, ya que tras un conflicto penal subyacen diferentes problemáticas de ámbito laboral comunitario o vecinal, intercultural, familiar..... Por otro lado entiendo que el principio de voluntariedad está algo más constreñido, especialmente en la derivación, ya que es el juez quien deriva. Requiere un conocimiento un poco más a fondo de una materia en principio ajena a la mediación y que es el derecho penal y el proceso criminal.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En la mediación penal tanto la víctima como el infractor obtienen un beneficio. Son ellos los que proponen cómo solucionar el conflicto y no un tercero, por lo que contamos con el reconocimiento y la capacidad de reparar a la víctima como ella deseé. Se escucha a las dos partes por igual. Respecto a la diferencia entre mediación penal y familiar, considero que el proceso de mediación no varía prácticamente en cuanto a normas, contenido, rol del mediador etc., pero considero que sí hay diferencia en cuanto a las consecuencias finales de llegar o no a un acuerdo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En este proyecto lo fundamental es la responsabilización del infractor, la presencia de la víctima y que ellos cara a cara (salvo excepciones) pongan punto final al problema que hayan tenido. Ellos son los protagonistas y es importante darles la oportunidad de hablar, escuchar, explicar y entender.</i>

¿Se han tenido en cuenta las experiencias y resultados de otros proyectos, en concreto, en la CAPV, para diseñar este programa?

Barakaldo	<i>Lo desconozco.</i>
Barakaldo	<i>En la CAPV fue el primero, pero sí se han tenido en cuenta otras experiencias.</i>
Barakaldo	<i>Todo lo que se ha podido, los inicios pausados han permitido diseñar bien el trabajo</i>
Bilbao	<i>Sí. A la hora de diseñar el programa nos basamos en lo anteriormente realizado por otras organizaciones o en otros proyectos</i>
Bilbao	<i>Sí, Barakaldo por ejemplo.</i>
Bilbao	<i>Sí.</i>
Bilbao	<i>Sí, se tuvo en cuenta el servicio de mediación que comenzó en Barakaldo, así como en Vitoria, ya que estos se establecieron en el 2007. Aunque actualmente y dadas las peculiaridades de los juzgados de Bilbao, se ha ido adaptando progresivamente a sus necesidades y expectativas. También se han tenido en cuenta otros proyectos en ámbitos europeos. En la CAPV los actuales servicios son pioneros.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Lo desconozco.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Desconozco ese dato, pero, visto como se proyectó el servicio, entiendo que si fue así.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sí, por supuesto, ya que éste fue el último Servicio de la CAPV en iniciarse, con lo que lógicamente se siguió la estela del resto.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Sí, se ha tenido en cuenta otros proyectos pero especialmente los desarrollados por Julián Ríos (Madrid).</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Lo desconozco.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En el año 1998 se llevó a cabo una experiencia piloto en Vitoria-Gasteiz, auspiciada por Gobierno Vasco. Otras experiencias importantes son las llevadas en Madrid por</i>

	Julián Ríos.
--	--------------

¿Cuáles han sido sus principales funciones dentro del programa?

Barakaldo	<i>Coordinación con los operadores jurídicos (jueces, secretarios, fiscales y letrados) para la incardinación del acuerdo de mediación en el proceso judicial en curso, comediadora de las causas remitidas, junto con mis dos compañeros, redacción de las actas de reparación y demás documentos de comunicación y tramitación necesarios y coordinación con otros recursos (sociales, sanitarios), cuando fuera necesario.</i>
Barakaldo	<i>Citar y realizar sesiones informativas, entrevistas individuales y mediaciones entre víctimas e infractores. Base de datos y seguimiento de casos.</i>
Barakaldo	<i>Generar confianza y respeto en los operadores jurídicos, además de llevar la contabilidad del programa y algunas funciones más de responsabilidad en función de mi condición de miembro de Geuz.</i>
Bilbao	<i>Coordinador Mediador.</i>
Bilbao	<i>Mis funciones son establecer citas, realizar entrevistas individuales y sesiones informativas, además de participar en encuentros de mediación, llevar a cabo seguimientos de los acuerdos con las personas y realizar las memorias pertinentes.</i>
Bilbao	<i>En un principio, mientras estuve en un periodo más de formación, me dediqué sobre todo a tareas de atención telefónica, al contacto inicial con las personas para citarles. Poco a poco empecé a entrar en sesiones y a realizar entrevistas iniciales y mediaciones.</i>
Bilbao	<i>Realizar los contactos iniciales con los letrados de las partes, mantener comunicación constante con estos. Intervenciones directas con las partes en los casos que me han sido asignados, preparar encuentros, realizar encuentros directos y mediaciones indirectas, contactar con los letrados una vez finalizada la intervención para informarles del resultado, coordinar reuniones para celebrar la conformidad entre letrados y fiscalía, recoger expedientes de los juzgados, fotocopiar información relevante para el trabajo de mediación y entregar informes en los juzgados.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Coordinar el programa, tanto a nivel de los propios mediadores intervenientes como las relaciones entre el servicio y Dirección de Justicia, jueces, fiscales y otros servicios, también de mediación. Mediar y divulgación a jueces y fiscales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Desarrollar la labor de mediador, dando quizás un enfoque más social que judicial.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Han sido muy diversas, ya que exceptuando las correspondientes específicamente a la coordinadora, el resto lo hemos asumido casi por igual entre los dos compañeros. Al no haber demasiado volumen de trabajo al principio, nos pareció mejor ganar habilidades en todos los frentes para conocer todo lo posible acerca de los entresijos del proceso mediador y así en el futuro organizar el equipo más adecuadamente.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Salvo las labores puramente administrativas que se realizan por la persona encargada, el resto de labores a desarrollar se realizan indistintamente por los dos mediadores.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Control de expedientes. Citas, registro y tareas administrativas. Recepción de llamadas y atención al público. Atención en primera cita informativa.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Coordinador del Servicio. Mediador.</i>

C. COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES Y OTROS OPERADORES JURÍDICOS

¿Cómo definiría su relación con el resto de los mediadores y el coordinador del equipo?

Barakaldo	<i>De colaboración y confianza</i>
-----------	------------------------------------

Barakaldo	<i>Diría que es muy buena.</i>
Barakaldo	<i>Muy rica, muy intensa, muy viva.</i>
Bilbao	<i>La fortaleza del servicio es el equipo y la relación entre los miembros del mismo</i>
Bilbao	<i>Ágiles y fluidas. Estamos poca gente y esto tiene sus ventajas e inconvenientes.</i>
Bilbao	<i>Pienso que es buena. Una relación de aprendizaje continuo. Como hay perfiles diferentes dentro del equipo, lo cual valoro de una forma muy positiva, podemos enriquecernos todos de la manera de hacer y conocimientos del otro.</i>
Bilbao	<i>Muy buena, hay muy buena comunicación y coordinación. El trabajo en equipo es fundamental para el buen desarrollo del trabajo y para obtener buenos resultados.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Buena, con diferentes apreciaciones según la formación jurídica que resulta importante para comprender la trascendencia jurídicas de ciertas actuaciones</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Me parece fundamental la coordinación entre los distintos mediadores y todo el personal. En un equipo tan reducido y con este tipo de tareas creo que es primordial. En el equipo considero que tenemos una relación coordinada pero aún mejorable, puesto que quedan aspectos por pulir, mejorables, como por otro lado suele ser habitual.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Muy flexible, con mucha autonomía a la hora de la organización y gran nivel de interacción para analizar y trabajar en equipo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Sana y constructiva.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Estupenda.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Excelente. Hay que tener en cuenta que practicamos la comediación y para ello hay que tener un buen entendimiento.</i>

Por favor, explique por qué se siente partícipe de un proyecto en construcción:

Barakaldo	<i>Porque se permite el cuestionamiento y modificación de prácticas y criterios, porque existe el debate y la reflexión y porque existe una predisposición al aprendizaje.</i>
Barakaldo	<i>Si bien es cierto que en mi caso me he incorporado a un proyecto que ya estaba en marcha, he vivido una etapa de amplio crecimiento con lo cual hemos tenido que adaptarnos y me he sentido partícipe de ello.</i>
Barakaldo	<i>Es una experiencia inolvidable haber abierto el camino en Barakaldo, percibir el cambio en todos los operadores jurídicos en una transición que va desde la ignorancia, rechazo, duda, respeto, admiración, otra vez duda, otra vez rechazo.... Todo un placer vivir la respuesta día, me da fuerzas para seguir luchando.</i>
Bilbao	<i>El proyecto no está, ni mucho menos, consolidado. Cada día lo estamos construyendo entre el equipo de mediación y los diferentes operadores jurídicos: especial importancia tiene el trabajo entre el equipo y la fiscal coordinadora.</i>
Bilbao	<i>Hemos iniciado el programa desde cero en el terreno, es decir desde localizar los despachos a establecer las dinámicas de trabajo, darse a conocer ...</i>
Bilbao	<i>Sí me he sentido partícipe. He estado casi desde el principio en la puesta en marcha del proceso, viviendo los obstáculos que ha habido que superar. He compartido y comparto la ilusión por estar en un proyecto novedoso que se va construyendo un poco día a día.</i>
Bilbao	<i>Sí, es un proyecto innovador en un sistema muy rígido y muy reacio a cambios, por tanto es interesante este reto de humanizar la justicia.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Era un proyecto nuevo pero en el que se nos ha dejado participar aportando nuestra experiencia y nuestros trabajos y se han elaborado pautas de trabajo a partir de las mismas.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Dado que este tipo de servicios sólo figuran en determinadas comunidades del Estado y que en algunas es incluso un proyecto piloto, estar en él nos convierte en partícipes de este "proyecto en construcción".</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Y ha sido especialmente gratificante y bonito. Se percibe muchas veces la sensación de que estamos poniendo los pilares de algo nuevo, de una nueva forma de relación</i>

	<i>entre los ciudadanos y la justicia penal por un lado, y de los propios implicados en las causas penales por otro lado.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Al ser proyectos piloto, y con pocas experiencias a comparar, es importante cómo se desarrolla para ver los resultados y los diferentes caminos que en el futuro se pueden seguir. El proyecto inicial se ha ido retocando y completando con los resultados de cada partido judicial y aún sigue en construcción.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Se ha contado conmigo en todo momento.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>A pesar de haber alguna experiencia anterior, la llevada a cabo en este proyecto es novedosa y en cierto modo pionera.</i>

¿Qué aspectos destacarían del apoyo recibido por las autoridades del Gobierno Vasco impulsoras del proyecto?

Barakaldo	<i>Por la actitud de escucha que han mantenido tanto los directores, como los técnicos, creo que existe una voluntad sincera de apoyo, pero desconozco si otras prioridades podrían condicionar la dotación de los recursos necesarios al SMP para su desarrollo.</i>
Barakaldo	<i>Desconozco el nivel de apoyo que el proyecto ha tenido desde sus inicios.</i>
Barakaldo	<i>Siempre quieres más, pero están cercanos y comprensivos, va progresando a mejor. No tengo quejas.</i>
Bilbao	<i>Gracias al impulso de Gobierno Vasco estamos donde estamos. Sin el apoyo de la Dirección de Ejecución Penal (ahora Dirección de Cooperación con la Justicia) no habría sido posible este proyecto tal y como está diseñado.</i>
Bilbao	<i>Se han personado en algún momento en el servicio y así lo han manifestado.</i>
Bilbao	<i>La relación con el director de Ejecución penal ha sido cercana y se ha notado su interés e ilusión en el proyecto.</i>
Bilbao	<i>Los salarios no son correspondientes al trabajo realizado, lo cual parece ser un síntoma de la poca valoración que se tiene del trabajo de mediación que hacemos. Quizá el Gobierno Vasco no comparte la misma visión y aspiración de crecimiento que se tiene desde el servicio.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Han pedido nuestra valoración sobre lo que se estaba haciendo. Se ha contado con nuestras aportaciones para ampliar el programa a otros ámbitos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sobre todo cuando se produjo la instauración del servicio, que era cuando creo que mayor apoyo hacia falta, siempre hemos contado con ese apoyo. Una vez que el servicio se ha ido consolidando hemos tenido menos contacto, pero no por ello un menor apoyo ya que, en el momento que lo hemos requerido, lo hemos tenido.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Bastante, probablemente la sensación nunca será suficiente, ya que siempre quedan demandas no respondidas, como el tema de la ubicación del Servicio, por ejemplo; pero en líneas generales sí se ha percibido el respaldo gubernamental. Esperemos que el actual equipo de Gobierno mantenga la misma línea de los antecesores.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Por la ilusión y dedicación de quien ha creído, "desde las entrañas", en que existe otra forma de hacer justicia y ha apostado todo por que funcione.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Apoyo incondicional por parte de Gobierno Vasco, muy especialmente de Xabier Etxebarria²²⁴. Nos supo trasmitir su ilusión y confianza en el proyecto y por supuesto sus conocimientos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>La iniciativa del Gobierno Vasco ha sido fundamental en la puesta en marcha del Proyecto. Sin ellos esto no sería una realidad.</i>

¿Cómo describiría el trabajo conjunto con los abogados, secretarios judiciales, fiscales y jueces participantes en el programa?

Barakaldo	<i>En general, bueno, de cooperación.</i>
-----------	---

²²⁴ Director de Ejecución Penal en el anterior Gobierno.

Barakaldo	<i>En mi caso no tengo mucho contacto con los operadores jurídicos, pero mi opinión es que muchos desconocen la mediación o desconfían de ella. Por otra parte hay otros que conocen lo que estamos haciendo y confían en nosotros.</i>
Barakaldo	<i>Muy duro e intenso, lleno de tensiones y gestos amables también; en continua elaboración, con mucha cercanía y respeto por parte de "nuestras juezas" y duro trabajo con abogados. Fiscalía está siendo muy muy generosa y cercana.</i>
Bilbao	<i>FUNDAMENTAL Sólo desde el trabajo conjunto con los operadores jurídicos podemos construir diariamente este proyecto.</i>
Bilbao	<i>Duro, en general, aunque hay de todo. Desde operadores jurídicos muy accesibles y colaboradores hasta justo lo contrario.</i>
Bilbao	<i>Creo que es una tarea difícil que exigirá mayor colaboración entre todos. Entiendo que el mediador es una figura nueva dentro de este contexto y por tanto que haya personas que, en un principio, puedan tener ideas erróneas sobre su papel, por lo que la colaboración puede verse mermada. Pienso que el conocimiento es clave para la aceptación de la mediación dentro del proceso judicial, aceptación que considero punto de partida para una verdadera colaboración. Echando la vista atrás de cómo era este trabajo conjunto inicialmente, tengo que decir que ha cambiado mucho y que cada vez es mejor.</i>
Bilbao	<i>Bueno en general. Es necesaria una colaboración estrecha entre todos los operadores jurídicos para que el servicio funcione y para que los usuarios obtengan los mejores beneficios.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Pro el momento muy bueno y con muy buenas intenciones.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>En general creo que ha sido un trabajo facilitador. Ha sido algo costoso el contacto con todos, excepto con los abogados, supongo que por la carga de trabajo a la que se ven sometidos. Creo que la falta de tiempo ha sido la mayor traba. Los abogados en general han estado a favor de la mediación, quedándose al margen de la mediación hasta la conclusión de ésta en muchos de los casos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Muy positivo y bastante fácil en algunos casos, puesto que ya tenían una muy buena predisposición respecto del Servicio. Pero creo que hemos abierto camino en otros juzgados y que nos estamos ganando la confianza de otros órganos que en un principio eran más ajenos a nuestra labor.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Los diferentes operadores jurídicos son imprescindibles en la mediación ya que su trabajo es necesario para completar satisfactoriamente el proceso y, cuando se da, la experiencia es positiva, aunque si constatamos que la carga de trabajo del día a día hace que a veces no se tenga una relación más estrecha con los diferentes operadores jurídicos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Jueces y secretarios judiciales muy desigual, dependiendo del juzgado. En cuanto a los abogados, colaboración. Fiscales casi inexistente.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En general muy bueno con excepciones puntuales como puede ser algún Juzgado concreto.</i>

¿Cómo podría mejorarse la colaboración?

Barakaldo	<i>Por parte de jueces, secretarios y fiscales, con mayor implicación del CGPJ, de las fiscalías de los TSJ/Fiscalía del Estado, con directrices y recomendación de que favorezcan su implicación en los procesos de mediación y ofrezcan respaldo, para superar las reticencias que, la falta de regulación legal de la mediación penal de adultos, suscita entre alguno de sus miembros.</i>
Barakaldo	<i>Haciendo más difusión entre ellos.</i>
Barakaldo	<i>Planificando encuentros periódicos, y compartiendo los diferentes estilos de derivación y selección de casos que tienen... así como la percepción que tienen de los resultados pues ellos también están con los mediados muchas veces.</i>
Bilbao	<i>Con más reuniones de coordinación con jueces y secretarios. La colaboración con fiscalía está bastante consolidada -ya que hay una reunión semanal para despachar</i>

	<i>los asuntos de mediación-. Sería conveniente continuar promocionando la mediación entre los abogados a través de acciones de sensibilización (charlas, artículos) realizadas conjuntamente con el Colegio de Abogados.</i>
Bilbao	<i>Con resultados. Con más trabajo institucional. Más divulgación, entre operadores. Ya lo hubo en su día pero debería ser una tarea con más continuidad. Informando de los resultados, por ejemplo. No olvidemos que somos un programa que acaba de empezar...</i>
Bilbao	<i>Como ya he dicho, creo que el conocimiento es imprescindible para lograr la colaboración. Conocimiento de las bases y fundamentos de la mediación, así como de sus efectos y resultados. Es un proyecto que necesita "ganarse" la confianza de todos los que estamos implicados en él.</i>
Bilbao	<i>Conociendo más el funcionamiento del servicio, desmitificando el sistema actual de justicia penal y priorizando los intereses de la víctimas y de los acusados sobre los operadores jurídicos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Creando una comisión con participación de todos los operadores que intervienen para intercambio de propuestas, esto a nivel general. A nivel más local el trato diario y las reuniones son las formulas, para estar en contacto con todas las partes y conocer las demandas de los mismos y recoger aportaciones de las experiencias.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Considero el tiempo un factor primordial. Tal vez habría que buscar agentes judiciales que dedicaran un tiempo a los asuntos de mediación y un refuerzo para poder dedicar a la mediación un cierto tiempo.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sería interesante programar reuniones con personal de los diversos juzgados: jueces, secretarios, por separado, para que los que no participan todavía vean las ventajas y posibilidades del Servicio, contadas por sus propios compañeros, además de pulir las cuestiones procesales que lleva aparejada la derivación de los expedientes al Servicio. También será beneficioso que conozcan la estadística anual para ver la incidencia de la mediación en otros lugares de la CAPV.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Disminuyendo la carga de trabajo de todos los operadores jurídicos y con reuniones periódicas de coordinación y valoración de los trabajos realizados.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Buscando la forma de que entiendan la esencia de la mediación. Creo que hay desconocimiento.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Tener contactos periódicos, ofrecer información sobre los resultados y dotarnos de una Ley que nos ampare.</i>

D. CONTACTAR CON VÍCTIMAS E INFRACTORES

¿Cuáles han sido las principales dificultades para contactar con las víctimas y los infractores y cómo podrían salvarse?

Barakaldo	<i>Falta de datos de localización (teléfonos de contacto y direcciones cambiantes). En estas ocasiones solicitamos al Juzgado la práctica de diligencias de averiguación de domicilio.</i>
Barakaldo	<i>Generalmente conseguimos contactar. A veces el contacto que nos da el Juzgado es erróneo o ha cambiado y en otras pocas ocasiones la persona rechaza las llamadas por desconocimiento o quizás por sentirse intimidado al llamarles desde el palacio de justicia.</i>
Barakaldo	<i>Necesitamos más teléfonos, vamos profundizando en la colaboración con el Juzgado para la identificación de las personas... Nuestros teléfonos tienen número privado-oculto y esto entorpece.</i>
Bilbao	<i>Con las personas imputadas a veces tenemos problemas porque sus datos no están actualizados (especialmente los teléfonos móviles). Una opción es implicar al Juzgado para que, a través de una orden de búsqueda, solicite a la Ertzaintza que encuentre a esa persona.</i>
Bilbao	<i>Generalmente los datos de los expedientes no son del todo exactos.</i>

Bilbao	<i>Aunque parezca mentira, el contacto inicial es a veces más complicado que la mediación en sí. En muchas ocasiones los teléfonos facilitados por el Juzgado es erróneo o lo han cambiado... Ante esto, últimamente estamos intentando contactar por correo a través de una carta con una fecha dada para una primera entrevista. En muchos casos está resultando.</i>
Bilbao	<i>Los teléfonos de contacto que puedan aparecer en la causa penal son obsoletos a veces, dada la lentitud del proceso penal²²⁵, otras veces no son reales (las partes ofrecen un teléfono erróneo). Se podría evitar o mejorar esta dificultad comprobando la veracidad de los teléfonos, solicitando un teléfono fijo en todo caso, etc.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Possiblemente el cambio de direcciones o teléfonos sin que se hayan comunicado a los Juzgados. Comprobar que los datos están vigentes y si no es así utilizar los mecanismos para averiguación de domicilios.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>En ocasiones con personas extranjeras la falta de un número de teléfono y de una dirección ha hecho imposible el contacto con ellos. Lo único que se me ocurre es el mayor número posible de teléfonos y direcciones que se pueda conseguir de las partes, además de contactos con entidades como Caritas, Cruz Roja, etc. que puedan facilitarnos datos de usuarios.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La falta de teléfonos y direcciones. Es una pérdida de tiempo que nos envíen expedientes en los que no tienen ninguna dirección. A veces conseguimos localizarlos a través de organismos como Proyecto, Martutene, Cruz Roja... Deberían enviar solo los que tienen domicilio más o menos conocido. Otra dificultad es el hecho de que aparezca número privado al llamar desde la oficina del Servicio porque mucha gente no lo coge. Compramos un móvil para que aparezca número y lo solventamos así. En general es bastante más sencillo localizar a los que están en Instrucción por el poco tiempo transcurrido.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que no dan teléfonos auténticos o no responden a las llamadas.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>El no poderlas localizar. Creo que pidiendo más datos a la hora de recoger la denuncia, sin ceñirse sólo al DNI.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Ninguna. Casos concretos de información incorrecta.</i>

¿Se les informa oralmente y por escrito, sobre el contenido y los posibles resultados del proceso de mediación, a víctimas e infractores?

Barakaldo	<i>De forma general.</i>
Barakaldo	<i>Casi siempre, la dinámica de confianza en Barakaldo a veces genera que el propio Juzgado no envíe las cartas... o intervengamos antes de que lleguen.</i>
Bilbao	<i>La primera información es por escrito, posteriormente en reunión personal se explica más detalladamente y se solventan las dudas que puedan existir.</i>
Bilbao	<i>Se les envía información del programa desde los distintos juzgados. Además en la llamada de cita inicial del SMP se les informa del programa, la voluntariedad, etc.</i>
Bilbao	<i>Desde el Juzgado se envía una carta que invita a participar en mediación que recoge el contenido de la misma, no se refiere de forma concreta a los posibles los resultados del proceso. La información aportada inicialmente en la primera sesión (sesión informativa) tiene carácter exclusivamente oral, no se da nada por escrito.</i>
Bilbao	<i>El Juzgado envía una carta informativa a las partes, y después hay un contacto telefónico inicial por parte del SMP y una sesión informativa inicial donde se les informa de nuevo sobre el proceso de mediación y el encaje penal que tiene, además de informar al letrado</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Hay una primera información más general y posteriormente cada fase vuelve a ser explicada sobre los resultados finales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Las partes reciben una carta del Juzgado donde se les explica en que consiste el proceso. Además una vez que vienen al servicio se les informa oralmente y se les</i>

²²⁵ En el estudio del Centro de Investigaciones Sociológicas de noviembre de 2008, alrededor del 40% de los ciudadanos consideraba que la justicia funcionaba mal o muy mal y el 80% criticaba su lentitud.

	<i>invita a firmar el "documento de consentimiento informado" y se les hace entrega del "documento de guía explicativo".</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Somos muy rigurosos con la firma del consentimiento informado y nos tomamos bastante tiempo para aclarar los principios del proceso, especialmente el tema de la voluntariedad y confidencialidad, aunque este último en muchos casos es difícil de trabajar. Intentamos también avanzar con respecto a los posibles resultados y sus repercusiones, pero si tienen asistencia letrada en la causa, en todo momento les remitimos a ellos para que les consulten.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Es imprescindible que entiendan las bondades de la mediación pero a la vez que no es la panacea del siglo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>La coordinación con los Juzgados en este apartado es manifiestamente mejorable.</i>

¿Qué opina sobre los criterios para remitir los casos a mediación? ¿Se envían los casos adecuados? ¿Cree que deberían incluirse otros, especialmente casos más graves?

Barakaldo	<i>Salvo excepciones, creo que existe la creencia entre los operadores jurídicos de la idoneidad de la mediación para conflictos menores (faltas), con relaciones previas entre las partes, así como para los casos de interviniéntes recalcitrantes. En no pocas ocasiones se derivan casos de difícil si no nula posibilidad de resolución, supongo que con voluntad de quemar hasta el último cartucho, con personas con diagnósticos psiquiátricos graves, sin contención médica o incapacidad manifiesta para la toma de decisiones. Son menos las ocasiones en que se derivan delitos, supongo que por inseguridad.</i>
Barakaldo	<i>Los criterios son muy poco claros. Nos llegan muchos casos con muy poco contenido penal, como los de incumplimiento de convenio regulador en familias, casos que son más bien para mediación familiar. Sí creo que debería haber casos más graves con mayor contenido restaurativo.</i>
Barakaldo	<i>No hay duda que anhelamos casos más graves. Existe un porcentaje interesante de casos que son enviados con objetivo de agilizar su agenda... Todo puede mejorarse, pero hacen muchos esfuerzos y en muchas ocasiones comparten la decisión y quieren saber nuestra opinión... y el hecho de que las propias juezas vengan al SMP dice mucho.</i>
Bilbao	<i>Creemos que no tenemos que tener en cuenta tanto los hechos penales como las circunstancias personales. Hemos realizado mediaciones en casos penalmente bastante graves con buenos resultados.</i>
Bilbao	<i>En principio nos derivan tanto delitos como faltas. Hay varios juzgados que derivan casos más graves que otros juzgados. Creo que la mediación puede albergar casi cualquier tipo de conflicto. Aunque depende de la persona implicada.</i>
Bilbao	<i>Creo que en general los criterios son buenos, aunque quizás debería perderse un poco el miedo a derivar casos más graves. Seguramente, según vayan ganando confianza en el proceso, se lo empiecen a plantear. Hay que tener en cuenta que a pesar de que los criterios sean buenos y a priori los casos derivados puedan parecer adecuados, contamos con la voluntariedad de las partes para poder iniciar el trabajo.</i>
Bilbao	<i>Los criterios generales establecidos no limitan excesivamente y dan pie a que se envíen casos adecuados. En la práctica cada juzgado tiene un criterio particular que atiende a la percepción personal del juzgador de lo que significa la mediación. Hasta el momento en Bilbao se han enviado casos diversos, que refuerzan la idea de que la mediación es viable independientemente de la tipología penal. A veces la información escrita (la causa) no da demasiada información sobre las condiciones subjetivas de las personas, siendo esto lo fundamental para una buena resolución del conflicto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Algunos juzgados se limitan a enviar asuntos de menor entidad penal y con relaciones personales de por medio. Otros siguen el catálogo que se les ha entregado y personalmente creo que no es la tipología delictual la que deba impedir la mediación sino otros aspectos relacionados con las partes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Cada Juzgado sigue sus propios criterios a la hora de derivar los casos. Por poner un ejemplo hay un Juzgado que sólo deriva casos relacionados con familia o con vecinos.</i>

	<i>En esta caso creo que los casos pueden ser ampliables a otro tipo de delitos. Desconocemos los casos que están tramitando en el Juzgado por lo que es difícil saber si los derivados son o no los adecuados de todos los que tienen. En general son casos mediabiles. Apenas hay limitaciones en el tipo de delitos que pueden derivarse a mediación, por lo que considero que se deberían incluir casos más graves.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Creo que deberían ampliarse, a la vista del buen funcionamiento en los casos más graves, también a otro tipo de delitos. A veces los más leves, como son los de faltas por temas familiares o vecinales, llevan aparejado un trabajo inversamente proporcional en tiempo y esfuerzo al resultado conseguido con los más graves, para los que paradójicamente no es necesario invertir tanto esfuerzo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Depende del juzgado, hay juzgados que tienen en cuenta criterios adecuados y otros que sólo remiten asuntos en los que existe una relación entre las personas. Claro que deben revisarse los criterios pero quizás el momento sea ahora y no antes, ya que la experiencia puede hacernos aprender y mejorar.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En nuestro caso nos encontramos con un alto porcentaje de casos con relación familiar. Creo que deberían incluirse otros criterios por parte de los jueces. Me parecería interesante ofrecer a los implicados la mediación y que decidan ellos si quieren o no.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Este es un tema a trabajar con los Jueces y Juezas. Las derivaciones no tienen criterios de mediación en muchos casos; se debería dar formación a quien deriva los casos.</i>

E. TRABAJAR CON LAS VÍCTIMAS Y LOS OFENSORES

¿Por qué cree que es más satisfactorio para las partes la mediación directa?

Barakaldo	<i>Porque, a pesar de que supone mayor esfuerzo para las partes y mediadores, supone una legitimación del otro y permite que las reflexiones, mensajes e intereses que quieran transmitirse lleguen de manera directa. En definitiva resulta más reparadora.</i>
Barakaldo	<i>Cuando las personas se comunican cara a cara los mensajes que se transmiten son enormemente más ricos, sobre la veracidad de lo que se dice, el compromiso, el reconocimiento del otro...</i>
Barakaldo	<i>Pero la indirecta a muchos les da gran tranquilidad... Tenemos muchas dificultades para aumentar el porcentaje de directas... Creo que hay que ampliar el número de participantes e invitar a las personas a que vengan acompañadas.</i>
Bilbao	<i>En principio el encuentro tiene una fuerza que no tiene la mediación indirecta. La mediación directa permite a las partes un intercambio de opiniones que, en muchas ocasiones, proporciona buenos resultados (las partes se tranquilizan, entienden mejor el conflicto, exploran la resolución, se quitan miedos y angustias...) No obstante, hay casos en los que es mejor no hacer mediación directa.</i>
Bilbao	<i>Consigue resolver mejor el conflicto al darle a las partes la oportunidad de afrontar el conflicto directamente.</i>
Bilbao	<i>Creo que la satisfacción final es mucho mayor si ha habido encuentro entre las partes. Sin embargo, entiendo que muchas veces supone un gran esfuerzo, que puede generar unos niveles de ansiedad importantes que es lo que lleva en ocasiones a rechazar esta oportunidad. Si hubiera más tiempo, pienso que sería bueno dedicarlo a empoderar y preparar a las personas que así lo requieran para que puedan enfrentarse a esa situación. Opino que sería una oportunidad de crecimiento personal muy positiva.</i>
Bilbao	<i>La mediación directa ayuda a intercambiar diferentes percepciones de los hechos, a comprender a la otra parte y a romper prejuicios, también ayuda a empatizar a una resolución más íntegra y real del conflicto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Es en la directa cuando hablan entre ellas y pueden tener la "seguridad" o no de quién es el otro. Y en caso de que ya se conocieran, las tensiones disminuyen en ese momento.</i>

Donostia-San Sebastián	<i>El hecho de que la información llegue de una forma directa a las partes puede generar esa satisfacción.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>A pesar de la dificultad del trance, es más positivo pasar por el encuentro. Supone un cierre más efectivo y realista en todos los aspectos de la mediación, además de garantizar la efectividad de la reparación económica cuando es el caso. Reconforta más a las víctimas y da mayor credibilidad a todo el proceso. Supone mayor satisfacción escuchar del propio infractor las palabras de disculpa y perdón y otorgárselo también personalmente.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Por que tienes todas las posibilidades de zanjar definitivamente cualquier conflicto; siendo indirecta, queda la duda de como se reaccionará en un posible encuentro posterior, especialmente si existe relación entre las partes.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Por la dificultad añadida que entraña el cara a cara. Por la percepción de sentimientos y emociones por la escucha por el diálogo, etc...</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Salvo casos concretos es más enriquecedor que las partes se vean las caras y se digan lo que sea oportuno. En las indirectas el mediador, sin pretenderlo, deja cosas importantes en la comunicación.</i>

¿Qué impresión tiene sobre la participación de las víctimas en el proyecto? ¿Sería deseable que se involucrasen más?

Barakaldo	<i>Considero que su participación es adecuada, en el sentido de que tienen capacidad de valorar su participación y de que se trata de evitar, en la medida de lo posible, victimaciones secundarias, citándoles con posterioridad al imputado, una vez éste haya aceptado el proceso de mediación y presente una mínima voluntad reparadora.</i>
Barakaldo	<i>Las víctimas que logran acuerdos suelen quedarse satisfechas pero hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos que tenemos no hay roles puros de víctima y victimario. Pero sí podría ser interesante que se involucrasen más.</i>
Barakaldo	<i>Mi impresión es buena, creo que los mediadores tenemos que salir más de nuestros despachos y nuestras visitas les ayuda mucho.</i>
Bilbao	<i>Creo que las víctimas se implican tanto como las personas imputadas. De todos modos vuelvo a comentar que en mediación se diluyen las etiquetas (hemos tenido muchas personas imputadas con una percepción de victimización clara).</i>
Bilbao	<i>Suelen involucrarse por lo general. Si participan en el proceso suelen involucrarse, de lo contrario suelen no acudir.</i>
Bilbao	<i>En general creo que la participación de las víctimas es suficiente. Si que ha habido casos de verdadera implicación en el proceso, pero en muchos otros la involucración es la justa. Si que sería deseable una mayor involucración, pero es difícil pedirla (no sé si sería muy ético) a personas que muchas veces llegan aquí tras vivir una situación traumática.</i>
Bilbao	<i>Me parece adecuada teniendo en cuenta que su participación es en la misma proporción que la persona acusada y que adquieren mas protagonismo que en procedimiento "ordinario"</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Creo que ya se involucran.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Considero que las víctimas necesitan un espacio de escucha, de reconocimiento y desahogo. En general suelen ser participativas y se muestran interesadas.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Hay que valorar caso por caso cuando es positiva dicha involucración o hasta qué punto pudiera ser perjudicial para ellas. En general es interesante que estén cómodas con el proceso, y que éste no suponga un problema, por lo que procuramos no contactar con ellas a menos que el infractor dé su consentimiento. Sería interesante que pudieran activarse soluciones a nivel judicial que tomaran en cuenta lo sugerido por la víctima en los acuerdos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Correcta.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Participan con interés. La involucración depende del caso pero normalmente tienen claro lo que quieren y lo consiguen.</i>

Vitoria-Gasteiz	<i>Creo que son las grandes beneficiadas del Proyecto. Deberían tener mas presencia o nos deberíamos dar cuenta de que deben de ser más protagonistas.</i>
-----------------	--

¿Cómo podría ser la participación de las víctimas más satisfactoria?

Barakaldo	<i>Trato igualitario a todas las víctimas: que se ofreciese a todos los denunciantes la posibilidad de interesar un proceso de mediación desde, si no antes de la denuncia, una vez interpuesta ésta.</i>
Barakaldo	<i>Solicitando una reparación por parte del infractor más directa hacia ella por ejemplo.</i>
Barakaldo	<i>Quizás pueda pensarse en una mayor –siendo ya buena y directa- coordinación con el SAV.</i>
Bilbao	<i>La satisfacción depende de la persona, no de su rol. La mayor o menor implicación de la persona en la mediación va a condicionar la satisfacción o no de sus intereses.</i>
Bilbao	<i>Ofreciéndoles un espacio donde se les pueda escuchar y donde se sientan acogidas en su conflicto.</i>
Bilbao	<i>Tras las valoraciones que se llevan a cabo en los seguimientos, creo que el nivel de satisfacción de las víctimas es medio o medio-alto. Necesitan sentirse escuchadas, comprendidas y legitimadas y pienso que éstos son valores importantes del proceso de mediación. No sé muy bien como podrían quedar más satisfechas, quizá sea éste un buen interrogante para planteárselo a ellos directamente.</i>
Bilbao	<i>Escuchando y atendiendo a sus necesidades reales, cumpliendo sus expectativas y siendo bien informadas en todo el proceso.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Podrían demandar del infractor conductas periféricas y no conformarse con "que nos deje en paz".</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Como mediador trato de poner todo de mi parte para que la víctima se sienta arropada y cómoda. El lugar donde se les recibe y la forma de llegar a él puede, en ocasiones, resultar fundamental. Por ello la mejora de accesos y del local sería conveniente. Una mayor conocimiento y reconocimiento social de la mediación puede dar fuerza al proyecto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Cuantas más garantías puedan ofrecerse a nivel jurídico sobre el cumplimiento de los acuerdos, más satisfechas se encontrarán las víctimas. El hecho de finalizar el proceso judicial a través de la mediación, sin tener que venir en más ocasiones a los Juzgados también es muy importante porque casi todas desean finalizar el periplo judicial a través del proceso mediador. En ocasiones, la opinión de sus abogados pesa más respecto de la conveniencia de la mediación.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Cada persona participa en función de como se siente, por lo que entiendo que en todo caso la participación es correcta.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Depende de sus necesidades.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Dándoles más protagonismo y que ellas sean partícipes activas de la resolución del problema.</i>

¿Cómo podría ser la participación de los infractores más satisfactoria?

Barakaldo	<i>Dándoles la oportunidad de solicitar el proceso de mediación desde que fueran notificados de la denuncia interpuesta contra ellos.</i>
Barakaldo	<i>Realizando trabajos de contenido social (lo más relacionados posible con el tipo de daño realizado) o directamente hacia la víctima.</i>
Barakaldo	<i>Creo que es satisfactoria.</i>
Bilbao	<i>Depende de cada persona.</i>
Bilbao	<i>Ofreciéndoles un espacio donde puedan expresar sus motivaciones.</i>
Bilbao	<i>Creo que, a pesar de que el nivel de satisfacción pueda ser alto con el proceso, merecería la pena un trabajo coordinado con otros servicios que se ocupen de ellos en el sentido de que les ayuden a cambiar (siempre que sea necesario) la situación en la que se encuentran que, de alguna forma, ha influido en que hicieran lo que</i>

	<i>hicieron. Creo que éste debería ser un último paso imprescindible que contribuyera a la no reincidencia.</i>
Bilbao	<i>Sí, después de la resolución del conflicto gracias a la mediación, pudieran obtener un beneficio penal más interesante</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Superar la barrera de la dificultad de asumir lo que se ha hecho y trasladarlo a la víctima. Una mayor reflexión sobre lo ocurrido y buscar el origen.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>De igual forma que con las víctimas. Dando mayor apoyo al proyecto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Dejando a un lado el utilitarismo del que está sin duda teñido el proceso y saliéndose de la pura valoración penológica que les supone. Su actitud positiva y responsable podría verse compensada más allá de una mera conformidad. También con la implicación de personas que los acompañen en sus procesos de responsabilización y cambio de vida, sobre todo en casos de drogodependientes o personas muy jóvenes. Esa implicación supone un mayor compromiso a todos los niveles.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Probablemente si se derivaran más casos en los que no existiera relación entre las partes, sería muy correcta la participación siempre y cuando hubiese una responsabilización de los hechos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Depende de lo que le pida la víctima.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Igual que las víctimas y asumiendo responsabilidades tanto en lo que se ha hecho como en la solución de lo que se ha hecho.</i>

¿Cuáles son las principales dificultades para trabajar con las víctimas?

Barakaldo	<i>En ocasiones lo mediatisadas que están por sus letrados, que se apropián del conflicto; en otras el requerimiento del reconocimiento de su verdad absoluta; enfermedades psiquiátricas que afectan a sus capacidades...</i>
Barakaldo	<i>Cuando tienen grandes deseos de castigo y venganza hacia el infractor. Cuando se encuentran muy victimizadas y prefieren que el Juzgado decida sin participar ellas. Cuando no quieren de ninguna manera el encuentro con la otra persona.</i>
Barakaldo	<i>Sus dificultades emocionales, su grado de victimización y el dolor que todavía puedan sufrir.</i>
Bilbao	<i>Sospicacias iniciales, ánimo de venganza, dificultades para comprender el proceso y problemas de salud mental.</i>
Bilbao	<i>Cuando el conflicto es más amplio que el asunto penal en cuestión por el que es remitido al SMP. Existen múltiples variables y factores.</i>
Bilbao	<i>El generalizado deseo vindicativo. Muchas veces lo que inicialmente quiere la víctima es venganza por lo que le han hecho. Romper esa barrera inicial creo que requiere de habilidades importantes.</i>
Bilbao	<i>La posible mitificación sobre el juicio y los resultados que en él van a obtener. También las víctimas vindicativas.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Haber transcurrido demasiados años desde que sucedieron los hechos y no querer volver a recordar. En otros casos valoran su tiempo como prioritario por encima de lo ocurrido sobre todo si no lo han percibido de una manera muy personal o íntima.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>El sentimiento de venganza, las dificultades para hacer un encuentro directo con el infractor, el descenso de la posición a la necesidad, la idea de que la justicia (un 3º) va a solucionar su conflicto...</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La desconfianza hacia el Servicio, por desconocimiento, novedad, etc...; la desconfianza hacia la otra parte; EL MIEDO, con mayúsculas. Especialmente sienten temor al encuentro conjunto. También a que no se cumpla el acuerdo, a que vuelva a pasar lo mismo, etc. También está la decepción con la justicia y sus actores, algunos se sienten muy mal tratados por el sistema legal.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que se queden en ese rol y no vean que, aunque gane el imputado, ellas también pueden ganar.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Hacerles entender que la mediación les puede servir y que el resultado puede ser más beneficioso para ellas que una sentencia.</i>

Vitoria-Gasteiz	<i>Que se crean que ellas pueden pedir y en ocasiones enfrentarse a su victimario.</i>
-----------------	--

¿Cuáles son las principales dificultades para trabajar con los infractores?

Barakaldo	<i>Las consecuencias penales, la falta de localización, la vergüenza...</i>
Barakaldo	<i>Cuando no tienen ningún grado de responsabilización.</i>
Barakaldo	<i>La presencia de alcohol y drogas como condicionantes y causas de sus conductas.</i>
Bilbao	<i>Sospicacias iniciales, ausencia real de responsabilización, utilización de la mediación únicamente por sus beneficios penológicos, dificultades para comprender el proceso y problemas de salud mental.</i>
Bilbao	<i>Cuando el conflicto es más amplio que el asunto penal en cuestión por el que es remitido al SMP.</i>
Bilbao	<i>En ocasiones las personas que llegan al SMP con rol de infractor se perciben a sí mismas como víctima, lo cual supone una dificultad añadida al trabajo de mediación.</i>
Bilbao	<i>La reticencia a responsabilizarse de los hechos, el miedo a la repercusión penal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Si hablamos de infractores con habitualidad la desconfianza es total, somos parte del sistema judicial para ellos. Faltan derivaciones previas a otros servicios antes que al servicio de mediación.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La asunción de responsabilidades, el reconocimiento de los hechos, la falta de confianza por mucho que se recalquen los principios de la mediación, problemas personales de toxicomanías...</i>
Donostia-San Sebastián	<i>El venir con la lección aprendida, según lo dicho por los abogados, etc., lo que dificulta a la hora de ganarse la confianza y trabajar la confidencialidad. Cuesta hacerles llegar al punto de sinceridad total. Muchas veces la falta de recursos económicos hace que no fructifiquen acuerdos que son factibles, pero cuyo contenido de reparación económica no puede ser asumido ni por el infractor, ni por su entorno.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que no se puede trabajar con una certeza en el resultado procesal y depende de la fiscalía y no efectivamente de las partes en conflicto.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>El reconocimiento de los hechos. A mi entender otra gran dificultad es que muchas veces, en conflictos relacionales, las víctimas lo son por el hecho de haber sido quien interpuso la denuncia, utilizando ese rol y beneficiándose de él.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Pocas.</i>

¿Qué aspectos concretos del proyecto son los más beneficiosos para las víctimas?

Barakaldo	<i>Proporcionarles voz y voto en la reparación del daño.</i>
Barakaldo	<i>En primer lugar el ser escuchadas. El poder cerrar la experiencia negativa que han tenido dejando atrás posibles "fantasmas", el que sus necesidades se vean cubiertas, así como el reconocimiento del otro.</i>
Barakaldo	<i>La recuperación de la dignidad perdida o la paz hallada en el encuentro.</i>
Bilbao	<i>Evitar la vista oral, satisfacción de sus intereses reales, encuentro con la otra persona, posibilidad de coadyuvar en la resolución del conflicto, tener la seguridad de una sentencia condenatoria (en los PAB) y la sencillez del proceso.</i>
Bilbao	<i>La escucha, el apoyo personal ante el conflicto, la resolución del mismo y evitar el juicio.</i>
Bilbao	<i>La escucha activa, la comprensión y legitimidad que pueden obtener por parte tanto de la persona mediadora como de la otra parte (que no siempre tiene lugar -sería lo ideal-) y que la otra parte responda a sus necesidades en su deseo de reparar las consecuencias de sus actos.</i>
Bilbao	<i>Ser escuchados, que se tengan en cuenta sus pretensiones y sus intereses.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Decidir sobre su conflicto, plantear cuestiones que no tienen relevancia jurídica y ser escuchada en la totalidad de los hechos y sus sentimientos.</i>

Donostia-San Sebastián	<i>Concederles protagonismo, tenerles en cuenta en la solución del conflicto, celeridad en esa solución...</i>
Donostia-San Sebastián	<i>La posibilidad de ser escuchada y convertirse en protagonista de su historia y gestor de su solución; el escuchar una explicación a lo que sucedió, cuando lo demandan, o a veces sólo conocer a la otra parte; la posibilidad de ser reparada económicamente sin tener que esperar a la ejecutoria; y reanudar la comunicación con ciertas personas o garantizarse unas normas de comportamiento o de respeto frente a ellas, lo que les tranquiliza de cara a sus futuros encuentros en la calle.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>La escucha activa, el poder explicar qué les ha pasado y cómo se han sentido, incluso aunque no haya acuerdo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>El sentirse escuchada y el ser ella quien decida cómo sentirse reparada.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Sentirse recompensadas con la solución del problema; que ellas sientan que esa solución les afecta y les beneficia; a diferencia de un juicio, en la mediación están satisfechas con la resolución del caso.</i>

¿Qué aspectos concretos del proyecto son los más beneficiosos para los ofensores?

Barakaldo	<i>Responsabilización, que no culpabilización, de su comportamiento, proporcionarles voz y voto en la reparación y restauración, y los beneficios penales derivados.</i>
Barakaldo	<i>La responsabilización sobre lo que han hecho, el tener que asumir las consecuencias de su acción sobre la otra persona y el poder participar en la restauración del daño, tal y como la víctima lo necesita, así como los beneficios penales.</i>
Barakaldo	<i>Imagino que las aplicaciones de atenuantes les beneficia lógicamente, pero muchos salen fortalecidos del proceso de responsabilización por el daño causado y lo expresan.</i>
Bilbao	<i>Evitar la vista oral, aplicación de la atenuante del art. 21.5 CP, posibilidad de coadyuvar en la resolución del conflicto, encuentro con la otra persona y la sencillez del proceso.</i>
Bilbao	<i>Obtener beneficios penales, evitar el juicio y resolver el conflicto.</i>
Bilbao	<i>Sentirse escuchados y comprendidos, de nuevo por los mediadores y por sus víctimas (que tampoco se da siempre) y los beneficios a nivel penal (no necesariamente en este orden).</i>
Bilbao	<i>Que sean valorados como personas que han podido cometer un error, que puedan ser comprendidos y escuchados por las víctimas.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Una oportunidad para introducir en el sistema judicial una parte personal que con anterioridad no se admite. Reencontrarse con la víctima y escuchar cuál ha sido su vivencia.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Poder reparar y participar de primera mano en ello. Las mejoras penales que puedan conseguir con ello.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Al margen de la evidente reducción de las condenas de los delitos o archivo de los temas de faltas, responsabilizarse de sus conductas de forma directa y de modo efectivo, participando activamente en las soluciones; aprendizaje de la escucha y empatía; recibir la aceptación de sus peticiones de disculpa o perdón; y aminorar los procesos judiciales, que los juicios sean de baja intensidad, una mera conformidad, evitando las tensiones de las vistas orales.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Se llega a resultados judiciales que de otra forma no podrían. Y por supuesto sentirse capaces de resolver aquello que hicieron desacertadamente.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Solucionar él mismo el conflicto con la víctima, evitando el juicio o rebajando la pena.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Explicarse, responsabilizarse, pedir perdón y poder tener una condena mejor.</i>

¿Cree que el proyecto tiene algún aspecto negativo? ¿Para quién? ¿Cómo podría aminorarse?

Barakaldo	<i>La falta de regulación legal supone un trato desigual a los administrados, en el sentido de que depende del Juzgado y del fiscal al que corresponda la posibilidad de acogerte a un proceso de mediación y la valoración que del mismo se haga en el encuadre judicial.</i>
Barakaldo	<i>La arbitrariedad en la derivación de los casos. No todo el mundo tiene la misma oportunidad de acceder a la mediación. El desconocimiento del proyecto por parte de los operadores jurídicos y de la gente en general. Se podrían hacer más reuniones informativas.</i>
Barakaldo	<i>Siempre hay cosas mejorables, en Barakaldo sencillamente necesitamos otra sala de mediación y más espacio.</i>
Bilbao	<i>En los PAB en los que no hay acusación particular, la persona denunciante no tiene a su disposición un letrado. Tratamos de aminorar este problema velando por que no exista una pérdida de derechos por parte de la víctima, es decir, con que el acuerdo, sea realmente el acuerdo que quiere también la víctima.</i>
Bilbao	<i>el proyecto no tiene aspectos negativos. No obstante el encaje penal de los acuerdos en ocasiones genera bastante indefensión a los participantes.</i>
Bilbao	<i>Quizá en ocasiones hayamos pecado de insistentes. En nuestro deseo de hacer nuestro trabajo bien y ayudar a las personas, quizá haya habido veces que no hemos llegado a "presionar" (igual es una palabra muy fuerte), pero sí a insistir en la conveniencia de participar en mediación.</i>
Bilbao	<i>Se crea indefensión en algunos casos, rompe la presunción de inocencia y puede tener unas implicaciones legales importantes. Se podría aminorar aplicándose el principio de oportunidad en el sistema legal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>El peligro de la masificación al no contar con medidas que permitan evitarlo; los coordinadores podrían intervenir en aspectos de derivaciones. Otra solución sería un aumento de recurso personales y materiales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Tal vez los letrados puedan verse "invadidos" en algunas de sus consecuencias. Con información podría solucionarse. Por otro lado, parece que los profesionales de la mediación somos profesionales de segunda. Podría aminorarse mejorando las condiciones laborales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Es evidente que tiene aspectos negativos, pero aún así ganan mayoritariamente los positivos. La mayoría de los aspectos negativos tienen que ver con la situación de "alegalidad" de los Servicios y el proceso. La futura ley de mediación penal vendría a solventar muchos de los problemas que se producen como consecuencia de la falta de oficialidad o ejecutoriedad de los acuerdos, al carecer estos del aval de las sentencias y otros actos judiciales. La falta de seguridad jurídica o la inseguridad a la hora de conocer el futuro procesal, después de logrado un acuerdo las sufrimos todos los actores.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En principio no</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>En ocasiones se alarga en el tiempo. Podrían agilizarse las sesiones.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>La coordinación entre los agentes jurídicos.</i>

¿Cuáles serían sus criterios para calificar un caso como concluido satisfactoriamente?

Barakaldo	<i>Cuando ambas partes han alcanzado su mejor acuerdo y se han comprometido, desde la voluntariedad, a su cumplimiento.</i>
Barakaldo	<i>Es difícil precisar objetivamente esos criterios, pero en los seguimientos las personas transmiten su satisfacción o no de manera muy clara. Han tenido que sentirse escuchados y que se ha tenido en cuenta sus necesidades, así como el haber reconocido al otro como persona.</i>
Barakaldo	<i>La despedida del servicio de mediación me resulta vital, ver sus caras me denota si se van contentos... Además de un gran regalo, es un criterio, aunque quizás muy subjetivo.</i>
Bilbao	<i>Firma del acta de reparación. Cumplimiento de acuerdos. Los acuerdos diferidos en el tiempo (tratamiento, formación) deberán cumplirse, al menos, durante un plazo de seis meses para que se pueda estimar por parte de la fiscalía una atenuante y por</i>

	<i>tanto se pueda redactar de forma conjunta el escrito de conformidad.</i>
Bilbao	<i>La satisfacción de las partes en la resolución del conflicto, sea cual sea el acuerdo.</i>
Bilbao	<i>Cuando ambas partes valoran tanto su participación como los resultados obtenidos en mediación como satisfactorios. Ha habido veces que quizá una valoración del trabajo personal realizado no ha sido demasiado buena y sin embargo las partes han quedado muy contentas, eso es lo que tiene más valor para mí. Por supuesto no habría que olvidar que se cumplieran los acuerdos pactados en mediación para calificarlo como concluido satisfactoriamente.</i>
Bilbao	<i>Cuando las partes quedan totalmente satisfechas con la forma en que se ha resuelto el conflicto; cuando las partes empatizan y comprenden al otro.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Comprensión por las partes del significado de la mediación; generar confianza a las partes y conseguir que ellas puedan hablar del conflicto; si consiguen superarlos pues ya es perfecto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Que las necesidades de ambas partes se hayan cubierto, que la víctima se sienta plenamente reparada y ambos satisfechos con su actuación, olvidándose prácticamente del mediador.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>No se puede equipar satisfactorio a acuerdo positivo, puesto que muchos acuerdos se consiguen sin haberse dado procesos muy satisfactorios. Sería satisfactorio si hay implicación de las partes en el proceso y en la búsqueda de soluciones; si se observa una evolución positiva del principio al final y se van asumiendo responsabilidades en torno a lo sucedido y con respecto a la búsqueda de soluciones; y si hay confianza en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la otra parte y, sobre todo, si estos acuerdos se cumplen finalmente. En el caso de reparaciones económicas es obligatorio su cumplimiento.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que las partes así lo sientan.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Cuando las partes así lo manifiesten.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Las partes implicadas te lo hacen saber, pero en cualquier caso si el acuerdo de mediación es positivo para ambos.</i>

¿Cuál es su papel a la hora de informar a las víctimas e infractores sobre el impacto de la mediación en el proceso judicial y del cumplimiento o no del acuerdo?

Barakaldo	<i>Facilitar toda la información, por dura que resulte, desde el primer momento de la sesión informativa. No generar falsas expectativas y recordarla a lo largo del procedimiento cuantas veces resulte necesaria, especialmente antes de la firma de un eventual acuerdo.</i>
Barakaldo	<i>Explico de manera general los efectos de un acuerdo en mediación, dependiendo del caso que sea, de cara al Juzgado. En cuanto al cumplimiento del acuerdo les informo de que sólo acuerden lo que sepan que quieren y pueden cumplir.</i>
Barakaldo	<i>Información básica, si se complica el asunto (delitos graves) o Juzgados de lo Penal la jurista mediadora activa su papel de información jurídica.</i>
Bilbao	<i>Se informa lo más pormenorizadamente posible sobre estos aspectos. Al tener formación jurídica soy una de las personas encargadas de ello.</i>
Bilbao	<i>Trato de explicarles el efecto penal del acuerdo y sobre todo informar de la resolución personal del conflicto. También informo del cumplimiento del acuerdo y de su importancia.</i>
Bilbao	<i>En los casos sencillos suelo hacerlo, pero si son graves, como no lo domino, dejo a quien lo controla dentro del equipo. Es lo bueno de ser un equipo multidisciplinar.</i>
Bilbao	<i>Se requiere un consentimiento informado para participar, es decir, se asegura que las partes comprenden el impacto de la mediación en el proceso, se les informa tanto a ellos como a sus letrados.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Da igual que la información vaya dirigida a una u otra parte, la información tiene que darse en lenguaje no técnico y comprobar que se ha entendido, dedicándole el tiempo que sea para crear una base de confianza. Durante el proceso se continúa</i>

	<i>informando a las partes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Se trata de clarificar al máximo las consecuencias que la mediación tiene, además de crear un clima de confianza para responder a las dudas que puedan tener. En concreto para informar del proceso judicial y si las partes tienen abogado, también les derivamos a ellos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Trabajamos especialmente estos temas en la firma del consentimiento informado durante la sesión informativa y por supuesto de cara a la fase final y en la firma del acuerdo, especialmente con el infractor en los casos de delitos. Reiteramos, sobre todo en estos últimos, el hecho de que el proceso no termina a pesar de haberse logrado el acuerdo. Siempre les remitimos a sus abogados para el asesoramiento durante y después de la mediación. La coordinadora es la encargada de trasladar los aspectos más técnicos y de hablar con los abogados respectivos cuando los hay.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Todo, siempre y cuando realice la entrevista informativa.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Mi papel es informativo de todas las posibilidades y del procedimiento desde que se decide iniciar el proceso hasta las consecuencias del acuerdo o no acuerdo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>El mediador, previo al proceso de mediación, debe informar claramente de estos aspectos.</i>

¿Cuáles son las principales limitaciones del proyecto?

Barakaldo	<i>La falta de regulación legal que supedita el proyecto a la voluntariedad de los operadores jurídicos en su participación y la falta de recursos personales y materiales que condiciona el desarrollo de los procesos e impide su crecimiento.</i>
Barakaldo	<i>Ante el gran aumento de volumen de casos necesitamos más recursos personales y de espacios en la oficina (mesa, ordenador, sala de mediación...). También crear más red social para colaborar, con otros servicios u organizaciones de la comunidad. A veces echamos de menos poder salir más fuera, para casos concretos, mejorando el conocimiento de la realidad...</i>
Barakaldo	<i>Ahora los recursos humanos, todo crece muy deprisa, y la confianza de los jueces se puede quebrar.</i>
Bilbao	<i>Falta de personal y locales adecuados, falta de implicación de algunos operadores jurídicos, falta de regulación y falta de un impulso mayor por parte del Consejo General del Poder Judicial.</i>
Bilbao	<i>El tiempo de aplicación es corto. Los operadores jurídicos necesitan su tiempo para conocerlos... Es un terreno muy hermético en muchas ocasiones.</i>
Bilbao	<i>Depender de las derivaciones externas. La imposibilidad en algunos casos de contactar con las partes. El tiempo que se puede dedicar a cada caso por la carga de trabajo existente.</i>
Bilbao	<i>Limitación presupuestaria, desconocimiento y reticencia por parte de los operadores jurídicos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Limitaciones de Juzgados interviniéntes. Tipología delictual. Establecimiento de tiempo de dedicación a los asuntos sin que se haya un estudio previo.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>No tener una legislación sobre mediación. El desconocimiento social de la mediación. No contar con unos locales acordes al proyecto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Otra vez hacer hincapié en el tema de la falta de concreción legal y las limitaciones que ello provoca a todos los que participamos en estos proyectos. El hecho de ser algo innovador, de estar construyendo sobre la marcha es muy gratificante pero muy duro a la vez porque chocan la alternativa y el posibilismo de la mediación con el viejo dinosaurio de una justicia decimonónica y la complejidad de un sistema penal cada vez más inmiscuido y paternalista.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>El principio de legalidad y el espacio físico donde se realiza. También sería necesario ampliar el número de mediadores en los equipos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Las legales. El desconocimiento.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Dar la oportunidad a todo el mundo de tener un proceso de mediación.</i>

¿Qué ha aprendido de su participación en este proyecto?

Barakaldo	<i>Me refuerza en la idoneidad de su existencia, en la necesidad de crear otros espacios y lógicas de resolver los conflictos.</i>
Barakaldo	<i>He aprendido mucho sobre la práctica del proceso de mediación, sobre las necesidades que tenemos las personas, sobre la subjetividad de cada uno en la vivencia de los acontecimientos, la importancia de ser reconocido y escuchado, el funcionamiento de la justicia...</i>
Barakaldo	<i>Que todo sigue en fase de aprendizaje y que cada mediación me enseña un poco más sobre la condición humana, pero sobre todo aprendo flexibilidad, respeto y amabilidad.</i>
Bilbao	<i>Mucho. Cada día aparecen nuevos retos con los que hay que trabajar. Trabajar en mediación penal es un aprendizaje constante.</i>
Bilbao	<i>A entender el conflicto sin posicionarse, a ser imparcial, a escuchar...</i>
Bilbao	<i>Me queda muchísimo por aprender, pero conozco cómo funciona un Juzgado "por dentro", las leyes, he adquirido conocimientos sobre justicia restaurativa, características de las víctimas y de los infractores...</i>
Bilbao	<i>Que hay que ser flexible, hay que escuchar activamente y saber ponerse en el lugar del otro. Que el sistema penal es muy rígido y reticente a cambios y que requiere tiempo afianzarse como servicio.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>A no dar por supuesto nada, a escuchar a las partes y a intervenir lo menos posible y a adaptarse a las partes en cada mediación.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>El día a día en este trabajo te va enseñando muchas cosas al aplicar la teoría a la práctica, por ejemplo, ganándose la confianza de las partes.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Muchísimo y en todos los aspectos... También he aprendido que me queda mucho por aprender, sobre todo en lo respectivo a las nociones de Psicología. A pesar de ser licenciada en Derecho nunca había "ejercitado" mis conocimientos y ha sido una gran experiencia en ese campo. Después de llevar un año intensivo en este oficio, antes era de forma informal, tengo la sensación que sé hacer de todo. Hemos apostado por la polivalencia y por asumir las mismas responsabilidades en la medida de lo posible, lo que ha facilitado que todos hayamos podido hacer de todo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>que aun me queda mucho por aprender</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que hay que pasar de la justicia sancionadora a la reparadora, que hay otra manera de solucionar conflictos, que podemos ser capaces de cambiar...</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Cada día me enseñan cosas nuevas, aunque creo que me queda mucho por aprender.</i>

¿Cómo han cambiado sus expectativas sobre la mediación y el papel del mediador?

Barakaldo	<i>En continuo cuestionamiento sobre los límites de la misma y el papel de los mediadores.</i>
Barakaldo	<i>Ahora conozco más la práctica y no sólo la teoría y eso me ha hecho ser más flexible y no tan apegado a los dogmas teóricos.</i>
Barakaldo	<i>Es fácil hablar de mediación, hacerla es otra historia... Sigo sorprendiéndome de lo creativo del proceso.</i>
Bilbao	<i>Al ser un servicio público, dependiente de Gobierno Vasco, existe un control institucional lógico. Asimismo existe una necesidad de presentar resultados cualitativos óptimos.</i>
Bilbao	<i>Es un trabajo exigente, y en ocasiones muy limitado para las partes, aunque hayan llegado a acuerdos (Fiscalía por ejemplo en su función de "perseguir".....).</i>
Bilbao	<i>Mis expectativas sobre la mediación eran y siguen siendo muy altas. En ese sentido no han cambiado. Estoy segura que el papel del mediador dentro del contexto judicial es muy importante y espero que se vaya haciendo un lugar respetado.</i>
Bilbao	<i>Pensaba que la mediación no era tan flexible como en realidad es. Requiere mucha</i>

	<i>cercanía con las partes sin romper la neutralidad y la equidistancia.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sobre la mediación creo que es posible incardinárla en nuestro proceso judicial aunque lo verdaderamente interesante sería desvincularla del mismo y que fuera autónomo. El mediador es un profesional en el que se apoyan inicialmente las partes y conseguir rebajar tensiones y generar confianza. Es fundamental.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Veo el cambio, con respecto a otras formas de trabajar, en la oficialidad que una sede dentro del Juzgado y una documentación oficial conceden al servicio.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Me he dado cuenta que oficializar los servicios los dota de una mayor seguridad, y que la gente tiene una actitud muy receptiva, más que en Pamplona, donde no se da esta situación. Cuanto más casos veo, más creo en las posibilidades de la mediación, más admiro lo que hacemos y más me convenzo sobre la importancia de seguir adelante con este tipo de proyectos. Me he dado cuenta de que son mucho más importantes virtudes como la paciencia, la perseverancia, la insistencia, la confianza o la empatía antes que la formación técnica. Creo que la persona mediadora nace, más que se hace.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>No han cambiado especialmente.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Que es un arma muy potente y útil.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Cada día que pasa creo más en lo que hago y creo que la mediación es una herramienta perfecta en la resolución de conflictos.</i>

F. FUTURO

¿Cómo cree que el proyecto podría mejorarse?

Barakaldo	<i>Mayor implicación de las instituciones (Gobierno central, CGPJ, Fiscalía, Colegio de Abogados, Gobierno Vasco), mayor difusión, formación y dotación de recursos.</i>
Barakaldo	<i>Dotándolo de más recursos (personal, espacios...) y mayor difusión para los operadores jurídicos.</i>
Barakaldo	<i>Ampliando la participación de los protagonistas, haciendo más conferencias e implicando al Gobierno económicamente más en recursos humanos.</i>
Bilbao	<i>Más formación de los mediadores, más difusión de los servicios, más implicación de los operadores jurídicos, más presupuesto, mejor retribución para el equipo de mediación²²⁶ y mejores locales.</i>
Bilbao	<i>Mayor sensibilización de los operadores jurídicos.</i>
Bilbao	<i>Sin duda creo que la formación continua es básica. Como la casuística es tan amplia, la necesidad de formación la van dando los propios casos y sus implicados. La coordinación entre juristas, jueces, etc. es también imprescindible, por lo que entiendo que representa un objetivo necesario dentro del proyecto. Tampoco habría que olvidar la coordinación y el trabajo conjunto con otros agentes sociales (servicios sociales, asociaciones...) que permitan mejorar la situación tanto de la víctima como del infractor -cuando sea preciso-.</i>

²²⁶ Según información de los SMP, la cantidad que reciben las tres asociaciones que gestionan los servicios, de forma conveniada con el Gobierno Vasco, es la misma. Pueden existir divergencias en los salarios de los integrantes de los equipos, en algunos de ellos con personal de diferente titulación, ya que cada asociación puede gestionar libremente el dinero conveniado, si bien siempre justificándolo adecuadamente al final de cada ejercicio. En la práctica, la mayor parte de la asignación económica se destina a cubrir los salarios y, de forma menor, a la formación, a la adquisición de bibliografía y de material informático, a su mantenimiento, a otro material fungible que no proporcione la administración de justicia, a los seguros de responsabilidad civil y accidentes, a la evaluación externa, a la gestoría laboral y a la línea de crédito de que se dispone para poder hacer frente al pago mensual de los salarios de forma puntual. Los mediadores, incluyendo los coordinadores, cobran menos que, por ejemplo, un agente judicial. Por tanto, en general, la remuneración actual no se corresponde con la formación, titulación, carga de trabajo y responsabilidad de los mediadores. Esta cuestión es común en el resto de CC. AA., si bien, en general, la remuneración es mayor en la CAPV. Por tanto, si bien el momento actual de crisis económica no es bueno, debe valorarse la adopción de medidas que palien aspectos de precariedad laboral en la actividad mediadora.

Bilbao	<i>Con más apoyo presupuestario para los servicios. Con más información y formación sobre la mediación a los operadores jurídicos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Innovando tanto en las técnicas que estamos utilizando como trasladando la mediación a otro tipo de delitos. Aplicando en los proyectos las demandas de las partes y principalmente dejando de ser proyectos para estabilizarlos sin perder la característica de que sean programas dinámicos.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Haciendo llegar a la sociedad más información para lograr una mayor concienciación y dotando de más recursos al proyecto.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Mejorando la interacción con otros servicios, posibilitando las derivaciones desde el Servicio a otros recursos como pueden Centros de Salud Mental, equipos psicosociales o terapéuticos; mejorando las instalaciones en las que se recibe a los usuarios, para que la ambientación sea muestra de consideración y de deferencia hacia ellos; y evidentemente mejorando la cantidad económica asignada para que se pueda ampliar el personal y dar un mejor servicio, resolviendo con celeridad los asuntos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Con más mediadores en los equipos y mayor coordinación entre las diferentes entidades que los gestionan.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Dotándola de una ley y divulgándola.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Coordinación con los estamentos jurídicos, formación de los mediadores y poder ampliar el ámbito de actuación.</i>

¿Qué le parecería realizar conferencias grupales/intervención de terceras personas involucradas en la comunidad y profundizar en los problemas relacionados con la infracción penal? ¿Cuáles serían las condiciones necesarias para que dichas conferencias fuesen operativas?

Barakaldo	<i>Totalmente de acuerdo en su realización. Que sean grupos de trabajo pequeños, que posibiliten la participación y reflexión, que combine a los profesionales del mundo teórico y de práctica a pie de calle, con una periodicidad establecida, con una participación activa que vaya más allá de la asistencia a la conferencia..</i>
Barakaldo	<i>Pienso que las conferencias son muy positivas ya que abordan el conflicto en mayor profundidad y logran una gran involucración de las personas y compromisos fuertes. Pero requieren de más recursos: hay que entrevistar a más gente, se necesita más espacio, mayor reflexión en ocasiones...</i>
Barakaldo	<i>Se necesitarían salas de mediación más grandes y plazos más amplios. Lógicamente los mediadores necesitarán más formación y especialización en este ámbito.</i>
Bilbao	<i>Actualmente ya hacemos algunas conferencias. Personalmente me parece una metodología muy interesante. En Bilbao podemos meter hasta 10 personas en nuestra sala de mediación que, de hecho, es más adecuada para hacer conferencias que mediación.</i>
Bilbao	<i>Muy adecuado y necesario en muchos casos.</i>
Bilbao	<i>Estupendo. Es algo que dentro del equipo se tiene muy presente. Yo lo valoro de forma muy positiva. La dificultad es que creo que en nuestro contexto social no hay la cultura favorecedora de estos encuentros, por lo que creo que será complicado, pero no por ello imposible. Serían operativas si participaran todas las personas implicadas de alguna manera en los antecedentes y consecuencias de los hechos sucedidos.</i>
Bilbao	<i>Me parece que es la forma mas acertada de resolver el conflicto de forma integral. Sería necesario que todas las partes intervenientes fueran igualmente informadas sobre el proceso y los objetivos de la conferencia grupal.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sería interesante pero muy complicadas ya que el tipo de sociedad actual parece caminar en otra dirección, sin embargo la figura del jurado popular son un primer ejemplo de acercamiento de la comunidad en los temas penales, así como en su resolución.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>El hecho de que el proyecto se conozca más allá de las personas que se han visto involucradas en él creo que es fundamental. Por poner un ejemplo, un abogado de</i>

	<i>Proyecto Hombre podría informar de la existencia de este servicio a los usuarios de las comunidades terapéuticas.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sería lo ideal, pero en la práctica suponen un evidente gasto de recursos personales en su preparación y seguimiento. Me parece interesante probarlo en algún que otro caso, para ver si resulta factible. A pequeña escala lo estamos haciendo y está siendo muy bien acogida la idea, en los casos donde hay familiares que están muy implicados con las partes. Es complicado hablar de las condiciones a priori, puesto que dependería del caso, pero una mínima es la de tratar de equiparar el número de las personas invitadas por ambas partes, procurando que sean personas de referencia para los implicados</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Bien, dependería del tipo de asuntos, pero sobre todo requeriría una pequeña formación.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Me parece bien, cuanto más información mejor. Se podría contar con profesionales o con personas que hayan participado en un proceso de mediación.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Es un objetivo a alcanzar.</i>

¿Qué le parecería la intervención de mediadores voluntarios?

Barakaldo	<i>Reforzaría la mediación prejudicial. A nivel intrajudicial no la comparto, teniendo en cuenta los actuales recursos personales y materiales y la situación legal. La participación de mediadores voluntarios requiere una supervisión que hoy por hoy no podemos garantizar y creo que la entrada de voluntarios en la mediación penal ahondaría en la desconfianza y suspicacias de no pocos operadores jurídicos.</i>
Barakaldo	<i>En principio bien.</i>
Barakaldo	<i>Necesaria, sigo explorando esta posibilidad de manera piloto con algún municipio de la margen izquierda, pero ahora queda poco tiempo para innovar.</i>
Bilbao	<i>Sería estupendo. Un servicio de mediación penal comunitaria como el nuestro debería estar constituido por personal contratado y personal voluntario. Asimismo estaría muy bien que pudiéramos disponer de locales fuera del Juzgado.</i>
Bilbao	<i>No lo creo conveniente.</i>
Bilbao	<i>Veo ventajas e inconvenientes. Como ventaja principal: la ilusión y el compromiso en el proceso. Como inconvenientes, la posibilidad de que no tengan suficiente preparación, la falta de tiempo, que no se les puede exigir lo mismo que a alguien que está cobrando por ello...</i>
Bilbao	<i>Bien, en tanto en cuanto estén bien formados y tengan las aptitudes necesarias para realizar el trabajo, así como un compromiso a medio-largo plazo de participación en el servicio. Requeriría un proceso de adaptación para todo el equipo, pero creo que también podría enriquecerse.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Creo que el mediador debe ser profesional, otra cuestión es que el origen de donde provenga pueda ser muy variado, pero es necesario una preparación y una asunción del trabajo. El voluntario considero que debe hacerse cargo de otras tareas también importantes que existen alrededor de una mediación pero no los veo como mediadores.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Considero que ser mediador es una profesión, con una formación concreta y una responsabilidad adquirida. En todo caso, considero más adecuado, si se instaura una formación en mediación penal, que los alumnos puedan hacer prácticas supervisadas por los profesionales.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Podría resultar interesante, si proceden de campos profesionales que no estén representados en el equipo mediador. Creo, sin embargo, que en este momento los Servicios no están muy consolidados y se debe cuidar de manera muy especial la atención al público, por lo que no encuentro muy adecuado todavía la presencia de voluntarios en servicios tan incipientes. De todas formas nunca he estado muy a favor del trabajo voluntario, prácticas gratuitas y demás y opino que se deben remunerar de alguna manera.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>No lo contemplo.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Delicado. Considero difícil ser mediador.</i>

Vitoria-Gasteiz	<i>El voluntariado debe de ir unido a profesionalidad y responsabilidad profesional. Es un tema delicado.</i>
-----------------	---

¿Cómo podría mejorarse la evaluación externa?

Barakaldo	<i>Valorando la incidencia que la actitud e implicación de los operadores jurídicos y demás instancias de colaboración y derivadoras ha supuesto para el desarrollo o no de los procesos de mediación</i>
Barakaldo	<i>Pienso que se hace adecuadamente.</i>
Barakaldo	<i>Manteniéndola fija como un elemento más del proyecto. Además de los profesionales directos mediadores, etc. debe incluirse estructuralmente un equipo de evaluación que también podría ser de supervisión.</i>
Bilbao	<i>Sería interesante que la evaluadora se pudiera pasar una semana entera en el servicio para ver el funcionamiento real del mismo.</i>
Bilbao	<i>Realizar una evaluación transcurrido algún tiempo.</i>
Bilbao	<i>Pienso que debería ser continua. Valoro de forma muy positiva el que una persona experta en mediación y justicia restaurativa evalúe la práctica desde una visión externa al servicio. Creo que es muy necesario que se contraste nuestra actuación con la teoría y con actuaciones de otros servicios similares en otras comunidades y países, siempre con el objetivo de mejorar cada día.</i>
Bilbao	<i>Realizando una observación de todo el proceso de mediación, es decir desde el primer contacto inicial, la(s) entrevista(s) individual(es) y el encuentro directo para poder valorar mejor todo el proceso.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Como va a ser la primera que voy a conocer desconozco en este momento si debe mejorarse o no y consecuentemente también el cómo.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Es un buen trabajo.</i>
Donostia-San Sebastián	<i>Sinceramente me parece una evaluación de lo más completa, al menos en lo que he visto hasta ahora. Tal vez pueda responder mejor a esta pregunta después de ver el resultado final, y compararlo con nuestra realidad. No sé si la evaluación va a incluir sugerencias de mejora para los Servicios, en función de lo observado, pero sería interesante recibir ese tipo de consejos después de hacer el estudio comparativo entre todos, para que intentemos mejorar en los aspectos que resulte posible, visto el funcionamiento y evolución de los demás compañeros del resto de equipos.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Quizá con más contacto directo con los mediadores.</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>Me gusta el interés y la profesionalidad que se está mostrando</i>
Vitoria-Gasteiz	<i>No tengo sugerencias, dada la profesionalidad de la evaluación.</i>

2. GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS COORDINADORES DE LOS SMP

2. 1 Objetivo y selección de los participantes

De la evaluación externa de Barakaldo en 2007, de las respuestas que nos iban llegando de los cuestionarios a los mediadores, así como de la bibliografía en la materia, se podían extraer una serie de cuestiones polémicas que podían plantearse a los coordinadores como puntos de partida para reflexionar de forma conjunta sobre su tratamiento.

Como se señala en un trabajo anterior donde se utilizó esta técnica (Varona *et al.* 2009), el grupo de discusión, también denominado entrevista grupal o reunión de grupo²²⁷, se considera actualmente como “la práctica central de la investigación social cualitativa” (Ortí 1998, 335). Implica la intervención de un número limitado de personas, afectadas, implicadas o expertas²²⁸, que participaban no por su autoridad o representatividad, sino por su experiencia en los SMP y su voluntad de contribuir en el planteamiento de cuestiones comunes. Con esta técnica se busca una conversación donde se puedan relacionar diferentes puntos de vista y preocupaciones, con un formato semiestructurado.

A lo largo del texto se reproducen extractos de las intervenciones con ciertas modificaciones para garantizar el anonimato y la comprensión del texto.

2. 2 Desarrollo

Previo contacto, el grupo de discusión se celebró con los coordinadores/juristas de los cuatro SMP, en la sede del SMP de Bilbao, el día 28 de julio de 2009, a las 13.30 h., con una duración aproximada de hora y media.

La evaluadora explicó el propósito, la estructura y el procedimiento del grupo de discusión²²⁹. Después introdujo una serie de cuestiones o preguntas para su discusión conjunta. Para facilitar su análisis posterior, todas las intervenciones fueron grabadas en soporte digital, previa conformidad de los participantes, sin perjuicio de la salvaguarda del anonimato. Por esta última cuestión no hemos identificado el SMP de procedencia del coordinador ya que el objetivo es analizar el discurso global.

²²⁷ Si bien esta técnica puede remontarse a los años veinte del siglo pasado, fue en los años cincuenta cuando se acuñó otro término para referirse a ella en los EE.UU.: *focus group*. Ha sido utilizada no sólo para el análisis de mercados, sino también sobre el impacto de las decisiones políticas, la opinión sobre políticas públicas, las representaciones sociales, etcétera (Fontana y Frey 1998, 54).

²²⁸ En nuestro caso nos limitamos a los mediadores coordinadores/juristas para no entorpecer el funcionamiento cotidiano de los SMP.

²²⁹ Dirigido por unas normas básicas, cuyo cumplimiento debe supervisar la entrevistadora, de respeto y participación igualitaria de todos los intervenientes.

Dadas las limitaciones temporales, no siempre pudieron abordarse todos los elementos o dimensiones de las preguntas, si bien se reproducen tal y como se plantearon inicialmente.

A- ¿Es adecuado la representatividad por género en la mediación? ¿Cómo influye el número de mediadores, su género, etnia, edad, incluso forma de vestir a la hora de mediar?

-No hemos sentido que nadie rechazara la mediación por el género de los mediadores, aunque tendemos a estar chico y chica, si bien hay que tener cuidado en la tipología delictiva de conflictos de familia.

-Nosotros sí hemos notado que, en general, parece haber más mediadoras que mediadores. Es importante la representatividad de ambos géneros en muchas tipologías delictivas, no sólo de carácter familiar. También son importantes los aspectos estéticos, dependiendo cómo sean las personas con las que se está mediando. Los mediadores no somos ni jueces, ni fiscales, ni funcionarios de la administración de justicia, pero, de algún modo, la representamos para ellas y vienen pensando en cierto formalismo. En general, el encontrarse a los mediadores con una estética menos formal de lo esperado relaja a las personas que participan. De alguna manera, se consigue una cercanía mayor entre los mediadores y las partes.

-Quizá esta cuestión de género es común a todos los servicios de cooperación con la administración de justicia. Por ejemplo, ya se planteó en los servicios de asistencia a la víctima, donde se tratan a muchas mujeres víctimas de violencia de género. En la práctica parece que no resulta una cuestión tan problemática. Si bien puede provocar una cierta prevención inicial, depende también de las capacidades de la persona para establecer un enganche o conexión que haga que la persona se sienta acogida, dando pie incluso a que pueda manifestar su incomodidad por el género del mediador. Por ejemplo, en temas de incumplimiento del régimen de visitas los hombres siempre suelen decir que se les da la razón a las mujeres y te miran –si eres mujer- y añaden “perdona, yo lo veo así”. Esto te da pie a preguntarles si desean que les atienda un mediador hombre. Sin duda alguna, el que los equipos de mediación estemos constituidos por hombres y mujeres es un factor que los enriquece con perspectivas y sensibilidades distintas. A mí me ha enriquecido mucho, aunque no se trate sólo de cuestiones de género o de procedimientos donde se puede percibir un trato diferente²³⁰.

-Igualmente, pienso en un caso de delito de carácter sexual donde si entraba una mediadora podía resultar incómodo para el denunciado y decidimos que se abordara por los mediadores.

-No es sólo una cuestión de género, también de estilo, unos somos más formalistas, otros más cercanos o campechanos... Dependiendo de quién acuda al SMP, enseguida nos damos cuenta de quién puede intervenir de forma más adecuada porque tiene unos recursos o un estilo que le permite enganchar mejor y más rápido con la persona en cuestión.

-Yo me siento más cómoda trabajando con mi compañero mediador y no sólo porque sea hombre, sino porque es muy diferente a mí y es más joven. Incluso me ayuda a mantener la

²³⁰ En general, estas reflexiones se producen considerando las entrevistas individuales iniciales o preparatorias de la mediación. En todo caso, conviene aclarar que, en las mediaciones con ambas partes, la regla general en todos los SMP es la comediación.

imparcialidad en cuanto que no me veo obligada a ponerme tanto en la posición de la persona que acude a mediación.

-Es un trabajo que vas viendo y adaptándote en cada caso. Incluso te das cuenta cuándo es mejor no tomar la palabra y simplemente asentir porque cuando intervienes parece que salta. También es muy importante tener “feeling” entre los dos mediadores, que se conozcan y que sepan, con una simple mirada, que es mejor que uno intervenga y el otro permanezca en silencio.

-También me gustaría decir en el tema de la edad que hay gente que agradece la juventud porque parece darle cierto informalismo, pero hay otra gente a la que le genera más incertidumbre. Parece que dicen: “estos chavales son muy majos, pero entre que son jóvenes y esto es un proyecto piloto...”.

-Nosotros no decimos lo de “piloto”.

-Pero en las cartas que reciben lo ponen.

B- ¿Les ven los operadores jurídicos y los usuarios como parte de la administración de justicia? ¿Se ven ellos mismos como parte de la administración de justicia? ¿Cómo perciben ellos mismos su legitimidad, autoridad y responsabilidad?

-Sin duda las personas denunciantes y denunciadas, los usuarios, nos ven a los mediadores como parte de la administración de justicia. Los jueces, fiscales y secretarios judiciales aún nos ven con suspicacia. No somos funcionarios y no saben muy bien qué somos. Cuando vas estableciendo una relación de confianza porque trabajas siempre con las mismas personas, creo que esa desconfianza inicial se va superando, pero no tengo tan claro si nos ven parte de la administración de justicia.

-Percibo que las víctimas y los imputados nos perciben como parte de la administración de justicia. Ellos mismos ven cómo se incardina dentro de un procedimiento penal. Para los operadores jurídicos se da más un desconocimiento de quiénes somos, aunque el convenio con la Dirección de Justicia está ahí. La autoridad y la legitimidad la veo más cuestionada por el ministerio fiscal cuando alude al principio de legalidad. El ministerio fiscal remarca que independientemente de que nosotros hayamos mediado, ellos tienen que actuar así, etc. Pero es su trabajo.

-En todo caso, yo misma, como mediadora, no me gustaría percibirme como parte de la administración de justicia.

-Yo creo que estoy en el SMP para aportar desde dentro, un granito de arena, para que haya otra forma de administrar justicia, pero desde dentro.

-Yo no me veo dentro de esta administración de justicia, sí me veo en algo que está ayudando a la gente. La administración de justicia está muy desvalorada y los SMP deben ser otra cosa.

-Sí, pero de alguna manera deben abrirse pasos para que las personas protagonicen esa administración de justicia, se responsabilicen de sus conflictos. En la administración de justicia actual hay excelentes profesionales que, en sus distintos puestos y niveles, están

realizando actividades de justicia restaurativa, a veces sin saberlo, pero tienen una voluntad de cambiar las cosas. Aprovechar los recursos que ya existen para introducir modificaciones en el sistema, tratando de contagiar ese entusiasmo y la conciencia de la capacidad de cambiar las cosas, también es importante. Hay distintas formas de hacer justicia y no se trata de partir de cero.

-Yo creo que prefiero estar fuera.

-Yo creo que si estás fuera corres el riesgo de hacer una crítica excesivamente negativa y si te sientes dentro quieres mejorar de forma positiva. Yo me siento parte de la administración de justicia, sin que ello suponga algo negativo. Hay cosas que están muy mal en ella y otras que están muy bien.

-No es que sea positivo o negativo, pero a mí, personalmente, me da más sensación de libertad estar fuera. Me gustaría que los SMP se vieran como algo nuevo y distinto, aunque se quieran ver como administración de justicia.

-Estoy de acuerdo porque la justicia restaurativa es una justicia comunitaria en el sentido de que ha de estar más incardinada en la comunidad y no en la administración. Es más justicia que administración, al menos eso es lo que queremos buscar. Por supuesto que hay grandes profesionales en la administración de justicia, excelentes, todos los días nos relacionamos con ellos y gente que quiere cambiar la administración. Pero yo creo que, siendo realistas, nosotros no tenemos la capacidad de cambiar la administración, al menos no demasiada.

-Yo creo que la justicia comunitaria es eso comunitaria, está fuera. Pero nosotros estamos dentro. Ojala hubiera más posibilidades de estar fuera, pero el marco actual...

-Pero el marco puede cambiar y como puede hacerlo entiendo que lo ideal es que estuviésemos fuera del ámbito judicial.

-¿Y dentro, cuando ya se han rebasado los límites de un posible principio de oportunidad?

-Puede que la mediación penal sea menos necesaria si se actúa eficazmente fuera. Que esté fuera del ámbito judicial, que se lleve por la sociedad civil por parte de mediadores profesionales y voluntarios. Esa sería la incardinación perfecta.

-Yo el voluntarismo...

-No voluntarismo, voluntariado.

-Ummm. A mí me parece un recurso con límites porque las personas sólo pueden comprometerse hasta un punto. Me inclino más por un sistema profesional.

-Yo por el mixto, que es muy rico, con profesionales que coordinen y supervisen a voluntarios con preparación específica. Sería un poco el modelo canadiense, aunque allí rige el principio de oportunidad, con una mayor flexibilidad. Yo he visto mediadores voluntarios llevando a cabo mediaciones complejas con resultados extraordinarios. También muchos de nosotros hemos hecho mediaciones penales o penitenciarias como voluntarios, aunque ahora estamos aquí como profesionales, y creo que con buenos resultados. Entonces no veo por qué no puede abrirse esta posibilidad, siempre y cuando exista una buena estructuración y

coordinación. Es el modelo que más acercaría la justicia a los ciudadanos y los ciudadanos a la justicia.

-Hace falta mucha concienciación y coordinación para ello. Creo que yo no voy a vivir esa época. Por muy rápido que vayamos y por mucho que se mejoren las cosas...

-Quizá dentro de unos años...

-No sé si hoy por hoy estamos preparados para involucrar al voluntariado. Primero por la falta de cultura de voluntariado. Y segundo por la fragilidad actual de nuestra relación de confianza con la administración de justicia. Estamos ante experiencias piloto, sin regulación legal, basadas en la práctica en la confianza con profesionales concretos... Si introduces la figura del voluntario hoy, se diversificarían las personas que están en contacto directo... Incluso el tema de la formación es cuestionable porque los mismos mediadores tenemos formaciones muy dispares. Hoy por hoy la introducción de voluntarios generaría más suspicacia en los operadores jurídicos.

-Hoy por hoy es evidente, pero de aquí a unos años, con la difusión de la cultura de la justicia restaurativa, tendría que ser el objetivo.

-En la justicia comunitaria, fuera de la administración de justicia, sí veo adecuada la intervención de voluntarios. Además cumple con una función de concienciación o pedagógica. Pero la mediación penal tiene que ser profesional.

-Ahora mismo, hay otras experiencias en mediación penal en el Estado, con voluntarios, y que funcionan.

-Sí, pero tienen un perfil o una formación concreta.

-En todo caso ese perfil debe incluir formación y personalidad. Hay gente que tiene una formación extraordinaria en mediación pero que, en la práctica, no funcionan bien como mediadores. Y, al contrario, gente con muy poca formación pero con gran capacidad como mediadores.

-El origen de estos proyectos incluso puede encontrarse en el voluntariado, pero al final, siendo prácticos, cada persona debe atender a su vida personal y cubrir sus necesidades básicas. Si no es así termina repercutiendo en su trabajo. El persona voluntaria termina quemándose.

-Es así, se está de voluntario un periodo de tiempo, una época, y luego vienen otras personas. Por eso es importante dar la posibilidad de que pasen muchas personas, que participen en las mediaciones en que sea posible y aprendan técnicas de manejo de conflictos que les van a ser útiles en otras áreas y etapas de su vida.

-También debe pensarse que a veces si estamos ante un trabajo realizado por voluntarios parece tener menos importancia o respetarse menos por el conjunto de la sociedad. Eso es un riesgo.

-Bueno, esta cuestión puede extrapolarse al hecho de la gratuidad de la justicia. Quizá si se cobrarse por mediar, algunos usuarios creerían que el servicio funciona mejor o ganaríamos legitimidad. Hay personas suspicaces ante servicios gratuitos.

-También hay una cuestión más egoísta, de corporativismo. Quizá si las autoridades o los jueces y fiscales piensan que mediador puede ser cualquier persona, puede suponernos un descrédito, además de poder condicionar nuestras condiciones laborales y salariales. A nadie se le ocurriría un voluntario para un cirujano o para un juez. En la convocatoria se puede ver que debemos reunir una serie de requisitos, aunque quizás ello no va emparejado con los aspectos retributivos. A nivel gremial me asusta la influencia que pueda tener el voluntariado.

-Estoy de acuerdo contigo en esta cuestión. Y además me parece que la actividad de la persona mediadora es muy técnica, al menos en ciertos aspectos.

-Se trata de un sistema mixto, siempre habrá profesionales, nunca un sistema de mediación penal llevado a cabo sólo por voluntarios.

-Yo veo que, aunque el conflicto en cuestión no revista gran gravedad penal, cuando vienen las personas al SMP consideran que se trata de vivencias muy importantes y debes ganarte su confianza. Llegan al SMP porque no han podido tratar el asunto ellas solas o reviste gravedad penal. Es cierto que debe enseñarse a las personas a que gestionen o prevengan que se agraven los conflictos.

-Yo creo que en el ámbito comunitario se tratan conflictos mucho más graves que los que llegan al SMP.

C- ¿Depende sólo de los jueces y fiscales la selección de los casos y la diversidad de efectos del acuerdo alcanzado en mediación, especialmente para casos similares, en el proceso penal? ¿Existen otras variables que condicionan un tratamiento dispar?

-Son los jueces los que deciden qué casos derivan a mediación. Su personalidad, el conocimiento de la mediación y su experiencia personal con el SMP condicionan esta selección. Respecto de los efectos de la mediación, la variable principal es la actuación de la fiscalía. Depende de su entendimiento de la mediación, de si estima suficiente esa reparación o si percibe que la persona denunciada se ha responsabilizado...

-Los propios jueces te verbalizan el criterio que siguen para seleccionar los casos que van a mediación. Hay algunos jueces, por ejemplo, sobre todo los de penal que lo hacen cuando cuentan mucha prueba incriminatoria, cuando creen que al imputado le va a interesar la mediación porque existen pruebas claras en su contra, con mayores probabilidades de condena por lo que creen más posible que el imputado acepte la mediación. Sin embargo, ante delitos contra el patrimonio, con fuerza o con violencia, prefieren no seleccionarlos para mediación porque presumen que si le hacen enfrentarse a la víctima con un infractor - que no conoce- le puede provocar una doble victimización. Hay jueces que son más proclives de enviar casos donde existe una cierta afectividad o convivencia entre las partes porque como se tienen que seguir viendo, día a día, creen que la mediación puede solucionar mejor las cosas. Hay otros jueces que, por alguna declaración que ha hecho el imputado, intuyen que hay un cierto reconocimiento de los hechos, aunque la prueba sea escasa. En todo caso, creo que el talante, el conocimiento del SMP, la sensibilidad, la percepción de las

limitaciones de la administración de justicia para tratar ese conflicto por parte del juez, del secretario... sí influyen en la selección o derivación de los casos. Respecto de la influencia del acuerdo, comparto la opinión anterior, de que el papel del fiscal es determinante. Siempre velando por el principio de legalidad, especialmente cuando se llega a conformidades, dependerá de su entendimiento de los conflictos humanos, etc.

-Comparto lo que decís. Respecto de la derivación a veces también pueden observarse los deseos de simplificar el procedimiento, cuando se ven involucradas muchas personas a las que hay que citar, y se piensa en facilitar las cosas de cara a una conformidad. También se da, tanto en la judicatura como en la fiscalía, una cierta acomodación o quizás temor a salirse del protocolo de actuación, aunque algunas personas se centran más en unos tipos delictivos o en unas variables. A mí me gustaría que hubiese más jueces y fiscales rompedores. También les falta tiempo para plantearse y estudiar casos novedosos en los que se puede mediar.

-Incluso está la amenaza de una inspección del CGPJ o del Ministerio Fiscal.

-Sí, los fiscales dicen “qué me van a decir”, “es que no puedo”... Por eso ellos siempre reclaman que se regule la mediación penal, para darles seguridad en su actuación.

-En todo caso, se van dando pasos. Había tipos penales, dentro del protocolo, que no se derivaban y luego se han ido derivando.

-Los atentados contra la autoridad, por ejemplo.

-Nosotros les decimos: “mira en ese SMP median estos asuntos” y los jueces dicen que ya nos derivarán, pero por el momento no lo han hecho.

-También casos con personas jurídicas.

-Quizás deberían reunirse entre ellos, los jueces y fiscales que colaboran con los distintos SMP, y comentarlo.

-A veces incluso puede molestar que les sugieras que podrían derivar casos porque en otro Juzgado lo hacen.

-Uno de los criterios relevantes de derivación es la experiencia práctica. De tal modo que en aquellos Juzgados en que ha funcionado la mediación van a continuar derivando sistemáticamente esa tipología penal, bien lesiones, temas familiares... Incluso tenemos un caso en que salió bien un tema de apropiaciones indebidas y ahora nos las remite todas. Al revés, cuando en algún caso no ha tenido éxito la mediación con delitos patrimoniales, deja de enviarnos este tipo de delitos. Esto me preocupa especialmente porque entiendo que se cierra la puerta a casos similares donde podría ser satisfactoria la mediación.

-También vemos Juzgados donde una figura clave es la del secretario que le dice al juez o magistrado que puede enviarlo a mediación. Incluso es relevante el papel de los gestores que llevan mucho tiempo trabajando y tienen gran confianza con el juez y el secretario.

D- ¿Se están convirtiendo en servicios de mediación familiar? ¿Existe coordinación con los posibles servicios que tratan esta problemática? ¿Qué sería necesario para que los servicios de mediación penal estén bien coordinados para tratar problemas de fondo

(psicológicos, económicos, de salud, familiares, culturales, educativos...) derivando a otros servicios u, hoy por hoy, lo ven como un ideal utópico irrealizable con la carga de trabajo del día a día y los medios disponibles? ¿Ven este asunto relacionado con el impacto comunitario de la mediación descrito en los estándares internacionales? ¿Qué frena un mayor desarrollo de las mediaciones grupales?

-Yo creo que es un riesgo real, el convertirse en mediadores sólo de determinados tipos delictivos, contra el cual debemos luchar y concienciar a los jueces. Podemos mediar esos casos, pero también otros.

-Los servicios de mediación penal, independientemente de que se llegue o no a un acuerdo, necesitamos una ayuda externa importante para poder derivar a las partes en conflicto para tratar los asuntos de fondo, como pueden ser los de ex parejas. Pueden necesitar una mediación familiar o estrictamente terapéutica. Nosotros vemos la punta del iceberg. En los temas familiares a mí me gustaría que pudiese incluirse en los acuerdos la derivación a una mediación familiar.

-Nosotros ya lo hacemos.

-En nuestro ámbito territorial no existe esta posibilidad hoy por hoy y es una necesidad imperiosa desde que empezamos.

-Sería bueno que pudiéramos trabajar de forma conjunta mediadores en el campo penal, familiar, de menores...

-Sí, tiene que haber una coordinación.

-Incluso, como existe en otros lugares, podría haber un servicio común de derivación.

-Para actuar coordinadamente se requiere un conocimiento y un contacto con los servicios existentes e información disponible y actualizada sobre los mismos. También depende de la voluntariedad de las partes el tomar decisiones sobre el fondo del asunto e incluso de las listas de espera del servicio al que les reenvías. La idea de reenviar a los servicios que traten de los problemas de fondo es buena aunque el recurso en cuestión quizá no esté disponible en ese momento. Hay recursos duplicados, ausencia de recursos.

-Con el resto de servicios de cooperación con la justicia, SAV, SAOS y SAER, yo creo que hay una coordinación muy buena. De hecho, son principales fuentes derivadoras, es decir, a través de ellos, al menos en el territorio en que trabajan, se solicita a los diferentes órganos judiciales la derivación a mediación. En ese sentido, yo creo que se está haciendo un trabajo interesante de red. El tema de conocer bien los recursos existentes y disponibles es fundamental para llegar a un buen acuerdo porque, a veces, las partes desconocen estas posibilidades y demandan que tengas tú este conocimiento y que, en su caso, puedas hacer un seguimiento. En todo caso, el tema del seguimiento es delicado por el factor tiempo, pero al menos se trata de llamar, al menos, cada tres o seis meses.

-Nosotros no tenemos problemas con los SAV, SAOS y SAER pero sí con servicios externos, quizás hay un desconocimiento mutuo. Ellos tampoco conocen bien quiénes somos. Después de año y pico me choca que, por ejemplo, la Diputación aún no nos conozca o incluso no lo haga algún funcionario de justicia. Debería existir una red mejor coordinada.

-Debe haber una persona concreta para difundir la existencia y funciones de los SMP. Incluso para hablar o concertar entrevistas con los jueces, fiscales, colegios de abogados o determinados servicios o asociaciones.

-Entiendo que esto es parte del trabajo del SMP y que es mejor el contacto más directo o personal.

-Sí, pero no hay tiempo.

-Ya, ya lo sé. En todo caso, para los acuerdos concretos a que se llega en las mediaciones, es el mediador el que tiene que hacer el contacto, lo hacemos todos los días.

-Temo que, al final, perdamos calidad porque no hay tiempo. Con el número de mediadores que tenemos y el número de casos derivados, no tenemos tiempo para darnos a conocer y coordinarnos con otros profesionales y servicios. Es un problema que ya tenemos.

-Creo que todavía no está sobre la mesa pero sí lo va a estar. Va a llegar y lo hará de forma preocupante, si bien eso significaría que la mayoría de los Juzgados apuestan por este proyecto o se involucran más. Entonces el Gobierno debería poner más medios personales y materiales.

-En todo caso la administración debe liderar esos contactos o apoyarlos porque nosotros estamos limitados con la carga de trabajo diario e incluso, desde la Dirección, nos pueden decir que esa no es nuestra labor.

-En un plano concreto de colaboración o coordinación, por ejemplo, nosotros ya hemos colaborado con los mediadores de los equipos de menores, mediando conjuntamente, y es interesante.

-Creo que en la mediación con menores los mediadores no siempre pueden garantizar la imparcialidad hasta el último momento. El mediador es una persona del equipo técnico que luego en la vista va a pronunciarse en un sentido u otro. Tienen una labor más educativa hacia el menor.

-A veces es el equipo técnico de menores el que dice cuál va a ser el acuerdo y no intervienen tanto las partes.

-Creo que se dan mediaciones que son satisfactorias técnicamente de forma especial cuando se trata de conflictos entre iguales, como peleas entre chavales. Cuando la víctima es adulta, pesa más el componente educativo del menor infractor. La equidistancia quizás ahí se reduce.

-También si se trata de un chaval conocido y del que los equipos ya han hecho informes.

-Incluso en algunos equipos de menores la reincidencia puede ser un criterio de exclusión, mientras que nosotros tenemos muchos imputados con antecedentes y no es motivo de exclusión.

-*Otros equipos que trabajan con menores pueden ser más abiertos.*

-*En todo caso, la regulación, un cierto principio de oportunidad, los medios, la conciencia de los operadores jurídicos... facilita la mediación con menores de un modo que no se da en adultos.*

-*Bueno, tampoco está prohibida la mediación con adultos en el Código penal o en la Ley de enjuiciamiento criminal, pero como no se dice nada expresamente hay temor. Cuando te encuentras con personas innovadoras, que han reflexionado sobre el tema y se deciden a apostar por él, se van moviendo las cosas. Aunque siempre hay temor por si las cosas salen mal.*

-*En todo caso, se plantean roces con el principio de igualdad cuando depende del talante del profesional para que derive o no tu caso a mediación. No se da el mismo tratamiento a todas las personas que acuden a la administración de justicia. Ir a mediación resulta aleatorio.*

-*A mí eso también me preocupan. Si es un proyecto piloto, transcurrido un tiempo prudencial, las autoridades deben decidirse sobre su puesta en marcha general porque si no depende en qué Juzgado cae mi caso. Es injusto.*

-*Totalmente de acuerdo.*

E- ¿Se necesita unificar criterios en el tratamiento de los casos? Por ejemplo: dejar o no entrar con acompañante; informar a las partes si una acude con abogado; elección entre mediación directa o indirecta; dejar claro desde el principio que se trata de una mediación voluntaria o aclararlo de forma explícita más adelante, tras haber sido escuchados los mediadores; trabajar coordinadamente también en fase de ejecución, etc.

-*Como no hay una regulación ni un protocolo estricto existe el riesgo de divergencias significativas entre los SMP, pero si el objetivo final es ayudar a que las partes busquen soluciones a una controversia que puedan tener no tiene por qué ser negativo que se sea flexible en las formas y contenidos de la mediación. No deben constreñirse las posibilidades, siempre que se respeten unos principios básicos comunes para garantizar la igualdad. Por ejemplo, si unos SMP dejan entrar con abogado a una parte y a otra no, etc., eso son cosas que debe valorar cada SMP en cada caso concreto. Como no hay una mediación igual a otra, el funcionamiento tiene que ser diverso. Hay improvisación pero en el sentido de poner en práctica herramientas que se han trabajado previamente según sean adecuadas o no en cada momento. A mí lo que me preocupa es caer en la uniformidad.*

-*Regularmente hemos tenido reuniones de coordinación, también con la persona responsable de la Dirección del Gobierno Vasco. Hemos tenido que discutir mucho, han sido muchas horas en Lakua de discusión de problemas prácticos y eso ha hecho que todos los servicios mejoren. Cada servicio funciona de manera diferente, del mismo modo que cada mediación es un mundo, pero, como se ha dicho, existen principios comunes.*

F- ¿Qué aspectos, que no se hayan tratado ya, se podrían mejorar en la coordinación de los cuatro SMP? ¿Qué significa para ellos los términos de independencia y coordinación en el funcionamiento de cada servicio? ¿Existe competitividad? ¿Resulta positiva? ¿Es una riqueza que se gestionen los cuatro servicios por tres asociaciones distintas?

-En este momento es una riqueza que existan tres asociaciones distintas gestionando los cuatro SMP, aunque tengamos a veces grandes discrepancias en la forma de trabajar... A veces vemos que en un SMP funcionan cosas que no habíamos probado o no se nos había ocurrido y sirve de estímulo.

-Creo que está siendo muy rico el hecho de que primero hubo dos asociaciones y ahora tres trabajando en los SMP. Nos hace mejorar a todos.

-Sí, sí existe competitividad como algo natural. Yo personalmente soy una persona competitiva. No creo que sea algo malo si no plantea problemas.

-Yo creo que podría ser más enriquecedor de lo que es. Creo que sí hay competitividad y creo que hay muchas cosas que no se exponen, que no se comparten.

-Puede ser debido a una falta de confianza, no nos conocemos tanto...

-Se podría compartir más. Simplemente por la tipología de los sitios, no puedo hacer una valoración o contarle al juez una experiencia si no la he vivido, tengo que tener una experiencia mucho más palpable, tengo que haber podido acceder a cómo se ha hecho para poder tratar de convencer al operador jurídico de que merece la pena.

-Creo que si se pide no habría problemas en enseñar las tripas de los casos, con las luces y las sombras. Puede haber competitividad en los datos estadísticos, en ciertas cosas, bueno... pero los mediadores no somos prepotentes. Yo creo que la riqueza no viene dada tanto por la gestión de tres asociaciones distintas, sino por la diversidad de los mediadores.

-Tendríamos que tener más tiempo para esa coordinación, muchas veces no recurrir a otros por falta de tiempo, por la carga de trabajo diaria.

-Debe cuidarse que, al tratarse de un servicio del Gobierno Vasco, independientemente de en qué territorio histórico esté el ciudadano, el servicio sea igual. Se debe tener unos estándares homogéneos de actuación que creo que, básicamente, los tenemos.

-Con el anterior Director del Gobierno había mucho contacto. Ahora con el cambio de Gobierno estamos en una fase de transición pero debe valorarse que ahora tenemos un funcionario específico de contacto o de referencia, conocedor del tema, muy motivado e implicado en esta coordinación.

-No creo que haya muchos cambios.

G- ¿Tienen conciencia de ser parte de un proyecto piloto o experimental o creen que los SMP ya han empezado a rodar lo suficiente para dejar de recibir esa denominación?

-Yo nunca me he considerado proyecto piloto.

-Para mí ese término conlleva una carga simbólica negativa muy importante de transitoriedad, de falta de estabilidad.

-Es hora de estabilizar el proyecto..

-Incluso para los usuarios es relevante. Si oyen lo de “piloto” o “proyecto” piensan que se les trata como conejillos de indias.

-No pedimos de que el servicio sea eterno, pero sí que la apuesta sea seria. ¿Cuál es el criterio, cuántos años hay que esperar, qué debe demostrar el servicio para dejar de considerarse piloto? En Cataluña llevan diez años y todavía tienen el cartel de proyecto piloto.

H- ¿Se han interesado los medios de comunicación por los SMP? ¿Creen que han reflejado bien su labor y que juegan un papel importante en el asentamiento de estos servicios?

-Sí, por teléfono nos han hecho dos reportajes distintos, en prensa escrita y en radio, pero no han venido al SMP.

-Sí, nosotros hemos salido en prensa, radio y televisión, concretamente en ETB y en alguna televisión local. Siempre han sido ellos los que se han puesto en contacto. A veces ha sido después de una rueda de prensa del consejero de justicia, que ha mencionado los SMP y sus datos estadísticos anuales.

-Se hacen informaciones puntuales, pero eso se desvanece en el tiempo. Es mejor hacer una difusión progresiva.

-Estoy de acuerdo, con los colegios de abogados ya hemos hecho tres jornadas en las que se ha hablado de los servicios de mediación, pero todavía hay letrados a los que llamamos y desconocen el SMP, su misma existencia y, claro, su funcionamiento.

I- ¿Cuál creen que fue el efecto de la primera evaluación externa respecto de Barakaldo? En general, ¿creen que la evaluación externa puede repercutir de alguna manera en la práctica de los mediadores y de otros profesionales, o en el respaldo de la labor promotora de la propia Dirección del Gobierno?²³¹

-Me gustaría que en la evaluación se reflejasen los límites que los SMP tienen per se en relación con la incidencia de variables ambientales, contextuales y personales que influyen en el desarrollo de las mediaciones. El objetivo es que cada colectivo profesional pueda hacer una reflexión de su propia actitud y contribución positiva o negativa, apoyando o dificultando el desarrollo del potencial de este proyecto. Nos guste o no, se sea consciente o no, trabajamos en equipo, no sólo los mediadores.

-Es importante que se haga la evaluación por alguien externo al servicio porque tú al final, en el día a día, no te cuestionas algunas cosas.

*Nota: Esta pregunta no fue desarrollada más por falta de tiempo.

3. RECAPITULACIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS Y DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

²³¹ Pregunta no desarrollada por limitaciones temporales.

Recomendamos vivamente al lector que, si no lo ha hecho ya, lea detenidamente las respuestas de los mediadores a los cuestionarios y los comentarios vertidos durante el grupo de discusión por parte de los coordinadores de los SMP. En su conjunto, podemos afirmar que ofrecen, de forma condensada, una fotografía real de lo que suponen los SMP, desde dentro, al menos en el momento concreto en que se efectuó esta evaluación externa.

Estamos ante mediadores profesionales muy bien formados, que desean seguir formándose, extremadamente motivados y comprometidos no sólo con los SMP, sino con las posibilidades generales de la mediación en la convivencia diaria. Son conscientes de la responsabilidad de representar un programa innovador dentro de la justicia penal –no sólo en la CAPV- con grandes potencialidades, pero conscientes también de los riesgos y de las dificultades que la realidad impone.

Entre las riquezas de su trabajo cotidiano está el trabajar en un equipo interdisciplinar y en tener que relacionarse en red o de manera coordinada con los jueces, fiscales, secretarios judiciales y otros servicios de cooperación con la justicia y comunitarios, ganándose poco a poco su confianza, sin perjuicio de la persistencia de resquemores. La indefinición de su identidad profesional, en relación con la administración de justicia penal, conlleva problemas pero también facilita un dinamismo inusual en esta esfera. De cualquier forma, los mediadores son los primeros en demandar una regulación legal de la mediación –sin olvidar incluir el estatuto de la persona mediadora, con sus derechos y deberes-.

La coordinación entre los SMP puede mejorarse, compartiendo técnicas y recursos y asegurando un trato básico igual para todas las personas que se acercan a ellos. En todo caso, los SMP comparten, en la teoría y en la práctica, unos objetivos claros propios de la mediación en general como forma de manejar los conflictos, si bien muchos mediadores – particularmente los de formación jurídica- destacan su nexo ineludible con el *ius puniendi*. En la labor de coordinación y divulgación social adquiere un papel fundamental la actuación del Gobierno Vasco.

Un aspecto que se destaca de forma continua es el entendimiento de las personas en conflicto en sus diferentes dimensiones, más allá de su rol específico asignado por el sistema penal. Además, se percibe la conciencia de que los derechos e intereses de víctimas y/o victimarios resultan indivisibles e interdependientes en una interpretación más global de lo que supone la convivencia diaria, a corto, medio y largo plazo. Esta cuestión no resulta, sin embargo, evidente para algunos participantes y para algunos operadores jurídicos.

Los mediadores resaltan la importancia de la actitud de las partes, por encima de las consideraciones jurídicas, para poder mediar. Además, debe ofrecerse la posibilidad de la

mediación penal de manera lo más ampliamente posible, garantizando la igualdad en su acceso, sin perjuicio de que la repercusión jurídica sea distinta o incluso inexistente. Naturalmente, una mayor derivación de casos exigirá ampliar los recursos personales y materiales de los SMP por parte del Gobierno Vasco.

En cuanto a las modalidades de mediación, todos los mediadores están de acuerdo en que las directas y, especialmente, las grupales resultan más satisfactorias que las indirectas, si bien la voluntad y las circunstancias de las partes las condicionan en la práctica.

VI. LA ACTIVIDAD DE LOS SMP DESDE LA DIRECCIÓN DEL GOBIERNO VASCO Y DE LOS OPERADORES JURÍDICOS: MIEMBROS DE LA JUDICATURA, LA FISCALÍA, SECRETARIOS JUDICIALES, LETRADOS Y PERSONAL DE LOS SAV, SAOS Y SAER

Cuestiones metodológicas previas

Todas las personas incluidas en este capítulo fueron contactadas, previa referencia de los SMP, vía correo electrónico. Se les envió un correo electrónico con el link de acceso al cuestionario, con preguntas cerradas y abiertas. Se recordó en dos ocasiones, el estado abierto de los cuestionarios desde principios de julio hasta finales de septiembre de 2009. Se realizarán más precisiones metodológicas en las secciones específicas de cada grupo entrevistado.

Puede considerarse que en el momento en que se pasó este cuestionario algunos jueces y fiscales, además de haber participado anteriormente en el cuestionario de la evaluación de Barakaldo de 2007, también tuvieron contacto con los redactores del estudio del CGPJ (Ríos *et al.* 2009), aunque en dicho trabajo no se entrevistó a los operadores jurídicos. Asimismo, deberá tenerse en cuenta los resultados de la encuesta realizada durante los años 2008 y 2009 por la Asociación Portuguesa de Ayuda a las Víctimas e Intervict para evaluar, mediante una metodología cuantitativa, el cumplimiento de la Decisión Marco de la UE, de 15 de marzo de 2001²³².

1. Dirección de Ejecución Penal/de Justicia del Gobierno Vasco

Durante la segunda mitad de 2007 la Dirección de Ejecución Penal impulsó la creación de los SMP en Barakaldo y Vitoria-Gasteiz. Al año siguiente se crearon los de Donostia-San Sebastián y Bilbao.

Los SMP se definieron como un servicio público promovido por la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco²³³. Por tanto, la decisión última de implantar los SMP es política y afecta a su diseño, financiación y continuación. La misma Dirección del Gobierno Vasco es miembro del Foro Europeo para la Justicia Restaurativa.

²³² Vid. en <http://apav.pt>.

²³³ Véase el primer párrafo del folleto explicativo a disposición de los ciudadanos en los Juzgados. Véase el texto citado en la evaluación anterior (Departamento 2006).

En marzo de 2009, con un cambio de Gobierno, se produjo un relevo en la Dirección cuya titularidad hasta entonces había tenido el Sr. D. Xabier Etxebarria y que corresponde en estos momentos a la Sra. Dña. Marta Higueras. Según el art. 13 del Decreto 472/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia y Administración Pública, a la Dirección de Justicia le corresponde, entre otras funciones, realizar propuestas en materia de su competencia; fomentar y desarrollar “la resolución alternativa de conflictos en el marco de la administración de justicia, mediante el impulso de la mediación en asuntos penales, civiles y familiares”; promover y ejecutar “planes de información, conocimiento y acercamiento de la administración de Justicia a la ciudadanía”; e “impulsar, coordinar y desarrollar políticas de actuación en el campo de la asistencia a las víctimas”. Cabe destacar que sólo se menciona la función de evaluar respecto de las actuaciones en materia de justicia juvenil.

En una Jornada sobre mediación, organizada por el Gobierno Vasco en colaboración con el CGPJ, celebrada el 19 de octubre de 2009, se abogaba por la mediación penal como instrumento de protagonismo de las víctimas en el proceso y de evitación del juicio, aprovechando la experiencia en la jurisdicción de menores. Asimismo Margarita Uría, vocal del CGPJ, se refirió a la necesidad de la profesionalización de los mediadores mediante un estatuto particular²³⁴.

Anteriormente, en la comparecencia de la Sra. Dña. Idoia Mendiola, Consejera de Justicia del Gobierno Vasco, ante al Comisión de Justicia del Parlamento Vasco, el 16 de junio de 2009, con el objeto de exponer sus grandes líneas de actuación para los próximos cuatro años, aludió expresamente, al comienzo de su intervención, a una apuesta por la justicia restaurativa. Éstas fueron sus palabras²³⁵:

“Mi propósito es que ésta sea la legislatura de la implantación y consolidación de un sistema de justicia ágil y eficaz, caracterizado por su vocación de servicio público, acorde con nuestra realidad plurilingüística²³⁶ y cercano a los sectores económicos y sociales más vulnerables y sensibles.

Hablo de sistema de justicia -más allá del reduccionismo de una Administración de Justicia- porque considero que la efectiva tutela de los legítimos derechos e intereses de los ciudadanos, la solución a los conflictos y la pacificación social van más allá de una exclusiva actuación ante los Juzgados y Tribunales.

Nada puede sustituir la labor de éstos, pero resulta obligado, apremiante y socialmente justificado cooperar en el ejercicio de su actividad propia.

²³⁴ Véase en <http://www.noticiasdealava.com>. En el titular se destacaba que “la mediación penal en Vitoria recibe una media de 20 casos al mes”

²³⁵ En negrilla destacamos los aspectos más relacionados con esta evaluación.

²³⁶ Debe aludirse a este cumplimiento por los SMP y a que no ha habido ninguna queja al respecto en las entrevistas de cara a la efectividad de la cooficialidad.

La Justicia en un sistema democrático, tal y como la entendemos, requiere que la Administración promueva desde los propios operadores jurídicos la búsqueda de resolución de conflictos, creando y potenciando sistemas de mediación y conciliación.

Tales tipos de instrumentos no pueden quedar al albur de los privados; requieren el decidido compromiso e impulso de la Administración Pública para garantizar los derechos de todos los ciudadanos y la debida calidad de las soluciones.

Haremos el esfuerzo de hacer públicas las vías de solución de conflictos válidas entre los particulares, frente a las corrientes precursoras de privatizar el sistema de justicia.

Es un salto cualitativo en el recto entendimiento de la administración de justicia, con una participación activa de los implicados y los profesionales del mundo del Derecho, que enraíza y acentúa su legitimación democrática.

Desde ese punto de vista, es urgente acometer la unificación de los centros de mediación existentes y promover su creación en ámbitos hasta ahora alejados como las reclamaciones económicas entre particulares, relaciones entre vecinos, responsabilidad por daños, entre otras.

Y si esto resulta imprescindible en el ámbito del Derecho Privado, es más necesario en aquellos sectores del ordenamiento más sensibles a los derechos fundamentales y las libertades públicas, como el penal y el penitenciario. Son necesarios sistemas de mediación y conciliación, como fórmulas eficaces de justicia restaurativa, reparadora del daño a la víctima y acorde con la finalidad reeducativa y de reinserción del penado.

Es poco discutible el fracaso del catálogo tradicional de penas y sanciones.

Redoblaremos el esfuerzo en ir por tal camino y abrir espacios, dentro de los límites de la legislación vigente, en el tratamiento de los menores delincuentes”.

A continuación de forma general –no referida en concreto a los SMP-, la Consejera también aludió a la necesaria cooperación entre el Gobierno Vasco y el Consejo General del Poder Judicial, así como con las Fiscalías, los secretarios judiciales y los abogados, entre otros profesionales, para hacer frente a los retos de una administración de justicia inmersa en un proceso de modernización, con mención expresa de la mediación penal²³⁷. En particular,

²³⁷ Véase el folleto de la Hoja de ruta para la modernización de la justicia donde se menciona un programa de actuación para la efectividad de la Carta de derechos y plan de transparencia judicial. En este programa se tiene como objetivo lograr una justicia atenta con el ciudadano, comprensible, transparente, adaptada a las personas vulnerables y donde se protejan los datos de carácter personal. También se menciona un programa de evaluación de la calidad, fundamentalmente centrado en la actividad de los jueces y magistrados. Se anuncia la reforma del proceso penal, la creación de órganos específicos para la resolución de conflictos menores y se dice expresamente lo siguiente: “La mediación penal y civil, una solución. Siguiendo la experiencia de otros países en nuestro entorno europeo, se contempla el impulso de la mediación como un instrumento probadamente eficaz en la resolución de conflictos por dos razones: La mediación es positiva para las partes, quienes son protagonistas de la resolución del conflicto, asumiendo libremente el acuerdo, facilitando el futuro cumplimiento voluntario de sus términos; y supone la obtención de una solución más rápida y ágil del conflicto; La mediación es positiva para el sistema judicial porque reduce la carga de trabajo de los Juzgados y Tribunales, con el consiguiente ahorro de los enormes costos que siempre genera un proceso judicial”.

El Plan de modernización de la justicia, aprobado por el pleno del CGPJ, así como la hoja de ruta mencionada, pueden consultarse en el portal <http://www.poderjudicial.es>. En relación con los SMP, destacan dos de los ejes de dicho plan: el impulso de reformas procesales –con mención expresa de la mediación civil y penal, así como reformas de reducción de la litigiosidad–; y la efectividad de las medidas de la Carta de derechos y del plan de transparencia judicial –con mención expresa de una justicia más comprensible, más atenta y adaptada a las personas vulnerables-. Cfr. el Plan estratégico de la modernización de la justicia 2009-2012, elaborado por el Ministerio de Justicia, si bien éste no alude expresamente a la mediación penal. Vid. la aprobación del plan por el Consejo de Ministros del 18 de septiembre de 2009. Asimismo, téngase en cuenta la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva oficina judicial, con el fin de racionalizar y optimizar recursos. Si bien el objetivo primordial de esta ley es la distribución de competencias

en relación con la nueva oficina judicial, se propone: “...*Propiciar un sistema de información contrastada y transparente del funcionamiento del servicio público de la Administración de Justicia que posibilite su seguimiento y control por el Parlamento Vasco*”.

Además, “*enlazando con la idea de la Justicia como servicio público, estableceremos las siguientes medidas:*

1. *Mediciones programadas de satisfacción del ciudadano y demás usuarios de la Administración de Justicia.*
2. *Declaración de compromisos generales con los usuarios que puedan ser seguidos y evaluados a través de indicadores de gestión.*
3. *Ampliación del horario en aquellos puestos de trabajo más cercanos al ciudadano*
4. *Potenciación de las nuevas tecnologías para la prestación de servicios telemáticos con los órganos más próximos...”.*

Asimismo, se habla de establecer “criterios de calidad en la prestación de los servicios”. Como ya se ha indicado, recordemos que los conceptos de calidad, muy relacionado con la evaluación actual de las políticas públicas, y de innovación han entrado en el campo penal. A modo de ejemplo puede citarse la convocatoria, en 2009, del premio “Balanza de cristal” que reconoce las prácticas innovadoras en materia de calidad de la justicia penal. Este premio ha sido convocado por la Comisión Europea y el Consejo de Europa con el objetivo de premiar las buenas prácticas en materia de organización de los tribunales y gestión de los procedimientos penales²³⁸.

En referencia a la realidad social, marcada por la crisis económica, en la mencionada comparecencia de la Consejera de Justicia, se indica que los Juzgados y Tribunales “...no son capaces ni son los organismos competentes para afrontar los **problemas familiares, económicos, culturales y sociales que se esconden bajo el manto de los conflictos jurídicos que se someten a tales foros, pero sí resultan privilegiados detectores y donde mejor se ponen de manifiesto.**

Por lo que no podemos perder la oportunidad de aprovechar dicho cauce para poner en marcha un instrumento que sirva de receptor de las emergencias sociales y las canalice a los organismos competentes. Por tal vía podemos dar una cumplida e íntegra satisfacción a las necesidades de los ciudadanos, especialmente de aquellos pertenecientes a sectores más vulnerables y menos favorecidos.

Desde tal punto de vista resulta inaplazable el necesario refuerzo de las medidas de tutela y asistencia a las mujeres víctimas de la violencia familiar y de género”.

entre los jueces y magistrados y los secretarios judiciales, así como el fomento de buenas prácticas procesales y la potenciación de las garantías del justiciable, también se recoge el deber de los secretarios judiciales de informar a los ofendidos o perjudicados de sus derechos, una vez incoado el procedimiento penal. Aquí podría incluirse el derecho a la justicia restaurativa. Además, deben informar a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual de los derechos recogidos en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de los Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, así como a las víctimas de delitos de terrorismo. De forma general, en el Preámbulo de esta ley se insiste en la concepción de la justicia como un servicio público, próximo y de calidad, en conexión con la Carta de derechos de los ciudadanos ante la justicia. Se trata de una justicia ágil y conforme a los valores constitucionales.

²³⁸ Para mayores referencias, consultese la página del Consejo de Europa (<http://www.coe.int>).

Siguiendo el esquema de la evaluación externa del SMP de Barakaldo del año 2007, bajo los estándares internacionales sobre justicia restaurativa que inciden particularmente en este aspecto, en junio de 2009 nos dirigimos a la nueva Directora para proponerle que respondiese a un cuestionario *on line*²³⁹. La Directora estimó que, en ese momento, se encontraban inmersos en una fase de análisis de los SMP para poder determinar mejor su validez y funciones por lo que no contaría con los elementos necesarios para responder con información precisa a las preguntas planteadas.

Finalmente el cuestionario fue respondido en septiembre de 2009 por D. Roberto Moreno Álvarez, Jefe de Servicio en el Área de Justicia de Adultos de dicha Dirección, quien se ofreció a hacerlo a título personal y como conocedor del funcionamiento de los SMP.

Del análisis de la evaluación externa de Barakaldo de 2007, en consideración con el origen de los SMP y su impulso público, junto con la comparecencia mencionada anteriormente y las respuestas al cuestionario aludido en el párrafo anterior, podemos extraer las siguientes seis conclusiones.

1. Los SMP se enmarcan dentro del movimiento de justicia restaurativa como respuesta integral a las expectativas legítimas de partes denunciantes y denunciadas, incluyendo las garantías de no repetición, particularmente importantes para las víctimas.
2. La Dirección apuesta por los SMP, sin perjuicio de propuestas que mejoren su actuación en relación con sus objetivos programáticos.
3. Los principales obstáculos en la promoción de los SMP son presupuestarios y relativos a la coordinación con jueces y fiscales, teniendo una importancia menor los límites legales y el respaldo social, por este orden.
4. Existe un compromiso a medio y largo plazo por parte de la Dirección para contribuir al desarrollo de los SMP en colaboración con organismos internacionales, el CGPJ, el Ministerio de Justicia y/u otras CC. AA. *La organización el año que viene de la reunión Bianual del European Forum for Restorative Justice en Euskadi cuenta con todo el respaldo institucional y político del Gobierno Vasco y además va a servir a la vez de curso de formación y difusión para jueces a través de un acuerdo con el CGPJ*²⁴⁰.
5. Siempre con respeto de la legalidad, existe un criterio favorable de la Dirección de ampliar las políticas restaurativas, de forma coordinada y evaluada, a delitos más graves, a personas

²³⁹ Véase en Anexo.

²⁴⁰ En cursiva incluimos las opiniones, a título personal, de D. Roberto Moreno.

reincidentes y al ámbito penitenciario²⁴¹. *Desde luego que teniendo en cuenta los límites señalados creemos firmemente en la mediación penal en todos los delitos. Estamos trabajando para que el trabajo de dichos servicios se afiance y sea considerado eficaz, profesional y beneficioso por todos los operadores jurídicos. La labor de difusión y coordinación, con jueces y fiscales sobre todo, es fundamental y una apuesta importante de la Dirección.*

6. En relación con lo anterior, las líneas de innovación o reforma para los próximos años en relación con los SMP se podrían resumir en los siguientes aspectos: *Lo que buscamos en los próximos años es el empoderamiento de los Servicios, su afianzamiento y la difusión de su labor en coordinación con los distintos operadores jurídicos para que vaya extendiéndose la cultura de la justicia restaurativa en el ámbito de la justicia penal.*

2. Miembros de la judicatura, la fiscalía, secretarios judiciales y letrados

2. 1 Selección de la muestra y formato del cuestionario

El proyecto de mediación desarrollado por los SMP se define como un “proyecto en construcción”, “que requerirá de la creatividad, de la imaginación y de la comunicación entre las personas mediadores, jueces, secretarios/as, fiscales y abogados” con el fin de perfeccionarlo (Dirección de Ejecución Penal 2009, 5).

Desde un primer momento se solicitó la colaboración de los SMP para contactar con los jueces/magistrados, fiscales, secretarios judiciales y letrados. Para ninguno de estos colectivos se trataba de obtener una muestra representativa, siendo finalmente sólo ilustrativa. Respetando el criterio de que hubiesen tenido o fueran a tener próximamente contacto con el SMP, se decidió que fueran los SMP, al relacionarse con ellos en su trabajo, los que nos proporcionaran los nombres y los correos electrónicos (o en su defecto los números de teléfono) de todos los posibles.

Desde el correo gema_varona@ehu.es se remitió una invitación para participar en la evaluación. Se realizó con acuse de recibo y en tres ocasiones, siendo enviada a las direcciones de correo aportadas por los SMP. Se les informaba brevemente del objeto de nuestra evaluación y se les suministraba un link para poder acceder a su cuestionario, con preguntas cerradas y abiertas²⁴², invitándoles a ponerse en contacto con nosotros si tenían

²⁴¹ De hecho en los mismos folletos se recoge las posibilidades de la mediación penal en la fase de ejecución de la pena.

²⁴² Véase en anexo.

cualquier duda. Previamente, en aquellos casos en que fue posible, en nuestras visitas a los SMP se trató de presentar brevemente nuestra investigación a los jueces, fiscales y secretarios judiciales.

Cuando se especifica que sólo se remitió a una persona (juez/fiscal/secretario), se entiende que esa persona iba a hacer de puente respecto de sus compañeros de trabajo²⁴³. Los cuestionarios fueron respondidos entre julio y septiembre de 2009. A continuación mostramos un cuadro donde puede verse a cuántas personas fue remitido el cuestionario y cuántas nos respondieron.

	Nº de jueces/magistrados a los que se envió el cuestionario	Nº de jueces/magistrados que respondieron al cuestionario	Nº de fiscales a los que se envió el cuestionario	Nº de fiscales que respondieron al cuestionario	Nº de secretarios judiciales a los que se envió el cuestionario	Nº de secretarios judiciales que respondieron al cuestionario
Barakaldo	1	2	1	1	1	2
Bilbao	11	1	2	2	2	2
Donostia	5	2	2	2	4	0
Vitoria	1	0	1	1	1	0
Total	18	5	6	6	8	4

A la vista de este cuadro se plantea la necesidad de colaboración de los evaluadores con la Dirección de Justicia y el CGPJ para asegurar que un mayor número de operadores jurídicos respondan al cuestionario.

Seguidamente incluimos unas tablas que precisan el carácter de la muestra.

Tabla trabajo de la persona entrevistada

Puesto de trabajo	Número de encuestados	Porcentaje
Fiscal	6	40,0%
Juez/Magistrado	5	33,3%
Secretario Judicial	4	26,7%
Total	15	100%

Figura Puesto de trabajo de la persona entrevistada

²⁴³ Normalmente se trataba de un fiscal jefe o juez coordinador, aunque algunos SMP, como el de Vitoria-Gasteiz, nos explicaron que no existía ninguna persona en concreto que coordinase el SMP con jueces y fiscales.

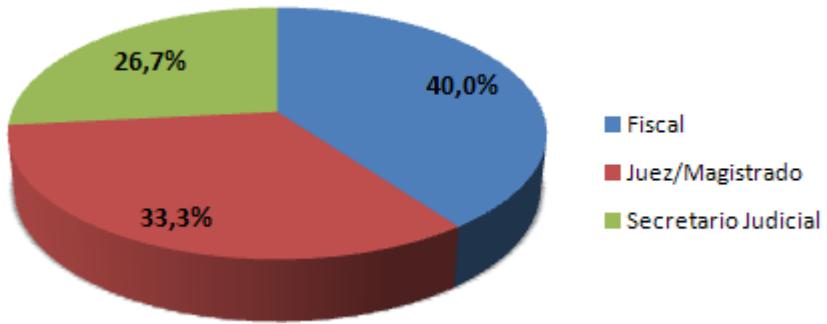
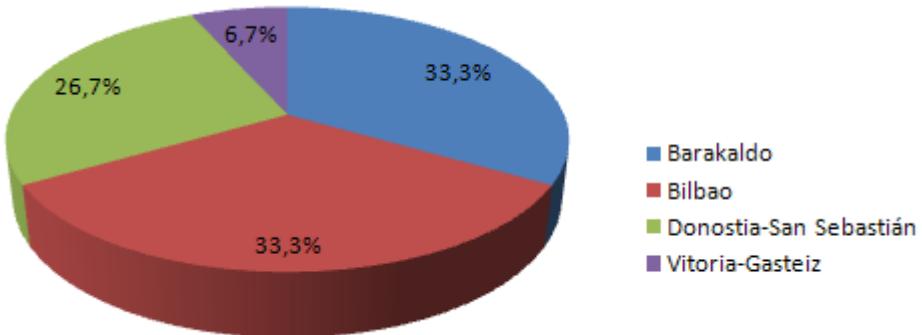


Tabla SMP con el que tuvo contacto la persona entrevistada

SMP en el que trabaja	Número de encuestados	Porcentaje
Barakaldo	5	33,3%
Bilbao	5	33,3%
Donostia-San Sebastián	4	26,7%
Vitoria-Gasteiz	1	6,7%
Total	15	100%

Figura Servicio de mediación penal con el que tuvo contacto



2. 2 Valoración global de los jueces, fiscales y secretarios judiciales

Reproducimos ahora las tablas y figuras con el recuento de respuestas a preguntas cerradas al conjunto de jueces, fiscales y secretarios judiciales.

Tabla de valoración sobre la mediación en delitos graves

¿Cree adecuado que se medie en delitos graves?	Número de encuestados	Porcentaje
No	4	26,7%
NS/NC	1	6,7%
Sí	10	66,7%
Total	15	100%

Figura Creencias sobre la adecuación de mediar en delitos graves

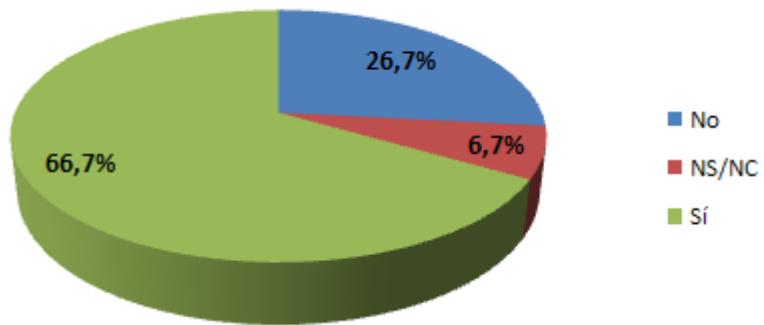


Tabla de percepción de participación en un proyecto en construcción

¿Se considera partícipe de un "proyecto en construcción"?	Número de encuestados	Porcentaje
No	1	6,7%
NS/NC	2	13,3%
Sí	12	80,0%
Total	15	100%

Figura Considerarse partícipe de un “proyecto en construcción”.

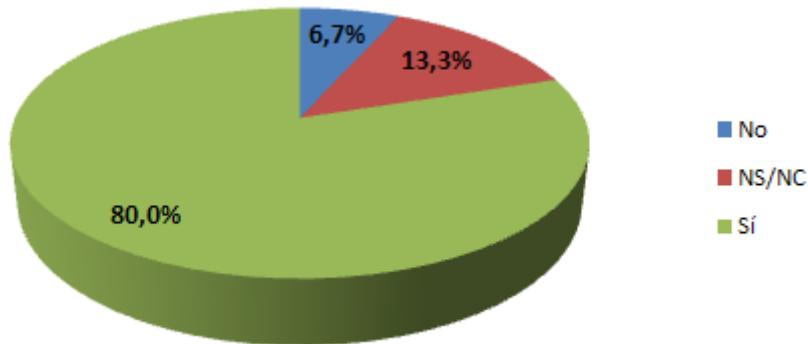
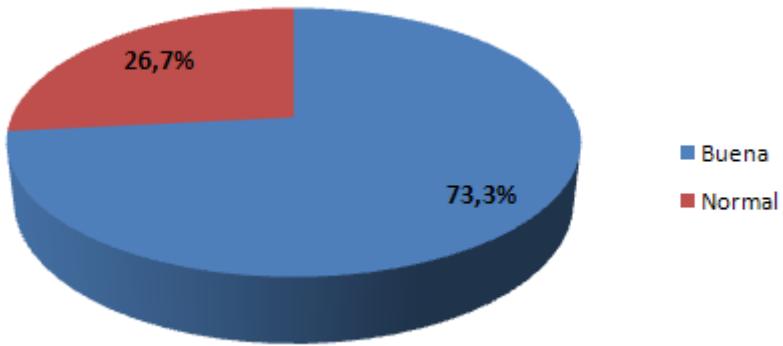


Tabla valoración de la colaboración con los mediadores

¿Cómo calificaría su colaboración con los mediadores del Servicio?	Número de encuestados	Porcentaje
Buena	11	73,3%
Normal	4	26,7%
Nula	0	0%
Total	15	100%

Figura Colaboración con los mediadores del servicio



2. 3 Jueces/magistrados

Como ya se ha indicado, y puede leerse en la memoria global estadística interna relativa a 2008, la mayor parte de los expedientes fueron derivados a los SMP en fase de instrucción (70,67%)²⁴⁴, siendo muy poco significativo el porcentaje de los enviados en fase de ejecución (4,33%). En 2009 parece advertirse un incremento de casos en fase de enjuiciamiento. Por otra parte, en 2008, se remitieron al SMP de Donostia-San Sebastián dos expedientes por parte de la Audiencia Provincial. También en el tercer trimestre de 2009 se remitieron dos casos por esta Audiencia. Asimismo, para el primer trimestre de 2009, se señala por el SMP de Bilbao una mediación cerrada sobre un expediente remitido por la Audiencia Provincial de Bizkaia.

Dentro del grupo de jueces y magistrados entrevistados han sido sólo cinco las personas que han tenido la amabilidad de respondernos y, desafortunadamente, no hemos obtenido respuesta desde Vitoria-Gasteiz.

Destacando su procedencia, las respuestas obtenidas son las siguientes²⁴⁵:

A. Objetivos de los SMP

- Obtener una solución libremente consensuada entre víctima e infractor respecto al conflicto que les vincula, permitiendo la participación activa de la víctima para comprometer y orientar al infractor a través de su relación con la víctima, creando un espacio de diálogo en que ambos pueden afrontar el hecho delictivo y sus consecuencias (Donostia-San Sebastián).
- Aportar una solución distinta a las clásicas herramientas del Derecho Penal que, de ordinario, resultan insuficientes (y frustrantes) para los sujetos intervenientes en el proceso penal (Donostia-San Sebastián).
- Buscar que los ciudadanos logren de la administración de justicia la resolución de sus problemas, no solo el aspecto punitivo (Bilbao).
- Lograr un acuerdo que satisfaga en lo posible las necesidades de víctima y penado (Barakaldo).
- Solucionar los conflictos entre partes que están inmersas en un litigio (Barakaldo).

²⁴⁴ De las memorias internas de los SMP de 2008 y 2009, se aprecia la diferente predisposición de los órganos jurisdiccionales a la hora de remitirles casos.

²⁴⁵ Se reproducen de forma literal, salvo matizaciones de cara a facilitar su comprensión y sistematización.

B. Aspectos más positivos de los SMP

- La directa implicación de la víctima permite restablecer el sentido de seguridad y confianza y permite un resarcimiento global y la posibilidad del infractor de comprender la importancia de su acción y sus consecuencias permitiendo su rehabilitación y previniendo su reincidencia a través de la generación de un sentimiento de responsabilidad para medir el daño causado enfrentándole al verdadero alcance de su conducta* (Donostia-San Sebastián).
- Sobre todo, la posibilidad de oír detenidamente a los implicados en el conflicto y ofrecer una respuesta más satisfactoria y alejada de la clásica burocratización judicial* (Donostia-San Sebastián).

-El buen hacer de los profesionales que trabajan en dicho servicio, la permanente información que me trasmiten (Bilbao).

-La labor profesional desarrollada por los integrantes del equipo en orden a responsabilizar al infractor del hecho penal cometido y establecer pautas de conducta para el futuro (Barakaldo).

-Humanizar el procedimiento, tratar de dar una solución a problemas enraizados entre las partes, mostrar a cada uno la perspectiva del opuesto; conseguir los compromisos de respeto; alcanzar una solución con el diálogo; supervisar los acuerdos; y conseguir una reparación económica más eficaz y rápida que a través del procedimiento (Barakaldo).

C. Aspectos negativos de los SMP

-No es adecuado para todo delito, en concreto para delitos graves. La mediación penal no es apta para reincidentes por cuanto su objetivo es precisamente evitar la reiteración delictiva. Ha de ser regulada para obtener una práctica común generalizada (Donostia-San Sebastián).

-Ausencia de regulación legal lo que origina una quiebra del principio de igualdad (referida a la mediación penal en general) (Donostia-San Sebastián).

-No he apreciado ninguno en lo que llevamos trabajando juntos (Bilbao).

-A veces la confusión de los intervenientes cuyas expectativas no coinciden con la realidad. Piensan que el acuerdo les permitirá eludir la sentencia condenatoria (Barakaldo).

-La ausencia de trámite legal para incorporarlo al procedimiento, lo que origina que las partes resultan insatisfechas porque la conclusión del proceso no se corresponde con los compromisos alcanzados en la mediación (Barakaldo).

D. Adecuación de la mediación en delitos graves

-No es adecuada por cuanto la justicia restaurativa afronta la solución de un conflicto que permite enfrentar al infractor y a la víctima en un entorno de diálogo. Generaría temor o intimidación el afrontar un contexto de cierta gravedad y un entorno de notable inseguridad (Donostia-San Sebastián).

-Es adecuada. No debe ser obstáculo para la mediación la comisión de una infracción grave. Es más, en determinados delitos (aunque sean graves) la mediación penal puede ser muy beneficiosa para la víctima y el acusado (Donostia-San Sebastián).

-Es adecuada. En mi Juzgado ya se ha mediado en peleas complicadas, temas de ocupación de viviendas y daños; que al menos para los perjudicados no eran "bagatelas" (Bilbao).

-No es adecuada. La gravedad del delito hace inadecuada la comunicación víctima y agresor, incluso de forma indirecta (Barakaldo).

-Es adecuada. Habría que considerar qué delitos graves, evidentemente no podría hacerse en todos, pero sí en lesiones o en todos aquéllos que cumplan el requisito de igualdad entre las partes. Aunque nos encontraríamos nuevamente con el problema de su carácter alegal (Barakaldo).

E. Existencia de participación y compromiso en el desarrollo del programa

-La modesta consideración de la participación en este proyecto se ha desarrollado por esta magistrada desde el inicio del proyecto en estrecha colaboración con el Ministerio Fiscal y el SMP habiéndose obtenido resultados positivos en la resolución de conflictos conformando una solución alternativa que, en otro orden de cosas, genera una importante descarga de trabajo sin perjuicio del control judicial de su resultado (Donostia-San Sebastián).

-Es una experiencia que actualmente se encuentra en ciernes por lo que todos intentamos poner nuestro granito de arena en la idea, sobre todo, que el actual sistema de justicia penal resulta muy "injusto" y ofrece soluciones en muchas ocasiones desalentadoras (Donostia-San Sebastián).

-Creo en la mediación desde mi perspectiva de que estamos para ayudar a los ciudadanos (Bilbao).

-No sé, es evidente que el servicio funciona si los jueces enviamos casos, pero no creo que estemos llamados a construirlo. No debemos olvidar que el soporte legal es todavía muy débil (Barakaldo).

-La experiencia está dando resultados muy interesantes. Considero que es imprescindible potenciar y continuar con este proyecto, los Juzgados no podemos solucionar problemas y conflictos mientras que la mediación sí. Además se consigue una reparación a la víctima más eficaz. Es labor de todos intentar encuadrarlo en el marco del procedimiento (Barakaldo).

F. Colaboración con los mediadores del SMP

Todas las personas entrevistadas la califican como buena (la mayor valoración entre las posibles).

G. Otras cuestiones sobre el funcionamiento de los SMP

Dos personas entrevistadas precisan lo siguiente de forma adicional:

-Como mera observación quisiera destacar que en ocasiones, probablemente porque las partes advierten de la existencia de un conflicto penal tardíamente, se pone en comunicación del Juzgado la iniciación de una mediación penal cuando ya ha recaído resolución firme en el proceso, siendo esta consideración en todo caso ajena a la celeridad con que se desarrolla el servicio sobresalientemente atendido por sus profesionales (Donostia-San Sebastián).

-Creo necesario una reforma legal para incardinarn la mediación en el proceso penal y que no dependa del voluntarismo de los llamados "operadores jurídicos" (Donostia-San Sebastián).

H. Recapitulación

Todas las personas encuestadas se consideran partícipes en el desarrollo del programa, si bien una de ellas no está segura (NS/NC). Comparten los objetivos programáticos de los SMP, destacando que, a través de ellos, pueden hacerse realidad algunos de los objetivos propios de la justicia penal del siglo XXI (reparación de las víctimas junto con la reinserción social de los victimarios).

Tres de cinco encuestados encuentran adecuada la mediación para casos graves. Resalta la buena colaboración con los mediadores, destacándose en dos casos como el aspecto más valorado del programa. Como cuestiones mejorables, inciden en la necesidad de regulación legal.

2. 4 Fiscales

Han respondido seis personas que ejercen la función de fiscal. Dos de ellas lo hacen en Donostia-San Sebastián; una en Vitoria-Gasteiz; dos en Bilbao; y una en Barakaldo. A continuación indicamos sus respuestas, diferenciando su procedencia.

A. Objetivos de los SMP

- Protección de las víctimas mediante la satisfacción de los derechos e intereses de los perjudicados por el delito* (Vitoria-Gasteiz).
- Evitar la victimización secundaria de la víctima y hacerla protagonista de su "conflicto" facilitando, además, su reparación* (Donostia-San Sebastián).
- El objetivo fundamental es doble: por un lado, que la víctima sienta que el delito de que ha sido objeto no queda sin respuesta por parte de la sociedad y que, asimismo, obtenga una satisfacción psicológica a través del arrepentimiento sincero del victimario. El segundo objetivo sería lograr una cierta reflexión, por parte del delincuente, acerca de los perjuicios derivados de su conducta* (Donostia-San Sebastián).
- La solución de conflictos con una doble finalidad: evitar que se repita la agresión(en su más amplio sentido) y satisfacer a la víctima al empatizar con sus sentimientos* (Bilbao).
- Plantear nuevas alternativas para la conclusión de los procedimientos, que supongan satisfacción de la víctima y pronóstico de no reiteración en la infracción* (Bilbao).
- Tratar de resolver los conflictos penales dando especial relevancia a la voluntad de la víctima y a la actitud del imputado en relación a los hechos cometidos y al daño causado a la víctima* (Barakaldo).

B. Aspectos más positivos de los SMP

- Introducción de sistemas novedosos en el proceso penal* (Vitoria-Gasteiz).
- Reparación de la víctima, protagonismo de las partes, solución de un conflicto personal, control judicial de la solución pactada y humanización de la justicia* (Donostia-San Sebastián).
- El que la víctima sienta que no está sola y que se encuentre arropada por la sociedad* (Donostia-San Sebastián).
- Precisamente los objetivos señalados ya que, en la práctica totalidad de las ocasiones, los agresores se arrepienten de sus actos y las víctimas aceptan las disculpas solucionando con ello su conflicto interno* (Bilbao).
- Que es posible tener más en cuenta las características de la víctima y sus circunstancias frente al proceso sin mediación, más centrado en los hechos y la infracción penal o en el propio autor* (Bilbao).
- Lograr la comunicación efectiva entre personas que de otra manera nunca lo habrían hecho, bien por no conocerse ni tener oportunidad para ello, o bien porque pese a tener relación son incapaces de resolver sus problemas mediante una comunicación con empatía hacia la otra parte. A mi juicio uno de los mayores logros de la mediación se produce en estos últimos supuestos, logrando evitar para el futuro nuevos problemas entre las partes* (Barakaldo).

C. Aspectos negativos de los SMP

- Falta de regulación legal* (Vitoria-Gasteiz).
- Instrumentalización, mediaciones con representantes de personas jurídicas que no reclaman indemnización o ya han sido reparadas y priorización de la figura del autor a la de la víctima* (Donostia-San Sebastián).

- Supone incorporar más trámites al proceso penal y, por tanto, contribuye a dilatar el procedimiento (Donostia-San Sebastián).
- Hace un gran esfuerzo por realizar su trabajo y el número de aciertos es infinitamente superior al de errores, los cuales, por lo demás, se solucionan en cuanto surgen, a través del diálogo (Bilbao).
- Debiera ampliarse a más supuestos (Bilbao).
- El intento de algunos imputados o sus letrados de utilizar la mediación con el único fin de lograr ventajas penológicas (Barakaldo).

D. Adecuación de la mediación en delitos graves

- La mediación no es un instrumento adecuado en estos casos (Vitoria-Gasteiz).
- Es necesario estar al caso concreto puesto que es factible que existan casos que, a priori, son sencillos pero en los que no es conveniente una mediación y otros que, por contra, pese a su gravedad, exigen un tratamiento adecuado por medio de la mediación que, por otro lado, no puede impedir la correspondiente punición del delito cometido (Donostia-San Sebastián).
- Puede ser adecuada porque, precisamente, en los delitos graves es donde la víctima necesita de un mayor apoyo (Donostia-San Sebastián).
- No creo que la solución pase por la delimitación por la gravedad, sino por las posibilidades de solución de conflicto con arreglo a los parámetros ordinarios (Bilbao).
- El delito tiene la consideración de grave por razón de la pena. Sin embargo las circunstancias del hecho y del autor pueden suponer una pena de igual o menor entidad que un delito menos grave. En todo caso, pienso que la cuestión de negar la adecuación de la mediación penal se enfoca más por el principio de no disponibilidad del proceso ni de la pena, por lo que siempre puede plantearse la mediación para delitos graves con otras características que eviten las iniciales reservas (Bilbao).
- La mediación es un instrumento adecuado en estos caso porque considero que los objetivos de la mediación son igualmente perseguibles en todo tipo de delitos salvo en los de violencia de género "habitual" o en que se constate clara y rotundamente por los profesionales de la mediación que no existe una posición de igualdad entre las partes, presupuesto éste que debe impedir la mediación en cualquier tipo de delito (Barakaldo).

E. Existencia de participación y compromiso en el desarrollo del programa

- Es positiva la participación para experimentar el sistema, ver sus fallos y poder subsanarlos en la futura regulación (Vitoria-Gasteiz).
- En mi función de fiscal, el trabajo ha aumentado como consecuencia de asumir compromiso con el programa de mediación. Tras la derivación por parte del equipo de mediación del acta de reparación, es necesario reunir a las partes, normalmente tras múltiples llamadas, para poder llegar a un acuerdo en términos estrictamente jurídicos, pero sí existe ese compromiso (Donostia-San Sebastián).
- Sí existe un compromiso. Actualmente, la mediación penal no tiene un encaje legal propiamente dicho (a diferencia de lo que ocurre, por ejemplo, en el procedimiento de reforma de menores). Por tanto, uno tiene la esperanza de que las experiencias obtenidas en este programa sean tenidas en cuenta a la hora de diseñar el futuro marco legal de la mediación penal entre adultos (Donostia-San Sebastián).
- Considerar que es un proyecto en construcción parece que no ofrece duda. Creo que la Fiscalía es una parte esencial del proyecto dado que somos el órgano que va a reflejar la solución que se ha alcanzado en el SMP en un acuerdo adecuado ante el Tribunal (Bilbao).
- Existe un compromiso (Bilbao).

-Existe un compromiso porque considero que también la participación de Fiscalía es fundamental para plasmar, bien en conformidad o en juicio, de la manera más adecuada al Código Penal, el resultado del proceso de mediación (Barakaldo).

F. Colaboración con los mediadores del SMP

Las dos personas que respondieron desde Vitoria-Gasteiz y Barakaldo, respectivamente, consideraron que la colaboración con los mediadores era buena. En Donostia-San Sebastián y Bilbao la calificaron de “buena” dos de las personas entrevistadas y de “normal” las otras dos. Tenemos, por tanto, las dos calificaciones más altas de las posibles.

G. Otras cuestiones sobre el funcionamiento de los SMP

Sólo una persona se ha explayado en este apartado adicional: *Considero fundamental continuar informando sobre el proceso de mediación penal y el resultado de estas valoraciones a todos los profesionales jurídicos a fin de despejar muchísimas dudas que todavía se plantean muchos de ellos (Barakaldo).*

H. Recapitulación

Si bien algunos fiscales se centran especialmente en las ventajas de la mediación penal para las víctimas, también la consideran desde un punto de vista integrador, especialmente en conflictos entre conocidos, con beneficios para ambas partes y para la sociedad. Se resalta su carácter innovador y el compromiso personal con el programa, aunque se indica la necesidad de regulación legal. Seis de las cinco personas encuestadas se muestran a favor de extender la mediación a supuestos graves, aunque con matices.

2. 5 Secretarios Judiciales

Únicamente han contestado dos personas desde Barakaldo y dos desde Bilbao. A continuación indicamos sus respuestas.

A. Objetivos de los SMP

- Evitar los números juicios que existen, muchas veces innecesarios (Bilbao).*
- Conseguir que las partes lleguen a un acuerdo que sea lo más positivo para ambas (Bilbao).*
- Satisfacer a víctima y al victimario más allá del marco procesal (Barakaldo).*
- Obtener una reparación de la pretensión de las partes (Barakaldo)*

B. Aspectos más positivos de los SMP

- Quitan el volumen de trabajo que hay en el Juzgado (Bilbao).*
- El esfuerzo profesional que realizan los mediadores y que las partes lleguen a acuerdos y las posturas se aproximen (Bilbao).*
- La satisfacción subjetiva de la víctima y la rapidez (Barakaldo).*
- Que la víctima es oída y escuchada frente a los formalismos del derecho procesal (Barakaldo).*

C. Aspectos negativos de los SMP

- No los veo (Bilbao).*
- A nivel del Juzgado que a veces se retrasan más de lo que sería deseable (Bilbao).*

-*Ninguno* (Barakaldo).

-*Falta de regulación legal* (Barakaldo).

D. Adecuación de la mediación en delitos graves

-*Sería adecuado. En mi modesta opinión los expertos saben mucho de teoría pero del día a día de los Juzgados bastante poco. De ahí que la mediación no debería ser de cosas de poca enjundia sino de temas más complicados también, que por cierto el servicio de mediación ya ha tratado, por los menos en mi Juzgado* (Bilbao).

-*Sería adecuado. La finalidad última es que el imputado reconozca su culpa y su responsabilidad en los hechos y que la víctima sea capaz de llegar a un acuerdo o al menos de no buscar venganza* (Bilbao).

-*No, el proceso penal debe encauzar los ataques mas graves a los intereses generales.* (Barakaldo).

-*No sé, lo importante en la mediación es la voluntad de las partes no tanto la naturaleza del hecho* (Barakaldo).

E. Existencia de participación y compromiso en el desarrollo del programa

-*No sé. En verdad es un tema que deberían contestar más los magistrados al ser ellos los que deciden si un tema se lleva a mediación o no* (Bilbao).

-*No (no da explicaciones)* (Bilbao).

-*Me comprometo a facilitar la labor* (Barakaldo).

-*No se pronuncia ni da explicación* (Barakaldo).

F. Colaboración con los mediadores del SMP

-*Normal* (Bilbao).

-*Buena* (Bilbao).

-*Buena* (Barakaldo).

-*Normal* (Barakaldo).

G. Otras cuestiones sobre el funcionamiento de los SMP

No se apunta ninguna consideración adicional

H. Recapitulación

Los secretarios judiciales encuestados tienen una opinión favorable hacia la mediación, indicando distintas ventajas de la misma, siempre en comparación con el proceso penal habitual, destacando el aspecto de agilización.

Si bien declaran que su colaboración con los mediadores es normal o buena (las dos puntuaciones más altas ofrecidas por los encuestados), no parecen sentirse parte del proyecto –aunque los mediadores nos manifestaron la importancia de su papel, al menos en algunos Juzgados-. Finalmente, la mayoría de los secretarios encuestados se muestran a favor de extender la mediación a delitos graves.

2. 6 Letrados

Diversos estudios e indicadores recalcan la importancia de las personas letradas en la promoción de la mediación penal. En el estudio de la APDHA (2007, 35), respecto de su evaluación interna de 241 expedientes de mediación con menores infractores, entre 2004 y 2006, se valora positivamente la intervención de los abogados y, especialmente, de su solicitud de mediación.

Por su parte, el decano del Colegio de Abogados de Gipuzkoa, D. Domingo Arizmendi, aunque no se refería específicamente al campo penal, insiste en que “cada vez son más los asuntos que se solucionan en los despachos, entre los abogados que intervenimos. Diría que son más de la mitad. Cuando un proceso se lleva honesta y sensatamente, llegas a una justicia entre particulares”²⁴⁶.

En el Proyecto de los SMP se alude a la voluntad de contar desde el primer momento con el apoyo de los Colegios de Abogados. Esta voluntad se ha plasmado en la organización conjunta de unas jornadas anuales sobre la mediación penal.

Tras derivar el órgano judicial el caso al SMP, informando al Ministerio Fiscal, se procura la comunicación telefónica o presencial con el letrado de la defensa. Si no se conoce se realiza directamente con la persona acusada: “El objetivo es detectar obstáculos y generar confianza con el fin de recabar el consentimiento inicial del acusado y de su letrado para poner en marcha la mediación, acudiendo a la víctima únicamente cuando el letrado de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación”. Las posteriores entrevistas con las partes también comienzan con la persona acusada “para evitar la victimización secundaria” (Dirección de Ejecución Penal 2009, 13; 20). Se asegura el asesoramiento del letrado a lo largo de todo el proceso, especialmente para la firma del consentimiento informado para iniciar la mediación y la firma del acuerdo. El Protocolo no dice nada sobre la presencia de los letrados en la fase de encuentro.

A continuación recogemos algunas consideraciones sobre la muestra de letrados favorables y no tan favorables a la mediación, según datos proporcionados por los SMP, y sus respuestas a las preguntas, cerradas y abiertas, del cuestionario *on line*²⁴⁷. Los cuestionarios fueron respondidos en julio y septiembre de 2009.

A. Letrados favorables (aconsejaron participar a su representado)

Tabla cuestionarios enviados vs. respondidos

²⁴⁶ *El Diario Vasco*, 3 de agosto de 2009, p. 5.

²⁴⁷ Véase en anexo.

	Nº de letrados favorables a los que se envió el cuestionario	Nº de letrados favorables que respondieron al cuestionario
Barakaldo	7	4
Bilbao	4	4
Donostia	5	4
Vitoria	6	6
Total	22	18

Figura Servicio de mediación penal con el que los letrados que respondieron al cuestionario tuvieron contacto

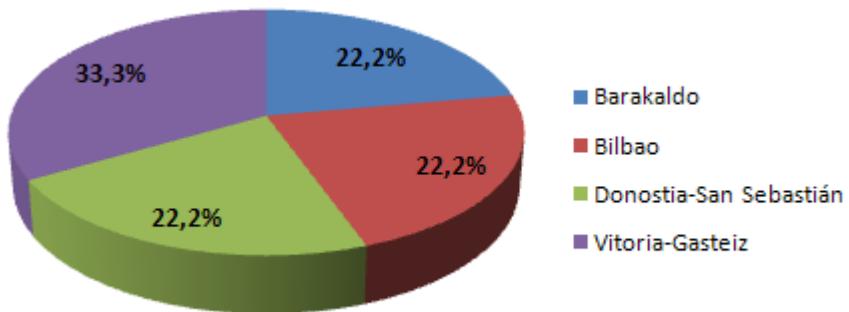


Figura Rol del representado

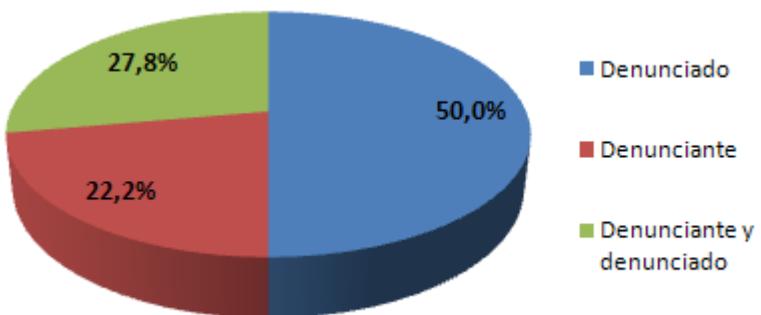


Tabla apoyo de la pareja/familia/amigos para participar

¿Cree que su representado ha tenido el apoyo de su pareja / familia para participar?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	14	77,8%
No	1	5,6%
NS/NC	3	16,7%
Total	18	100%

Tabla percepción de cambio de visión de la persona representada

¿Cree que ha cambiado la visión de su representado de la otra parte (a mejor)?	Número de encuestados	Porcentaje
No	4	22,2%
NS/NC	5	27,8%
Sí	9	50%
Total	18	100%

Figura Cambio de visión sobre la otra parte

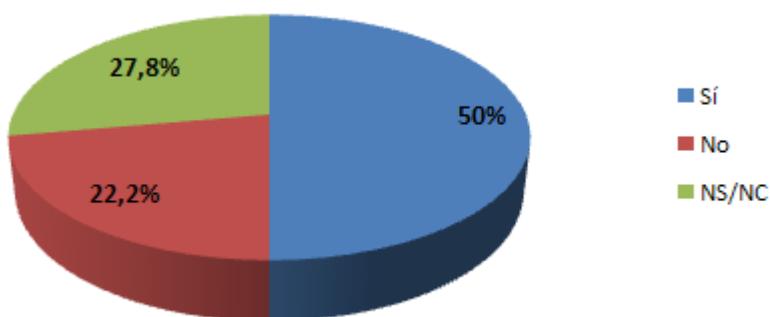


Tabla percepción sobre el cambio positivo de visión de la justicia penal de la persona representada

¿Cree que ha cambiado la visión de su representado de la justicia penal (a mejor)?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	10	55,6%
No	4	22,2%
NS/NC	4	22,2%
Total	18	100%

Figura Cambio de visión de la justicia penal

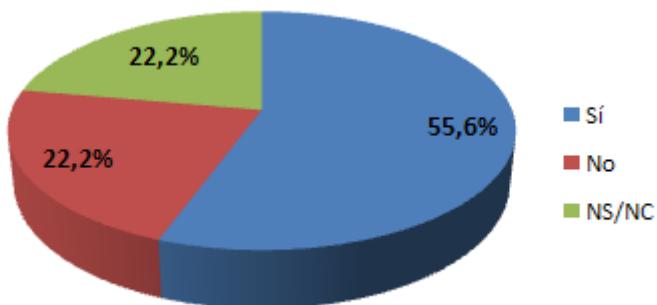


Tabla Percepción sobre el papel preventivo de la participación de la víctima

¿Cree que la participación de la víctima ha servido para que el	Número de encuestados	Porcentaje

acusado se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?			
Sí	12	66,7%	
No	1	5,6%	
NS/NC	5	27,8%	
Total	18	100%	

Figura Utilidad para evitar que los hechos se repitan

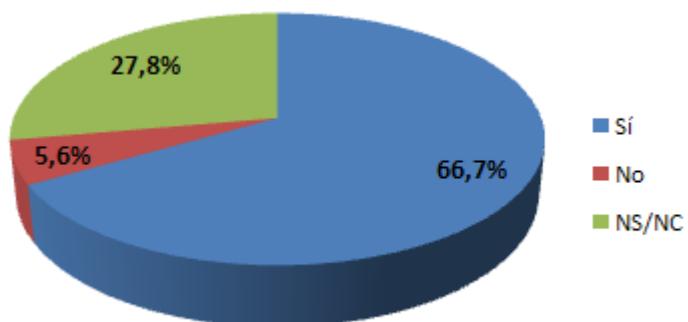


Tabla satisfacción con la mediación

¿Está Ud. satisfecho con el proceso de mediación para su representado?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	17	94,4%
NS/NC	1	5,6%
Total	18	100%

Figura Satisfacción con el proceso

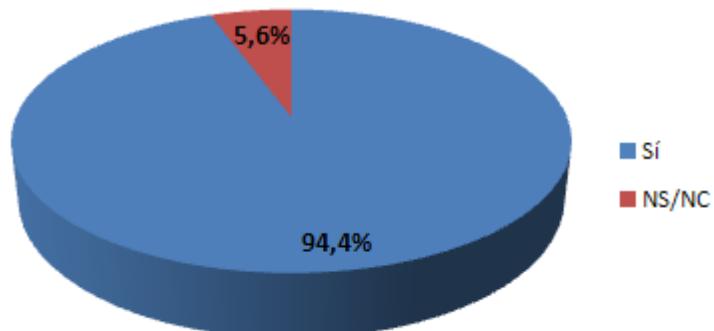


Tabla Percepción de reparación de la víctima

¿Cree que la víctima ha sido reparada por el daño causado?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	13	72,2%
No	2	11,1%

NS/NC	3	16,7%
Total	18	100%

Figura Víctima reparada

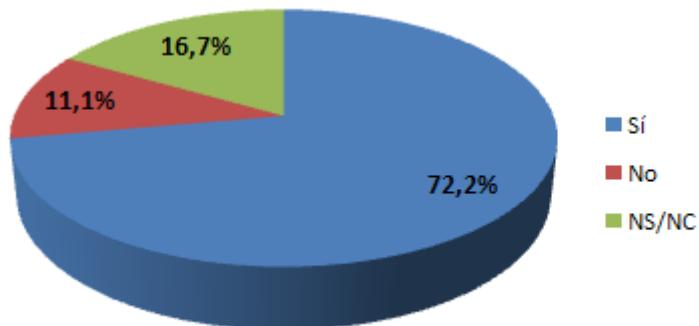


Tabla Valoración de los mediadores

¿Cuál es su impresión general de los mediadores?	Número de encuestados	Porcentaje
Buena	6	33,3%
Muy Buena	11	61,1%
Normal	1	5,6%
Total	18	100%

Figura Impresión general sobre los mediadores

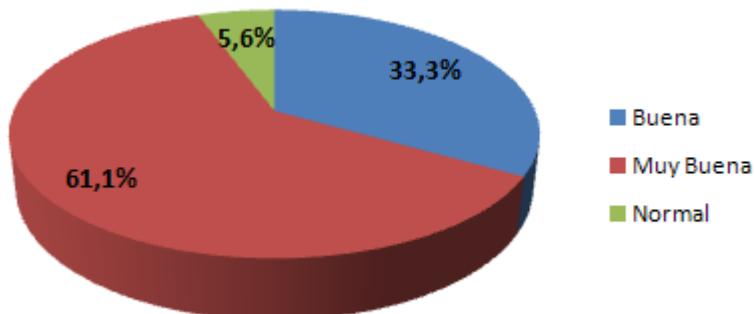


Tabla valoración del lugar de mediación

¿Cuál es su impresión del lugar donde se realizó la mediación?	Número de encuestados	Porcentaje
Lugar adecuado	15	83,3%
No adecuado	3	16,7%
Total	18	100%

Figura Impresión del lugar donde se realizó la mediación

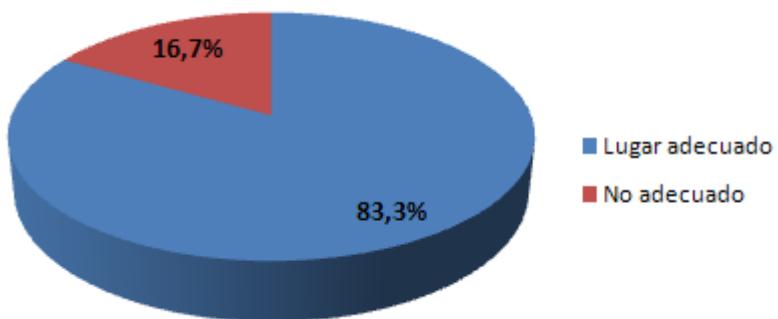


Tabla Recomendación a otras personas

¿Les recomendaría a otras personas que participaran?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	11	61,1%
No	0	0%
Dependería del caso y de la persona	7	38,9%
Total	18	100%

Figura Recomendaría participar a otras personas

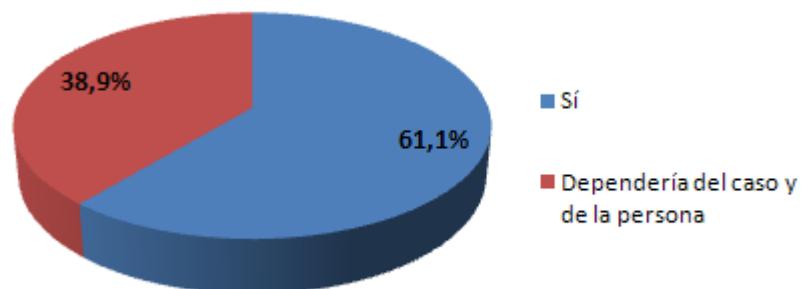


Tabla con respuestas de los letrados (favorables) a preguntas abiertas, considerando el rol de la persona representada y el SMP de referencia

SMP	Rol Representado	¿Por qué animó Ud. a su representado a participar?
Barakaldo	Denunciado	<i>Era la mejor solución a su situación penal y familiar.</i>
Barakaldo	Denunciado	<i>Beneficios en la condena y seguridad en el resultado.</i>
Barakaldo	Denunciante/ denunciado	<i>Me parece una solución viable y una optimización de los recursos que nos favorece a todos.</i>
Barakaldo	Denunciante/ denunciado	<i>Creí que era lo mejor, dadas las circunstancias de todas las partes, y que lo mejor para todos era que todas las partes reflexionaran sobre el conflicto para que no se volviera a repetir una situación</i>

		<i>similar.</i>
Bilbao	Denunciado	<i>Por considerarlo beneficioso, tanto a nivel personal como práctico-procesal.</i>
Bilbao	Denunciado	<i>Porque me pareció que era una mejor forma de solucionar el conflicto.</i>
Bilbao	Denunciante	<i>Mi compañero abogado, decía que esta mesa tenía tres patas, el SMP, nosotros los abogados y la fiscalía y que si ésta no quería, podía haber frustración respecto de la voluntad de las partes. En todo caso, el imputado asumía ese riesgo y quería reparar desinteresadamente.</i>
Bilbao	Denunciado	<i>Porque entendía que podía ir en su beneficio, por un lado en cuanto a lograr una rebaja de la pena y, por otro lado, porque iba a posibilitarle el pasar página de lo ocurrido dando la cara ante la víctima.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	<i>Me parecía que era una manera de asegurar que mi cliente se sometiera a un tratamiento voluntario, comprometiéndose a no abandonarlo.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante/denunciado	<i>El tipo de conflicto (familiar) indicaba que una resolución en mediación sería una base idónea para la convivencia a futuro, partiendo de la escucha entre las partes.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	<i>Porque entendía que era más beneficioso para él cara a una pena menor y porque se ganaba mucho tiempo.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	<i>Evitar la judicialización de un problema familiar que implicaba a otros miembros de la familia, tanto de la demandante como del demandado.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	<i>Me parecía que se podía obviar lo farragoso que resulta la justicia, evitar revivir dos años de acoso en un juicio en que tenía que enfrentarse a su agresor.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante/denunciado	<i>Porque era una buena solución para su conflicto, facilitando el diálogo entre las partes, siendo esto lo que realmente necesitaban.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	<i>La jueza de instrucción del caso era favorable a la mediación y el caso no era muy grave. He llevado dos casos, en uno la mediación no tuvo éxito porque el imputado no puso de su parte, en otro sí.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante/denunciado	<i>Porque considero que es una manera de obtener una respuesta a su problema de una manera individualizada, siendo una parte activa y participativa del procedimiento. En un juicio la víctima sólo habla cuando se le pregunta.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	<i>Había tenido experiencias previas y el resultado había sido magnífico.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	<i>Porque desde mi punto de vista en los procedimientos penales se trata no sólo de la función punitiva sino de la reinserción y reparación y la reparación económica creo que no contempla todos los aspectos. En los temas de familia, creo que deberíamos intentar que los progenitores lleguen o por lo menos intenten arreglar los problemas en el ámbito privado porque muchos aspectos se judicializan innecesariamente y el primer y principal perjudicado de los enfrentamientos entre los padres es el menor, por no hablar de la utilización del menor en contra del otro progenitor.</i>

SMP	Representado	<i>¿Después de su participación, cree que ha cambiado (a mejor) la visión que tenía su representado de la otra parte (denunciante/denunciada)?</i>	<i>Si cree que ha cambiado, ¿en qué sentido?</i>
Barakaldo	Denunciado	No	
Barakaldo	Denunciado	Sí	<i>Se toma conciencia del hecho y con la pena se adopta el firme propósito de no volver a delinquir y más aún con el perjudicado.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	NS/NC	
Barakaldo	Denunciante y denunciado	NS/NC	
Bilbao	Denunciado	NS/NC	<i>Es beneficioso a nivel personal.</i>
Bilbao	Denunciado	No	
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>Al cabo de cinco años desde que sucedieron unos hechos muy graves, con hospitalización prolongada y secuelas, mi cliente ha visto que hay un imputado y una familia que no es indiferente al daño causado y que, desde el inicio, incluso antes de su paso por el SMP, tenían una actitud de reparar desinteresadamente, si bien mi cliente, la víctima, no estaba inicialmente preparada para un acercamiento.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Mi representado precisamente lo que necesitaba era poner cara a su víctima a la que no había visto.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Ha habido un pequeño acercamiento entre las partes que quizá asegure que no se vuelvan a repetir los hechos.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Al escuchar ha sido capaz de dar un sentido distinto a situaciones del pasado, ve más allá de sí mismo.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	
Donostia-San Sebastián	Denunciante	No	
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	No	<i>En ninguno de los casos el conflicto pudo solucionarse, generalmente</i>

			<i>por los obstáculos que ponía la parte contraria.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Resulta beneficioso para ambos.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Hay un acercamiento entre ambas partes que hace que se puedan llegar a entender determinadas actitudes que un procedimiento penal normal a veces sólo enquista.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Por la delicada naturaleza de los hechos que se enjuiciaban, la parte denunciante ha conseguido comprender las motivaciones en la comisión de los hechos objeto del procedimiento, consiguiendo una aplicación de las penas de una manera más suavizada.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	

SMP	Representado	¿Después de su participación, cree que ha cambiado (a mejor) la visión de su representado de la justicia penal?	Si cree que ha cambiado, ¿en qué sentido?
Barakaldo	Denunciado	No	
Barakaldo	Denunciado	NS/NC	
Barakaldo	Denunciante y denunciado	No	<i>La pena impuesta y las indemnizaciones marcadas son las mínimas, no han tenido juicio y todo ha quedado prácticamente en nada, quizás se ha perdido un poco el respeto a la justicia más formalizada.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	NS/NC	
Bilbao	Denunciado	NS/NC	
Bilbao	Denunciado	No	
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>Mi cliente al final no deseaba ni que denunciado entrase en prisión, ni pena. El imputado le escribió una carta en los periódicos, a raíz de su paso por el SMP, pero por su propia iniciativa, que impactó a mi cliente. A mi cliente le costó el encuentro directo, pero vio que también fue duro para el imputado y su propio padre. Valoró mucho la actitud del padre del imputado que quería que su hijo se responsabilizase y no tuviese que esconderse por lo que había hecho.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Aunque era su primera visión de la justicia penal,</i>

			<i>sí ha tenido que ver algo diferente al trabajar de esta manera.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Del desconocimiento inicial de todas las partes, denunciado y denunciantes, se ha pasado a valorar positivamente la mediación.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Porque la justicia penal convencional hubiera supuesto la relación vencedor-vencido, no así desde la orientación de la mediación penal.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>En el hecho de entender que el reconocimiento y reparación de su conducta tiene consecuencias positivas y beneficiosas para él.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	No	
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	Sí	<i>Es un proyecto que mi representada y yo consideramos que debe potenciarse.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	No	
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>No se ponen en peligro los derechos de los imputados y resulta beneficioso para ambos.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>A la víctima se le ha escuchado y al denunciante se le da la posibilidad de reparar el daño sin necesidad de farragosos juicios.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Ha perdido el pánico que tenía a los tribunales.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	

SMP	Representado	¿Cree que la participación de la víctima ha servido para que el imputado se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?	Por favor explique las razones de su respuesta a la pregunta anterior:
Barakaldo	Denunciado	No	<i>Lo ha visto como la forma más rápida y menos lesiva para él de "librarse" del asunto.</i>
Barakaldo	Denunciado	NS/NC	<i>Creo que no por la participación de la víctima, a quien no conocía, sino por la mediación y la pena impuesta y posibles consecuencias de los antecedentes.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	NS/NC	<i>La actitud de las partes directamente implicadas era de dejadez, pareciendo que estaban cumpliendo con un pequeño teatro sin consecuencias penales para ellos.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Creo que ha sido satisfactorio el que entre las dos partes traten de solucionar el conflicto, se potencia el lado humano del problema y la solución.</i>

Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Entiendo que la mediación ayuda a personalizar hechos y situaciones que en el ámbito estrictamente judicial se encuentran muy despersonalizados.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Ha reflexionado y se ha dado cuenta que con la violencia no se soluciona nada, que es mejor el diálogo.</i>
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>Por lo anteriormente comentado.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Verse delante de una persona con secuelas gravísimas y deformantes obliga a la reflexión. Seguro.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Ha habido un acercamiento personal que no se hubiese producido con un juicio.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>reitero que ha contado con un punto de vista diferente al suyo y que ha de ser tenido en cuenta para cuando menos relativizar hechos y situaciones.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	NS/NC	<i>Este fue un caso especial en el que, por razones de un error, la víctima no participó tan activamente como era de esperar.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	Sí	<i>Se ha disculpado y comprometido a evitar situaciones como las que motivaron la denuncia.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	<i>No podría asegurarlo, no he tenido tanto contacto con él.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Porque ha facilitado la empatía con respecto al otro.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Quizá en delitos graves es más difícil que las víctimas accedan. Quizá no quieran favorecer al imputado, no debemos olvidarnos de la voluntad de las víctimas, las grandes olvidadas del sistema penal, aunque yo haya defendido en estas ocasiones de mediación a imputados.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>En cierta medida sí. Era la primera vez que hablaban cara a cara sin necesidad de abogados y denuncias.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>La mediación de los profesionales del servicio ha conseguido que el denunciado olvide el odio que sentía por la familia denunciante y se someta a un tratamiento sicológico habiendo cesado los acosos a los que sometía a la denunciante.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	<i>Es muy difícil contestar a esta pregunta porque del juzgado salen con una idea pero luego la cosa se puede complicar.</i>

SMP	Representado	¿Está Ud. satisfecho con el proceso de mediación para su representado?	¿Por qué?
Barakaldo	Denunciado	Sí	<i>Ha sido adecuado</i>
Barakaldo	Denunciado	Sí	<i>Por el resultado obtenido y la agilidad en la resolución del procedimiento.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Se han rebajado notablemente las posibles consecuencias de su acción.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Le ayudó a comprender mejor el problema, y la solución y a reflexionar sobre lo ocurrido.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Personalmente como abogado entiendo que ha beneficiado a mi cliente en el pleito en concreto.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Porque ha conseguido que al final no se celebre el juicio , que hubiera empeorado mucho más las relaciones familiares, aunque lo cierto es que los problemas o conflictos no se solucionan de forma definitiva, que sería lo ideal y lo que a veces buscamos.</i>
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>El equipo de mediación aceptó cualquier sugerencia, estaban muy motivados, algo que contrasta con otros servicios de la administración de justicia.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Porque se han conseguido los objetivos propuestos.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Ha sido una manera de asegurar ese tratamiento que es necesario para evitar conflictos futuros. Se le ha atenuado la pena de una forma importante.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Permitirá una mejor relación entre los miembros de la familia, toda vez que el conflicto se daba en este ámbito.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Porque he estado continuamente informada de todos los pasos, se me han explicado absolutamente todas las dudas y eso me ha dado una confianza en el servicio y las personas que lo gestionan y todo ello lo he podido transmitir a mi cliente.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	Sí	<i>Porque entiendo que un procedimiento penal no iba a solucionar el desencuentro existente entre las partes, siendo posible que lo hiciera aún más grande y además afectara a otros miembros de la familia a los que se les iba a obligar de alguna forma a tomar partido por una u otra parte.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	Sí	<i>Se ha evitado la victimización secundaria de un juicio.</i>
Vitoria-	Denunciante y	Sí	<i>Porque le ha servido para ver otra posibilidad</i>

Gasteiz	denunciado		<i>de solución de sus conflictos aunque no haya llegado a buen término.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Ha sido beneficioso para ambos.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Sobre todo porque ha tenido voz en el procedimiento y posibilidad de plantear soluciones.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Por el resultado del procedimiento y el trato del personal del servicio de mediación.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	<i>En algunas ocasiones sí pero en otras hay que tener en cuenta a la hora de la mediación si existe una sentencia o un proceso en curso porque lo firmado en mediación no puede ser contrario a lo que dice la sentencia o el acuerdo firmado y ratificado en el juzgado; de ser así, debería incluirse en el acta de mediación el compromiso de las partes de acudir al juzgado nuevamente en un proceso, por ejemplo, de modificación de medidas para acomodar las dos cosas y evitar conflictos posteriores.</i>

SMP	Representado	¿Cree que la víctima ha sido reparada por el daño causado?	¿Por qué?
Barakaldo	Denunciado	Sí	<i>Porque desde su punto de vista ha conseguido lo que quería</i>
Barakaldo	Denunciado	NS/NC	<i>El concepto de reparar el daño es muy subjetivo y aunque formalmente se realice, creo que nunca se llega a reparar.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	No	<i>Las partes sólo han buscado librarse de penas mayores y ciertamente ambas lo han conseguido. No creo que ninguna de las partes haya logrado satisfacer sus pretensiones penales aunque sí están satisfechas en cuanto a la rebaja en las penas.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Fueron reparados civilmente ambos y además le fueron pedidas disculpas y con ello ambas partes reflexionaron.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Ha recibido una justa compensación económica.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>En realidad en nuestro caso concreto no se había causado un daño muy grande pero creo que al intentar reunirse y dialogar la víctima ha sentido al menos que se le pedían disculpas y eso satisface.</i>
Bilbao	Denunciante	Sí	
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Dentro de unos márgenes sí. En nuestro caso ha sido un éxito aunque el tema era muy grave. En este aspecto la propia víctima solicitó a Fiscalía, a través de su letrado,</i>

			<i>que no se condenara al acusado.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Ha habido reparación material y moral.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Los dos se sentían como exclusivamente víctimas, ahora enfocan el hecho también como causantes. La reparación parte del conocimiento del daño inflingido al otro y en la consecuencia aceptada de intentar no repetir estas conductas.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Porque además de haber recibido las disculpas del imputado ha sido satisfecho económicoamente.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	Sí	<i>Porque se ha dado por satisfecha con las disculpas recibidas.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	<i>No sé si lo ha sido del todo, pero la mediación ha resultado positiva para su familia, que la acompaña en todo momento y para ella.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	No	<i>No, porque en mis casos la mediación no ha solucionado el problema.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Además, a efectos de la indemnización civil, se asegura, aunque sea en parte, y se acelera el pago.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Porque el denunciado no se va de "rositas" y se puede conseguir una compensación que no necesariamente debe de ser económica o sólo económica.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Porque así lo ha manifestado en el Juzgado.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	NS/NC	<i>Creo que esto se ve un poco más a la larga al ver si las dos partes cumplen lo firmado. Sí creo que hay reparación en los casos en los que expresamente se pide perdón y la otra parte perdoná. No obstante, creo que debería durar más el trabajo de mediación/diálogo, aunque para ello quizás hubiera que dotar con más personal al servicio; no quiero decir que los que están lo hagan mal porque son pocos.</i>

Como hemos visto, el **lugar de la mediación** es considerado adecuado por quince de los dieciocho entrevistados, si bien una de esas quince personas matiza que es adecuado pero que no propicia o facilita la mediación (Donostia-San Sebastián). En cuanto a los que no lo consideran adecuado (todos en Vitoria-Gasteiz), destacan que: “es un espacio muy pequeño, cerrado, sin ventanas y poco acogedor”; “la sala es muy pequeña y aunque se cierre la puerta se oye desde la sala contigua”; “les falta espacio”.

SMP	Representado	¿Les recomendaría a otras personas que participaran?	Explique por favor, su respuesta a la pregunta anterior:
Barakaldo	Denunciado	Dependería del caso y de la persona	<i>Por la mecánica del procedimiento de mediación algunos agresores lo sienten como una "agresión" hacia ellos.</i>

Barakaldo	Denunciado	Sí	<i>Ya lo he hecho en varios casos. El beneficiado es el cliente y no vincula.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Dependería del caso y de la persona	<i>No todo se puede solucionar por acuerdos amistosos, pedir perdón y mostrar arrepentimiento ante un juez en un momento determinado, a sabiendas de lo que va a ocurrir, es decir, que es muy probable que salgan de la sala y se "peguen" de nuevo no es, en muchos casos, la forma de resolver conflictos familiares que han desencadenado en violencia.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	Dependería del caso y de la persona	<i>Depende del caso, siempre y cuando las personas implicadas se muestren colaboradoras.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Considero la mediación penal muy beneficiosa en los dos ámbitos en juego: El personal de ambos (víctima y causante de los hechos), así como el práctico-procesal colaborando en la rápida resolución de los procedimientos judiciales, así como los beneficios en cuanto a reducción de la pena para el acusado.</i>
Bilbao	Denunciado	Sí	<i>Me ha parecido interesante, está bien la intervención para las partes aunque al final no sé si se consiguen los objetivos últimos.</i>
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>Creo que en año y medio el servicio estará colapsado por el número de casos que les enviarán.</i>
Bilbao	Denunciado	Dependería del caso y de la persona	<i>En principio todos los casos tienen posibilidad de ser mediados (en mi opinión), pero esto no quiere decir que todos hayan de pasar por mediación. No todos mis temas los paso por mediación.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Acabo de recibir un caso por delito de estafa remitido a mediación, dependerá de la decisión del cliente, es un caso de oficio.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Existe un gran desconocimiento de la mediación en relación con los Tribunales. Se evitarían los atascos en los Tribunales, amén de resultar en muchos de los casos mucho más idóneo que un mero resultado a favor o en contra, pues se modifican comportamientos teniendo al otro en consideración.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	Sí	<i>Esta intervención agiliza todos los trámites, ayuda a la hora de establecer la pena final y mejora el trato y la consideración del acusado.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	Dependería del caso y de la persona	<i>Después de proceso, que ha durado meses, nos encontramos que fiscalía pretende seguir adelante con las diligencias incoadas, con lo que tanto víctima como denunciado no entienden, y con razón, para qué ha servido el esfuerzo realizado.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	Dependería del caso y de la persona	<i>Debe valorarse el tipo de daño en cuestión.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Porque es una buena solución para un conflicto facilitando el diálogo entre las partes siendo esto lo que realmente necesitan.</i>

Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	Dependería del caso y de la persona	<i>No todo se puede solucionar a través de la mediación, pero hay situaciones (peleas de bares, riñas vecinales, problemas familiares) que se pueden resolver sin que sea un juez el que decida.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	Sí	<i>Si se consigue un buen acuerdo el resultado es favorable para todos. Si no se consigue no se ha perdido nada por intentarlo.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	Sí	

SMP	Representado	¿Cómo podría mejorarse el programa?
Barakaldo	Denunciado	<i>Tal vez no debiera ser obligatorio que la primera entrevista en el proceso se realice siempre con el agresor.</i>
Barakaldo	Denunciado	<i>Con mayor participación de los letrados.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	<i>Con más terapias para los imputados, con más ayuda e psicólogos, no sólo es necesario modificar/ampliar el programa, sino que debería haber una cobertura social más amplia es muy importante incidir en la educación, en los valores sociales y es necesario hacer un seguimiento real de las personas implicadas y desde luego ampliar la cobertura de centros donde cumplir las penas accesorias que deben incluir un abanico de posibilidades mayor al existente: terapias para dejar el alcohol, drogas, juegos, talleres de formación... No se pude dictar un resolución y no tener coberturas para su cumplimiento.</i>
Barakaldo	Denunciante y denunciado	<i>No sabría decirlo</i>
Bilbao	Denunciado	<i>Considero muy adecuado su funcionamiento, y quizá debiera mejorarse el equipamiento y medios con los que cuentan los excelentes miembros que forman ese servicio en Bilbao y Barakaldo.</i>
Bilbao	Denunciado	<i>Haciendo un seguimiento de los temas.</i>
Bilbao	Denunciante	<i>No tengo nada que añadir.</i>
Bilbao	Denunciado	<i>No tengo conocimientos para proponer mejoras. El servicio está en sus comienzos y nadie mejor que los mediadores para conocer sus márgenes de mejora.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciado	<i>Es preciso "vender" a las partes este servicio, que atraiga a la gente, que se haga ver sus beneficios. Por otra parte, los mediadores deben ir más allá, no sólo poner en contacto a las partes para llegar a un acuerdo (eso ya lo hacemos los abogados intentando un acercamiento para evitar la vista oral). Aunque decían que lo hablado era confidencial, debe asegurarse que se llegan a acuerdos justos en lo relativo a indemnizaciones o atenuaciones.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	<i>Haciéndolo más conocido, recogiéndolo en la legislación para que luego no entorpezcan los Tribunales el resultado obtenido con las personas en la mediación.</i>

Donostia-San Sebastián	Denunciado	<i>Para mí es un servicio con el que sólo he estado en contacto en una ocasión y por ello no dispongo de datos suficientes para opinar sobre posibles carencias pero igual debería informarse previamente al profesional desde la instrucción del caso y opino que se debe contactar con el letrado antes que con el cliente.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	<i>Haciendo partícipe del mismo a la Fiscalía. No es de recibo que tras convencer a las partes de que se sometan a este programa haciéndoles entender que un procedimiento penal no va a solucionar su problema, culminado el proceso de mediación y además satisfactoriamente para ambas partes, ahora tengamos que explicarles que, pese a ello, deben hacer frente a una causa penal como si en realidad no lo hubieran hecho.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	<i>Con más comunicación e información a los abogados, la misma que, supongo, se suministra el ministerio fiscal para el seguimiento de los casos.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	<i>Con más medios técnicos y humanos.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	<i>Los abogados debemos flexibilizarnos si las partes quieren. No debemos poner trabas. Tuvimos un curso en el colegio de abogados que tuvo una gran asistencia, si bien algunos compañeros no salieron tan contentos porque algunos perciben cierta competencia con los mediadores.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante y denunciado	<i>Creo que como todo programa piloto es susceptible de mejora, aunque considero que está francamente bien. Habría que ser más valiente y aunque sea políticamente incorrecto creo que se podía trasladar a los juzgados de violencia en asuntos leves.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciado	<i>No lo sé. Quizá consiguiendo mayor apoyo de los fiscales.</i>
Vitoria-Gasteiz	Denunciante	<i>Creo que dotando al servicio de más gente para poder estar más tiempo en algunos casos o alargar el acompañamiento y poder acomodar la mediación al procedimiento que está en curso o pendiente de sentencia para que no se firme algo contradictorio con lo contenido en la resolución judicial (dictada ya o pendiente de dictarse), mejorando el sitio donde se presta el servicio. Realmente la gente agradece y en ocasiones "necesita" que una vez finalizado el problema judicial se le realice un seguimiento y se le dé apoyo de este tipo en penal y familia.</i>

B. Letrados desfavorables (desaconsejaron participar a su representado o éste finalmente no lo hizo, aunque el abogado no lo desaconsejara expresamente)

Tabla cuestionarios enviados vs. respondidos

	Nº de letrados que desaconsejaron la mediación, a los que se envió el cuestionario	Nº de letrados, que desaconsejaron, que respondieron al cuestionario
Barakaldo	3	1
Bilbao	3	2
Donostia	4	2
Vitoria ²⁴⁸	0	0
Total	10	5

²⁴⁸ Se nos manifestó que no tenían constancia de letrados desfavorables.

Tabla SMP con el que la persona letrada ha tenido contacto²⁴⁹

SMP	Número de encuestados	Porcentaje
Barakaldo	1	20%
Bilbao	2	40%
Donostia-San Sebastián	2	40%
Vitoria-Gasteiz	0	0%
Total	5	100%

Tabla rol de la persona representada

Su representado era...	Número de encuestados	Porcentaje
Denunciante	3	60%
Denunciado	0	0%
Denunciante y denunciado	2	40%
Total	5	100%

Tabla Consejo de no participación en la mediación

¿Asesoró a su representado en contra de participar en el proceso de mediación?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Tabla posibilidad de consejo favorable en otra ocasión

¿Aconsejaría en otra causa la participación en el proceso de mediación?	Número de encuestados	Porcentaje
Sí	3	60%
NS/NC	2	40%
Total	5	100%

Tabla de respuestas a preguntas abiertas, considerando el SMP de referencia y el rol de la persona representada

SMP	En este caso, su representado era:	¿Por qué asesoró a su representado en contra de participar en el proceso de mediación o por qué cree que éste no aceptó participar?

²⁴⁹ En esta sección no se han incluido figuras ya que sólo han sido cinco las personas que han respondido.

Barakaldo	Denunciante	<i>Porque desde el Juzgado sólo se paralizaba por varios meses el procedimiento derivado de la denuncia de mi defendida, mientras seguían adelante los juicios derivados de las denuncias interpuestas por el ex-cónyuge. Conviene resaltar que se trataba de un caso sobre visitas del menor que el padre pretende hacer cumplir sin que la sentencia sea firme y sin una ejecución provisional. No estoy en contra de la mediación, siempre que haya coordinación con los Juzgados.</i>
Bilbao	Denunciante y denunciado	<i>He tenido dos casos. Uno un accidente de tráfico con cliente como denunciante y otro una pelea compleja con cliente como denunciado. En el primero no puse problemas pero en el segundo caso los mediadores insistían en firmar un acuerdo y me decían que fuese yo mismo con ese acuerdo al fiscal, sin garantías de que se tuviese en cuenta el beneficio de mi cliente.</i>
Bilbao	Denunciante	<i>No le asesoré en contra, yo también soy mediador y son opciones válidas.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	<i>No le asesoré en contra, ya que era la primera vez en la que el Juzgado me brindaba dicha posibilidad y quería participar de la experiencia.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	<i>La mediación obliga en todo caso a declararse culpable como fórmula de mediación lo que me parece de todo punto incorrecto.</i>

SMP	En este caso, su representado era:	¿Qué le pareció la labor de los mediadores al informarle sobre la posibilidad de la mediación?
Barakaldo	Denunciante	<i>Muy buena, tuvieron toda la disposición pero reconocieron que no tenían todos los datos de ambas partes que obran en los diferentes Juzgados, por lo que decidieron anular la iniciación del expediente para no perjudicar a una parte, al no haber optado todos los Juzgados, en los que había denuncias de la pareja, por la mediación.</i>
Bilbao	Denunciante y denunciado	<i>En muchas reuniones no me han dejado entrar y hay clientes que no se expresan bien y no saben qué ha pasado exactamente en esas reuniones con los mediadores.</i>
Bilbao	Denunciante	<i>Bien, es una opción ventajosa.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	<i>La información y posibilidades, así como las consecuencias de celebrar un juicio, no eran correctas, quizás para forzar un acuerdo. A mi criterio se demostró una falta de conocimientos en la praxis judicial.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	<i>Trato personal muy satisfactorio.</i>

SMP	En este caso, su representado era:	Aunque su representado no haya participado en esta ocasión, ¿qué le parece la idea del proyecto?
Barakaldo	Denunciante	<i>Muy buena.</i>
Bilbao	Denunciante y denunciado	<i>En principio es buena pero veo que los mediadores intentan solucionar los problemas y conseguir un acuerdo por todos los medios, quiera o no el letrado. Citan a las partes y no dejan estar a los letrados que somos los responsables de la defensa de nuestros clientes. Para soluciones extrajudiciales ya estamos los abogados, más preparados que los mediadores, no basta su bondad. Se necesitan mediadores más especializados y conocedores del ejercicio del Derecho. Creo que la mediación pretende quitar trabajo a los jueces, pero va a pasar como los juicios rápidos que al final, con tanta reunión...</i>
Bilbao	Denunciante	<i>Estaban a nuestro parecer manipulados por la parte denunciada porque hacían de una agresión particular un problema vecinal en el que entraron los mediadores desde el inicio sin averiguaciones iniciales con la víctima o agredida. Es decir el punto de partida fue erróneo. Se trataba de una agresión particular de un vecino y lo extendían a un problema de comunidad.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	<i>La idea del proyecto tiene mucho que mejorar, debiendo sobre todo participar en el mismo letrados con experiencia. Dicha afirmación la realizo sin conocer la cualificación que tienen los mediadores.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	<i>Me parece que la orientación no es correcta. La mediación también debe poder hacerse cuando una persona no se reconoce culpable (fue absuelto en sentencia y se condenó al contrario).</i>

SMP	En este caso, su representado era:	¿Aconsejaría participar en el proyecto de mediación en otra causa?	¿Por qué?
Barakal.	Denunciante	Sí	<i>Porque evitar juicios y sus consecuencias es una labor importante de los que participamos en este mundo de la justicia, además del tiempo que se gana para llevar en paz el cumplimiento del acuerdo.</i>
Bilbao	Denunciante y denunciado	NS/NC	<i>Dependería del caso. En otro caso pendiente que ha ido a mediación, en que mi cliente quizá consiga más rápida la indemnización como denunciante, en principio no me opongo.</i>
Bilbao	Denunciante	Sí	<i>Puede ser positivo el llegar a acuerdos entre víctima y agresor.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante	NS/NC	<i>Ya que normalmente los acuerdos en los que solemos tomar parte los letrados con las demás partes o el Ministerio Fiscal son más rápidos y eficaces, ya que se</i>

			<i>pierde mucho tiempo con la mediación.</i>
Donostia-San Sebastián	Denunciante y denunciado	Sí	<i>Puede ser un instrumento útil en los supuestos en que hay reconocimiento de responsabilidad pero en la forma en que está estructurada no sirve para los supuestos en que no se da ese reconocimiento.</i>

C. Recapitulación

Reiteramos que estamos ante una muestra ilustrativa, pero no representativa de la opinión del conjunto de letrados. De las respuestas de los 23 letrados encuestados, sólo una minoría manifiesta puntos concretos de insatisfacción con los SMP en el supuesto particular de referencia, pero, incluso en estos casos, todos los abogados se muestran a favor de la mediación penal y no se opondrían a la participación en otra causa que estimen conveniente.

De las respuestas de los letrados que aconsejaron a sus clientes participar de forma expresa, no está claro el cambio, a mejor, en la visión de la otra parte implicada y de la administración de justicia penal en general, pero sí el papel preventivo de la participación de la víctima en el proceso, siendo la mayor parte de los letrados representantes de personas demandadas.

Las críticas a la actuación de los mediadores las encontramos principalmente, de forma muy minoritaria, en los abogados que desaconsejaron participar en la mediación, de forma expresa o tácita. Se quejan de una falta de protagonismo, de una cierta insistencia para llegar a un acuerdo, así como de cierta lentitud en el proceso cuya causa reside en la ausencia de regulación y en la descoordinación, no en la actuación de los mediadores –si bien alguna persona incide en que debe primar la formación jurídica–.

Los aspectos más valorados se centran en aportar soluciones innovadoras a las circunstancias particulares de las partes y en permitir disminuir la pena, para los victimarios, y obtener reparación, destacando de forma particular el valor de la petición de disculpas, para las víctimas.

3. Personal de los SAV, SAOS y SAER

Ya se ha mencionado que los SMP se encuadran en los servicios de cooperación con la justicia dependientes de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco. En el Proyecto de mediación se indica que los SMP colaboran “de forma estrecha para la mejor realización de sus funciones propias” con dichos servicios. Pueden derivar casos al SMP. Por ejemplo, en el

primer trimestre de 2009, el SMP de Donostia indica en su memoria dos casos remitidos por el SAV.

Además, en la fase de acogida el SMP ofrecerá información a las partes sobre los demás servicios, si se considera necesario. Particularmente, si la víctima carece de representación letrada, “se le recomendará acudir al SAV”, especialmente para un asesoramiento sobre el posible acuerdo. Asimismo, “con el consentimiento de la persona afectada, podrá recabar de dichos Servicios información útil al procedimiento de mediación”. Si la víctima se niega a participar se derivará a la persona denunciada, en su caso, al SAOS. En la fase de seguimiento, el SAER puede supervisar el cumplimiento de los acuerdos, especialmente cuando existe suspensión, sustitución o trabajo en beneficio de la comunidad (Dirección de Ejecución Penal 2009, 4; 11-12; 13-14)²⁵⁰.

Teniendo en cuenta su experiencia en el trato con las víctimas, denunciados o condenados por infracciones penales, estimamos relevante conocer la opinión del personal de estos servicios sobre una serie de cuestiones en torno a la mediación penal que suscitan debate entre los expertos y pueden incidir en su trabajo.

Los cuestionarios, con preguntas abiertas²⁵¹, fueron enviados vía e-mail a todos los SAV, SAOS y SAER en julio de 2009. Cuando se realizó una visita en dicho mes a cada SMP, tratamos de presentarlos directamente, hablando con la persona responsable, en su caso.

Las respuestas se obtuvieron en agosto y septiembre de 2009. Obtuvimos respuestas de los tres territorios históricos para todos los servicios. Si bien se solicitaba, dentro de sus posibilidades, una respuesta conjunta del personal de los servicios, se han recibido también respuestas individuales. En todo caso, se trata de respuestas personales y no representativas del servicio en cuestión.

En nuestra presentación y análisis de las respuestas hemos realizado una sistematización, distinguiendo por localidades, y recogiendo de forma general su redacción original.

3. 1 SAV

1.- ¿Qué valora como más positivo para las víctimas de una posible participación en un programa de mediación penal?

²⁵⁰ Dentro del Protocolo de Seguimiento elaborado por los SMP se dice expresamente: “El SMP colaborará con el SAER principalmente en aquellos casos de mediación en los que se establezca suspensión de la pena condicionada al cumplimiento de algún tipo de programa (art. 83 CP). También en aquellos casos de sustitución de pena y que sean derivados al SAER por el órgano judicial”.

²⁵¹ Véase en anexo.

Donostia-San Sebastián

- **La participación activa en la resolución de sus problemas.*
- **El protagonismo en la decisión de cómo se puede reparar el daño causado.*
- **Un tratamiento individualizado de su caso, dedicando el tiempo y ritmo necesarios.*
- **La agilización del proceso (evitar que tarde tanto en juzgarse el hecho).*
- **Que no se sientan cuestionadas en el procedimiento (en un juicio tienen que repasar su denuncia para evitar no saber una pregunta sobre fechas, etc. y se ponen nerviosas).*

Bizkaia²⁵²

- **Evitar la judicialización del conflicto.*
- **Poder afrontar y enfrentar la situación vivida con el victimario.*
- **Poder buscar entre ambos una solución perdurable, consensuada y reflexionada.*
- **Que se identifique como un agente activo en la búsqueda de solución del conflicto.*
- **Evitar la victimización secundaria del proceso judicial y agilizar el final del proceso.*
- **Que la víctima vea y sienta que se ha reparado el daño y el victimario se responsabiliza del daño ocasionado.*
- **Que la parte infractora escuche el sentimiento que ha invadido a la víctima, su vulnerabilidad y miedo, y las consecuencias del hecho delictivo.*
- **La posibilidad de alcanzar acuerdos y compromisos.*
- **La disposición del autor a participar en el programa para permitir una reparación real de los daños y la resocialización del propio autor.*
- **Facilita que la víctima pueda pasar página, concluir su duelo por la injusticia sufrida.*
- **La búsqueda de una solución más acorde con sus necesidades, teniendo ésta una sensación de mayor atención institucional.*

Vitoria-Gasteiz

- **Evitar la doble victimización por el proceso judicial.*
- **Resolución de cuestiones extrajudiciales.*
- **Reducción de tiempo de resolución del conflicto.*
- **Mayor posibilidad de resarcimiento personal.*
- **Reparación del daño sufrido en el sentido y modo que necesita la víctima, sin sentirse absorbida por la maquinaria de la justicia.*
- **Tener un espacio para expresar sus necesidades de ser reparada, siendo escuchada y sintiéndose partícipe.*
- **La participación en el proceso.*
- **La reparación a través de acuerdos más adecuados a sus intereses.*
- **La posibilidad de reparación del daño.*

2.- ¿Cuáles serían los potenciales riesgos para las víctimas de una posible participación en un programa de mediación penal?

Donostia-San Sebastián

- **Sufrir una doble victimización.*

²⁵² Estarían comprendidos Bilbao y Barakaldo, ya que algunas personas que han respondido sólo se han identificado como “Bizkaia”, dentro de población de referencia. Esta consideración no es extensiva para los SAOS y SAER, de los que no se recibió respuesta de Barakaldo.

<p>*Crear expectativas de reparación económica o de recursos sociales que no se cumplen.</p> <p>*Que no se den planes de reinserción reales y que la víctima crea falsamente que el victimario va a cumplir una medida alternativa.</p>

<p>Bizkaia</p> <p>*Exponerse de forma directa ante el victimario.</p> <p>*Falta de preparación para poder enfrentarse con el victimario.</p> <p>*El riesgo irá en función de la gravedad del delito.</p> <p>*Temor a no alcanzar acuerdos.</p> <p>*Posibles represalias.</p> <p>*Sentirse cuestionadas.</p> <p>*Una segunda victimización porque se retrasa la solución, si no se alcanza un acuerdo, o porque su ideal de justicia les puede hacer preferir un juez profesional.</p> <p>*Que la víctima no entienda el proceso, la finalidad e implicaciones del proceso de mediación y piense que sólo se pretende reducir la pena al imputado, lo que le genera desconfianza.</p>

<p>Vitoria-Gasteiz</p> <p>*Utilización por el agresor con otros fines.</p> <p>*Contacto con el agresor.</p> <p>*Conflictos con tratamiento psicológico.</p> <p>*Que a la víctima no se le explique bien o que no llegue a entender el proceso de mediación.</p> <p>*Victimación secundaria si no se llega a un acuerdo. Esto produce frustración en la víctima y alarga el procedimiento.</p> <p>*Dependiendo de la situación psicológica de la víctima, podría llegar a acuerdos sin velar por sus propios intereses.</p> <p>*Victimación secundaria.</p>

3.- En relación con las anteriores preguntas, ¿cuáles serían los criterios, desde un punto de vista victimológico, para asegurar la adecuación de los casos enviados a mediación (por ejemplo, por gravedad, relación entre las partes, tipo de infracción penal, actitudes, etc.)?

<p>Donostia-San Sebastián</p> <p>*La actitud del victimario, su postura ante la responsabilidad de lo que ha hecho. Es el primero que tiene que dar el paso y pedir perdón por lo que ha hecho, sea cual sea la infracción.</p>
--

<p>Bizkaia</p> <p>*Los criterios serían los mencionados en la pregunta, además del daño causado, la situación del proceso penal, la confluencia de asuntos civiles, familia...</p> <p>*Dependería de cada caso concreto, pero el criterio más importante es el de la actitud de las partes, que no haya desigualdad de poder como, por ejemplo, en el delito de maltrato habitual. En todo caso, se trata más de un criterio social que legal.</p> <p>*La situación psicológica de la víctima, que no haya dependencia emocional con el</p>
--

victimario.

**La gravedad del hecho concreto y la actitud y motivación de ambas partes, en primer lugar de la víctima.*

Vitoria-Gasteiz

**Infracciones penales leves; información de todo el proceso y sus consecuencias a la víctima para que participe asegurando su verdadera voluntariedad, incluyendo el enfrentamiento con el victimario para entender las causas que le han llevado a cometer el delito; que le pueda servir a la víctima para recuperarse de su victimización; que no exista un desequilibrio de poder; y que la víctima cuente con recursos personales y sociales para poder afrontar el proceso de mediación.*

**Relación entre las partes; tipo de infracción penal; y actitud de la víctima que la lleve a entender que la mediación puede aportarle otro tipo de resarcimiento más adecuado a sus necesidades personales generadas por la comisión del delito y/o falta.*

**Actitud de las partes (superación del duelo en las víctimas y verdadera voluntad de reparar del autor); coincidencia de expectativas en una resolución participada, independientemente del tipo de infracción penal. También en hechos leves, contrariamente a lo que se piensa, la mediación puede aportar una solución útil y duradera. En todo caso, en la realidad los temas son complejos, más allá de su calificación penal, por ejemplo, en conflictos vecinales.*

4.- Ahora nos gustaría que pensasen en un delito grave concreto (lesiones graves, incluso intento de homicidio u homicidio, donde por víctimas entenderíamos a los familiares del fallecido). Los resultados de algunas investigaciones sugieren que la mediación penal, con diferente repercusión en el proceso, conlleva efectos especialmente positivos en delitos graves. ¿Cómo debería ser el papel del mediador en relación con las víctimas en lo que respecta a su objetividad/neutralidad/imparcialidad/independencia –términos en continua discusión-? En definitiva, ¿cómo ser neutral y, al mismo tiempo, reconocer que no existe la misma posición de partida entre alguien que ha causado un daño grave y otra persona que lo ha sufrido? ¿Quizá el término más adecuado sea objetividad?

Donostia-San Sebastián

Sin respuesta.

Bizkaia

**Sería más adecuado el término objetividad y aplicar lo que a cada caso corresponda.*

**Sería más adecuado el término objetividad e independencia, el mediador no es juez ni parte.*

**Objetividad, dentro de su complejidad en estos casos, donde debe darse un papel con más peso a los familiares de las víctimas.*

**Objetividad.*

Vitoria-Gasteiz

Sin respuesta.

**Creo que hay delitos en los que no cabe la mediación.*

**Objetividad. La objetividad, para cualquier profesional, es lo que permitirá asesorar*

a las partes de las expectativas reales de la mediación, en atención a las circunstancias personales de ambos, así como a la infracción y daños cometidos.

**Objetividad, si bien la misma persona no puede atender directamente a las dos partes ya que, como ocurre en el proceso penal, podría “contaminarse”. Con carácter previo a un acercamiento de las partes, los mediadores han debido verificar las necesidades y expectativas de las partes en el proceso de mediación y que las mismas no sean descabelladas.*

5.- ¿Tienen alguna otra cuestión que desean comentar sobre los SMP?

Donostia-San Sebastián

Sin respuesta.

Bizkaia

**Siendo posible, valoraría más positivamente que no fuera necesaria la existencia de un procedimiento penal abierto, previo a la mediación.*

Vitoria-Gasteiz

**Consideramos necesaria una regulación sobre la mediación, no sólo porque la normativa europea lo prevea, sino porque hay Juzgados que no la promocionan, al considerar que es “alegal”.*

3. 2 SAOS y SAER²⁵³

1.- ¿Qué valora como más positivo para las personas imputadas/condenadas de una posible participación en un programa de mediación penal?

Donostia-San Sebastián

**Reparación del daño y posible reducción de la petición del fiscal y/o condena.*

Bilbao

**La posibilidad de no alargar el proceso judicial, de reflexionar de otra forma sobre lo sucedido y hacerlo acompañado de un profesional, de ponerse en el lugar de otro y de no tener consecuencias penales.*

**La posibilidad de obtener una respuesta a su conducta delictiva diferente, que integre, por una parte, un componente educativo, de asunción real de su responsabilidad y, por otra, una consecuencia no meramente punitiva, sino dirigida a la superación de las causas del mismo y a la reparación de la víctima.*

Vitoria-Gasteiz

**Reparación del daño y asumir la responsabilidad del hecho cometido.*

2.- ¿Cuáles serían los potenciales riesgos para las personas imputadas/condenadas de una posible participación en un programa de mediación penal?

²⁵³ Juntamos ambos servicios en nuestro análisis ya que algunas respuestas se ofrecieron también de forma conjunta.

Donostia-San Sebastián

**Ser rechazados por parte de la víctima durante el proceso de mediación; frustración derivada de las expectativas no reales respecto del resultado final de su situación judicial; mayor sentimiento de culpabilidad, durante el proceso de mediación no llevado de forma adecuada, del que le correspondiese inicialmente.*

Bilbao

**Reconocer los hechos. En el caso de que no se llegue a un acuerdo de mediación, los hechos están reconocidos y no hay vuelta atrás.*

**La falta de claridad o de seguridad sobre la consecuencia de asumir la responsabilidad. Se da el paso de reconocerse culpable sin tener cerrado qué beneficio penal se va a lograr con ello.*

Vitoria-Gasteiz

**Ingreso en prisión por incumplimiento del acuerdo; y abuso por parte de la víctima en cuanto a la reparación.*

3.- En relación con las anteriores preguntas, ¿cuáles serían los criterios, desde su punto de vista de atención a las personas imputadas/condenadas, para asegurar la adecuación de los casos enviados a mediación (por ejemplo, por gravedad, relación entre las partes, tipo de delito, actitudes, etc.)?

Donostia-San Sebastián

**Es más importante la actitud de las personas imputadas/condenadas que el tipo delictivo. También debe valorarse previamente la situación actual de enfermedad mental ya que en casos graves o de descompensación entendemos que la mediación no sería adecuada, sin que la enfermedad mental sea por sí misma excluyente de la mediación.*

Bilbao

**La voluntad de las partes y la gravedad del delito.*

**Los delitos contra la propiedad están especialmente indicados para la mediación y también las lesiones o los relacionados con daños y peleas. Dentro de estos delitos parece que, a priori, en los casos más leves, la mediación resultaría más sencilla y adecuada, pero la voluntad de las partes ha de ser el criterio rector en la materia. También me parece interesante explorar la posibilidad de mediación en los delitos contra la salud pública de escasa entidad, el llamado menudeo, en los que no hay víctima concreta, sino que resulta afectada la salud pública.*

Vitoria-Gasteiz

**Aunque desconocemos los criterios de selección, deberían ser delitos leves y donde la problemática no esté enconada.*

4.- Ahora nos gustaría que pensasen en un delito grave concreto (lesiones graves, incluso intento de homicidio u homicidio, donde por víctimas entenderíamos a los familiares del fallecido). Los resultados de algunas investigaciones sugieren que la mediación penal, con diferente repercusión en el proceso y ejecución de la pena, conlleva efectos especialmente positivos en delitos graves. ¿Cómo debería ser el papel del mediador en relación con las víctimas y los condenados en lo que respecta a su

objetividad/neutralidad/imparcialidad/independencia –términos en continua discusión–?
En definitiva, ¿cómo ser neutral y, al mismo tiempo, reconocer que no existe la misma posición de partida entre alguien que ha causado un daño grave y otra persona que lo ha sufrido? ¿Quizá el término más adecuado sea objetividad?

Donostia-San Sebastián

**El papel del mediador debería basarse en la objetividad de la situación. Es importante delimitar los objetivos previos ajuntándolos a la realidad de lo que se pretende conseguir para no volcar la frustración del propio mediador en la consecución de dichos objetivos, ya que puede pasar de una postura neutral, imparcial y objetiva, a una postura más culpabilizadora y no reparadora. Es importante que el mediador tenga la preparación adecuada para evitar la contra transferencia dada en la interacción con las personas imputadas. Asimismo nos parece adecuada la figura de una persona profesional en Psicología, con conocimientos clínicos, que pueda diferenciar todo lo anteriormente descrito.*

Bilbao

**Creo que en un proceso de mediación penal intervienen muchos elementos, también la carga emocional del profesional. Es importante separarse del proceso, intervenir y acompañar sin influir, sin juzgar. Lo difícil y complicado de un proceso así es evitar la judicialización del proceso, evitar juicios de valor y generar en la parte imputada responsabilidad y conciencia.*

**Resulta necesario que el mediador desempeñe su trabajo con objetividad e imparcialidad, sabiendo cuál es el objetivo que se persigue con el proceso. No se trata de favorecer a una de las partes o de obtener condiciones más ventajosas para una parte frente a otra. Parece peligroso que el mediador pueda acercarse más a la posición de las víctimas y convertirse en un negociador de lo más favorable para éstas.*

Vitoria-Gasteiz

**No tenemos muy claro de si, en este tipo de delitos graves, la mediación es practicable.*

5.- ¿Tienen alguna otra cuestión que desean comentar sobre los SMP?

Donostia-San Sebastián

**Es importante el espacio físico donde se realiza la mediación, así como cuidar otros aspectos durante las entrevistas como la no presencia de niños durante las mismas, evitar interrupciones, etc. Para ello sería adecuado dotar a los equipos de mediación penal de los recursos necesarios para desarrollar su trabajo.*

Bilbao

**Es importante que el capital humano del equipo de mediación sea de calidad y no se deje arrastrar por los intereses de crecimiento profesional u otros.*

**Me parece importante incidir en que se inicien los procesos de mediación en la fase de instrucción y no tanto de ejecución penal. Las alternativas a la pena de prisión no deben hacerse depender de que, in extremis, el penado acceda a un proceso de*

mediación. Por otra parte, debe avanzarse en los efectos de la mediación (archivo del procedimiento sin necesidad de celebrar juicio oral y no ejercicio de la acción penal por los fiscales en estos supuestos). Sería importante clarificar los beneficios y perjuicios que, a nivel estrictamente jurídico-penal, tendrá la mediación (estimación de atenuantes, calificación del delito...).

Por otra parte, es muy importante conocer, antes de iniciar el proceso de mediación, si el imputado tiene otros procedimientos en curso, en los que puede estar disfrutando de suspensiones de condena susceptibles de revocación si reconoce, a través de la mediación, la autoría de unos hechos delictivos nuevos. Por favorable que pueda resultar en ese procedimiento concreto la mediación, la misma puede acarrear su ingreso en prisión por la revocación de la suspensión de las otras penas.

Vitoria-Gasteiz

Sin respuesta.

3. 3 Recapitulación

De las respuestas anteriores puede derivarse que, en general, existe un conocimiento adecuado de los objetivos de los SMP por parte de otros servicios de cooperación con la justicia. Asimismo, desde su experiencia, nos recuerdan los riesgos existentes, en mayor o menor grado según el caso concreto, para víctimas y victimarios respecto de su participación en los procesos de mediación penal, si bien su valoración es muy positiva.

Finalmente, la mayor parte de las respuestas destacan la pertinencia de hablar de objetividad de los mediadores, como la distancia que nos permite entender, particularmente en delitos graves. Naturalmente, también son imparciales porque no están a favor de una parte u otra y son independientes en cuanto que su actuación no se ve influida por intereses externos. La palabra menos adecuada sobre su carácter sería “neutralidad”, especialmente en delitos graves.

4. Otros profesionales que pueden acompañar a las partes en las mediaciones. Notas de campo sobre la entrevista a un educador participante como apoyo en una mediación

Para terminar este capítulo incluimos la perspectiva de un educador, simultáneamente abogado, como profesional acompañante de un imputado en un proceso de mediación. Se trata de las respuestas a una entrevista telefónica, de cuarenta minutos, realizada en septiembre de 2009, dentro del conjunto de entrevistas realizadas con las partes implicadas, a un educador que participó en una medición²⁵⁴ en Bilbao.

²⁵⁴ Según los criterios de la evaluación externa no se trata exactamente de una mediación grupal porque las víctimas no contaban con nadie que las acompañase, si bien al ser varias –y el denunciado sólo uno– debe considerarse el apoyo mutuo. Estrictamente, según dichos criterios, ya hemos indicado que en la presente

Tercero. Educador (también es abogado) que acompañó como tercero al imputado en rehabilitación por drogodependencia en una mediación directa con varias víctimas y representante de una compañía de seguros en un delito de robo con fuerza y tres delitos de lesiones.

Motivación para participar: *Como alternativa al proceso me pareció una iniciativa muy buena, dentro del conjunto de acciones que creemos que deben promoverse en el campo del trabajo con los infractores. La conocía teóricamente y fue el primer caso y, hasta el momento, el único en el que he participado con un SMP. Tampoco me ha tocado ninguno como letrado.*

Atender problemas de fondo: *Es una lucha contra reloj porque hay un tiempo limitado para llegar a acuerdos y cumplirlos, aunque se pueda prorrogar. El mediador, por su propio papel y formación, no puede resolver problemas de fondo, esa labor pertenece a otros profesionales. Sí puede derivar, siempre contando con la colaboración de los servicios pertinentes para que acuda.*

Encuentro: *El imputado ha puesto cara a las personas, a sus víctimas. Eso ha sido preventivo, dentro de su historial que comprende otras denuncias y juicios. Ha podido comprender el dolor que ha podido causar y eso puede ayudar en su proceso de rehabilitación. Las víctimas le dijeron cosas de forma dura pero era necesario para él.*

Acompañando al imputado: *El imputado se sintió así más seguro para afrontar ese encuentro. En ningún momento fue humillante o estigmatizante para él. Fue protagonista del mismo, si bien mi presencia también pudo aportar elementos de confianza de cara a las víctimas en cuanto a la situación, rehabilitación y posibilidades de cumplimiento del acuerdo por parte del imputado.*

evaluación externa sólo hemos contado con dos casos de mediación grupal para nuestra entrevistas telefónicas a las partes implicadas, uno en Bilbao (relativo a un delito contra la seguridad vial, estando presentes familiares de ambas partes, nº de control 374 y 622) y otro en Barakaldo (relativo a una falta de daños, estando presentes familiares de ambas partes –yerno de la víctima y madre del denunciado-, nº de control 110 y 113). Para los cuatro entrevistados de ambos supuestos la mediación resultó, en todos sus aspectos, muy satisfactoria.

Sobre el acuerdo firmado (no redactado definitivamente, en cuanto que han surgido por parte de las víctimas algunas cuestiones pendientes que requieren resarcimiento, como el coste de cerrar el negocio): *Parece que se queda en un asunto meramente económico después de haber pasado por tanta emoción. Todo ha quedado cuantificado en dinero, si bien las víctimas así lo pedían.*

Cumplimiento del acuerdo: *Todavía no se ha terminado. En principio, tras la vista no he vuelto a saber más. En todo caso la colaboración con los mediadores ha sido y es buena. Ellos hablan directamente con el imputado. Yo mantengo la relación con él en cuanto tiene otras causas pendientes y sigue su proceso de rehabilitación que es más que ese expediente concreto. En todo caso, le suelo preguntar por el cumplimiento.*

Actuación de los mediadores: *Me pareció correcta, explicaron bien el proceso, facilitaron un contexto de escucha y protagonismo de las partes, no les presionaron para llegar a un acuerdo y fueron neutrales.*

Aspecto más positivo: *El proyecto es positivo y animo a que continúe. En el caso concreto en que participé el esfuerzo que se hace es positivo y rentable para sacar de un juicio un asunto y ver el lado más humano o emocional. Para el imputado fue positivo porque se le escuchó y pudo aportar su visión. Para las víctimas también fue positivo.*

Aspecto dudoso: *Me pareció que se perdían algunos aspectos garantistas del proceso penal a favor del derecho de resarcimiento de las víctimas. Al fin y al cabo, el infractor está un poco obligado a participar en cuanto que pende un proceso penal.*

Mejoras: *Equilibrar el proceso de mediación para que las víctimas no sean más protagonistas que el infractor (ante una pregunta concreta en este sentido reconoce que quizás, por su trabajo, tenga un cierto sesgo a favor de los imputados). Se le debe preguntar al imputado cuáles son sus necesidades en relación con el proceso de mediación. Es algo que me parece que se ha preguntado a las víctimas, pero no al imputado.*

“Mirar la vida a la cara,
siempre hay que mirarla a la cara y conocerla,
por lo que es.
Así podremos conocerla, quererla,
por lo que es,
y luego guardarla dentro” (Virginia Woolf)

VII. LA ACTIVIDAD DE LOS SMP A TRAVÉS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA Y DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL DE CASOS COMPARADOS

En este capítulo nos vamos a centrar en la información obtenida por la propia evaluadora a través de la observación directa no participante de los locales y de diversos procesos de mediación, así como de la observación documental de casos comparados en que se ofreció mediar y se continuó con la mediación y en aquéllos en que no fue así.

1. VISITAS A LOS SMP: OBSERVACIÓN DIRECTA DE LOS LOCALES Y DE MEDIACIONES

Tal y como figura en el proyecto inicial de la evaluación externa, en junio de 2009 solicitamos fijar una fecha para realizar una visita a los SMP con el objeto de observar directamente su lugar de trabajo, así como una mediación. Los objetivos detallados de la visita a los SMP eran los siguientes:

- Comentar el estado actual de la evaluación externa;
- Observar los locales y completar un cuestionario al respecto²⁵⁵;
- Aclarar dudas respecto del SMP concreto y de las referencias de contacto para las entrevistas;
- Contactar con jueces, fiscales y secretarios (el coordinador de cada grupo en su caso) para comentarles el envío del cuestionario *on line*;
- Solicitar el contacto con abogados;
- Contactar con el personal del SAV y SAOS para una posible entrevista conjunta o, en su defecto, el envío de un cuestionario vía e-mail;
- Comentar el cuestionario para los mediadores;
- Observar una mediación y
- Recordar tareas pendientes de la evaluación (selección de dos casos comparados, etc.).

²⁵⁵ Véase en anexo. El protocolo de observación fue enviado, una vez cumplimentado, a todos los SMP para que diesen su visto bueno.

-Sólo para Barakaldo: indicar el procedimiento de recontacto que se va a seguir y pedir colaboración en caso necesario.

El objetivo de la observación directa de los locales de los SMP consiste en resaltar la importancia de los aspectos espaciales en el desarrollo del trabajo de mediación, tal y como apuntan los estudios en la materia y las mismas personas entrevistadas, víctimas y denunciadas, así como diversos operadores jurídicos, según se ha señalado en los capítulos correspondientes.

Debe insistirse en que el objetivo de la observación directa de una mediación, tiene carácter ilustrativo, didáctico y exploratorio y no se pretenden extraer conclusiones generalizadas ya que no hemos pretendido observar una muestra representativa de mediaciones. La observación directa fue no participante.

Debemos destacar la confianza que demuestran en sus trabajo los mediadores, al aceptar ser observados. Dentro de la ética de la evaluación, con el interés de no violar el principio de confidencialidad que preside las mediaciones²⁵⁶, sólo indicaremos datos generales sobre el caso mediado, la mediación y las partes intervenientes. Asimismo debe considerarse la colaboración de los mediadores en la protección de este principio. Las observaciones de las mediaciones sólo fueron recogidas mediante notas de campo de la observadora, siguiendo un protocolo previo²⁵⁷.

Las observaciones de los locales y de las mediaciones se realizaron los meses de julio y septiembre de 2009. A continuación iremos exponiendo los resultados de las observaciones por SMP.

1. 1 VISITA AL SMP DE BARAKALDO

A. Fecha, duración y contenido

²⁵⁶ Según suele constar en algunas actas de reparación y en los informes de los mediadores, siguiendo el protocolo de actuación, en el proceso se siguen los siguientes siete principios o criterios de intervención: confidencialidad y voluntariedad; exploración de las circunstancias personales y del hecho delictivo; interés en la reparación, comprensión del proceso y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de cada conducta; comprensión de las diversas modalidades de reparación; esfuerzo en la búsqueda de soluciones, reconocimiento de su capacidad de resolver conflictos de manera alternativa y no exclusivamente sancionadora; refuerzo de las capacidades personales, amplificando éstas a su forma de relacionarse con otras personas y contextos; y compromiso de reparación y seguimiento para la verificación del cumplimiento de los acuerdos. Por otra parte, ya hemos apuntado anteriormente bibliografía donde se recogen narraciones de procesos de mediación, sin que se hayan planteado problemas éticos y/o jurídicos.

²⁵⁷ Véase en anexo.

Se realizó una primera visita el día 27 de julio de 2009, con una duración de dos horas y media. Para esta visita no se pudo concretar la observación de una mediación que, finalmente, se efectuó a finales de septiembre de 2009.

En el momento de nuestra primera visita trabajaban en el SMP tres personas, dos mujeres y un hombre²⁵⁸. Se indicó que había habido movilidad a lo largo del tiempo por bajas laborales y porque algunas personas se habían ido a trabajar al SMP de Bilbao, gestionado por la misma organización.

Pudimos aclarar con dos mediadores algunas dudas relativas a la evaluación; presentarnos directamente a algunos jueces, fiscales, a algún secretario judicial y al personal del SAV, SAOS y SAER. Asimismo pudimos observar los locales disponibles por el SMP.

B. Algunas cuestiones tratadas con los mediadores en nuestras visitas

Estas consideraciones proceden de nuestras conversaciones con los mediadores en nuestras visitas a los SMP. Se reproducen, a modo ilustrativo, de las constataciones, experiencias e inquietudes de estos profesionales.

1. Existencia de diversidad en la práctica respecto de algunos extremos:

- En la derivación de los jueces, especialmente notable por el tipo delictivo, en casos de delitos cometidos por funcionarios, violencia de género, delitos contra la propiedad y casos con implicación de personas jurídicas.
- Existe también diversidad respecto de la inclusión del pago de las costas procesales en el acuerdo. Algunos abogados, excepcionalmente, piden incluir su pago en el acuerdo para asegurar su cobro. Se trata de un asunto del que se ocupa el secretario judicial. En un caso, incluso, se planteó incluir la minuta del abogado dentro del acuerdo de reparación.
- Diversidad sobre cuándo y cómo se remite al juez copia del acuerdo o acta de reparación, cuando se acepta o cuando se firma; entrega directa o mediante registro general.
- Aunque se sigue el protocolo con la regla general de contactar primero con el imputado, en delitos con relaciones familiares a veces se realiza indistintamente.
- Algunas fiscalías han impuesto el criterio de que, en lugar de archivar las faltas, debe citárseles pero verbalmente se les dice que no acudan, lo que supone un doble mensaje

²⁵⁸ Ya que todos los mediadores respondieron a nuestro cuestionario *on line*, nos remitimos a dicho apartado para completar esta sección. Esta nota es aplicable a todos los SMP.

confuso y que crea inseguridad ya que una parte puede pensar que quizá la otra acuda y ella salga perjudicada. Otras veces, excepcionalmente, se acuerda el sobreseimiento provisional.

-Resulta más difícil controlar la ejecución del acuerdo en faltas que en delitos.

2. Coordinación con jueces y fiscales. Se trabaja con algunos jueces y fiscales pero, quizás, luego en sala están otras personas que desconocen ese trabajo con los mediadores. También se plantean asuntos donde la misma persona puede tener varios procedimientos abiertos, relacionados desde el punto de vista de la mediación, en diferentes fases, que son llevados por jueces y/o fiscales distintos. Algunos SMP en casos similares enrocados establecen la regla de no interposición de denuncias en los dos meses que puede durar el proceso de mediación²⁵⁹.

-El cambio de medidas en los asuntos de parejas, en su caso de mediación familiar, debe conocerse en su relación con los posibles asuntos penales.

-Cuando, excepcionalmente, el cumplimiento o la ejecución de los acuerdos se dilata considerablemente –hay ejemplo de un caso de reparación en impago de pensiones que se dilata nueve años, previa aceptación del secretario-, debe existir esa coordinación a largo de dicho plazo.

3. Agilidad del proceso e implicación de jueces, fiscales y secretarios judiciales. La mediación reparadora, dada la ausencia de normativa expresa que facilite un engarce adecuado en el sistema penal general, no sirve siempre como instrumento de agilización de la administración de justicia²⁶⁰. Sin embargo, los datos comparados con otros ordenamientos jurídicos y con otros órdenes jurídicos dentro de nuestro país, sí permiten concluir que tiene ese potencial, siempre y cuando su regulación y su práctica tengan en cuenta este objetivo.

En todo caso, cabe destacar que, a pesar de que a los jueces, fiscales y secretarios judiciales no les simplifica su trabajo, optan en muchos casos por la mediación por la satisfacción profesional y personal que les produce al valorar la mediación penal como una vía más adecuada para tratar o para no agravar los conflictos que originaron la demanda penal, especialmente en temas de pareja o ex pareja y de adicciones.

²⁵⁹ Esta cuestión debe considerarse a los efectos de los plazos de prescripción.

²⁶⁰ El Presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco indicó durante la presentación de la memoria de 2008 que se ha experimentado un aumento muy considerable en la entrada de casos en los Juzgados, en todos los órdenes jurisdiccionales. En concreto, el número de asuntos penales incoados fue de 172.003 en 2008, frente a los 169.259 del año anterior (*El País*, País Vasco, 11 de junio de 2009, p. 3). Resalta especialmente, ante la crisis económica, el aumento del impago de pensiones (*El País*, 5 de octubre de 2009, p. 29).

4. Estatuto de los mediadores. La ausencia de normativa laстра también la propia práctica de los mediadores. Se trata de profesionales que son vistos al principio con desconfianza por parte de otros operadores jurídicos. Ellos mismos son conscientes de su responsabilidad en temas complejos. Si bien han ido afianzando su estatus, una regulación sobre sus competencias y actividades redundaría en una mejora de su acción. Además, debe asegurarse que cuentan con apoyo en un trabajo de alta carga emocional a corto, medio y largo plazo.

C. Protocolo de observación de los locales del SMP²⁶¹

Tipo de acceso en el Juzgado	Adecuado.
Cercanía con el SAV, SAOS y otros servicios (p.ej. de mediación familiar)	Adecuada. Existe un servicio de mediación familiar para toda la CAPV, situado en Bilbao, dependiente de Bienestar Social del Gobierno Vasco.
Número de salas o habitáculos disponibles para su trabajo general	Una oficina para el trabajo administrativo y una sala de mediación.
Número de salas donde se hace mediación (especifíquense las condiciones en caso de mediaciones grupales y mediaciones indirectas simultáneas²⁶²)	Dos: una al lado de la oficina y otra en otro piso (sala de toma de declaraciones del Juzgado de Instrucción que esté de guardia). No son frecuentes las mediaciones simultáneas.
Existencia, utilización, y conveniencia de utilizar, locales fuera del Juzgado	Muy excepcionalmente se ha realizado alguna entrevista individual en el propio hogar de una de las partes, en prisión, o en una cafetería (en este caso por aviso de bomba). No han utilizado el local de Geuz de Leioa.
Tamaño de la sala de mediación principal	Grande. También es adecuado el de la sala de toma de declaraciones.
Tipo de mesa de la sala de mediación principal	Redonda. La mesa de la sala de toma de declaraciones es ovalada.
Luz natural en la sala de mediación principal	Natural. En la sala de toma de declaraciones es artificial.
Tipo de ventilación en la sala de mediación principal	Tiene ventanas al exterior pero por razones de seguridad no se pueden abrir (ventilación artificial). Ventilación artificial en sala de toma de declaraciones.
Existencia y tipo de sala de espera para personas denunciantes y denunciadas, especialmente en mediaciones indirectas simultáneas	Suele citárseles con intervalos de tiempo distintos para que no coincidan esperando.
Otras observaciones:	

D. Protocolo de observación de la mediación en su fase de encuentro

²⁶¹ Sobre la importancia del espacio, vid. de forma general Hall (1990).

²⁶² En las mediaciones indirectas simultáneas se debe acoger al mismo tiempo, incluyendo la espera –véase referencia posterior-, a dos personas que no desean encontrarse directamente –o, al menos, una de ellas no lo desea-.

1. Datos sobre el caso de mediación:

1. 1 Tipo de infracción penal: falta contra las personas.

1. 2 Género, edad de persona/s denunciante/s y denunciada/s:

-**denunciada:** mujer mayor con problemas mentales, si bien no existe un diagnóstico claro. Acude su marido y su hija, sin avisar a la denunciada ya que los familiares indican que se pondría violenta. La denunciada ha tenido problemas previamente con otros vecinos y con el mismo denunciante.

-**denunciante:** hombre joven, vecino de la denunciada.

1. 3 Número y género de mediadores: dos (mujer y hombre). La mediadora no ha tratado previamente con las partes, el mediador sí.

1. 4 Estado del proceso de mediación:

El caso fue derivado al comienzo del verano y se han realizado entrevistas individuales previas. Antes del encuentro han informado a las partes de la observación de la evaluadora externa.

1. 5 Duración de la mediación observada: Aproximadamente dos horas y media, si bien dentro de este tiempo las partes acudieron a ser asesoradas por el SAV durante unos treinta minutos.

2. Proceso

2. 1 Espera:

Llega primero el hombre a la sala de espera y entra también primero a la sala de mediación. Se trata de la sala de mediación anexa a la oficina. Los mediadores le comentan que será la primera persona en intervenir. El denunciante expresa que desconocía el SMP y también su satisfacción con la adecuación del servicio de mediación para su caso.

2. 3 Entrada:

Entran después el padre y la hija de la persona denunciada. Les acompaña, en su silla de paseo, el nieto de la denunciada, de corta edad.

2. 4 Tomar asiento:

Alrededor de la mesa redonda ya están sentados los mediadores, uno al lado del otro, y el denunciante. Cuando entran el padre, la hija y el nieto de la denunciada se sientan al otro lado del denunciante. Parecen cómodos. En la pizarra se encuentran escritas las normas de la mediación, destacándose que debe hablarse de uno en uno, mostrar respeto, esforzarse en solucionar las cosas y ser sincero.

2. 5 Presentación y pautas:

El mediador les da la bienvenida, les agradece su presencia y define el servicio como público y gratuito. Recaba el consentimiento firmado del marido de la persona denunciada. Recuerda las normas. Ambas partes expresan que no vienen a discutir y que “precisamente estamos aquí para solucionar las cosas”.

2. 6 Intervención de las partes:

A petición del mediador, el denunciante expone su visión de los hechos, dice que no quiere reprochar nada. El mediador indica que no se trata de reprochar, pero que las otras personas quieren escucharle. Después de hablar el denunciante, le da la palabra al marido de la denunciada pero éste, de edad avanzada, prefiere que hable la hija. La hija expone su propia preocupación. El denunciante manifiesta que si le pasa algo a su hija, su mayor preocupación, la consideración de la gravedad impediría cualquier posible mediación. Manifiesta que quiere participar en la mediación no por pura bondad, sino porque le aporta tranquilidad y puede ayudar a los familiares de la denunciada para conseguir que ésta siga un tratamiento voluntario, pero no quiere involucrarse más en el asunto. Indica que no ve el juicio como la vía adecuada.

La hija de la denunciada está conforme con el relato del denunciante. Recalca que se trata de un problema que viene de lejos y donde quizás ha existido una descoordinación con los servicios de salud. Además, nadie puede hacer nada si la denunciada no toma los medicamentos para la enfermedad mental que tiene diagnosticada, pero para la cual no se aconsejó el ingreso en un centro. Ella misma no sabe qué hacer y teme que se produzcan hechos más graves. El marido, antes de ausentarse, parece proclive al ingreso.

La mediadora precisa que ello conlleva un procedimiento garantista con los derechos de la denunciada y prima el criterio médico. Teniendo en cuenta estos requisitos, se pueden tomar una serie de decisiones, como una comparecencia fundada ante la Fiscalía, para garantizar el cumplimiento del tratamiento médico. La hija se muestra preocupada por la reacción de la denunciada cuando se dé cuenta de que se ha iniciado este proceso. La

mediadora insiste en el proceso y aclara los límites. Les remite a la información que pueden darle, de forma más concreta, en el SAV. Las partes están conformes en acudir en ese mismo momento al SAV –se encuentra puerta con puerta con el SMP-. El hombre trabaja y valora no tener que acudir otro día. Acuden al SAV de forma conjunta y están allí durante unos 30 minutos en que les explican las posibilidades existentes.

Vuelven del SAV conformes con seguir los pasos para que los familiares de la denunciada comparezcan ante el Fiscal, aportando documentación, para que se valore la posibilidad de un tratamiento médico. El denunciante reitera que lo que él busca es la tranquilidad, no se trata de un problema suyo, pero si no se cumple el acuerdo, él quiere que siga el juicio, sin tener que volver a denunciar otra vez. Quiere que le informen si no cumple el tratamiento. Por su parte, la hija de la denunciada teme que no se lleguen a tomar medidas efectivas, seguras y directas, y que no sirva para nada este proceso.

La mediadora aclara que el acuerdo de mediación no es la panacea y que, en todo caso, las medidas que se acuerden por las autoridades serán cambiantes, según se valoren las circunstancias a lo largo del tiempo. Añade que, formalmente, las autoridades no van a informar al denunciante si cesa el tratamiento, pero informalmente pueden hacerlo los familiares.

El denunciante dice que las palabras se las lleva el viento y aunque ve buena voluntad por los familiares de la denunciada, lleva más de diez años con problemas y nunca habían hablado de ponerle solución. Además, hasta que no se interpuso la demanda, no le pidió disculpas el marido. A la hija tampoco le parece bien que ella tenga la responsabilidad de informar sobre el estado de su madre, teniendo en cuenta el difícil pronóstico de la enfermedad y la escasa ayuda que, percibe, ha recibido por parte de las distintas autoridades. La hija agradece la voluntad de colaborar del denunciante y éste le indica que él sabe que ellos también son víctimas.

A lo largo de todo el proceso, la conversación es fluida y cercana. El niño pequeño se impacienta, llora, pero todos son comprensivos y su llanto es considerado como un ruido de fondo, si bien la madre se levanta frecuentemente para cogerle en brazos. Finalmente el marido de la denunciada lo lleva a la calle y la mediación prosigue entre el denunciante y la hija de la denunciada.

2. 7 Gestos y emociones:

Se miran a los ojos y el ambiente resulta cercano y relajado.

2. 8 Llegar a acuerdos:

El mediador propone que, si lo que busca el denunciante es sentirse seguro y tranquilo, pueden valorar la información concreta que les suministren en el SAV respecto de si el proceso que puede iniciar la fiscalía resultaría satisfactorio para ambas partes. Tras acudir al SAV, se muestran conformes en firmar un acuerdo en este sentido. El hombre parece más confiado al intervenir la fiscalía como garantía de efectividad. La hija no lo está tanto, dice desconfiar de la justicia.

En todo caso han sido informados de lo que puede tardar el procedimiento de que los familiares comparezcan ante el fiscal para informar del estado de salud de la denunciada. Al denunciante no le parece excesivo porque dice llevar con el asunto casi quince años.

Ambas partes están conformes con firmar el acuerdo. La mediadora sale para redactarlo. Como no está presente el padre, el documento se redacta para que baste la firma de la hija. La mediadora regresa y lee la propuesta de acuerdo o acta de reparación. En ella se expresa la inseguridad del denunciante, que comparte la familia de la denunciada, lamenta la situación y le pide disculpas. La hija, con el fin de salvaguardar la integridad de su madre y de terceras personas, se compromete a acudir a la Fiscalía en el plazo de un mes. Ambas partes firman. Cuando llega el padre con el nieto, la hija le explica brevemente el contenido del documento y también firma.

2. 9 Despedida:

El mediador agradece la participación de las partes. La mediadora recuerda que cuando la hija vaya a la Fiscalía debe hacer llegar una copia al SMP, que trasladará al denunciante para que sepa que el compromiso se ha cumplido. Así constará también para el juez quien, o bien archivará o bien, por cuestiones de legalidad, convocará a juicio, donde formalmente se indica que debe asistirse, aunque, indica, que el Juzgado autoriza a los mediadores a decirles a las partes que no acudan. La hija de la denunciada no lo entiende muy bien y la mediadora propone que, si reciben una carta en este sentido y les genera inquietud, les llamen al SMP.

El denunciante y la hija agradecen la labor de los mediadores. Todos se levantan y se dan la mano cordialmente.

2. 10 Valoración del grado de intervención de cada mediador:

El mediador da la palabra a las personas y las anima a participar, resume las posturas. Interviene frecuentemente para pedir explicaciones y concreciones y en última instancia para

animar a las partes a buscar soluciones, planteando si, en consideración de sus intereses, resulta más adecuado una sentencia o un acuerdo de mediación. La mediadora interviene fundamentalmente para aclarar a las partes las posibilidades legales de intervención para tratar de que la madre cumpla con el tratamiento médico y les remite al SAV. Aporta el modelo de acuerdo y lo lee en alto.

2. 11 Pautas de seguimiento del posible acuerdo:

El denunciante –que pide expresamente que se indique este extremo, para lo que se modifica el modelo de acta- se compromete a renunciar a las acciones civiles y penales, siempre y cuando se haya cumplido el compromiso de la hija. Como ya se ha indicado, la mediadora recuerda que cuando la hija vaya a la Fiscalía debe hacer llegar una copia al SMP, que trasladará al denunciante para que sepa que el compromiso se ha cumplido.

2. 12 Otras observaciones:

Los mediadores nos indican que, después de cada mediación, si el trabajo lo permite, suelen hacer una pequeña valoración conjunta.

Desde hace unos meses el SMP de Barakaldo dispone en la sala de mediación de una cámara web para grabar mensajes de una parte interveniente a otra. Se trata de un procedimiento alternativo al mensaje escrito mediante carta, a la grabación de voz o a la transmisión indirecta del mensaje por parte de los propios mediadores. Sólo se ha utilizado en dos ocasiones. También les sirve para grabarse ellos mismos y analizar luego su propia actuación.

1. 2 VISITA AL SMP DE BILBAO

A. Fecha, duración y contenido

Se realizó una primera visita al SMP de Bilbao, el día 28 de julio de 2009, de unas tres horas y media de duración. Entonces no pudo realizarse la observación de una mediación. Ésta se efectuó en septiembre de 2009.

Durante nuestras visitas se encontraban trabajando cuatro personas, dos hombres y dos mujeres, si bien una de éstas se hallaba de baja por maternidad²⁶³.

²⁶³ Según las necesidades de trabajo, suele rotar cada dos meses entre Bilbao y Barakaldo, cuyos SMP están gestionados por Geuz.

En nuestra primera visita pudimos aclarar con dos mediadores algunas dudas relativas a la evaluación, presentarnos directamente a algunos jueces²⁶⁴, a algún secretario judicial y al personal del SAV, SAOS y SAER. Asimismo pudimos observar los locales disponibles por el SMP.

B. Protocolo de observación de los locales del SMP

Tipo de acceso en el Juzgado	Adecuado y cómodo (no es necesario pasar por el Juzgado de Guardia).
Cercanía con el SAV, SAOS y otros servicios (p.ej. de mediación familiar)	Se encuentran situados en otro edificio cercano.
Número de salas o habitáculos disponibles para su trabajo general	Dos oficinas y una sala de mediación.
Número de salas donde se hace mediación (especifíquense las condiciones en caso de mediaciones grupales y mediaciones indirectas simultáneas²⁶⁵)	Tres: una oficina; una sala en otro piso; otra sala, prestada por los sindicatos, contigua a la del otro piso. Casi todas las mediaciones indirectas son simultáneas. Les facilita contar en dos de las salas con impresora (para ir modificando acuerdos, etc.), además de papelógrafo.
Existencia, utilización, y conveniencia de utilizar, locales fuera del Juzgado	Siguen contando con el local de Leioa de Geuz, pero no suele utilizarse. Muy excepcionalmente se realizan entrevistas individuales fuera del Juzgado.
Tamaño de la sala de mediación principal	Todas las salas donde se realizan mediaciones tienen un tamaño medio-grande.
Tipo de mesa de la sala de mediación principal	En la oficina, la mesa es rectangular pero se suelen sentar en semicírculo; en las otras salas cuentan con mesas ovaladas. Quizá podrían mejorarse facilitando que se ampliaran o redujeran en función del número de participantes.
Luz natural en la sala de mediación principal	No, en ninguna.
Tipo de ventilación en la sala de mediación principal	Todas aire acondicionado.
Existencia y tipo de sala de espera para personas denunciantes y denunciadas, especialmente en mediaciones indirectas simultáneas²⁶⁶	Se les suele llamar a horas diferentes para que no coincidan. Asimismo, se utiliza como sala de espera el vestíbulo del Juzgado de Instrucción nº 6, equipado con un banco con varios asientos.
Otras observaciones:	Cuentan con pizarras o papelógrafos en las salas de mediación.

C. Protocolo de observación de la mediación en su fase de encuentro

1. Datos sobre el caso de mediación:

²⁶⁴ De diecisiete Juzgados de Instrucción y de lo Penal, en el momento de nuestra primera visita les derivaban casos trece Juzgados.

²⁶⁵ En las mediaciones indirectas simultáneas se debe acoger al mismo tiempo, incluyendo la espera a dos personas que no desean encontrarse directamente –o, al menos, una de ellas no lo desea–.

²⁶⁶ Desde el SMP se me indica que casi todas las mediaciones indirectas son simultáneas.

1. 1 Tipo de infracción penal: delito contra el orden público

1. 2 Género, edad de persona/s denunciante/s y denunciada/s:

-**denunciada:** mujer joven de origen sudamericano.

-**víctima:** agente de la Ertzaintza, hombre de mediana edad.

1. 3 Número y género de mediadores: dos (hombre y mujer)

1. 4 Estado del proceso de mediación: Entrevistas individuales previas y mediación directa previa, con éxito, entre otra agente y la denunciada²⁶⁷. Les informan de la presencia de la observadora.

1. 5 Duración de la mediación observada: una hora y veinte minutos.

2. Proceso

2. 1 Espera: Acude primero a una entrevista individual la imputada, quien viene con su madre y su hija. La niña se queda al cuidado de otro medidor en la oficina del SMP. A continuación llega el agente, quien se queda en la sala de espera.

2. 3 Entrada: Primero sube al piso donde se encuentra la sala de mediación la imputada con la mediadora. Está nerviosa, le sudan las manos. Luego, con el mediador, llega el ertzaina y toma la iniciativa de darle la mano a la imputada. Entra primero la imputada en la sala. El mediador la tranquiliza.

2. 4 Tomar asiento: Se trata de una sala grande, con una mesa amplia ovalada. La observadora se sienta más atrás, en segundo plano. Frente a frente se sientan los implicados. Los mediadores se sientan a la derecha de ambos.

2. 5 Presentación y pautas: La mediadora toma la palabra y felicita a las partes por acudir a mediación. Aclara que la función de los mediadores no es juzgar ni dar su opinión, avanza una duración de unos cuarenta y cinco minutos. Indica que el objetivo es hablar para llegar a una solución en un proceso que tiene unas normas, según puede leerse en la pizarra de la sala: respeto, cortesía, sinceridad, no interrumpir y con el objetivo de la búsqueda de

²⁶⁷ Se nos explicó que se realizaron dos mediaciones porque no había coincidencia de horarios entre los dos agentes. En caso de una única mediación, los mediadores habrían propuesto una persona de apoyo para la mujer denunciada de forma que no se produjese percepciones de desequilibrio.

soluciones. El mediador añade que las partes pueden estar de acuerdo en otras, aunque no se pronuncian en este sentido.

2. 6 Intervención de las partes: El mediador solicita a la imputada que exprese lo que pasó. La imputada prefiere que empiece el ertzaina. Éste lo hace de forma pausada y clara y con una actitud muy comprensiva. El ertzaina expresa incluso que quizá fue “demasiado policía” porque ahora entiende que era de noche, llovía, ella misma había sido víctima de golpes e insultos por familiares y percibía en ese momento que le podían quitar a su hija²⁶⁸. El ertzaina afirma que no le guarda rencor ni le pide nada.

El mediador indica que la imputada ha redactado una carta de disculpas. Como está emocionada, la carta es leída por la mediadora, quien selecciona un extracto, en el que puede leerse, entre otras cosas: “no me quiero ir a la cárcel y perder a mi hija”.

La denunciada agradece el entendimiento de la víctima, le pide perdón y dice estar dispuesta a hacer lo que sea necesario para repararle. El agente aclara inmediatamente que no se trata de eso y que él no desea nada que implique humillación o sumisión, “porque no lo mereces tú, ni lo necesito yo”. No quiere que le pida perdón, aunque acepta las disculpas, y reconoce que quizás actuaron mal los dos. Dice haberlo pasado muy mal los días que tuvo que ir a hacerse las analíticas para asegurarse que no se le habían transmitido enfermedades, pero ahora valora poder ver esta mediación, conocer a la denunciada y confiar en que ella saldrá adelante.

2. 7 Gestos y emociones: La imputada llora en varias ocasiones y agradece la disponibilidad de los kleenex en la mesa. Dada la carga emocional le resulta difícil expresarse y pide tiempo. El agente también se emociona y expresa comprensión y bondad. Hay un momento en que pide permiso a los mediadores para dirigirse a ella directamente y, a partir de entonces, así lo hace. Se miran a los ojos, pero la imputada suele agachar la cabeza.

2. 8 Llegar a acuerdos: El mediador indica que no se trata tanto de “pagar errores”, como ha indicado la imputada, sino de abrir posibilidades. Señala que, en la entrevista individual previa, la denunciada estaba dispuesta a comprometerse a acudir a una asociación para ayudarla en su situación y también podría hacer voluntariado, previo contacto con una organización por parte de los mediadores. El mediador solicita la opinión del agente. Él sólo

²⁶⁸ En un momento de los hechos, los agentes indican que la mujer puede marcharse, pero no el menor al que deben proteger. Habían recibido una llamada sobre un posible maltrato. Al final, la propia mujer es la que agrede a los ertzainas.

subraya la conveniencia de contactar con un programa específico para casos de violencia de género: “en realidad ella es una víctima y no debemos centrarnos sólo en lo que me ha hecho a mí, sino en el contexto... y si la educación de su hija es lo que le mueve, debería sacarse el graduado escolar para ayudarla a hacer los deberes”. A la imputada le parecen bien estas observaciones.

El mediador también sugiere una posible formación en geriatría, para abrir el elenco de posibilidades.

La mediadora aclara que, para la fiscalía, se trata de un hecho grave por el que se pide prisión de tres años. La reparación debe ser proporcional para aplicar la atenuante –los mediadores ya han hablado con la abogada de la imputada-. Según la tasación del forense que figura en el expediente penal, el agente tiene derecho a una indemnización considerable. El agente dice expresamente que renuncia a ella: “en coherencia con todo lo que he dicho anteriormente, por el contexto de los hechos, tengo sueldo, ella está arrepentida, tiene una hija y no tiene dinero. Con la mediación ya estoy reparado”. La imputada dice no tener palabras para agradecérselo.

En todo caso, para poder aplicar la atenuante, el mediador indica que podría resultar pertinente una mediación simbólica en forma de voluntariado, pero debe plasmarse por escrito su duración, no tanto en términos de cantidad como de eficacia. La imputada, al final, deberá aportar un certificado de realización de la actividad. El agente no desea pronunciarse sobre la duración de ese trabajo voluntario.

El mediador sale con el agente para redactar el acuerdo. Cuando vuelven, para que no resulte insuficiente el número de horas de voluntariado a los ojos de la fiscalía, proponen hacer sólo la indicación de que se realizará hasta el mes X. Se modifica el acta de reparación y el mediador la lee y pregunta, punto por punto, si ambos están conformes. El agente y la imputada firman. La mediadora indica que ha quedado con la letrada de la imputada para verificar que está conforme. Una vez se realice esta verificación, los mediadores enviarán copia al agente, a la fiscalía y al Juzgado.

2. 9 Despedida: El mediador sugiere que se despidan dándose la mano y así se produce. El agente enseña las secuelas de la herida producida y sonríe.

2. 10 Valoración del grado de intervención de cada mediador: Equilibrio en las intervenciones, según ya se ha señalado.

2. 11 Pautas de seguimiento del posible acuerdo²⁶⁹: La mediadora indica que debe cumplirse el acuerdo en tres meses. Por ello el mediador precisa que quizá el compromiso de acudir a un programa de evitación de maltrato puede acordarse verbalmente y no por escrito, en previsión de que pueda retrasarse más de tres meses. Los mediadores señalan que ellos también se toman en serio los acuerdos verbales y exigirán a la imputada certificado de asistencia a dicho programa. Al agente le parece correcto.

Los mediadores ya han quedado con la imputada un día y una hora, de esa misma semana, para iniciar los trámites del voluntariado.

2. 12 Otras observaciones: En un primer momento se podía apreciar un cierto desequilibrio de las partes, en cuanto que la imputada era de origen inmigrante, joven, sin formación, está nerviosa, no es comunicativa ni se expresa bien. No obstante, la actitud del agente, así como la actuación de los mediadores hacen que ese desequilibrio existente no afecte al proceso de mediación.

²⁶⁹ Debe considerarse que tiene otro acuerdo pendiente sobre el mismo expediente, con la otra agente de la Ertzaintza.

1.3 VISITA AL SMP DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

A. Fecha, duración y contenido

Nuestra primera visita se produjo el día 13 de julio de 2009, y duró aproximadamente cuatro horas. No pudimos observar una mediación porque previamente una de las partes no dio su consentimiento, por lo que se retrasó a septiembre.

En el SMP de Donostia-San Sebastián trabajan tres mediadores, dos mujeres y un hombre. En ella pudimos aclarar con dos mediadores algunas dudas relativas a la evaluación; presentarnos directamente a algunos jueces, a algún secretario judicial y al personal del SAV, SAOS y SAER. Además pudimos observar las instalaciones disponibles por el SMP.

B. Observaciones sobre nuestra conversación con el juez, el secretario judicial y personal de otros servicios de cooperación con la justicia

El Secretario Judicial afirma que, en muchos expedientes, simplemente “no existe la víctima”, que no se presenta como parte del proceso o retira la denuncia. Además habla de “nosotros” y “vosotros” (en referencia a las diferencias en el modo de proceder del SMP en comparación con los juicios, donde reconoce que no hay tiempo ni está regulada esa atención más personalizada y paciente).

El Juez indica que la mediación se podría potenciar si se dice a los jueces que se les resta trabajo, para involucrarles más, “hacerlo atractivo”. En los Juzgados de lo Penal es difícil restar trabajo porque se hace como un juicio de conformidad, quizá en Instrucción deba procurarse archivar los casos.

Ha habido un caso, siendo muy excepcional, en que el acusado no acude a juicio a ratificar la conformidad y entonces se sigue como un juicio normal, quizá se mencione más tarde la existencia de mediación pero no tiene por qué ser así. En estos casos surge la cuestión de que la víctima sale perdiendo en cuanto que todo su esfuerzo por mediar no se tendrá en cuenta. Las víctimas no suelen acudir a los juicios en que el acusado ratifica la conformidad.

Cuando en Instrucción se decide que haya juicio y no se archiva, debe mencionarse la existencia de una mediación y, en su caso, el esfuerzo de la víctima, porque si ésta lee que ha sido absuelto tiene la sensación de que su esfuerzo por mediar no se considera o que el denunciado “sale de rositas”. La víctima, tras una mediación, no entiende bien una mera sentencia de absolución, según nos expresa una mediadora.

El Fiscal en ocasiones no deja que se archive el caso en juicios en Juzgados de Instrucción y de lo Penal porque tiene otro criterio sobre los principios de mínima intervención y paz social.

Una mediadora nos indica que la voluntariedad puede ser cuestión de tiempo. Algunos jueces entienden que deben ir a mediación de forma un poco obligada, escuchar a los mediadores, y luego decidir. Los mismos mediadores entienden que, a veces, es necesaria esta voluntariedad obligada inicialmente, aunque siempre se llega a un momento en que se aclara que la posible mediación y acuerdo son voluntarios.

Algunos jueces favorables al proyecto han señalado incluso que debe dejarse de hablar de proyecto piloto tras tantos años de práctica, aunque no estuviese respaldada, en un primer momento, financieramente o institucionalmente por el Gobierno Vasco y el CGPJ. Utilizando esta denominación se tiende a hacer estructural la sensación de provisionalidad.

En el mismo sentido, la ubicación que se ha dado a los SMP, sin perjuicio de que el espacio sea siempre limitado, denota la importancia que se quiere dar a estos servicios que parecen un poco escondidos y precarios.

Desde el SAV nos señalan que la derivación y el seguimiento de los casos depende del día a día, cuando hay mucha carga de trabajo, simplemente derivan. Echan en falta un servicio de mediación familiar.

Para una mediadora es importante no caer en la burocratización y que los SMP conserven su flexibilidad e informalidad dentro de la administración de justicia. Esta flexibilidad e informalidad los hace atractivos a las partes o usuarios frente a la rigidez y lenguaje de los tribunales.

Finalmente, una mediadora nos expresa que los medios de comunicación son importantes a la hora de potenciar la mediación en asuntos graves, se debe ser discreto y aportar información contrastada.

B. Protocolo de observación de los locales del SMP

Tipo de acceso en el Juzgado	Inadecuado. Se pasa por el Juzgado de Guardia ²⁷⁰ y por los locales del SAOS y SAER ²⁷¹ .
Cercanía con el SAV, SAOS y otros servicios (p.ej. de mediación familiar)	Están junto al SAOS y SAER pero el SAV está en otro piso. En el momento de mi visita no existía un servicio de mediación familiar.

²⁷⁰ En el Juzgado de Guardia la luz es escasa y se dan encuentro una disparidad de personas: detenidos esposados, ertzainas, etc. Todo ello incide negativamente en las personas que acuden a mediación.

²⁷¹ No solamente comparten fotocopiadora y fax con estos servicios, sino que las personas que acuden a mediación lo hacen a través de la sala de administración de estos servicios.

Número de salas o habitáculos disponibles para su trabajo general	Dos ²⁷² . La oficina resulta excesivamente pequeña con muchas carencias para generar una ambiente de trabajo distendido necesario para poder trabajar tres personas que reciben múltiples llamadas de teléfono.
Número de salas donde se hace mediación (especifíquense las condiciones en caso de mediaciones grupales y mediaciones indirectas simultáneas²⁷³)	Una y disponibilidad de otra próxima, más grande, que se comparte con el Colegio de Abogados.
Existencia, utilización, y conveniencia de utilizar, locales fuera del Juzgado	Muy rara y excepcionalmente se han mantenido entrevistas fuera de los locales del Juzgado, cuando la víctima era reacia a acudir a éste o había niños. En principio la asociación no cuenta con un local propio para realizar mediaciones fuera del Juzgado en Donostia-San Sebastián.
Tamaño de la sala de mediación principal	Pequeña
Tipo de mesa de la sala de mediación principal	Redonda
Luz natural en la sala de mediación principal	No (en ninguna de las dos salas y tampoco en la sala extra del Colegio de Abogados)
Tipo de ventilación en la sala de mediación principal	Aire acondicionado
Existencia y tipo de sala de espera para personas denunciantes y denunciadas, especialmente en mediaciones indirectas simultáneas	En principio, ante la falta de sitios separados, deben esperar juntos aunque se intenta citar a uno antes que otro o recurrir a las instalaciones de otros servicios conexos.
Otras observaciones:	-La sala de mediación cuenta con una pizarra. -El SMP comparte fotocopiadora, etc. con el SAOS y SAER.

C. Protocolo de observación de la mediación en su fase de encuentro

1. Datos sobre el caso de mediación:

1. 1 Tipo de infracción penal: falta contra las personas

1. 2 Género, edad de persona/s denunciante/s y denunciada/s:

- denunciado: hombre joven que comparte garaje con la denunciante.
- denunciante: mujer madura que acude con su hermana, quien presenció los hechos y quien también se sintió insultada.

1. 3 Número y género de mediadores: dos (mujer y hombre).

1. 4 Estado del proceso de mediación: entrevistas individuales previas. Se les ha informado con antelación de la presencia de la observadora.

1. 5 Duración de la mediación observada: una hora y cuarenta y cinco minutos.

²⁷² Desde el SMP se destaca otro aspecto importante: la inadecuada insonorización de las salas, aspecto que además de molestar a los otros servicios, incluido el juzgado de guardia, limita la intimidad de las personas que acuden a mediación.

²⁷³ Reiteramos que en las mediaciones indirectas simultáneas se debe acoger al mismo tiempo, incluyendo la espera a dos personas que no desean encontrarse directamente –o, al menos, una de ellas no lo desea–.

2. Proceso

2. 1 Espera²⁷⁴:

2. 3 Entrada: Entran todos juntos, partes y mediadores a la sala de mediación más amplia de que dispone el SMP. La observadora se retira hacia atrás, en segundo plano.

2. 4 Tomar asiento: Alrededor de una mesa redonda, el denunciado se sienta entre los mediadores y, al otro lado, las dos denunciantes.

2. 5 Presentación y pautas: La mediadora agradece a todos el haberse organizado su tiempo para el encuentro. El mediador reitera el agradecimiento por su presencia y explica las reglas básicas de comunicación que presiden el encuentro (respeto entre ellos y hacia el mediador y voluntariedad). Da la palabra al denunciado.

2. 6 Intervención de las partes: El denunciado comienza diciendo que el tema le parece un poco absurdo y se queja de que él acude sólo y le hubiera gustado traer un testigo. La mediadora explica que la hermana de la denunciante acude porque también se sintió insultada y que el objetivo de la mediación es diferente al de un juicio con testigos. El mediador precisa que explique no lo que pasó, sino cómo se sintió. El denunciado explica que tiene un trabajo con tensión y que levantó la voz para defenderse, pero que se arrepiente de haberlas insultado. Pide disculpas, si ellas también se disculpan.

El mediador rescata lo constructivo de lo que se ha hecho hasta el momento e indica que “tan importante es pedir disculpas como aceptarlas”. Los mediadores dan la palabra a las afectadas.

La denunciante indica que poner la denuncia fue difícil y que sólo figura como denunciante una de ellas porque el agente de la Ertzaintza prefirió que figurase la propietaria de la plaza del garaje donde se produjeron los hechos, pero el insulto fue a ambas. El denunciado interviene pero la denunciante le pide que no interrumpa porque ellas no le han interrumpido. Explica que para ellas lo que les dijo es un insulto muy grave y una vejación y que “en la vida hay que argumentar, no insultar” y “si hay que aceptar las disculpas, las

²⁷⁴ Al esperar la evaluadora dentro de la sala, no se pudo observar esta cuestión.

aceptamos si eso sirve para que no vuelvas a insultar". Reitera que no debe interrumpirla cuando habla. Alude a hechos del día anterior a la denuncia sobre los que el denunciado no está conforme ya que cree que propiciaron que clientes de las afectadas ocuparan su plaza de garaje. Ellas lo niegan y se enfadan mucho porque se consideran tratadas como mentirosas.

La denunciante afirma que "tiene en su vida cosas más importantes que hacer que estar ahí, pero que no renuncia a sus principios". Se percibe un cierto enroscamiento sin salida. La mediadora pide que ahora les dejen intervenir a ellos como mediadores para intentar rescatar puntos de acuerdo. El imputado desea volver sobre los hechos.

La otra afectada, que no había intervenido hasta ahora de forma individual, indica que "por las circunstancias que sean, no me importa, se te fue la mano y la tomaste con nosotras" y "tengo en mi vida cosas más importantes que hacer". El imputado indica que no se le fue la mano y la afectada, contrariada, expresa: "Lo voy a dejar aquí, no quiero más. Esto ya se ha terminado ... Yo me tengo que ir a trabajar, se acabó".

El imputado dice que pide disculpas y que quizás se deberían poner medios por parte de la comunidad de propietarios de las plazas del garaje para que no se aparque donde no se debe. Hablan todos a la vez. Los mediadores piden orden.

La mediadora recuerda que manifestaron su deseo, en las entrevistas individuales, de firmar un acta de reparación en que debe constar que se piden disculpas y se aceptan y que, cuando se produzcan problemas, no se arreglarán violentamente.

Vuelven a hablar el denunciado y las afectadas a la vez. La mediadora insiste en que están en la fase final y que no es el momento de discutir detalles sobre los hechos, sino de preguntarse sobre el interés común en ese momento. También recuerda que lo que suele hacerse en estos casos es retirarse la denuncia. El denunciado reconoce que no debió insultar, pero sigue sin haber acuerdo sobre el origen del conflicto. Una de las afectadas, la que ha manifestado que quería irse, parece no tener voluntad de llegar a un acuerdo, si no es para que le "sirva de escarmiento y sepa vivir en una comunidad".

La mediadora reitera que este encuentro no es una junta de la comunidad donde se puedan resolver detalles concretos entre los propietarios. El denunciado indica que, por su parte, no va a haber más problemas y que se ha tratado de un malentendido. La denunciante le dice que le tiene que respetar y el denunciado le contesta que la respeta.

2. 7 Gestos y emociones: Cuando el denunciado explica su versión de los hechos sólo mira a los mediadores, si bien al pedir disculpas mira brevemente a los ojos de una de las afectadas. Las denunciantes también miran al inicio sólo a los mediadores. Finalmente las

partes sí terminan mirándose a los ojos. En todo momento hay tensión y no parece percibirse una voluntad, especialmente por parte de una de las afectadas, de arreglar las cosas. El denunciado se muestra más tranquilo.

A veces hablan todos a la vez y se levanta la voz.

2. 8 Llegar a acuerdos: La mediadora va a redactar el acta de reparación y el mediador vuelve a recordar los puntos del acuerdo. La mediadora entrega una copia a cada uno y el mediador la lee en alto y pregunta si desean matizar o añadir algo. La víctima señala que con esto no se soluciona el problema que es de la comunidad de vecinos. Vuelven a entrar en detalles de problemas de la comunidad, hablando todos a la vez. La mediadora vuelve a reiterar que esos detalles no deben ni pueden ser objeto de la mediación.

En un momento dado, la víctima le dice al denunciado: “mira voy a firmar porque quiero terminar pero yo no he hecho nada mal … quiero terminar, has pedido disculpas, pero en ningún momento he visto humildad ni reconocimiento de que el asunto se te fue de la mano. Te veo igual que entonces”. El denunciado replica: “A vosotras también os veo igual”.

La mediadora incide en que no se trata de cambiar a las personas, sino las formas de actuar, pero las partes vuelven a los detalles sobre quién ha dicho qué a quién. La situación vuelve a tensarse.

Las afectadas indican que no sienten que pida disculpas de verdad e insisten en que mantiene su versión de los hechos. La mediadora señala que ya comentó en la entrevista individual que la percepción sobre los hechos puede ser distinta, pero subraya la petición de disculpas por los insultos. Una de las afectadas replica al denunciado: “Después de dos meses ha sido un error venir aquí y ver tu cara y ver que no te disculpas de verdad”.

La mediadora indica que ha comentado a la evaluadora que esta mediación no resultaba fácil. Señala que el aspecto físico de él puede parecer amenazante y que las formas de hablar de ellas resulta a veces agresiva. Sin embargo, insiste la mediadora, si confiáis en nosotros la idea es que hay un problema de fondo y que, en un momento dado, el denunciado dijo algo que está mal por lo que pide disculpas. La afectada señala que en el fondo no se cree que se arrepienta. El mediador comenta que no pueden traer un polígrafo. Vuelven a detalles de los hechos.

El mediador recuerda que los conflictos surgen de las malas interpretaciones y que hubo un problema de comunidad que se puede mejorar en el futuro. Las afectadas niegan que ellas contribuyesen de modo alguno a dicho problema. La denunciante indica que ellas no son

violentas que sus maridos sí querían intervenir, “yo no quiero hacer nada a nadie ... ni pido nada por esto”.

La mediadora resalta que la actitud había sido muy colaboradora por parte de todos y que si las dos partes deciden que no haya más conflictos ya debe considerarse un logro. La afectada vuelve a indicar que le gustaría escuchar del imputado que se ha equivocado. El denunciado dice que hay que olvidar el pasado y ver qué hacen a partir de aquí. La afectada reitera que quiere que el denunciado pida disculpas de verdad.

La mediadora señala que por ese camino no van a llegar a ningún lado y que la mediación y la firma del acta es voluntaria y no tienen por qué hacerlo si no quieren.

Entonces la afectada indica que, aunque no cree que sean sinceras las disculpas, las acepta, pero que ella no piensa que hizo nada mal ni tiene remordimientos. Los mediadores indican que no se trata de sentir remordimientos.

La hermana de la denunciante dice que pueden llegar a un acuerdo pero que no quiere que se retire la denuncia, dice que cree que le dijeron los mediadores que esto era posible. Sin embargo, la denunciante indica que ella es la que la puso y que quiere terminar con el asunto y firma el acta. También la firma el denunciado.

El denunciado pregunta si desean que les salude cuando se encuentre con ellas y la afectada responde que no. El imputado indica entonces que se ponga en el acta que no quieren ser saludadas. Los mediadores intentan no volver sobre el asunto. La denunciante dice que es mejor no hablar “porque somos incompatibles”.

La mediadora indica que, al menos, se han establecido unas normas de convivencia y las víctimas responden que el trabajo de los mediadores está muy bien hecho, pero la hermana de la denunciante reitera que el denunciado “no ha bajado la guardia y así es imposible la comunicación”.

La mediadora agradece a los participantes su tiempo y su disposición y reconoce que ha habido momentos duros y que la mediación no supone una satisfacción total, como ya les advirtió.

La hermana de la denunciante se dirige al denunciado y le indica: “cuando te metas a la cama, reflexiona”. Se levantan las víctimas. Los mediadores recuerdan que, al final, ha habido unas disculpas y que puede haber habido malentendidos.

2. 9 Despedida: Las víctimas se van. Nadie sugiere que se den la mano. La mediadora se ofrece a acompañar a la denunciante para que retire la denuncia con el objeto de que no vuelva otro día²⁷⁵. Finalmente se va el denunciado, a quien despide el mediador.

2. 10 Valoración del grado de intervención de cada mediador: Intervención equilibrada por parte de los dos mediadores en una mediación con partes enconadas.

2. 11 Pautas de seguimiento del posible acuerdo²⁷⁶: No se especifican en ese momento, salvo quizá en lo relativo a no saludarse.

2. 12 Otras observaciones: El caso conllevó mucha tensión pero la levedad del asunto lleva a plantearse si merece la pena invertir una cantidad determinada de recursos en mediar o en juzgar. En todo caso, se plantea la necesidad de educar a menores y adultos en el manejo pacífico de conflictos de este tipo y de fomentar la mediación comunitaria paralelamente a la destipificación de faltas de este carácter.

1. 4 VISITA AL SMP DE VITORIA-GASTEIZ

A. Fecha, duración y contenido

La visita de la evaluadora se realizó el día 7 de julio de 2009 y duró cinco horas y treinta minutos. Pudimos aclarar con dos mediadores algunas dudas relativas a la evaluación; presentarnos directamente a algunos jueces, al fiscal jefe, a algún secretario judicial y al personal del SAV, SAOS y SAER. Asimismo pudimos observar los locales disponibles por el SMP y observar una mediación directa.

Durante nuestra evaluación externa en el SMP de Vitoria-Gasteiz trabajaban tres personas, dos mujeres y un hombre. En nuestra visita pudimos conversar con dos mediadores, el coordinador y la jurista. La otra persona, que no se encontraba en ese momento, trabaja

²⁷⁵ Nos indican que si las personas denunciantes no retiran la denuncia y sí han firmado un acta de reparación, al juez sí se le da traslado del acta y, en ocasiones, aunque no hayan retirado la denuncia, al final no acuden al juicio.

²⁷⁶ Los mediadores indican que en faltas se puede suspender el proceso penal hasta tres meses; en delitos incluso hasta seis meses ya que cuentan con la colaboración de algunos jueces para hacerlo, aunque, en principio, si se trata de una infracción leve se archiva.

fundamentalmente como administrativa, si bien tiene formación en mediación y realiza también sesiones informativas con las partes.

Algunos aspectos comentados con los mediadores: la importancia de aspectos culturales

Entre otras cuestiones, los mediadores comentaron a la evaluadora que hubo un caso en que una de las partes quería que el acuerdo se firmase ante el Corán para asegurarse la verdad de la petición de perdón y, en su caso, del cumplimiento del acuerdo. Por otro lado, puede pensarse en la necesidad de la disponibilidad de intérpretes en las sesiones individuales y conjuntas de mediación.

B. Protocolo de observación de los locales del SMP

Tipo de acceso en el Juzgado	Adecuado y cómodo (no es necesario pasar por el Juzgado de Guardia).
Cercanía con el SAV, SAOS y otros servicios (p.ej. de mediación familiar)	Adecuada.
Número de salas o habitáculos disponibles para su trabajo general	Dos salas propias (una oficina y una sala de mediación) y una tercera más amplia para realizar mediaciones.
Número de salas donde se hace mediación (especifíquense las condiciones en caso de mediaciones grupales y mediaciones indirectas simultáneas²⁷⁷)	Dos salas. Posibilidad de disponer de otra sala más amplia cuando acuden a mediación muchas personas (familiares, etc.). No suelen realizarse mediaciones indirectas simultáneas.
Existencia, utilización, y conveniencia de utilizar, locales fuera del Juzgado	En estos momentos no existe esta posibilidad. Excepcionalmente se ha realizado alguna mediación fuera de los Juzgados.
Tamaño de la sala de mediación principal	Pequeña.
Tipo de mesa de la sala de mediación principal	Redonda.
Luz natural en la sala de mediación principal	No.
Tipo de ventilación en la sala de mediación principal	Una ventana no exterior. Aire acondicionado.
Existencia y tipo de sala de espera para personas denunciantes y denunciadas, especialmente en mediaciones indirectas simultáneas	Se procura que uno espere dentro y otro fuera del Servicio de Mediación.
Otras observaciones:	Cuentan con pizarras o papelógrafos en las salas de mediación.

C. Protocolo de observación de la mediación en su fase de encuentro²⁷⁸

²⁷⁷ Volvemos a reiterar que en las mediaciones indirectas simultáneas se debe acoger al mismo tiempo, incluyendo la espera a dos personas que no desean encontrarse directamente –o, al menos, una de ellas no lo desea–.

²⁷⁸ Véase sobre la definición y una breve explicación de conceptos clave en el proceso de la justicia restaurativa la web del Centro para la Justicia y la Reconciliación de *Prison Fellowship International*, <http://www.justiciarestaurativa.org>.

1. Datos sobre el caso de mediación:

1. 1 Tipo de infracción penal: falta contra el patrimonio

1. 2 Género, edad de persona/s denunciante/s y denunciada/s:

-denunciado: dos chicos de unos 20 años.

-denunciante: hombre joven, abogado, representante del Ayuntamiento.

1. 3 Número y género de mediadores: 2 (hombre y mujer).

1. 4 Estado del proceso de mediación: previas sesiones informativas individuales.

1. 5 Duración de la mediación observada: hora y media.

2. Proceso

2. 1 Espera:

Cordial. Ambas partes esperan juntas en el pasillo. El mediador presenta a la observadora a las partes y recaba entonces su consentimiento para que esté presente durante la mediación. Aceptan sin problemas.

2. 3 Entrada:

Cordial.

2. 4 Tomar asiento:

La mediación se realiza en la sala de mediaciones, bastante reducida en dimensiones, anexa a la oficina del SMP. Alrededor de la mesa redonda se sientan cada mediador frente a frente, a un lado los dos denunciados y a otro lado el denunciante. Retirándose un poco hacia atrás, en un segundo plano, se sienta la observadora.

2. 5 Presentación y pautas:

El mediador recuerda las normas de respeto de la mediación y resume los hechos que motivan el caso. Se clarifica algún punto.

2. 6 Intervención de las partes:

Empiezan los denunciados clarificando que les detuvo la Ertzaintza en el momento de los hechos. Se comprometen a no pintar en lugares públicos. En este caso fue en un colegio que no estaba en uso y donde otras personas habían realizado previas pintadas. No lo tenían

planeado, pero al empeorar el tiempo terminaron allí. Aclaran que no lo habían hecho antes, que han preguntado en ocasiones a las autoridades sobre permisos para pintar, pero que nadie sabe nada. Uno de los chicos interviene mucho más que el otro, quien sólo puntualiza.

El representante del Ayuntamiento les mira a los ojos, renuncia al carácter ejemplarizante, pero sí aclara que, en general y a primera vista, para el Ayuntamiento los *grafitis* no son arte, sino gamberrada y dan aspecto de abandono y deterioro de los barrios. Aclara que le gustaría un compromiso de no deslucir los bienes públicos. Insiste en que no se trata de poner un castigo, sino de algo que satisfaga a ambas partes. Pide que ellos mismos propongan algo al Ayuntamiento mediante un escrito documentado, aunque indica que él no tiene el poder de tomar una decisión al respecto, pero sí se compromete a pasar dicha propuesta y documentación a la autoridad competente.

Los chicos se comprometen a entregar un dossier al respecto, con colaboración de compañeros suyos, incluso de explorar la vía del asociacionismo –si bien tampoco pueden hablar por todos, ya que siempre existe pluralidad de opiniones y posturas-. Dan ejemplos de colaboración entre *grafiteros* y Ayuntamientos en otras ciudades. El chico que habla menos se refiere a murales autorizados y cursillos de graffiti para chavales en un centro cívico.

Los mediadores dicen que éste podría ser un acuerdo y dan un plazo de aproximadamente 15 días para que los chicos presenten algo. El representante del Ayuntamiento se interesa por dicho plazo y por cuándo le llamarán los mediadores. Queda a la espera de dicho documento.

2. 7 Gestos y emociones²⁷⁹:

Se respira tranquilidad. No se observa tensión. Se miran a los ojos.

2. 8 Llegar a acuerdos:

Queda pendiente de firma.

2. 9 Despedida:

Se dan la mano.

2. 10 Valoración del grado de intervención de cada mediador:

²⁷⁹ Sobre la importancia de la comunicación no verbal, recuérdese la obra clásica de Hall (1989), antropólogo estadounidense fallecido precisamente en 2009.

El mediador expuso los antecedentes y las posiciones de las partes y concretó las posibilidades de acuerdo con efectos más amplios que el hecho puntual. Tomó notas. La mediadora salió una vez brevemente a atender el teléfono y una visita. Intervino menos, pero destaca su indicación, dentro del acuerdo, de la posibilidad de constituir una asociación para concretar el compromiso personal e implicar a más *grafiteros*.

2. 11 Pautas de seguimiento del posible acuerdo:

Los denunciados se comprometen a hablar con otro compañero que les ayude en la elaboración del mencionado dossier. El mediador les da como referencia un plazo de una semana a dos semanas. Los chicos quedan en que ellos llaman al SMP, para lo que les entregan una tarjeta del servicio. Los mediadores quedan en que ellos llaman al representante del Ayuntamiento y le pasan ese dossier o documento preparado por los denunciados, en colaboración con otros compañeros. El mediador explica que deben reunirse otro día para firmar el acuerdo los cinco, las partes (3) y los mediadores (2), para después pasarlo a la jueza. En este sentido, les recuerda que es un caso penal.

2. 12 Otras observaciones: La actitud de ambas partes es positiva en todo momento.

1. 5 Recapitulación

Es importante que los SMP cuenten con espacios adecuados para la mediación ya que se trata de una variable de poderosa influencia en la motivación para participar y en el desarrollo de la misma.

Por otra parte, la posibilidad de observar cuatro procesos de mediación, muy distintos entre sí, nos permite concluir –junto con los datos obtenidos en otros capítulos- que los mediadores se enfrentan a un trabajo complejo, con gran carga emocional, y en el que la definición de gravedad depende en gran parte de los protagonistas de la mediación. En todo caso, hemos podido comprobar que los mediadores manejan con fluidez sus herramientas y recursos y con respeto de las garantías jurídicas inherentes a mediaciones que deben insertarse, hoy por hoy, dentro del proceso penal.

2. OBSERVACIÓN DOCUMENTAL A TRAVÉS DE UN ESTUDIO COMPARADO DE CASOS MEDIADOS

La técnica de estudio de casos resulta interesante en el estudio de la justicia restaurativa porque ilustra al lector sobre el capital social que esconden los encuentros mediados, así como, en ocasiones, sus riesgos. Esta técnica ha sido utilizada por diversos investigadores de la justicia restaurativa con el fin de incorporar una perspectiva menos sistemática y más relacional (Liebmann 2007).

Combinamos el estudio comparativo de casos con una metodología cuasiexperimental en cuanto que se han seleccionado por los mediadores dos casos por cada SMP, de entidad delictiva similar, y en que se ofreció mediar a las partes. En uno de ellos se llegó a mediar y, en su caso, a un acuerdo. En otro finalmente no prosperó la mediación. Naturalmente, no se trata de un experimento controlado²⁸⁰, como sugieren Sherman y Strang (2007) entre las mejoras prácticas evaluadoras de la justicia restaurativa. No lo es porque no estamos ante una muestra de casos en que los sujetos son asignados aleatoriamente al grupo de control y al grupo de intervención donde se produce efectivamente la mediación.

No obstante el método comparativo permite acercarnos de forma preliminar a la observación del impacto de la mediación en el proceso penal y en la percepción de las partes. Este aspecto se relaciona con la efectividad y eficacia de la mediación para poder establecer hipótesis sobre los efectos positivos atribuibles específicamente a la mediación. En todo caso, como señala Gerry Johnstone (2007), los experimentos controlados en esta materia presentan problemas éticos y de adecuación dada la dificultad de controlar todas las variables dependientes (características sociodemográficas de los participantes, sus recursos psicológicos y su motivación y expectativas, el apoyo familiar, social e institucional que reciben, la intervención de diferentes mediadores y operadores jurídicos, etc.).

El objetivo de este estudio comparado de casos mediados no es la generalización de sus conclusiones porque, como ocurría en el caso de la observación directa de las mediaciones, no estamos ante una muestra representativa, sino de explorar las diferencias entre casos en que el juez y el fiscal pueden valorar la mediación y casos en que no lo hacen por no haberse producido o no haberse llegado a un acuerdo. Se trata de un estudio

²⁸⁰ La observación experimental o experimentación controlada como técnica de recogida de datos sobre la mediación en los SMP se adopta métodos propios de la medicina. En este caso, necesitamos un grupo de control que comparta las mismas características que el grupo experimental o de estudio, en el cual vamos a intervenir. La única diferencia entre ambos grupos debe ser nuestra intervención y la selección del grupo experimental debe realizarse al azar.

exploratorio para plantear hipótesis sobre cómo influyen diversas variables relativas a la mediación en el proceso penal. En un inicio también quisimos explorar cómo había influido la mediación en la satisfacción de las partes con el proceso, por ejemplo, si estaban igual o menos satisfechas con un proceso judicial exclusivamente o con un proceso de mediación, pero, dadas las limitaciones del estudio y que esta cuestión podía explorarse a través de las entrevistas del capítulo IV, decidimos excluir este objetivo, al menos en la presente evaluación externa²⁸¹.

Se realizó un análisis documental de la denuncia, la sentencia y los informes internos de los SMP sobre el caso, tal y como fueron aportados.

2. 1 Selección de los casos mediados

Los criterios de selección figuran en nuestro proyecto de evaluación externa, aprobado por los SMP en enero de 2009. Dentro de esos criterios, la selección concreta de los casos fue libre por parte de cada SMP.

Con el objeto de realizar un estudio comparado sobre el impacto de la mediación en el proceso penal y en la satisfacción de las partes –si bien, repetimos, éste último extremo no fue finalmente valorado con esta herramienta-, se solicitó a cada SMP la selección de dos casos en que se ofreció mediar a las partes²⁸², pero únicamente en uno de ellos continuó el proceso de mediación y se llegó a un acuerdo. Debían seleccionarse casos que hubiesen llegado al SMP desde el 1 de octubre de 2009 y en los que se hubiese dictado ya sentencia. Podían ser mediaciones directas o indirectas. Todos los SMP seleccionaron mediaciones directas.

Se solicitó a cada SMP la selección de dos casos, de entidad y tipología delictivas similares. Esta similitud se requirió dentro de cada SMP, pero no entre los cuatro servicios. De hecho, se apuntó el interés de contar con una variedad de supuestos entre los diferentes SMP en cuanto a su consideración de falta o delito y, dentro de cada categoría, de la afectación a bienes jurídicos dispares.

Los casos nos fueron remitidos entre septiembre y noviembre de 2009. A continuación presentamos todos los casos, en tablas paralelas por SMP, indicando primero el caso en que no se llegó a un acuerdo.

²⁸¹ Si bien, en el proyecto de evaluación, se pensó en contactar telefónicamente con las partes, finalmente no se llevó a cabo. Por una parte, podía ocurrir que ya hubiesen sido entrevistadas y, por otra, dadas las limitaciones del estudio, se consideró más apropiado realizar únicamente un análisis documental de la denuncia, la sentencia y los documentos internos de los SMP sobre el caso. En todo caso, se eliminó cualquier dato identificativo de las partes.

²⁸² Debe recordarse que, siguiendo el protocolo de actuación, se ofrece mediar primero al imputado y, si éste rechaza esta posibilidad, no se ofrece a la víctima.

2. 2 Análisis comparativo de casos similares del SMP de Barakaldo²⁸³

Infracción penal ²⁸⁴ y características de las partes	Proceso de mediación	Resultado
1. Delito de daños ²⁸⁵ . La denunciada es una mujer de unos 50 años ²⁸⁶ . Mantuvo una confrontación verbal con un vecino, denunciante, y arrojó un martillo contra su puerta, causando daños por importe de 951,20 euros, si bien no son objeto de reclamación (intervino el seguro). Preexistencia de problemas vecinales. Los hechos se producen en Barakaldo en mayo de 2006.	1. Derivado el caso en fase de enjuiciamiento. La imputada defiende su inocencia y no desea participar. El SMP emite un informe de no inicio de la mediación en septiembre de 2008.	1. En noviembre de 2008 se celebró la vista, practicándose las pruebas. El Juzgado de lo Penal dicta sentencia en diciembre de 2008. El fiscal solicitaba nueve meses de multa a razón de doce euros diarios. La defensa interesaba la libre absolución. Se le condena a nueve meses de multa con cuota diaria de diez euros y se le imponen las costas. Se solicita que se informe al Registro Central de Penados y Rebeldes a los efectos oportunos.
2. Delito de daños y falta de lesiones. El denunciado es un hombre de unos 30 años. Se produjo una discusión en torno a un incidente de circulación. El denunciado golpeó al denunciante varias veces en la cara y le rompió la camisa. También produjo daños en el coche. El perjudicado tardó cuatro días en curarse de sus heridas, en uno de ellos no pudo trabajar. Los hechos se producen en Santurce en abril de 2007.	2. Se deriva en fase de enjuiciamiento, en octubre de 2008. Hubo mediación directa pero no se llegó a un acuerdo y, en enero de 2009, se emite por parte del SMP informe al Juzgado.	2. El Juzgado de lo Penal dicta sentencia en mayo de 2009. El fiscal solicitó por el delito la pena de 12 meses de multa, con cuota diaria de 12 euros; y por la falta 40 días de multa con cuota de 12 euros. Además se solicita que indemnice al perjudicado en 838 euros. La defensa solicitó la libre absolución. En la sentencia se impone la multa de 6 meses con cuota de 6 euros, por el delito de daños; y multa de 40 días con la misma cuota por la falta de lesiones. También deberá indemnizar al perjudicado en 608,13 euros por los daños al vehículo, 80 euros por la camisa y 100 euros por las lesiones. Se imponen las costas.
3. Delito de daños. Los hechos se producen en febrero de 2009. Se producen daños intencionados a un vehículo por valor de 522 euros, según factura. Denunciante y denunciado son hombres ²⁸⁷ .	3. Se derivó por el Juzgado de Instrucción en marzo de 2009. Se llega a un acuerdo en junio de 2009. En el acuerdo se recoge el ofrecimiento y aceptación de disculpas formales, un compromiso de no repetición de	3. El Juzgado de lo Penal dicta auto, en junio de 2009, decretando el archivo de las diligencias. En los hechos, se dice expresamente que "se ha seguido procedimiento por el servicio de mediación por el cual

²⁸³ El SMPBa, por su propia iniciativa, nos remitió cuatro casos de la misma tipología delictiva en que no se medió por no desecharlo la imputada (1); se medió sin acuerdo (2); se medió con acuerdo, siendo derivado el caso en fase de instrucción (3); y se medió con acuerdo, siendo derivado el caso en fase de enjuiciamiento (4). Por su interés didáctico, los presentamos todos, si bien sólo se ajustan a nuestros criterios temporales de selección los números 2 y 3.

²⁸⁴ Para todos los casos de todos los SMP consideramos la infracción penal que aparece en la denuncia o, en su defecto, en la sentencia.

²⁸⁵ Según nos aclara el SMPBa, en escrito adjunto, seleccionaron el delito de daños por ser del que más resoluciones disponían ya que se trataba de la infracción penal más derivada en un inicio.

²⁸⁶ Para todos los casos y todos los SMP las edades se refieren al momento de la producción de los hechos.

²⁸⁷ Por la información suministrada, presumimos que se trataba de conocidos.

	<p>los hechos, un compromiso de actitud cívica y de respeto en caso de encuentro. El perjudicado renuncia a las acciones penales y civiles.</p>	<p>se ha llegado al acuerdo que se recoge en el informe que obra en autos". En los razonamientos jurídicos se indica: "Dada la escasa trascendencia social de los hechos imputados y reestablecida la paz social, fin inspirador del proceso penal, por el perdón del ofendido, quien además renuncia expresamente al ejercicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponderle, procede acordar, conforme al principio de intervención mínima, el archivo de las presentes diligencias". Se solicita que se notifique el auto al ministerio fiscal y a las partes, informando de los posibles recursos.</p>
4. Delito de daños. Los hechos se producen en junio de 2007. El denunciado, de 20 años, lanzó una botella de vidrio contra un portal, sobre las 23:30 hs. Rompió uno de los cristales de la puerta de entrada. Después hizo lo mismo contra las oficinas de la Delegación de Hacienda Foral. Los daños no fueron pericialmente tasados pero superan los 400 euros. Se levantó atestado por la policía local de Barakaldo.	<p>4. Se deriva en fase de enjuiciamiento, en julio de 2008. Se llega a un acuerdo mediado en septiembre de 2008. El acuerdo incluye el ofrecimiento y aceptación de disculpas formales, el compromiso de no repetición, el compromiso de reparación económica (de 59,79 euros a una víctima y 916,40 euros a la otra víctima), compromiso de voluntariado de 10 horas, y renuncia a las acciones penales y civiles. Se cumple totalmente el acuerdo.</p>	<p>4. El Juzgado de lo Penal²⁸⁸ dicta sentencia en diciembre de 2008. En la resolución no se menciona el proceso de mediación²⁸⁹. Se llega a conformidad, modificando el fiscal sus conclusiones provisionales. Se estima que concurre como muy cualificada la circunstancia atenuante de reparación del daño (21. 5º CP) y se solicita pena de 3 meses de multa con cuantía dirigida de 6 euros, sin pronunciamiento en concepto de responsabilidad civil. No se considera necesaria la celebración de juicio oral. El Juzgado dicta sentencia de estricta conformidad con la aceptada por las partes (sólo formula acusación el fiscal). Se condena al denunciado al pago de las costas procesales y se ordena notificar a las partes la sentencia.</p>

²⁸⁸ Se trata del mismo que en el caso 1.

²⁸⁹ En escrito adjunto, el SMPBa nos aclara que la no mención era una práctica habitual cuando comenzó a funcionar el SMP, pero que, actualmente, aunque no siempre, normalmente consta en las resoluciones el proceso de mediación y el haber alcanzado un acuerdo.

2. 3 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Bilbao

Infracción penal y características de las partes	Proceso de mediación	Resultado
1. Delito de atentado a agentes de la autoridad en concurso ideal con dos faltas de lesiones. El denunciado es un hombre de unos 30 años, con antecedentes penales no computables a efectos de reincidencia (fue condenado en 2008 por amenazas). Los hechos se produjeron en diciembre de 2008, en un supermercado, cuando se personaron dos ertzainas por un altercado previo y le pidieron que saliese del local y se identificase. El denunciado se negó a hacerlo y propinó un puñetazo a uno de los agentes. Cuando intentaron reducirle, el denunciado también pegó una patada en el brazo al vigilante privado. Las heridas del ertzaina tardaron en curarse 45 días, todos ellos impeditivos para su trabajo. También sufrió desperfectos en su reloj. Las heridas del vigilante tardaron en curarse 4 días, uno de ellos incapacitante.	1. El asunto fue derivado a principios de junio de 2009 por el Juzgado de lo Penal ²⁹⁰ . A finales de ese mes, el SMP emite un informe en que se expresa “que la mediación no ha podido iniciarse, ya que la persona imputada ha declinado participar en el proceso de mediación”.	1. El Juzgado de lo Penal dicta sentencia en octubre de 2009. El fiscal solicitaba inicialmente, por el delito de atentado, 2 años de prisión e inhabilitación especial para el derecho de sufragio pasivo; por cada una de las faltas de lesiones, 45 días de multa, con cuota diaria de 12 euros, así como el abono de las costas procesales y una indemnización civil de 150 euros al vigilante y 2.700 euros al agente, añadiendo los desperfectos de su reloj. En la sentencia dictada se expresa que el acusado no compareció a las sesiones del juicio oral, por lo que se celebró en su ausencia (art. 786 LECrim). El letrado solicitó la absolución y, en su caso, la calificación de los hechos como delito de resistencia. En el fundamento tercero de la sentencia se indica que: “En el ámbito de las penas, vista la conducta del acusado y la entidad de los hechos típicos se entiende ajustada la interesada por el Ministerio Fiscal”. Se indica que la sentencia debe notificarse al Registro Central de Penados y Rebeldes y que cabe interponer recurso.
2. Delito de atentado a agentes de la autoridad. El denunciado es un hombre nacido en Ecuador, de unos 20 años. En enero de 2009 se interpuso delante de un autobús y dos ertzainas le requirieron que se apartase, si bien en tres ocasiones se echó encima del capó del vehículo policial. En la última ocasión se resistió agarrando a un agente, sin que éste sufriese herida alguna.	2. El caso fue derivado por el Juzgado de lo Penal mediante providencia de abril de 2009. Se celebraron sesiones individuales y conjuntas en tres días distintos, así como una serie de contactos telefónicos. Se firmó el acta de reparación en mayo de 2009 en la que se recoge la petición y aceptación de disculpas. El denunciado se compromete a que los hechos no se vuelvan a repetir, controlando su ingesta de alcohol. El ertzaina “percibe que los hechos ocurridos no revistieron gravedad ni peligro para su integridad física, no sintiéndose intimidado en ningún momento”. El denunciado se compromete a realizar servicios	2. El Juzgado de lo Penal dicta sentencia en julio de 2009. El Fiscal solicitaba inicialmente una pena de un año y tres meses de prisión e inhabilitación para el ejercicio del derecho de sufragio pasivo, así como abono de las costas procesales. Tras la mediación, Fiscalía y defensa solicitan sentencia de conformidad con condena por delito de resistencia, sin concurrir atenuantes, a una pena de 6 meses de prisión e inhabilitación especial para el derecho de sufragio pasivo y abono de las costas. En los hechos probados de la sentencia figura expresamente que el acusado y el agente se han

²⁹⁰ Se trata del mismo Juzgado en ambos casos.

	<p>comunitarios durante cuatro jornadas (unas 30 horas), antes de finales de junio de 2009. El ertzaina renuncia a las acciones civiles, “dando por resuelto el conflicto que se originó entre ambos”. En el informe del SMP se menciona, entre otras cuestiones, como criterios de intervención la comprensión de la reparación indirecta. En el informe de seguimiento de junio de 2009, el SMP se refiere a la reparación simbólica. Además se adjunta el informe de la asociación donde se han realizado las tareas de acción social. Se informa también al fiscal.</p>	<p>sometido a un proceso de mediación penal, el cual ha finalizado con acta de reparación en la que se consignan las disculpas y el compromiso de no repetición por parte del denunciado y la percepción del agente de que los hechos no fueron graves. Además, se indica que el acusado, “a modo de reparación simbólica”, ha realizado un total de 30 horas como voluntario en el centro de día de una asociación. En los fundamentos de derecho se declara procedente dictar sentencia de conformidad en el sentido ya expresado. La resolución debe notificarse a las partes y al fiscal, indicando que es firme.</p>
--	---	---

2. 4 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Donostia-San Sebastián

Infracción penal y características de las partes	Proceso de mediación	Resultado
1. Delito de lesiones. Denuncias cruzadas (ambos hombres denunciantes y denunciados). Los hechos se produjeron en abril de 2007 en un centro de ocio de Donostia-San Sebastián. Una parte (A) tenía unos 20 años y había nacido en Marruecos; la otra (B) tenía unos 30 años y había nacido en Rumanía. A agredió con un vaso en la cara a B quien, como portero del local, no permitió el acceso a un amigo de A. Se pelearon y cayeron al suelo. B tardó ocho días en curarse de sus heridas, dos de ellos sin poder trabajar. Le quedaron unas pequeñas cicatrices. A tardó en curarse quince días, dos de ellos sin poder trabajar y le quedaron pequeñas cicatrices.	1. Derivado por el Juzgado de lo Penal. Se realizaron con ambas partes cuatro entrevistas individuales. A reconoció los hechos y se avanzó (el SMP emitió un informe únicamente para el abogado de esta persona en que se indica que su actitud en todo momento "ha sido positiva, comprometiéndose si se hubiera tenido lugar el encuentro dialogado a pedir disculpas a la otra parte", pero "se encuentra en desempleo por lo que le es imposible hacer frente a las responsabilidades civiles". B era más reacio a mediar. Aunque acudió a la entrevista individual y firmó el consentimiento, no reconocía los hechos y, tras hablar con su abogado, dijo que le había recomendado acudir a juicio por lo que se dio por finalizada la mediación. Se emitió un breve informe al Juzgado de lo Penal en diciembre de 2008 indicando que "las dos partes han participado activamente en este proceso siendo imposible finalizarlo, al no reconocer los hechos una de ellas" y ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo se devuelve el expediente al Juzgado.	1. El Juzgado de lo Penal dicta sentencia en marzo de 2009 en que consta que no queda acreditado que B fuera la persona que causó las lesiones denunciadas a A. El Ministerio Fiscal solicitaba la pena de prisión de dos años a cada uno, así como que A indemnizase a B en 274,50 euros por las lesiones y 1.459,02 por las secuelas. Y B a A en 472,32 euros por las lesiones y 2.432,91 por las secuelas. La defensa de B elevaba la indemnización a 6.000 euros y ambas defensas solicitaban la absolución para sus defendidos. En marzo de 2009 se celebró juicio oral, practicándose las pruebas. En la sentencia del Juzgado de lo Penal se absuelve al denunciante/denunciado que no reconocía los hechos (B) y se condena a la otra persona (A) por delito de lesiones una pena de 2 años de prisión e inhabilitación especial para el derecho al sufragio pasivo, con imposición de las costas, incluidas las de la acusación particular. Además deberá indemnizar a B en 1.760,89 euros. Se informa del posible recurso. La resolución, una vez firme, debe comunicarse al Registro Central de Penados y Rebeldes del Ministerio de Justicia.
2. Delito de lesiones y falta de amenazas. El denunciado es un hombre de unos 20 años. Las partes eran vecinos de un pueblo. Los hechos se produjeron en enero de 2008 en una empresa de un polígono de Elgoibar. El denunciante le notificó al denunciado la rescisión del contrato, quien discutió con él y le agredió con una chapa metálica. El perjudicado sufrió heridas que	2. Derivado por el Juzgado de lo Penal ²⁹¹ . Los mediadores encontraron dificultades en contactar con las partes y hacer compatibles sus horarios. Se indemnizó totalmente y en el momento de la firma del acta de reparación los daños reclamados por el fiscal como responsabilidad civil. Se indica en el acta que "con ello se siente plenamente reparado", solicitando expresamente al	2. En la sentencia del Juzgado de lo Penal, de marzo de 2009, se hace mención expresa al acuerdo de mediación ²⁹² . En los antecedentes de hecho se indica que el asunto fue derivado, con la conformidad del fiscal, al SMP. Se expresa que se llegó a un acuerdo mediado directamente en que el denunciado reconocía los hechos, mostraba su arrepentimiento y pidió perdón,

²⁹¹ Se trata del mismo Juzgado que en el caso anterior.

²⁹² Esto se entiende por el SMP como un logro muy importante. La mención expresa parece la regla general, especialmente cuando hay reparación económica, en las sentencias de este Juzgado.

<p>tardaron catorce días en curarse y le quedó una cicatriz. También sufrió amenazas. En principio, sólo se conocían de esa relación laboral.</p>	<p>Juzgado no ser convocado a juicio. Se pidieron disculpas, que fueron aceptadas y se comprometieron a “en caso de encontrarse, mantenerse mutuo respeto y en ningún caso recurrir a cualquier tipo de violencia”. El acta fue firmada en febrero de 2009.</p>	<p>que fue aceptado por el perjudicado. La rebaja en la pena es considerable. El Ministerio Fiscal era la única parte acusadora y en la sentencia se expresa que, a la vista de la mediación, modificó su calificación inicial y la defensa mostró su conformidad. El fiscal solicitaba inicialmente tres años y seis meses de prisión e inhabilitación especial para el derecho al sufragio pasivo, por las lesiones; así como pena de año y tres meses de prisión y accesorias por las amenazas; junto con las costas y la indemnización al perjudicado en 1.100 euros. El Ministerio Fiscal y la defensa llegan a conformidad y se dicta sentencia en ese sentido, estimando la atenuante de reparación del daño, como muy cualificada, a la pena de cuatro meses de prisión e inhabilitación especial para el derecho de sufragio pasivo por el mismo tiempo, por las lesiones, y 10 días de multa con cuota diaria de 5 euros, por la falta de amenazas, así como al abono de las costas causadas. La resolución se declara firme al haber manifestado las partes, en el acto del juicio donde se anticipó el fallo, la voluntad de no recurrir. Debe comunicarse la resolución “a las partes, al perjudicado y a los mediadores”.</p>
---	---	---

2. 5 Análisis comparativo de dos casos similares del SMP de Vitoria-Gasteiz

Infracción penal y características de las partes	Proceso de mediación	Resultado
1. Faltas de lesiones e injurias. Denuncia por un hombre de unos 40 años. El denunciado es un hombre propietario de un terreno que linda con la casa propiedad de los padres del denunciante. Hubo insultos y amenazas y fue golpeado en el pecho con un palo. Ya se habían planteado problemas vecinales ante el Ayuntamiento. Los hechos se producen en una población pequeña, en marzo de 2009.	1. Deriva el caso el Juzgado de Instrucción. Se valoraron los hechos por el SMP y ambas partes accedieron a mediación, tras firmar el consentimiento informado. Se juntaron en dos ocasiones y, tras exponer los diversos puntos de vista, comenzaron a proponer acuerdos para evitar actos que pudiesen molestar como vecinos. Llega un momento en que la víctima demanda que el imputado reconozca las lesiones (consta parte médica), pero el denunciado no quiere hacerlo. Ante el estancamiento, ambos deciden ir a juicio para que sea en la sentencia donde se establezca si hubo o no lesiones. La víctima plantea el abandono de la mediación a pesar de ser consciente de que ciertos acuerdos mediados eran positivos para ella.	1. Se celebró el juicio, en julio de 2009, al que asistieron las partes y donde se practicó la prueba pertinente. El fiscal solicitó una condena, por falta de lesiones, de 40 días de multa con cuota diaria de 5 euros e indemnización de 180 euros y, por falta de injurias, a 10 días de multa con cuota diaria de 6 euros. El denunciado se declaró inocente. Según la sentencia, de julio de 2009, las injurias quedan subsumidas en la falta de lesiones. Se condena al denunciado a multa de 30 días con cuota diaria de 5 euros, "fundamentándose la pena en la levedad de los hechos". También se establece una indemnización de 180 euros, reclamada por el perjudicado, al valorar la existencia de 5 días de curación no impeditivos (36 euros por día). La sentencia también expresa la declaración de condena en costas. Se informa de los posibles recursos.
2. Falta de vejaciones. Denuncia de un hombre de unos 60 años al que se rompió el candado de su finca y se le insultó ante su hija. El denunciado es un hombre con el que ya se tenían disputas sobre un supuesto derecho de paso por su finca. Los hechos se producen en una población pequeña, en mayo de 2009.	2. Deriva el caso el Juzgado de Instrucción ²⁹³ , en junio de 2009. La mediación se inicia en julio de 2009 y se firma el acta de reparación en julio. Además de varios contactos telefónicos, hubo una sesión individual previa con cada uno y dos sesiones de encuentro dialogado. Intervinieron dos mediadores, hombre y mujer. Se expusieron los diversos puntos de vista y se constató la voluntad de llegar a un acuerdo. En el acta de reparación se fijan los linderos de cada propietario, los metros y el lugar exacto donde se ubica la servidumbre de paso. El denunciado pide disculpas en el acta a la hija del denunciante, comprometiéndose a no repetir sus actos. El denunciante las acepta en nombre de su hija. El denunciante acepta retirar la	2. En septiembre de 2009 se dicta auto declarando extinguida la responsabilidad criminal del denunciado, siendo la falta denunciada sólo perseguible a instancia de parte, la cual, conforme al art. 639 CP, ha perdonado al ofensor, extinguendo la acción penal. Por todo ello se decreta el archivo de las actuaciones. Se informa de los posibles recursos.

²⁹³ Se trata del mismo Juzgado que en el caso 1.

	denuncia, “no deseando sanción penal para los hechos, solicitando la conclusión del expediente judicial”, si bien en el acta de reparación se dice expresamente que se deja “a criterio del Juzgado la resolución final”.	
--	---	--

2. 6 Recapitulación

Del análisis documental anterior puede decirse, de forma general pero no concluyente –dada la naturaleza de este estudio exploratorio- que la mediación penal:

1. No repercute negativamente en los derechos de las partes dentro del procedimiento penal.
2. No supone una diferencia significativa en la agilización de los plazos procesales.
3. Tiene un impacto jurídico positivo para ambas partes, si bien se refleja especialmente en el archivo del procedimiento o en la ausencia o la rebaja de pena para el victimario.
4. Queda reflejada de forma diversa en la resolución judicial final, siendo esta diversidad y, en concreto la ausencia de mención, criticable por parte de las personas que han participado en la mediación y por el propio SMP, ya que queda invisibilizado todo el esfuerzo de las partes y de la actividad mediadora. Encontramos una diversidad en la mención expresa de la mediación/acuerdo en la resolución judicial²⁹⁴.

²⁹⁴ Es considerado importante por las partes, como hemos visto en el capítulo sobre las entrevistas, y para los mediadores, entre otras cosas, porque refleja su trabajo. También existe diversidad, en caso de mencionarse la mediación, sobre el lugar en que se hace: en los antecedentes de hecho o en los hechos probados.

VIII. CONCLUSIONES GENERALES

“La ciencia no puede perder la raíz de su pacto humanista. Quizá ser moderno, más que llenar las costumbres con el vocabulario desarrollista, consiste en ser capaces de formular un contrato social adaptado a los nuevos tiempos” (García Montero 2009, 31).

La crisis económica global actual y la necesidad de modernización de la administración de justicia española favorecen la presión por la innovación en este ámbito. La innovación social, término acuñado a finales del siglo XX, comprende perspectivas y prácticas originales en la resolución eficiente y eficaz de problemas o necesidades y expectativas sociales (Morales 2009). Esta innovación sería transferible a diferentes marcos, si bien con las necesarias adaptaciones al contexto social concreto. La innovación social no es un mero cambio novedoso en la gestión o la administración, en la adopción de las llamadas buenas prácticas o prácticas prometedoras o de experiencias participativas. En el campo social la innovación es difícil de medir por cuanto produce bienes intangibles, como el llamado capital social: personas y redes sociales que contribuyen a la cohesión y al bienestar de la sociedad. En todo caso, esos bienes intangibles implican cambios objetivables a través de indicadores (Morales 2009).

La pregunta es: ¿constituyen los diversos programas de justicia restaurativa, y en concreto los SMP en Euskadi, una innovación social que contribuye a la calidad de la administración de justicia? De los resultados de esta evaluación podemos concluir que, en general, la respuesta es afirmativa. Los programas de justicia restaurativa comparten características de la llamada democracia deliberativa y pueden contribuir al desarrollo del capital humano (Archibald 2008).

La presente evaluación ha asumido el reto de medir como resultados, o mejor como efectos, variables de muy diversa tangibilidad. Si resulta difícil cuantificar el daño individual, relacional y social ocasionado por una infracción penal, también lo es medir la adecuación de su reparación en esos tres niveles, cuando ello sea necesario. En alusión a la cita introductoria: ¿puede la mediación con las perspectivas de las personas calificadas penalmente como denunciantes y/o denunciadas, así como las de sus acompañantes, junto con las de los profesionales de las instituciones públicas que se relacionan con ellos, facilitar elementos para un contrato social adaptado al siglo XXI?

A pesar de un saludable dinamismo y de un constante desarrollo de la justicia restaurativa, existe un mínimo irrenunciable que la define y que puede encontrarse en la normativa internacional. De ella pueden extraerse diversos indicadores. Por indicador o parámetro entendemos la acción combinada y sintetizada de diferentes variables sobre la delincuencia y la victimación, principalmente útiles para la comparación a lo largo del tiempo y del espacio. Existirían indicadores relacionados con las políticas de represión y prevención, indicadores ambientales y situacionales (calidad de los servicios y espacios públicos), así como sociales y relacionales (vulnerabilidad y posición social, redes sociales, distribución de los riesgos, capital social -participación, reciprocidad, confianza, solidaridad, normas sociales, intereses comunes...., etc.).

Hemos observado la actividad de los SMP estudiando no sólo las estadísticas penales, sino dirigiendo nuestra mirada a otras realidades que pueden ilustrar de forma más completa y amplia su entendimiento.

El sentido de la presente evaluación es el aprendizaje común y continuo. Una gran parte de nuestras conclusiones coinciden con otras investigaciones llevadas a cabo de forma creciente, fundamentalmente en países occidentales. En este sentido nuestra investigación corrobora una serie de datos para un contexto institucional y cultural concreto y abre la vía de nuevas hipótesis.

En términos generales, podemos concluir que los SMP están cumpliendo los objetivos con los que se han comprometido o, al menos, están haciendo todo lo posible para cumplirlos. La justicia restaurativa plasmada en los SMP, en el período concreto objeto de estudio, nos ha servido como hilo de Ariadna para estudiar, en un laberinto complejo, aspectos más amplios de la condición humana y de la organización social²⁹⁵.

Según se ha señalado en el capítulo II, en el folleto explicativo de los SMP para los ciudadanos se recogen sus objetivos que podemos resumir en los cinco siguientes: - participación activa de las partes en la resolución y transformación del conflicto delictivo en el marco del proceso penal y con supervisión del juez y el fiscal; -comunicación entre las partes para una mayor profundidad en una solución consensuada; -responsabilizar a la “persona infractora” y promover la reparación efectiva del daño o perjuicio; -conseguir una mayor comprensión de todo el proceso por las partes; y -disminuir la carga de trabajo de la administración de justicia. Estos dos últimos no parecen cumplirse tan satisfactoriamente como los anteriores.

²⁹⁵ Siguiendo el símil de Merino (2009).

La justicia restaurativa como práctica social innovadora en el marco del sistema penal resulta atrayente. Al mismo tiempo, desborda dicho marco, incrementando aún más la complejidad de su conceptualización jurídica, necesaria al menos para asegurar los principios de legalidad e igualdad. En términos generales, puede decirse que su desarrollo actual se explica dentro del desarrollo de los movimientos en favor de los derechos de las víctimas, como sujetos invisibles para el Derecho penal y la Criminología hasta tiempos recientes. Obedece al entendimiento, por constatación práctica, de que las expectativas y necesidades de las víctimas, y del mismo concepto de victimación, no coinciden con la mera retribución, sino que rebasan y se relacionan con la atención, participación, reparación y prevención efectiva; con la participación responsable del victimario; y con el apoyo de los grupos sociales más cercanos a las personas vulnerables, pero llenas de potencialidades. Este entendimiento se dificulta en la actualidad si sólo se responde a la victimación con el endurecimiento de las penas, en lugar de políticas victimales basadas en la evidencia y en proyectos a medio y largo plazo que gocen del respaldo de una opinión pública crítica e informada en esta materia, largamente olvidada en el campo de la innovación y la inversión pública.

El principio de igualdad adquiere unas mayores dimensiones en el marco de la Unión Europea, donde ya empieza a discutirse el “derecho al acceso a la justicia restaurativa” de todo ciudadano de la Unión, como también se discute la oportunidad de una normativa supranacional (Willemensens 2008, 161).

En todo caso, ya se ha dicho que no puede haber innovación basada en un mero cambio estético o superficial, que dé la mera apariencia de novedad. Tampoco puede haber innovación ignorando el pasado y el funcionamiento de las estructuras existentes y las culturas profesional y jurídica en que ha de asentarse.

No podemos terminar esta evaluación sin plantearnos una cuestión ya formulada por otros investigadores: “Es importante también preguntarse para qué sirve valorar programas, ¿los políticos tienen en cuenta los informes?, ¿... (las personas) que trabajan en centros educativos, juzgados... tienen en cuenta los resultados...?, ¿se enseña a los estudiantes programas de intervención, evaluación y validación empíricos?, ¿se difunde en la población los programas de intervención eficaces?, ¿se cancelan programas eficaces y se mantienen ineficaces?” (Salaberria 2009, 10).

Esperamos que futuros evaluadores repitan, de forma mejorada, el presente trabajo y que éste pueda servir de guía, dentro de un clima científico que promueva investigaciones contrastadas (Willemensens 2008). Aún no contamos con herramientas científicas lo suficientemente objetivas y precisas que permitan medir todos los valores positivos o méritos

de los SMP, pero dado el interés que suscita la justicia restaurativa y la creciente cooperación internacional en este área, el tiempo nos deparará numerosos avances.

Los indicadores o instrumentos de medida con los que se ha trabajado en esta evaluación externa nos indican que los SMP responden de forma novedosa y adecuada a necesidades sociales, principalmente de diálogo y participación, pero también de justicia²⁹⁶.

Existe un componente altamente subjetivo, difícil de medir, respecto de la satisfacción de víctimas y personas denunciadas con el proceso de mediación. Ese componente tiene relación con la actuación de los mediadores, pero sólo de forma limitada. Hemos tratado de ilustrar este aspecto con múltiples citas literales de las entrevistas a personas denunciantes y/o denunciadas en casos similares e incluso en el mismo caso y con el mismo rol.

Las valoraciones de las personas entrevistadas como víctimas y denunciadas sobre las posibilidades futuras y la extensión de los SMP recogen una serie de estereotipos socialmente aceptados. Así la mayoría no parece recomendar la mediación para casos graves o con personas desconocidas. No obstante, en las propias contradicciones advertidas en sus opiniones recogidas en las entrevistas, observamos que, quienes así lo hicieron estuvieron en su inmensa mayoría satisfechos con el proceso de mediación, volverían a repetir y la recomendarían a otras personas.

El paso del tiempo, junto con un mayor volumen y diversidad de trabajo, favorecerá la experiencia de los mediadores, aunque la carga de trabajo creciente puede llegar a afectar la satisfacción de las personas implicadas en la mediación si no se les dota de mayores medios.

²⁹⁶ Véanse, a modo de contraste, los indicadores de corte más cuantitativo manejados en las memorias o informes anuales del Observatorio Vasco de la Justicia (en <http://www.justizia.net>).

IX. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Dentro de las recomendaciones de la evaluación externa de 2007 del SMPB, se decía (Varona 2008, 98): “La sostenibilidad del SMPB dependerá de cuatro factores sobre los que se realizan las recomendaciones: el marco legislativo; el compromiso continuado y compartido de los impulsores y los operadores jurídicos en sentido amplio; una planificación y apoyo financiero razonables; y el respaldo social”. En el presente estudio se concluye que debe permanecerse atento a estos cuatro factores, entendiendo que así ha sido en el año evaluado, si bien queda mucho por hacer.

De forma más detallada, queremos destacar las siguientes recomendaciones que van dirigidas, según las competencias de cada agente implicado, a las instituciones legislativas centrales –como instancias en que debe aprobarse la legislación específica-, a la Dirección del Gobierno Vasco, a las organizaciones que gestionan los SMP, a los mediadores y al conjunto de los operadores jurídicos que se relacionan con ellos.

Sobre una futura regulación legal

Es necesaria una regulación básica de la justicia restaurativa en el campo penal. Su simplificación facilitará la flexibilidad inherente a los procesos de mediación, en sí misma valorable como riqueza, pero al mismo tiempo deberá proteger a los ciudadanos de la inseguridad y de la desigualdad, así como garantizar una serie de derechos específicos de la administración de justicia penal en cuya concreción se pueden realizar aportaciones novedosas.

Sobre la recogida de información básica para las memorias estadísticas

Debe existir un instrumento común de recogida de información, abierto a posibles mejoras en el tiempo, que sea utilizable mediante una intranet que permita su registro y consulta electrónicos. Para ello es necesario prever los recursos necesarios, inclusive para su análisis y redacción de informes conjuntos, aunque en todo caso este tipo de herramienta electrónica permite simplificar el trabajo de los mediadores en este campo²⁹⁷. Esta base de datos, alimentada localmente por cada SMP, puede estar abierta a diferentes investigadores

²⁹⁷ Encontramos un ejemplo de este tipo de sistemas de evaluación electrónica en la justicia juvenil escocesa. En este caso ha sido desarrollado por *The Viewpoint Organisation*, dirigida por Murray Davies, trabajador social y experto en este campo.

que deseen explotarla, previo acuerdo con la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco. El registro electrónico de datos puede abarcar las encuestas de satisfacción propias de los SMP.

Sobre la recogida de información relativa a las percepciones y valoraciones de las personas participantes en el procesos de mediación

Debe explorarse cuál es la mejor opción entre la posibilidad de recogerla en la fase de seguimiento ya que, como se ha mencionado anteriormente, en el párrafo segundo del Protocolo de seguimiento se dice expresamente que “se aprovecharán las intervenciones de seguimiento para recabar información de los usuarios sobre sus impresiones y valoración sobre el servicio recibido”; o dentro de las propias encuestas de satisfacción, como ya ha iniciado Vitoria-Gasteiz y planean los demás SMP tras la presente evaluación externa.

En todo caso, debe articularse un mecanismo ágil y que no aporte una carga excesiva de trabajo a los SMP.

Sobre la extensión de los programas de justicia restaurativa y una mayor agilización e informatización de la administración de justicia

Si, valorando los resultados positivos de las distintas investigaciones en la materia así como la normativa internacional, se apuesta por la inversión en los programas de justicia restaurativa, debe advertirse que sólo su extensión en número y gravedad de casos producirá realmente un impacto en la justicia penal. Ello supondría una mayor financiación de estos servicios para que cuenten con recursos adecuados para gestionar un incremento de los casos, así como su mayor gravedad. Al mismo tiempo, si se quiere obtener resultados de capital social a medio y largo plazo, la intervención de los SMP debería prolongarse en el tiempo de forma coordinada con otros servicios comunitarios. Dicho esto, también debe valorarse que el propio carácter de los SMP, multidisciplinar y de trabajo en red, puede agilizar algunos aspectos hasta ahora compartimentalizados.

Asimismo, estos servicios deben beneficiarse del proceso actual de informatización y digitalización de la administración de justicia. Según la comparecencia de la Consejera de Justicia del Gobierno Vasco ante la Comisión de Justicia del Parlamento Vasco, el 16 de junio de 2009, se promoverá: “*...aplicación de nuevas tecnologías en la relación y comunicación con los ciudadanos y operadores jurídicos. Así conseguiremos un sistema más transparente y próximo al ciudadano, con menor tiempo de respuesta, y más eficiente en la gestión y tramitación de las prestaciones y procedimientos ... La Ley Orgánica del Poder Judicial establece la posibilidad de que cualquier ciudadano en demanda de la tutela judicial efectiva*

pueda relacionarse con la Administración de Justicia por cualquier medio técnico, electrónico, informático y telemático, siempre que se cumpla con las garantías de autenticidad, integridad, confidencialidad, privacidad y seguridad de la información de carácter personal que se intercambia”.

Sobre la difusión del servicio público de mediación penal

La mayor parte de las personas entrevistadas en este estudio nos indicaron que lo desconocían. Este hecho es extensible incluso a gran parte de los letrados encuestados. Debe asegurarse desde la Dirección, en coordinación con los SMP, una difusión social de los servicios, incluyendo su promoción en la web de justizia.net y en los enlaces de otras páginas web.

Asimismo, debe analizarse la posibilidad de colaborar con otras instancias en que se estudia la calidad de la justicia penal como servicio público. En noviembre de 2009, la Fundación Wolters Kluwer presentó el Informe 2009 del Observatorio de la Actividad de la Justicia. Si bien abarca toda la actividad judicial, sin restringirse a la penal, cabe precisar que este Observatorio comenzó a funcionar en el año 2008 con la puesta en marcha del Índice Global de la Actividad de la Justicia, donde se establecieron diez parámetros sobre la actividad judicial. En el año 2009 se utilizó el Barómetro del Observatorio de la Actividad de la Justicia, como segundo instrumento de medida para conocer anualmente la valoración social de la administración de justicia. Según Enrique López López, director del Observatorio, se combinan “datos objetivos de la actividad judicial con valoraciones subjetivas de su funcionamiento. Con estos instrumentos la Fundación Wolters Kluwer pretende, en primer lugar, proponer al debate de los expertos y las instituciones públicas responsables de la gestión de la justicia los principales problemas que afloren en los estudios y, en segundo lugar, poner en marcha iniciativas sociales e interinstitucionales que permitan mejorar la actividad judicial en sí misma o la percepción y valoración que se realiza de ella”²⁹⁸.

Sobre futuras investigaciones y evaluaciones

Para que la evaluación misma resulte útil o eficaz debe entrar dentro de lo que puede denominarse como un circuito de retroalimentación, es decir, que se discuta por parte de los organismos destinatarios, los propios SMP y la Dirección del Gobierno Vasco al poder ilustrar algunos aspectos de cara a las acciones futuras.

²⁹⁸ [Http://diariolaley/laley.es](http://diariolaley/laley.es), de 19 de noviembre de 2009.

La crisis económica actual puede poner en peligro la investigación en este área²⁹⁹, aunque al mismo tiempo supone un reto para los investigadores en cuanto que éstos deben esforzarse en optimizar recursos y mostrar, a su vez, la relevancia social de sus investigaciones y de la misma relación entre eficiencia y calidad como trato respetuoso con los derechos humanos. No obstante, existe el riesgo real de que se retroceda en el entendimiento de la necesidad de evaluar las políticas públicas con recursos limitados, pero suficientes³⁰⁰.

En el futuro puede estudiarse como efecto positivo evaluable de la mediación la disminución de la percepción de inseguridad a través de la participación en la mediación. Dicha percepción ocasiona un aislamiento físico y psicológico, debilita los controles informales e incapacita para enfrentarse a los problemas, demandándose únicamente medidas penales más contundentes³⁰¹.

Otro aspecto en el que podrían centrarse futuras evaluaciones, ya que no ha sido analizado de forma específica en el presente trabajo, es la repercusión jurídica de la mediación, es decir, cómo termina el procedimiento penal y cómo afecta el posible incumplimiento del acuerdo mediado. En todo caso, el lenguaje jurídico resulta insuficiente para explicar conductas complejas, probablemente porque ése no es su cometido, aunque así se reclame por la sociedad. Por ello, debe incidirse en la necesidad de estudios interdisciplinares.

Además, a través del Foro Europeo de Justicia Restaurativa, deben promoverse investigaciones comparadas con métodos que permitan enriquecer nuestros puntos de vista, sin perjuicio de las diferentes culturas jurídicas³⁰².

²⁹⁹ Véase, en general, Puigdomènec (2009).

³⁰⁰ Será interesante comprobar qué ocurre, por ejemplo, en campos como los servicios sociales en Euskadi donde se recoge en la normativa autonómica la necesidad de evaluar e investigar en la materia (por ejemplo, en el art. 84 de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social). En este campo existe una larga tradición de evaluaciones, algunas impulsadas por la Dirección de Evaluación de Programas y Servicios del Gobierno Vasco.

³⁰¹ Para la Criminología realista de izquierdas la delincuencia y el sentimiento de inseguridad son reales y afectan a la población más vulnerable, demandando una participación en la definición de los problemas y la planificación de las alternativas, y no el simple endurecimiento de las leyes.

³⁰² Además del trabajo de Willemsens (2008), vid., a modo de ejemplo, Dierx (2006) sobre la mediación penal en Argentina y los Países Bajos, así como el proyecto de tres años financiado por las Academias de Ciencias británica y polaca sobre la justicia restaurativa para menores y adultos, en <http://www.justiciarestaurativa.org>. En todo caso, debe insistirse en proyectos con metodología empírica propia. Cabe destacar a modo de ejemplo el proyecto de doctorado de Daniela Bolívar, en el Instituto de Criminología de Lovaina (Bélgica), para estudiar el papel de la mediación en el proceso de recuperación de las víctimas. Ha recabado colaboración del equipo de mediación de Cataluña y del País Vasco. A partir de finales de 2009 comenzará a entrevistar a víctimas de delitos graves que hayan pasado por los SMP. Tuvimos la oportunidad de hablar con ella, en julio de 2009, para intercambiar impresiones sobre los objetivos y la metodología de su proyecto de investigación y la experiencia evaluadora.

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

ANAME Asociación Navarra de Mediación
APDHA Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía
DEJ Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco (actual DJ)
CGPJ Consejo General del Poder Judicial
d Delito/s
DJ Dirección de Justicia del Gobierno Vasco (anterior DEJ)
esp. Español
ex. Extranjero
f Falta/s
GEUZ Centro Universitario de Transformación de Conflictos
i Imputado
IRSE Instituto de Reintegración Social
LRRPM Ley Reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor
SAER Servicio de Asistencia a la Reinserción
SAOS Servicio de Asistencia al Detenido
SAV Servicio de Asistencia a la Víctima
SMP Servicio de Mediación Penal
TSJ Tribunal Superior de Justicia
v Víctima/s
v-i Víctima/imputado
vs. versus

BIBLIOGRAFÍA

Aertsen, I., Arsovksa, J., Rohne, H-C., Valiñas, M. and Vanspauwen, K., eds. 2008. *Restoring Justice after large-scale violent conflicts: Kosovo, DR Congo and the Israeli-Palestinian Conflict*. Cullompton: Willan Publishing.

Agencia estatal de evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios. 2009. *Guía de evaluación. Modelo EVAM. Modelo de evaluación, aprendizaje y mejora*. Madrid: Ministerio de la Presidencia.

Anguera Argilaga, M.^a Teresa, Salvador Chacón Moscoso y Ángel Blanco Villaseñor. 2008. *Evaluación de programas sociales y sanitarios: un abordaje metodológico*. Madrid: Síntesis.

Archibald, Bruce P. 2008. Let my people go: human capital investment and community capacity building via meta/regulation in a deliberative democracy – A modest contribution for criminal law and restorative justice, *Cardozo Journal of International and Comparative Law* 16, 1: 1-86.

Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía. 2007. *Mediación penal de menores. La experiencia desde la Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía hacia una justicia restaurativa*. Córdoba: Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía, en <http://www.apdha.org>.

Barona Villar, Silvia. 2009. *La mediación penal para adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Berkeley, UC “Evaluating web pages: techniques to apply and questions to ask”. Teaching Library Internet Workshops, <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluate.html>.

Blanco Lozano, Carlos y Ángel Tinoco Pastrana. 2009. *Prisión y resocialización*. Madrid: Difusión jurídica y temas de actualidad.

Bradt, Lieve y Maria Bouverne-De Bie 2009. Victim-offender mediation as a social work practice, *International Social Work* 52, 2: 181-193.

Braithwaite, John. Standards for restorative justice, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Boyes-Watson, Carolyn. 2008. *Peacemaking circles & urban youth: bringing justice home*. St Paul, MN: Living Justice Press.

Brookes, Derek. 2009. Evaluating restorative justice programs, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Bunge, Mario. 2009. *Filosofía política. Solidaridad, cooperación y democracia integral*. Barcelona: Gedisa.

Bush, Robert A. et al. 2009. Supporting family strength: the use of transformative mediation in a PINS mediation clinic, *Family Court Review* 47, 1: 148-166.

Cameron, Angela. 2006. Sentencing circles and intimate violence: a Canadian feminist perspective, *Canadian Journal of Women and the Law* 18, 2: 479-512.

Carlin, John. 2009. *El factor humano. Nelson Mandela y el partido que salvó una nación*. Barcelona: Seix Barral.

Casado Coronas, Clara. 2008. *Restorative justice: an agenda for Europe. Supporting the implementation of restorative justice in the south of Europe*. Final report of AGIS Project JLS/2006/AGIS/147, en <http://www.euforumrj.org>.

Casanovas, Pompeu, Leonardo Díaz, Jaume Magre and Marta Poblets, eds. 2009. *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Cid Moliné, J. 2009. *La elección del castigo. Suspensión de la pena o “probation versus prison”*. Barcelona: Bosch.

Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia (European Commission for the Efficiency of Justice, CEPEJ). 2007. *Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning mediation in penal matters*, <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1223865&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=fdc864&BackColorLogged=fdc864>.

Condry, Rachel. 2009. *Families shamed. The consequences of crime for relatives of serious offences*. Cullompton: Willan.

Conradie, Herman *et al.* 2008. *External evaluator's report on the Khulisa Phoenix JARP (Justice and Restoration Project)*, en <http://www.justiciarestaurativa.org>.

Cornwell, David. 2007. *Doing justice better. The politics of restorative justice*. Hampshire: Waterside Press.

Dapena, José y Jaume Martín, coords. 2006. *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. 2006. *Líneas generales de política de ejecución penal y penitenciaria. Aproximación a un modelo para la CAPV*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.

Dierx, Janny. 2006. Penal mediation in Argentina and the Netherlands. Dutch principles and Argentine practices. A comparative investigation. Latin-American European Master in Mediation, Buenos Aires 2006-2007.

Dirección de Ejecución Penal. 2009. Informe sobre los servicios de mediación penal. 2008. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

Durán, María Ángeles. 1998. *La ciudad compartida*. Madrid: Consejo Superior de los Colegios de Arquitectos de España.

Elliott, Elizabeth y Robert M. Gordon, eds. 2005. *New directions in restorative justice: issues, practice, evaluation*. Cullompton: Willan.

Enzensberger, Hans Magnus. 2002. Die Poesie der Wissenschaft, en *Die Elixiere der Wissenschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Eriksson, Anna. 2009. *Justice in Transition. Community Restorative Justice in Northern Ireland*. Cullompton: Willan.

European Commission for the Efficiency of Justice. 2007. *Draft Guidelines for a Better Implementation of the Existing Recommendation Concerning Penal Mediation*, 9the Plenary Meeting. Strasbourg.

Fernández-Balleteros, R. 1995. *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid: Síntesis.

Fernández Riquelme, Sergio. 2009. *Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales*. Murcia: Universidad de Murcia.

Fontana, Andrea y James H. Frey. 1998. Interviewing. The Art of Science. En *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*, editado por Norman K. Denzin y Yvonna S. Lincoln. Londres: Sage.

García Montero, Luis. 2009. Teoría impertinent de la lectura, *El País*, 16.08.09, p. 31.

Gavrielides, Theo. 2007. *Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepancy*. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control.

Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Decàleg de bones pràctiques de la mediació ciutadana i comunitària (s.f.).

González Lagier, Daniel. 2009. *Emociones, responsabilidad y Derecho*. Madrid: Marcial Pons.

Haider, Huma. 2009. (Re)Imagining Coexistence: striving for sustainable return, reintegration and reconciliation in Bosnia and Herzegovina, *International Journal of Transitional Justice*.

Hall, Edward. 1989. *El lenguaje silencioso*. Madrid: Alianza.
1990. *La dimensión oculta*. Madrid: Siglo XXI.

Haverty, Martin. 2008. Implementing restorative justice in Ireland – Considerations facing the National Commission on Restorative Justice, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Herrera Moreno, Myriam. 2006. Rehabilitación y restablecimiento social. Valoración del potencial rehabilitador de la justicia restauradora desde planteamientos de teoría jurídica terapéutica. En *Las penas y medidas de seguridad*. Cuadernos de Derecho Judicial. Madrid: CGPJ.

Hoyle, Carolyn. 2008. *Restorative justice working group discussion paper*. Londres: Howard League for Penal Reform. Commission on English Prisons Today.

Jeangéné Vilmer, Jean-Baptiste. 2009. *Réparer l'irréparable. Les réparations aux victimes devant la Cour Pénale Internationale*. París: Pr. Univ.

Johnstone, Gerry and Daniel W. Van Ness. 2007. *Handbook of Restorative Justice*. Cullompton: Willan.

Karsten, K. y Caprile, M. 2005. Evaluación de portales electrónicos de ciencias sociales, *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, X, nº 565, 15 de febrero de 2005, <http://www.ub.es/geocrit/b3w-565.htm>.

Kerrigan, Jennifer L. 2008. “It’s not world peace, but ...” restorative justice: analysis of recidivism rates in Campbell Law School’s juvenile justice project. (A practical guide to alternative dispute resolution in North Carolina), *Campbell Law Review* 30, 2: 339-361.

Klein, Renate C. A. ed. 1998. *Multidisciplinary perspectives on family violence*. Londres: Routledge.

Leverton, Reed. 2008. The case for best practice standards in restorative justice processes, *American Journal of Trial Advocacy* 31, 3: 501-530.

Lhuillier, J. 2007. The Quality of Penal Mediation in Europe. Strasbourg: Consejo de Europa, CEPEJ (inédito).

Liebmann, Marian. 2007. *Restorative justice: how it works*. Londres: Jessica Kingsley.

Macfarlane, Julie. 2007. Restorative justice in Ethiopia, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Mackay, Robert *et al.*, eds. 2007. *Images of restorative justice theory*. Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.

Marshall, T. 1999. *Restorative justice: an Overview*. Londres: Home Office.

Martín Barberán, Jaume, José Dapena Méndez y Francisca Cano. 2009. La transformación del campo del control de la criminalidad y la justicia penal. En *Materiales del Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*, editado por P. Casanovas *et al.* Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Mathison, Sandra. 1994. Rethinking the evaluator role: Partnerships between organizations and evaluators, *Evaluation and Program Planning* 17: 299-304.

Mato, José m. 2009. año de la creatividad, de la innovación y ¿del conocimiento? *El Diario Vasco*, 01.02.09, p. 30-31.

McEvoy, Kieran. 2009. *Truth, transition and reconciliation. Dealing with the past in Northern Ireland*. Cullompton: Willan.

Meli, Silvio. 2008. *A Reappraisal of the Criminal Justice System: Restorative Justice A Way Forward*, http://www.restorativejustice.org/resources/docs/meli-silvio.-2008.-a-reappraisalof-the-criminal-justice-system-restorative-justice-away-forward/at_download/file.

Merino, Isidoro. 2009. No me sigas, estoy perdido. Un sinuoso viaje por la historia y la geografía de los laberintos, *El País*, 25.07.09, p. 19.

Mestitz, Anna y Simona Ghetti, eds. 2005. *Victim-offender mediation with youth offenders in Europe: an overview and comparison of 15 countries*. Berlín: Springer.

Miers, D. y Aertsen, Ivo, eds. 2008. *Regulating Restorative Justice. A comparative analysis of legal provisions in European countries*, Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.

Miers, D. y Willemsens, J., eds. 2004. *Mapping Restorative Justice. Developments in 25 European Countries* Lovaina: European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice.

Mirsky, Laura. 2009. Hull, UK: Toward a restorative city, *Restorative Practices E-Forum*, 12 de enero, en <http://www.iirp.org/pdf/Hull.pdf>.

Moore, Shannon. 2008. *Rights-based restorative practice: evaluation toolkit*, en <http://www1.umn.edu/humanrts/links/RBRJ%20toolkit.pdf>.

Morales Gutiérrez, Alfonso Carlos. 2009. Innovación social: un ámbito de interés para los servicios sociales, *Zerbitzuan. Revista de Servicios Sociales* junio: 151-178.

Mulenga YC, A. Chibuye and D. Luwaya. 2004. The benefits of using internal versus external evaluators: The case of the Zambia BEACON Program.; International Conference on AIDS (15th : 2004 : Bangkok, Thailand). *Int Conf AIDS*. 2004 Jul 11-16; 15: abstract no. ThPeE8047.

Nadeu, Jason. Critical analysis of the United Nations Declaration of Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Nistal Burón, Javier. 2009. El desamparo de la víctima en la fase penitenciaria de la ejecución penal. Algunas consideraciones en torno al objeto prioritario de la pena, *Diario La Ley* 7.157: 1-19.

Ortí, Alfonso. 1998. Grupo de discusión. En *Diccionario de Sociología*, editado por S. Giner *et al.* Madrid: Alianza.

Ortuño Muñoz, José-Pascual y Javier Hernández García. 2007. *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Documento de trabajo 110. Fundación Alternativas, en <http://www.falternativas.org>.

Palacios Romeo, Francisco J. 2008. Estado constitucional. Entre la democracia deliberativa y el autoritarismo institucional. En *Conceptos para pensar el siglo XXI*, coordinado por Andrés García Inda y Carmen Marcuello Servós. Madrid: Los libros de la catarata.

Parker, Lynette. The use of restorative practices in Latin America, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Pelikan, Christa. Victim-offender mediation in domestic violent cases –A research report, en <http://www.Justiciarestaurativa.org>.

Pérez-Llantada, M. C. y A. López de la Llave. 1999. *Evaluación de programas de salud y servicios sociales: metodología y ejemplos*. Madrid: Dykinson.

Puigdomènech, Pere. 2009. La ciencia en España en tiempos de crisis, *El País*, 11.09.09, p. 31.

Putnam, Robert D. 2000. *Bowling alone; the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster-

Rebollosa Pacheco, Enrique, Baltasar Fernández Ramírez y Pilar Cantón Andrés. 2008. *Evaluación de programas de intervención social*. Madrid: Síntesis.

Redekop, Paul. 2008. *Changing paradigms: punishment and restorative discipline*. Herald Press: Scottdale, Penn.

Redorta Lorente, Josep. 2004. Aspectes crítics per implantar la mediació en contextos de Policia, *Revista catalana de seguretat pública* 15: 27-44.

Relis, Tamara. 2009. Perceptions in litigation and mediation. Lawyers, defendants, plaintiffs and gendered parties. Cambridge: Cambridge University Press.

Ríos, Julián *et al.* 2009. Justicia restaurativa y mediación penal. Análisis de una experiencia (2005-2008), en <http://www.mediacionypacificacion.es>.

Roberts, M. 2008. *Mediation in family disputes. Principles of practice*, 3^a ed. Hampshire: Ashgate.

Rodogno, Raffaele. 2008. Shame and guilt in restorative justice, *Psychology, Public Policy, and Law* 14, 2: 142-176.

Ron Claassen y Roxanne Claassen. 2008. *Discipline that restores. Strategies to create respect, cooperation and responsibility in the classroom*. Charleston, SC: Booksurge.

Salaberria Irizar, Karmele. 2009. Evaluación de programas de intervención y éxito terapéutico. Lección *on line* del Posgrado de asistencia a víctimas de experiencias traumáticas de la UPV/EHU. Fundación Asmoz.

Shapland, Joanna, ed. 2008. *Justice, community and civil society. A contested terrain*. Cullompton: Willan.

Shapland, Joanna, Anne Atkinson, Helen Atkinson *et al.* 2007. *Restorative Justice: The Views of Victims and Offenders. The Third Report from the Evaluation of Three Schemes*. London: Ministerio de Justicia.

Shapland, J. *et al.* 2008. *Does restorative justice affect reconviction? The fourth report from the evaluation of three schemes*. Londres: Ministry of Justice Research Series 10/08.

Sherman, Lawrence W. and Heather Strang. 2007. *Restorative Justice: The Evidence*. London: The Smith Institute.

SMP Barakaldo. 2009a. Euskadi Memoria 2008. Barakaldo: SMP.

2009b. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Primer Trimestre. Barakaldo: SMP.

2009c. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Segundo Trimestre. Barkaldo: SMP.

2009d. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Tercer Trimestre. Barakaldo: SMP.

SMP Bilbao. 2009a. Euskadi Memoria 2008. Bilbao: SMP.

2009b. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Primer Trimestre. Bilbao: SMP.

2009c. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Segundo Trimestre. Bilbao: SMP.

2009d. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Bilbao. Tercer Trimestre. Bilbao: SMP.

SMP Donostia-San Sebastián. 2009a. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Donostia-San Sebastián. 1^{er} Trimestre. Donostia-San Sebastián: SMP.

2009b. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Donostia-San Sebastián. 2º Trimestre. Donostia-San Sebastián: SMP.

2009c. Datos estadísticos. Servicio de Mediación Penal de Donostia-San Sebastián. 3^{er} Trimestre. Donostia-San Sebastián: SMP.

SMP Vitoria-Gasteiz. 2009a. Memoria 3^{er} trimestre de 2008. 1 julio – 30 septiembre. Vitoria-Gasteiz: SMP.

2009b. Datos estadísticos. 1^{er} trimestre. Vitoria-Gasteiz: SMP.

2009c. Datos estadísticos. 2º trimestre. Vitoria-Gasteiz: SMP.

2009d. Datos estadísticos. 3^{er} trimestre. Vitoria-Gasteiz: SMP.

Strauß, S. 2008. *Volunteering and social inclusion. Interrelations between unemployment and civic engagement in Germany and Great Britain*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Subirats *et al.* ¿Políticas del castigo? Análisis comparativo del discurso de política penitenciaria en: Dinamarca, Francia, Inglaterra y Gales y Canadá, en <http://www.gencat.es>.

Swanson, Cheryl. 2008. Should victims have the right to meet with their offenders? En *Controversies in Victimology*, editado por L. J. Moriarty. Cincinnati, OH: Anderson Publishing.

Taylor, Anthony J. W., ed. 2006. *Justice as a basic human need*. Nueva York: Nova Science Publishers.

The Change Institute. 2008. *Studies on the best practices in cooperation between authorities and civil society with a view to the prevention and response to violent radicalisation*. Londres: The Change Institute.

Tournier, Pierre V. 2004. ¿Esto funciona? A propósito del concepto de “buena práctica” en materia penal, *Revista Española de Investigación Criminológica* 2: 1-7.

TSJ. Comunidad de Madrid – Gabinete de Comunicación. 2009. Propuestas para la reducción de la litigiosidad, *Diario La Ley* 7.281, 11 de noviembre.

Walklate, Sandra. 2007. *Handbook of victims and Victimology*. Cullompton: Willan.

Walgrave, Lode. 2008. *Restorative justice, self-interest and responsible citizenship*. Cullompton: Willan.

van der Spuy, E., S. Parmentier, y A. Dissel, eds. 2008. *Restorative Justice - Politics, Policies and Prospects*. Ciudad del Cabo: Juta & Co.

van Dijk, Jan, John van Kesteren y Paul Smit. 2008. *Criminal victimisation in international perspective. Key findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICV*. Cullompton: Willan.

Vanfraechem, I., I. Aertsen y J. Willemens, eds. 2008. *Restorative Justice in Europe: empirical research*,. La Haya: Boom Publishers.

van Wormer, Katherine y Clemens Bartollas. 2007. *Women and the criminal justice system*, 2^a ed. Boston: Allyn & Bacon.

Varona Martínez, Gema. 1996. *Restorative Justice: New Social Rites within the Penal System?* Oñati: Instituto Internacional de Sociología Jurídica.

1998. *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica*. Granada: Comares.

2007. *Justicia restauradora: evaluación de las experiencias existentes*, communication presented at the II Congreso Nacional de la Sociedad Española de Victimología, *Conocer, Reconocer y Reparar a las Víctimas*, Donostia-San Sebastián, 25-27 de junio de 2007, revised in <http://www.bitartoki.com>.

2008a. Evaluación externa de la actividad del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo (julio-diciembre de 2007). Donostia-San Sebastián, <http://www.geuz.es>.

2008b. La Criminología ante la justicia restaurativa en delitos de terrorismo de ETA: Para que el sueño no se convierta en pesadilla. Posibilidades futuras en la materialización de la interdependencia de los derechos humanos. Communication presented at the Workshop *Restorative Justice and Victims of Terrorism – Policy Implications*, XV World Congress of the International Society of Criminology, Barcelona.

(en prensa) The inextricability of research and practice. Research on the penal mediation services of the Basque Country (2007-2009): some reflections to foster debate on general findings and mysteries, *Eguzkilore. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*.

Varona Martínez, Gema *et al.* 2009. *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko/Defensoría del Pueblo Vasco.

Wexler y Winick. 1996. *Law in therapeutic key: developments in therapeutic jurisprudence*.

Wood, Jane y Theresa Gannon. 2008. *Public opinion and criminal justice*. Cullompton: Willan.

Zernova, Margarita. 2007. *Restorative justice: ideals and realities*. Aldershot: Ashgate.

Zhong, Lena Y. 2008. *Communities, crime and social capital in contemporary China*. Cullompton: Willan.

ANEXOS

1. PROPUESTA Y PRESUPUESTO DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

**PROPUESTA DE EVALUACIÓN EXTERNA DE LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN
PENAL REPARADORA EN LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN Y DE LO PENAL DE
BARAKALDO, BILBAO, DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN Y VITORIA-GASTEIZ
(octubre 2008 – septiembre 2009)**

Gema Varona Martínez³⁰³

³⁰³ Dra. en Derecho, Diplomada en Criminología y Master en Sociología jurídica. Investigadora y profesora-colaboradora en el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Insitutoa.

I. Introducción

Esta propuesta sigue los pasos de nuestra anterior evaluación externa en relación con la actividad del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, respecto de los meses de julio a diciembre de 2007. Con el fin de evitar reiteraciones, nos remitimos a su anexo relativo a la propuesta de evaluación, realizada entonces, para justificar la necesidad y orientación de las evaluaciones externas en el contexto de la justicia restaurativa.

Siguiendo las indicaciones de los servicios de mediación financiados por la Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco, el proyecto que presentamos a continuación resulta mucho más ambicioso y complejo. Temporalmente, se abarca el doble. Materialmente, podemos hablar del cuádruple. Combinando ambos vectores, se trata de evaluar un periodo anual para los cuatro servicios que funcionan en la actualidad en la CAPV, con sede en Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, gestionados por tres organizaciones diferentes. Se ha elegido el periodo anual de 1 de octubre de 2008 a 1 de octubre de 2009 porque permite realizar una comparación del funcionamiento de los cuatro, ya que, si bien el de Barakaldo comenzó en julio de 2007, los demás no lo hicieron plenamente hasta octubre de 2008, aunque anteriormente existieran experiencias muy fructíferas en este ámbito.

El afán de comparar sólo adquiere sentido como método de aprendizaje y conocimiento enriquecedor que permite resaltar la importancia del contexto social más amplio en que deben insertarse las mediaciones, así como los puntos fuertes de cada mediador o equipo mediador que pueden compartirse y mejorarse, adaptándose a las singularidades, necesidades y posibilidades de cada servicio. Nuestro trabajo no implica ni control interno ni auditoría, pero sólo puede entenderse dentro de una cultura de transparencia, participación y mejora verificable de los servicios financiados públicamente.

Como en la anterior, la presente propuesta de evaluación se sincroniza con el funcionamiento de los servicios, al menos de enero a septiembre de 2009, pero reiteramos que no se trata de una investigación-acción, sin perjuicio de formularse al final del trabajo una serie de recomendaciones al respecto. No obstante nuestro interés general en los programas de mediación, no hemos participado en la elaboración de los objetivos y nuestra función de limita a emitir una valoración crítica fundada sobre el cumplimiento de los estándares internacionales. Se trata de contribuir a generar un conocimiento útil sobre esta materia mediante información contrastada, recabada fundamentalmente mediante una metodología cualitativa, que permita mejorar el diseño y la aplicación de los servicios por los propios protagonistas. Todo ello se enmarca dentro de un entendimiento de las posibilidades que implica la interdependencia e indivisibilidad de los derechos humanos.

II. Metodología

Dentro de las limitaciones temporales y presupuestarias, mediante técnicas cualitativas, se valorará la disminución de la victimización; de la estigmatización de los acusados y/o procesados; y la satisfacción general de las partes implicadas, en un sentido amplio, así como de los operadores jurídicos, respecto de los resultados y del propio proceso mediador y reparador, inmersos en su contexto sociojurídico. Como quedó plasmado en la evaluación precedente, aún es pronto para tratar de analizar criterios cuantitativos de cumplimiento de objetivos respecto de la reducción de la delincuencia y de la reincidencia, así como de la relación precisa coste/eficacia.

Además del análisis de los datos cuantitativos proporcionados por las propias Memorias internas de cada Servicio o de los datos parciales que puedan suministrarse -ya que se abarcan parcialmente dos años distintos-, se incluye un trabajo de campo limitado, mediante la observación de las instalaciones del servicio, así como de algún proceso de mediación, siempre que los equipos lo estimen conveniente (en nuestra anterior evaluación no fue posible, a pesar de la excelente disposición del equipo). Adicionalmente, se seguirá trabajando con el cuestionario semi-estructurado para víctimas e infractores, adaptándolo para incluir las mediaciones indirectas. También se realizarán cuestionarios dirigidos a la Dirección de Ejecución Penal, así como a los fiscales, jueces y secretarios involucrados. Además se entrevistará telefónicamente a una muestra de abogados representantes tanto de víctimas como de infractores. Para todos estos cuestionarios y entrevistas se seguirá la misma guía ya utilizada, si bien con algún leve retoque que pueda mejorarla.

Como novedades dentro de las herramientas evaluadoras, planteamos las cinco siguientes:

1. Un grupo de discusión entre todos los mediadores de los cuatro servicios, realizado en una única sesión grabada de unas tres horas. Alternativamente, puede pensarse en un grupo con un mediador por servicio.

2. Realización de grupos triangulares (entre uno y cuatro) con un representante de una asociación o servicio de asistencia a las víctimas; de asistencia a detenidos (o en su caso abogados de detenidos o acusados); y un secretario judicial/juez/fiscal.

3. Siguiendo las propuestas de las evaluaciones comparadas en la materia, proponemos realizar un estudio longitudinal de casos para comprobar el impacto de la mediación reparadora respecto del proceso penal clásico. Se estudiarían ocho supuestos, dos similares por servicio. Todos ellos serían seleccionados para mediación, pero sólo en cuatro de ellos se llegaría finalmente a iniciar el proceso, mientras que en los demás se seguiría el cauce habitual del proceso penal. Para garantizar las posibilidades de estudios diacrónicos, dados los

plazos procesales habituales, deberían ser expedientes iniciados en octubre de 2008. La comparación se centraría básicamente en la comparación de los resultados de los cuestionarios sobre la satisfacción de las partes implicadas y, en su caso, de las percepciones de los operadores jurídicos al respecto.

4. Posibilidades de evaluar los beneficios de carácter social (cohesión social, participación comunitaria...) entrevistando a una muestra pequeña de familiares, amigos o personas de apoyo (incluyendo, en su caso, aspectos étnicos y/o culturales) que hayan tenido conocimiento del proceso de mediación, enfatizando su capacidad multiplicadora. Posibilidad de entrevistar a los participantes de las mediaciones grupales o conferencias grupales realizadas.

5. Análisis del impacto a largo plazo de las mediaciones con la posibilidad de volver a entrevistar telefónicamente a personas ya entrevistadas en nuestra anterior evaluación, habiendo transcurrido, desde entonces, algo más de un año. Se trataría de pasar el mismo cuestionario sobre sus percepciones y satisfacción, con ligeras modificaciones respecto del transcurso del tiempo. Estamos ante una interesante línea de investigación que han seguido evaluaciones anglosajonas en la materia.

III. Cronograma

Siguiendo la propuesta realizada, se evaluará un periodo anual para los cuatro servicios de mediación, abarcando del 1 de octubre de 2008 al 1 de octubre de 2009. Tras una fase preparatoria de un mes, el trabajo plenamente evaluador comenzaría en febrero y terminaría en diciembre, ambos de 2009. Al efecto, se distinguen las siguientes cuatro fases con sus actuaciones correspondientes:

*Enero, 2009: Reunión con representantes del equipo sobre los objetivos y el presupuesto de la evaluación.- Presentación de la propuesta evaluadora y, en su caso, aprobación³⁰⁴.- Revisión de las Memorias de los cuatro servicios relativas a 2008.- Revisión de los cuestionarios sobre la satisfacción e impacto en víctimas e infractores, así como sobre la percepción de los operadores jurídicos, utilizados en la evaluación anterior.- Envío de los datos por parte de cada servicio, respecto de los expedientes, desde octubre, con base en la ficha de "Preferencia de contacto". Se irán enviando hasta el 1 de octubre de 2009, respecto de los supuestos en que se haya llegado a una mediación cara a cara o indirecta, aunque no haya tenido éxito o no se haya finalizado la reparación, pero sí se haya llegado a un acuerdo.

*Febrero a septiembre, 2009: Visitas a cada servicio para conocer *in situ* el servicio y, previa autorización, observar una mediación.- Selección de dos casos similares por servicio en que se haya decidido ofrecer la mediación, aunque en uno de ellos se siga, finalmente, el proceso clásico.- Entrevistas telefónicas con víctimas, infractores y personas de apoyo (familiares, amigos, asistentes sociales...).- Entrevistas telefónicas con abogados de víctimas e infractores.- Entrevistas telefónicas para el estudio longitudinal respecto del impacto de la mediación al cabo de un año.- Codificación de los resultados obtenidos.

*Octubre, 2009: Remisión de los datos cuantitativos, respecto de enero a septiembre, por parte de los servicios, con solicitud de gráficos, cruce de variables o información más precisa relativa a la matriz de datos y el tratamiento estadístico de los mismos.- Realización del grupo de discusión con los mediadores de los cuatro servicios y de los grupos triangulares.- Realización del cuestionario a los fiscales, jueces, secretarios judiciales y la Dirección de Ejecución Penal.- Codificación de los datos.

*Noviembre y diciembre, 2009: Estudio de los ocho casos seleccionados, en que cuatro de ellos siguieron el proceso penal clásico.- Análisis y elaboración del conjunto de datos.- Redacción y entrega del informe evaluador a finales de diciembre.

³⁰⁴ Esta propuesta recoge las sugerencias realizadas para su aprobación, el día 30 de enero de 2009, en la reunión con representantes de los cuatro SMP, en su sede de Donostia-San Sebastián.

PRESUPUESTO DE LA EVALUACIÓN EXTERNA A PROPUESTA DE LAS ASOCIACIONES QUE GESTIONAN LOS SMP

El trabajo que se ofreció realizar y se realizó es el mismo para los cuatro servicios, si bien nos informaron que sus posibilidades presupuestarias eran distintas y que, en su caso, acomodásemos nuestra actividad a ellas. Agradecemos la comprensión de GEUZ ya que el trabajo siempre ha pretendido ser el mismo, en aras a una buena evaluación conjunta de los cuatro SMP, aunque la retribución variase. Recabado el visto bueno de los cuatro servicios, en aras a un análisis sistemático, se decidió que el informe fuera único para los cuatro SMP.

La propuesta de presupuesto evaluador por parte de los SMP fue la siguiente³⁰⁵:

GEUZ – Barakaldo: 3.000 euros.

GEUZ – Bilbao: 3.000 euros.

ANAME - Donostia-San Sebastián: 2.000 euros.

IRSE – Vitoria-Gasteiz: 2.000 euros.

Con todos los SMP, salvo el de Donostia-San Sebastián, se realizó un contrato verbal basado en el proyecto de evaluación externa entregado a principios de 2009 (reproducido en el anexo anterior). Sin embargo, ANAME prefirió un contrato escrito, cuyo modelo se incluye a continuación. En él se puede valorar el listado de actividades evaluadoras realizadas. Este contrato fue firmado definitivamente por ambas partes el 7 de abril de 2009.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS PROFESIONALES

En Donostia-San Sebastián, a 1 de abril de 2009

REUNIDOS:

De una parte D....., mayor de edad, con DNI y domicilio en....., que interviene en representación de la organización/institución ANAME, con domicilio en..... y C.I.F., en virtud de su cargo de Secretario, y a quien en adelante se denominará el Cliente.

Y de otra, D^a. Gema María Varona Martínez, con D.N.I. nº, mayor de edad, Doctora en Derecho e Investigadora, que tiene su domicilio profesional en C/, en, y a quien en adelante se denominará el Investigadora.

Tras reconocerse mutuamente la capacidad jurídica necesaria para otorgar este contrato,

MANIFIESTAN:

³⁰⁵ Para las cifras indicadas de todos los SMP se trata de la retribución neta que incluye el IVA y cualquier gasto generado en el trabajo de evaluación externa, en el cual debe destacarse el elevado coste de más de ochocientas llamadas telefónicas, principalmente a móviles. Consultando fuentes externas, podemos considerar que nuestra retribución fue reducida porque los precios más económicos que ofrecen las empresas en el mercado para diseñar una base de datos del SPSS superan los 200 euros más IVA, así como 1,90 euros más IVA por cada entrada en el SPSS. Por encuesta telefónica los precios más económicos estaban en unos 10 euros más IVA. Debe considerarse que, en nuestro caso, se realizaban hasta cinco intentos de llamada por persona de contacto, en diferentes horarios y días –incluyendo horarios nocturnos y festivos-. Todo ello sin considerar el diseño y el trabajo referido al resto de las actividades evaluadoras que se ha prolongado de manera continuada de enero a diciembre de 2009.

1.- El Cliente tiene interés en contratar los servicios profesionales de la Investigadora para que realice los trabajos que más adelante se detallan, en el Proyecto “Evaluación externa del Servicio de Mediación Penal (1 de octubre 2008 – 30 de septiembre 2009)”

2.- La Investigadora, que afirma no encontrarse afectado por ninguna causa de incompatibilidad que se lo impida, ha aceptado ejecutar el referido trabajo, junto con los colaboradores que estime conveniente o necesario emplear, habiendo convenido ambas partes que su relación se regule de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS:

1ª.-Constituyen el objeto de este contrato los siguientes trabajos que se desarrollarán en el marco del Proyecto antes citado:

- Elaboración de la propuesta metodológica.
- Revisión y adaptación de los cuestionarios para las víctimas, imputados, terceros, abogados, fiscales, jueces, secretarios judiciales, mediadores y Director de Ejecución Penal del Gobierno Vasco.
- Realización de entrevistas personales (grupales y triangulares), telefónicas o vía e-mail a dichos sujetos, según los datos facilitados por el Cliente, de acuerdo con la propuesta metodológica.
- Codificación de los datos obtenidos mediante el paquete estadístico SPSS.
- Revisión de las Memorias del Servicio relativa a 2008 y 2009. Para 2009 se tratará de un adelanto de dicha memoria, a través de los tres primeros Informes Trimestrales, referidos al espacio temporal de 1 de enero de 2009 hasta de 30 de septiembre de 2009.
- Trabajo de campo con objeto de observar una mediación en el Servicio de Mediación correspondiente.
- Estudio comparado de dos casos seleccionados para mediación, en que uno de ellos sigue la vía penal clásica y en el otro se inicia una mediación.
- Análisis e interpretación de dichos datos y de cuantos se hayan obtenido en los procesos anteriores.

Estudio comparado de los Servicios de Mediación Penal de Barakaldo, Bilbao, Donostia/San Sebastián y Vitoria/Gasteiz.

- Redacción de un Informe Final de Evaluación Externa, con conclusiones y propuestas de actuación.

2ª.- La evaluación cumplirá con los requisitos exigidos por el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco siendo estos según se deriva del convenio vigente “ANAME presentara antes del 28 de febrero del año siguiente una evaluación científica de la albor mediadora del primer año completo de trabajo, realizado por entidad o institución externa de prestigio en Criminología, Victimología y/o justicia restaurativa”.

3ª.-Los trabajos deberán estar concluidos en las fechas que se indican a continuación, salvo demora por causas no atribuibles a la Investigadora:

- Elaboración de propuesta metodológica: 30 de enero de 2009.
- Revisión y adaptación de cuestionarios: 28 de febrero de 2009.
- Realización de entrevistas telefónicas a un número de víctimas e imputados (y, en caso de conferencias de grupo familiar o encuentros grupales de mediación, terceros), según hayan sido seleccionadas por el Cliente, siguiendo los criterios de la propuesta de evaluación externa presentada por la Investigadora y aprobada por el Cliente: 1 de noviembre de 2009. El Servicio de Mediación Penal se compromete al envío a la Investigadora de todas las fichas relativas a la selección para la evaluación externa de las víctimas, los presuntos infractores y, en su caso, los terceros participantes, siempre que deseen participar en la evaluación, a través de correo electrónico. En dichas fichas sólo figurará el nombre (nunca el apellido), el teléfono, la posición en el proceso (víctima/imputado), el tipo delictivo (delito/falta y tipología delictiva), la modalidad de mediación, la existencia de acuerdo y el estado de la reparación. Se enviarán las fichas relativas a los procesos derivados al SMP, desde el 1 de octubre de 2008, siempre que se haya finalizado la fase de encuentro, directo o indirecto, tanto si se ha

llegado a un acuerdo como si no. El Servicio de Mediación enviará conjuntamente a la Investigadora todas las fichas que se tengan desde el 1 de octubre de 2008, antes del 31 de marzo de 2009, y, después, procederá a hacerlo semanalmente.

Se ajustará el número de entrevistas a víctimas e imputados con la retribución a la Investigadora que figura en el presente contrato. Dada la imposibilidad de estimar *a priori* el universo de entrevistados, una vez enviados todos los datos relativos a mediaciones directa e indirectas en que se haya iniciado un encuentro y haya terminado en acuerdo o sin acuerdo, que se hayan producido y remitido a la Investigadora hasta el 1 de abril de 2009, se procederá a ajustar la muestra objeto de la evaluación externa a dicho presupuesto, previo acuerdo de ambas partes antes del 1 de junio de 2009.

- Estudio de la Memoria relativa a 2008 y de los tres primeros Informes Trimestrales de la Actividad del Servicio relativos a 2009: 15 de noviembre de 2009. El Cliente se compromete a entregar dichos documentos tan pronto estén finalizados, aspecto particularmente aplicable al período evaluable de 2008.
- Estudio de dos casos seleccionados para mediación, en que uno de ellos finalmente sigue la vía penal ordinaria. El Cliente se compromete a seleccionar dichos casos, entre los enviados al Servicio, desde el 1 de octubre de 2008, procurando que, en el caso que vaya a la vía ordinaria, se prevea que la sentencia se pronuncie antes de finales de noviembre de 2009. El Cliente se compromete a facilitar los datos de contacto de víctimas e imputados en ambos casos, siempre que éstos deseen ser entrevistados telefónicamente por la Investigadora.
- Observación de una mediación: 15 de julio de 2009. El Cliente se compromete a facilitar la observación, reservándose el derecho de cancelarla en cualquier momento en interés de las partes implicadas (víctimas e imputados).
- Entrevistas a jueces, fiscales, abogados y secretarios judiciales, telefónicamente o vía e-mail, que hayan participado en el programa de mediación del Servicio: 15 de septiembre 2009. El Servicio facilitará el contacto con estas personas, previa voluntariedad de las mismas.
- Desarrollo de un grupo triangular entre una persona que pertenezca al Servicio de Asistencia a la Víctima o una asociación de víctimas, al Servicio de Orientación al Detenido o, en su caso, al Colegio de Abogados, y un juez, fiscal o secretario judicial: 15 de septiembre de 2009. El Servicio se compromete a facilitar el contacto con estas personas y, en su caso, el local donde podrá realizarse el encuentro.
- Entrevistas telefónicas a seis abogados de víctimas e imputados. Debe incluirse a abogados de clientes que hayan y no hayan aceptado participar en el programa de mediación: 1 de octubre de 2009. El Cliente se compromete a facilitar el contacto.
- Entrevistas telefónicas o por correo electrónico con jueces, fiscales y secretarios judiciales que participen en el programa de mediación: 1 de noviembre de 2009. El Cliente se compromete a facilitar el contacto.
- Grupo de discusión con los mediadores del Servicio: 1 de noviembre de 2009. El Cliente se compromete a facilitar el encuentro.
- Entrevistas telefónicas con amigos, familiares, trabajadores sociales o personas similares que hayan conocido el proceso de mediación para evaluar la capacidad multiplicadora en el manejo pacífico de los conflictos: 1 de noviembre. El Cliente se compromete a facilitar el contacto, previa aceptación del posible entrevistado.
- Redacción del Informe Final de Evaluación Externa, con conclusiones y propuestas de actuación: 31 de diciembre de 2009

Una vez terminada la redacción del Informe Final de Evaluación Externa, la Investigadora entregará un borrador al Cliente, que podrá hacer objeciones antes de aprobarlo, si bien debe tenerse en cuenta el carácter independiente y científico de la evaluación externa.

4^a Una vez aprobado por el Cliente dicho Informe Final, se le entregará, debidamente firmada una copia en soporte informático.

5^a La Investigadora garantizará el anonimato de las personas entrevistadas, así como la confidencialidad de los datos pertinentes, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

6^a Los honorarios de la Investigadora ascenderán a la cantidad de 2.000 euros que serán satisfechas de la siguiente manera:

- 100% a la entrega del Informe Final de Evaluación Externa previa presentación de la factura.

7^a.- Serán por cuenta de la Investigadora cuantos medios materiales y/o humanos se precisen para la elaboración del presente trabajo, incluyendo la provisión de fondos, así como los gastos por desplazamientos, dietas, etc.

8^a.- Es de aplicación el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual en aplicación a los derechos irrenunciables e inalienables del autor recogidos en el art. 14, del citado texto legal.

No obstante y en virtud de la meritada norma, la autora de la OBRA, cede en exclusiva a ANAME, con facultad de cesión en exclusiva a terceros, así como a las entidades que se subroguen, los siguientes derechos:

- explotación cualquiera que sea su forma, relativos a la creación y en cualquiera de las modalidades existentes.
- reproducción, distribución y comunicación pública con utilización de cualquier medio o soporte incluyéndose la emisión/transmisión on-line
- La comercialización de los productos derivados de esta obra, así como su producción y diseño.

9^a.- ANAME será titular mundial en exclusiva de los derechos de Propiedad Industrial, Marcas y nombre de dominio derivados de la obra, pudiendo por tanto, hacer las correspondientes inscripciones en la Oficina Española de Patentes y Marcas o registro que corresponda, así como cualquier otra actuación tendente a la protección de dichos derechos, correspondiendo a la misma el ejercicio de cuantas acciones otorgue la Ley en orden a la protección y defensa de la obra.

10^a.- El plazo de cesión en exclusiva de los derechos a favor de ANAME, será el señalado en al art. 26

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. El ámbito será mundial.

11^a.- ANAME estará obligada a reconocer además de los derechos irrenunciables e inalienables de la autora, la condición de autora de la obra a D^a Gema Varona, firmante de la misma que será citada siempre, en la divulgación de la misma.

12^a.- ANAME autoriza en este acto a Doña Gema Varona, a la utilización de la obra para usos exclusivamente científicos.

13^a.- El presente contrato podrá resolverse por cualquiera de las partes si media causa justa, entendiendo por causa justa cualquier incumplimiento grave y culpable de sus obligaciones por la otra parte. En caso de resolverse el contrato sin causa justa a instancia de una de las partes, ésta deberá indemnizar a la otra por los daños y perjuicios que le ocasione.

El autor será responsable, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, de las reclamaciones que pudieran formular terceras personas, sobre la originalidad y propiedad de la obra, así como por los daños y perjuicios que puedan irrogarse a ANAME.

14^a.- Será de aplicación Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual en todo lo no regulado en este contrato.

15^a.- Las partes, con renuncia expresa a su propio fuero, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Donostia-San Sebastián para resolver cuantas discrepancias pudieran surgir acerca de la interpretación y cumplimiento de este contrato.

Y en señal de conformidad y para constancia de lo convenido, ambas partes firman por duplicado el presente documento.

La Investigadora

El Cliente

Fdo.....

Fdo.

ESCRITO DE RESPALDO A LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE EVALUACIÓN EXTERNA POR PARTE DEL DIRECTOR DEL INSTITUTO VASCO DE CRIMINOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Por el presente escrito se informa:

Que la Dra. Gema Varona Martínez, Master en Sociología por el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati, mantiene relaciones estables de colaboración desde hace diecisiete años con el Instituto Vasco de Criminología.

En efecto, fue en el Instituto donde como Becaria de formación del personal investigador culminó su tesis doctoral. La tesis doctoral, que tuve el honor de dirigir, llevaba por título "La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica" y mereció, el 13 de diciembre de 1997, la calificación de Sobresaliente *cum laude* por unanimidad y Premio Extraordinario de Doctorado.

Tras la obtención del grado de Doctora, la vinculación con el Instituto se ha plasmado en la participación como docente por parte de la Dra. Varona en múltiples cursos y actividades docentes organizadas por el IVAC-KREI, así como mediante su contribución como investigadora en diferentes equipos de investigación constituidos en el Instituto para el abordaje y culminación de proyectos de investigación contratados o subvencionados por entidades públicas.

Y para que conste firma el presente informe en Donostia-San Sebastián,

José Luis de la Cuesta Arzamendi

*Prof. Dr. José Luis de la Cuesta
Catedrático de Derecho Penal y Director del Instituto Vasco de Criminología. UPV/EHU
Presidente de la Asociación Internacional de Derecho Penal
Villa Soroa. Ategorrieta 22
E-20.013 Donostia-San Sebastián
Tel: +34 943.018.073 / Fax: +34 943.017.474
<http://www.sc.ehu.es/scrwwiv/WJLDLC/JLCWeb.htm>
<http://www.penal.org>*

2. FICHA DE CONTACTO

FICHA A COMPLETAR POR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL (SMP) PARA VÍCTIMAS, PRESUNTOS INFRACTORES (Y TERCEROS³⁰⁶) CUANDO SE HAYA INICIADO UNA MEDIACIÓN DIRECTA O INDIRECTA³⁰⁷ (SE HAYA LLEGADO O NO A UN ACUERDO, SE HAYA TERMINADO O NO LA REPARACIÓN). SIEMPRE PARA CASOS DERIVADOS AL SMP A PARTIR DEL 1 DE OCTUBRE DE 2008.

ENVIAR CUANTO ANTES A: @.net³⁰⁸

Información para los entrevistados: Este servicio de mediación está siendo evaluado en un proyecto vinculado a la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea y dirigido por la Prof.^a Dña. Gema Varona Martínez. Sus opiniones son muy importantes para mejorarlo. En el plazo de una semana, esta persona se pondrá en contacto con Ud. por teléfono para hacerle unas breves preguntas durante unos diez minutos, asegurando el anonimato y la confidencialidad de los resultados. Le agradeceríamos que nos indicase un número de contacto (a poder ser fijo), así como el día y la hora que prefiere.

-Nombre (sin apellidos):

-Participación como víctima, presunto infractor o tercero (acliar si, simultáneamente, es víctima y presunto infractor en una denuncia cruzada)³⁰⁹:

-Número de expediente del Servicio de Mediación Penal (no del Juzgado):

-Tipo de infracción penal:

- delito/falta;
- contra la propiedad/contra las personas/...)³¹⁰:

-Tipo de mediación (directa o indirecta):

-Ha habido acuerdo:

-Se ha terminado la reparación:

-Teléfono de contacto:

-Preferencia de hora y día de la semana:

-Observaciones sobre el caso o la persona en orden a asegurar el debido respeto a sus derechos e intereses:

³⁰⁶ El término *terceros* debe interpretarse aquí restrictivamente como la/s persona/s de apoyo en el proceso de mediación, tanto de víctimas como de presuntos infractores (por ejemplo, amigos, familiares, trabajadores sociales, psicólogos, asesores...). Se entiende que los *terceros* han estado presentes en la mediación grupal o han tenido un contacto especial o intenso con los mediadores siempre para facilitar la mediación, el acuerdo y/o su cumplimiento.

³⁰⁷ Cuando ya se ha llegado a un acuerdo o firmado el acta de reparación, o bien cuando, agotadas todas las fases y posibilidades, no se ha llegado a un acuerdo.

³⁰⁸ Para cualquier duda sobre este cuestionario o sobre la evaluación, además del correo electrónico, puede contactarse con Dña. Gema Varona Martínez en los teléfonos 943 29 25 74/610 41 85 44.

³⁰⁹ Para un mismo expediente o caso las fichas sobre los participantes (víctimas, presuntos infractores y terceros) se enviarán seguidas en un mismo correo. Cuando una de las partes no desea ser entrevistada, pero otra sí, puede aclararse en el apartado de Observaciones.

³¹⁰ Según el Título correspondiente del Código penal, no hace falta especificar el tipo concreto o el artículo.

3. CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA TELEFÓNICA A PARTES IMPLICADAS EN LA MEDIACIÓN

NUM CONTROL:

Entidad	Lugar del Servicio de Mediación Penal competente
	<input type="checkbox"/> Barakaldo
	<input type="checkbox"/> Bilbao
	<input type="checkbox"/> Donosti
	<input type="checkbox"/> Vitoria
Número	Número de expediente asignado al caso por el SMP
Fecha	Fecha de la entrevista telefónica
Género	Género del entrevistado
	<input type="checkbox"/> Mujer
	<input type="checkbox"/> Hombre
Teléfono	Teléfono de contacto de la persona entrevistada
Rol	Rol de la persona entrevistada
	<input type="checkbox"/> Víctima
	<input type="checkbox"/> Imputado
	<input type="checkbox"/> Doble Rol
Infracción	Modalidad delictiva
Mediación	Modalidad de mediación
	<input type="checkbox"/> Directa
	<input type="checkbox"/> Indirecta
	<input type="checkbox"/> Ambas
	<input type="checkbox"/> Grupal
Acuerdo	¿Se llegó a un acuerdo?
	Sí / NO
Reparación Finalizada	En el momento de la entrevista, ¿había finalizado la reparación?
	Terminada vs. No terminada
Observaciones1	Observaciones sobre la naturaleza del caso, las relaciones entre los participantes o el tipo y estado de la reparación (entrevistado-entrevistador)
Motivación	¿Por qué decidió participar? (¿Por qué decidió entre la mediación o ir a juicio?)

Apoyo	¿Le animaron a participar su abogado, familiares y/o amigos? (¿la decisión fue suya o animado por alguien?)
	Sí / No / No lo comenté
Continuación	Sólo para víctimas: Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera continuado con el proceso penal?
	Sí / No / No sabe
Reconocimiento	Sólo imputados o doble rol: Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos imputados?
	Sí / No / No sabe
Otros Problemas	¿En la mediación se atendieron problemas de las partes de tipo económico, psicológico, familiar, posibles adicciones, etc.? (¿se han tratado otros temas?)
	<input type="checkbox"/> Se atendieron
	<input type="checkbox"/> no se atendieron
	<input type="checkbox"/> no existían
	<input type="checkbox"/> no sabe
Entendimiento Daño	Sólo para los imputados o doble rol: ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la víctima?
	Sí / No / No sabe
Cambio Visión de la otra parte	¿Su participación ha hecho que cambie su visión de la otra parte? (reparar, empatizar, le entiende, comprende sus explicaciones)
	Sí / No / No sabe
Observaciones2	Observaciones sobre el cambio de visión de la otra parte
Cambio Visión Justicia	Sólo víctimas o doble rol: ¿Su participación ha variado su visión de la justicia penal?
	Sí / No / No sabe
Observaciones3	Observaciones sobre el cambio de visión de la justicia penal
Prevención	La participación en la mediación ayudará a prevenir otros conflictos o pacificar relaciones
	Sí / No / No sabe
Observaciones4	Observaciones sobre la opinión respecto de la evitación de otros conflictos
Temor encuentro	¿Le preocupaba encontrarse cara a cara?
	Sí / No
Observaciones5	¿Por qué le preocupaba o no le preocupaba el encuentro directo?
Valor Positivo del Encuentro	El encuentro o la mediación indirecta le ayudó (para comprender a la otra parte, prevenir conflictos, más seguridad, más confianza..)
	Sí / No / No sabe

Observaciones6	Explicación del sentido de cómo le ayudó el encuentro directo
Razón Preferencia	
Modalidad	
Indirecta	Explicación de por qué se prefirió la mediación indirecta
Acuerdo justo	¿Cree que el acuerdo fue justo?
	Sí / No / No sabe
Reparación	Si víctima o doble condición, ¿se siente reparado por el daño producido?
	Sí / No / No sabe
Observaciones7	Observaciones sobre el sentimiento de reparación de las víctimas y de recuperación del daño producido
Cumplimiento Acuerdo	¿Cree que se cumplirá?
	Sí / No / No sabe
Implicación Cumplimiento	¿Hará Ud. todo lo posible para que se cumpla?
	Sí / No / No sabe
Observaciones8	Observaciones sobre la adecuación del acuerdo y su cumplimiento
Falta Acuerdo	¿Por qué cree que no se produjo un acuerdo?
Valoración mediadores	¿Cómo valora la actuación de los mediadores?
	<input type="checkbox"/> Muy buena
	<input type="checkbox"/> Buena
	<input type="checkbox"/> Normal
	<input type="checkbox"/> Regular
	<input type="checkbox"/> Mala
	<input type="checkbox"/> Muy mala
Explicación	Valoración de la explicación de los mediadores del proceso completo de la mediación (¿le explicaron bien el proceso de la mediación, para qué servía?)
	<input type="checkbox"/> Bien
	<input type="checkbox"/> Mal
	<input type="checkbox"/> Regular
Protagonismo partes	Las partes fueron las protagonistas del proceso de mediación, pudiendo expresarse libremente y el tiempo necesario (¿pudo decir lo que quería?)
	Sí / No
Escucha	Los mediadores facilitaron un contexto de escucha para que su posición fuera entendida (¿cree que los mediadores le

	escucharon?)
	Sí / No
Respeto	Los mediadores y la otra parte le trajeron con respeto
	Sí / No
Presión	¿Le presionaron los mediadores para llegar a un acuerdo?
	Sí / No
Acompañamiento	¿Le hubiera gustado ser acompañado y apoyado en la mediación por amigos/familia? (en el momento del encuentro)
	Sí / No / No sabe / En este caso no fue necesario
Lugar	¿Le pareció adecuado el lugar donde se realizó la mediación?
	Sí / No
Observaciones9	Observaciones sobre la actuación de los mediadores y el lugar de la mediación
Recomendación Otros	¿Les recomendaría a otras personas participar en el programa de mediación?
	Sí / No / No sabe / Depende del caso
Repetición	¿Volvería a repetir Ud. en otro caso distinto?
	Sí / No / No sabe / Depende del caso
Directamente	¿Lo haría en un encuentro directo?
	Sí / No / No sabe / Depende del caso
Observaciones10	Observaciones sobre la recomendación a otras personas, la propia repetición y la modalidad de mediación
Aspecto Más Positivo	¿Cuál es el aspecto más positivo que destaca de su participación?
Aspecto Mas Negativo	¿Cuál es el aspecto más negativo que destaca de su participación?
Colaboración	Con la formación adecuada, ¿le gustaría colaborar en el programa como mediador voluntario? (ejemplo de Finlandia, sin compromiso)
	Sí / No / No sabe
Observaciones11	Observaciones sobre la posible colaboración voluntaria
Recontacto	En supuestos de reparación aún no finalizada, ¿podríamos volver a llamarle dentro de unos meses para preguntarle por cambios en su valoración de la mediación? (idea de recontacto para el año que viene)
	Sí / No

Otros Entrevistadora	Otras observaciones de la entrevistadora

RECODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES PRINCIPALES CON CONTENIDO CUALITATIVO

I. INFRACCIÓN. En caso de más de dos, prima siempre la infracción más grave (el delito sobre la falta; y dentro de delito y falta, las infracciones contra las personas irían en primer lugar, si bien debe valorarse si el robo es con violencia o intimidación). Este criterio se sigue también para simplificar los cruces de variables.

Delito 1 / Delito 2 / Falta 1 / Falta 2

1. Lesiones/maltrato
2. Amenazas/coacciones/injurias
3. Acoso sexual/exhibicionismo
4. Descubrimiento y revelación de secretos/Allanamiento de morada
5. Calumnia/Injurias
6. Incumplimiento de deberes familiares/Impago de pensiones/Abandono de menores
7. Hurto/Robo
8. Estafa/Apropiación indebida
9. Daños
10. Contra la seguridad vial
11. Falsedades documentales
12. Quebrantamiento de condena
13. Contra los intereses públicos/orden público/intereses generales
14. Otros
15. No hay

II. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES. Se extrae del tipo delictivo y de las distintas observaciones recogidas a lo largo de la entrevista.

1. Familiar (pareja o ex pareja)
2. Familiar (padres e hijos)
3. Familiar (hermanos)
4. Familiar (otras)
5. De amistad
6. Vecinal o de barrio
7. Laboral
8. Otros
9. Inexistente
10. No se conoce este dato

III. MOTIVACIÓN PARA PARTICIPAR. No se admite más que una motivación por registro. Por tanto, debe primarse la principal (se nombra en primer lugar o se repite a lo largo de la entrevista).

1. Más beneficioso que un juicio (ahorra tiempo, dinero, mayor enfrentamiento entre las partes y/o nervios).
2. Para llegar a una solución (dialogada y eficaz)³¹¹.
3. Para escuchar y ser escuchado³¹².
4. Porque me lo indicaron (el juez, el fiscal, el abogado, los mediadores y/u otros) o porque la otra parte aceptó.
5. Porque no era un asunto grave.

³¹¹ Aquí entrarían respuestas como “por el bien de mi/s hijo/s” (en asuntos de ex parejas); “para que mi hijo se sometiese a tratamiento” (en asuntos en que hijos, con problemas mentales o de salud, agrede a sus padres); y “para lograr una convivencia pacífica”.

³¹² Aquí incluiríamos también frases del tipo: “Para ver si la otra parte se arrepentía”; “quería saber por qué me había denunciado”; “para disculparme”…

6. Para que la otra parte no recibiese un castigo excesivo/para darle otra oportunidad/para ayudarle.
7. Para evitar o aminorar la pena y/o la responsabilidad civil que pudieran imponerme.
8. Para ser mejor reparado por el daño sufrido³¹³.
9. Por curiosidad, por probar algo nuevo.
10. Otra.
11. NS/NC.

IV. ASPECTO MÁS POSITIVO DEL PASO POR EL SMP. No se admite más que un aspecto positivo por registro. Por tanto, debe primarse el principal (se nombra en primer lugar o se repite a lo largo de la entrevista).

1. El encuentro cara a cara.
2. La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.
3. El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).
4. El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.
5. La actuación de los mediadores.
6. Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.
7. Poder reparar³¹⁴.
8. Dar una oportunidad a la parte denunciada.
9. La reparación obtenida (económica y/o moral).
10. Otros
11. NS/NC

V. ASPECTOS QUE PODRÍAN MEJORARSE EN OPINIÓN DE LOS ENTREVISTADOS. No se admite más que un aspecto positivo por registro. Por tanto, debe primarse el principal (se nombra en primer lugar o se repite a lo largo de la entrevista).

1. La selección de los casos adecuados para mediación penal.
2. El encuentro directo³¹⁵.
3. Trabajar sobre la actitud de las partes –y sus defensas- de cara a la mediación³¹⁶.
4. La actuación de los mediadores³¹⁷.
5. El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).
6. La celebración del juicio.
7. La información sobre el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.
8. El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.
9. La no consideración del fiscal y/o juez del acuerdo al que se ha llegado en el sentido esperado³¹⁸/La incertidumbre sobre si lo van a considerar o no.
10. La levedad de la reparación o sanción finalmente acordada o impuesta.
11. Una mayor coordinación o derivación a servicios que traten los problemas de fondo.
12. Otros
13. NS/NC

³¹³ No sólo económicamente, sino también porque se desea obtener disculpas.

³¹⁴ En un concepto amplio entendemos también el sometimiento a un tratamiento.

³¹⁵ Se trata de una cuestión ambivalente. Algunas personas recuerdan este aspecto como el más negativo, aunque al mismo tiempo lo valoran positivamente en un balance final.

³¹⁶ Aquí se incluiría el no llegar a un acuerdo, incluso si se ha firmado, pero luego, asesorado por el propio letrado, se ha rectificado.

³¹⁷ Entrarían una gran variedad de aspectos que, en el análisis posterior, podrían precisarse más. Por ejemplo, desde una falta de imparcialidad o de preparación hasta una falta de poder coactivo en sus decisiones.

³¹⁸ Aquí incluiríamos el exceso de sanción, en su caso, finalmente impuesta según consideración de las partes (generalmente del imputado).

4. 5. 6. 7. CUESTIONARIOS ON LINE

Cuestionario para Dirección del Gobierno Vasco

Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa de la actuación anual de los cuatro Servicios de Mediación Penal, desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009. Además de la Memoria Interna elaborada por cada Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. El objeto de la evaluación externa consiste en aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento de los servicios de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las personas denunciantes y denunciadas participantes en el programa, además de entrevistas con los mediadores sobre su trabajo. Asimismo hemos realizado entrevistas con jueces, fiscales, secretarios judiciales y abogados implicados en el programa.

Consideramos muy importante conocer la opinión de otros profesionales, como Ud., clave en la promoción y el desarrollo del programa. A continuación les mostramos un breve cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Naturalmente se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos obtenidos. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con la coordinadora del estudio Dra. G. Varona (gema_varona@ehu.es).

*1. ¿Considera que los Servicios de Mediación Penal pueden definirse como un proyecto de justicia restaurativa?

Sí

No

En parte

Ns/Nc

2. Explique brevemente su respuesta a la pregunta anterior

*3. ¿Cómo valoraría hasta el momento la actuación de los cuatro Servicios de Mediación Penal en relación con los objetivos propuestos por parte del Gobierno Vasco?

Adecuada

Mejorable

Muy mejorable

*4. ¿Cuáles son los principales obstáculos para continuar y extender el proyecto? Valore los siguientes elementos, siendo 1 el menor obstáculo y 5 el mayor obstáculo:

1 (No es un obstáculo)	2	3	4	5 (Es un gran obstáculo)
------------------------------	---	---	---	--------------------------------

Aspectos presupuestarios *

Aspectos de coordinación con jueces y fiscales *

Límites legales *

Respaldo social *

Otros *

5. Por favor detalle a qué se refiere con "otros" en la pregunta anterior, si es que ha podido identificar algún otro obstáculo

*6. ¿Existe un compromiso a medio y largo plazo por parte de la Dirección para contribuir al desarrollo de este proyecto en colaboración con organismos internacionales, el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y/u otras Comunidades Autónomas?

Sí No

7. Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿podría ponernos ejemplos de concreción de dicho compromiso?

*8. En las evaluaciones internacionales se recomienda ampliar las políticas restaurativas de forma coordinada y evaluada.

Siempre considerando los límites legales, la voluntariedad y la salvaguarda de los derechos de las partes, ¿existe un criterio favorable, por parte de la Dirección, para extender la mediación penal a delitos más graves, a personas reincidentes y/o al ámbito penitenciario?

Sí No

9. Por favor explique brevemente su respuesta a la pregunta anterior



10. Explique brevemente, en caso de haberlas, las líneas de innovación o reforma para los próximos años en relación con los Servicios de Mediación Penal.



Por favor pique en el icono "Fin" que encontrará abajo a la derecha, para hacernos llegar sus respuestas.

Le agradecemos su amabilidad al respondernos y su generosidad por contribuir a mejorar el programa.

Fin->

* Las cuestiones marcadas con asterisco debían contestarse obligatoriamente.

Cuestionario para Jueces, Fiscales y Secretarios Judiciales

Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa de la actuación anual de los cuatro Servicios de Mediación Penal, desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009. Además de la Memoria Interna elaborada por cada Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. El objeto de la evaluación externa consiste en aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento de los servicios de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las personas denunciantes y denunciadas participantes en el programa, además de entrevistas con los mediadores sobre su trabajo. Asimismo hemos realizado entrevistas con la Dirección del Gobierno Vasco y con abogados implicados en el programa.

Consideramos muy importante conocer la opinión de otros profesionales, como Ud., clave en la promoción y el desarrollo del programa. A continuación les mostramos un breve cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Naturalmente se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos obtenidos. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con la coordinadora del estudio Dra. G. Varona (gema_varona@ehu.es).

*1. Usted trabaja como:

Juez/Magistrado

Fiscal

Secretario Judicial

*2. Usted colabora con el Servicio de Mediación Penal de:

Barakaldo

Bilbao

Donostia-San Sebastián

Vitoria-Gasteiz

*3. ¿Cuál cree que es el objetivo del Servicio de Mediación Penal?

*4. ¿Podría señalar los aspectos que considera más positivos del Servicio de Mediación Penal?

*5. ¿Podría señalar los aspectos que considera negativos del Servicio de Mediación Penal?

*6. Algunos expertos constatan que se media únicamente en los llamados delitos de bagatela, ¿cree adecuado que se medie en delitos graves?

Sí

No

NS/NC

*7. Por favor explique brevemente las razones de su respuesta a la pregunta anterior:

*8. ¿Se considera partícipe de un “proyecto en construcción”, tal y como se define en el Protocolo del Servicio de Mediación Penal, en el sentido de que existe una participación y un compromiso por su parte en el desarrollo del programa?

Sí

No

NS/NC

9. Por favor explique brevemente las razones de su respuesta a la pregunta anterior:

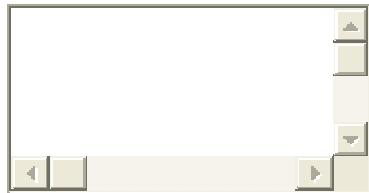
*10. ¿Cómo calificaría su colaboración con los mediadores del Servicio?

Nula

Normal

Buena

11. Si tiene alguna otra cuestión que desee comentar sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Penal, por favor hágalo aquí:



Por favor pique en el icono "Fin" que encontrará abajo a la derecha, para hacernos llegar sus respuestas.

Le agradecemos su amabilidad al respondernos y su generosidad por contribuir a mejorar el programa.



* Las cuestiones marcadas con asterisco debían contestarse obligatoriamente.

Cuestionario para mediadores

Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa de la actuación anual de los cuatro Servicios de Mediación Penal, desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009. Además de la Memoria Interna elaborada por cada Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. El objeto de la evaluación externa consiste en aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento de los servicios de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las personas denunciantes y denunciados participantes en el programa. Asimismo hemos realizado entrevistas con jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados y la Dirección del Gobierno Vasco.

Consideramos muy importante conocer la opinión de otros profesionales, como Ud., clave en la promoción y el desarrollo del programa. A continuación les mostramos un breve cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Naturalmente se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos obtenidos. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con la coordinadora del estudio Dra. G. Varona (gema_varona@ehu.es).

*1. En primer, indique por favor en qué SMP trabaja Usted:

Barakaldo

Bilbao

Donostia-San Sebastián

Vitoria-Gasteiz

Formación y motivación

*2. Comenzaremos con unas breves preguntas sobre su formación y motivación.

¿A qué se dedicaba Ud. antes de trabajar como mediador en este proyecto?

*3. ¿Por qué quiso participar en este proyecto?

*4. ¿Para participar en este proyecto recibió una formación específica?

Sí

No

5. Si ha respondido que recibió formación, ¿cuáles fueron su duración y contenidos?

Este cuadro es un formulario para escribir texto. En la parte superior derecha hay tres botones: uno para subir el cursor, uno para bajarlo y uno para centrarlo. En la parte inferior hay un cuadro de desplazamiento horizontal con flechas para navegar entre páginas.

6. Si ha respondido que recibió formación, ¿quién organizó dicha formación?

Este cuadro es un formulario para escribir texto. En la parte superior derecha hay tres botones: uno para subir el cursor, uno para bajarlo y uno para centrarlo. En la parte inferior hay un cuadro de desplazamiento horizontal con flechas para navegar entre páginas.

*7. ¿Le gustaría seguir formándose?

Sí

No

8. Si ha respondido que le gustaría seguir formándose, por favor indique: ¿de qué modo?

Este cuadro es un formulario para escribir texto. En la parte superior derecha hay tres botones: uno para subir el cursor, uno para bajarlo y uno para centrarlo. En la parte inferior hay un cuadro de desplazamiento horizontal con flechas para navegar entre páginas.

Programa de mediación reparadora

A continuación le planteamos unas preguntas sobre el Programa de mediación reparadora

*9. ¿Qué cree que pretende este proyecto?

Este cuadro es un formulario para escribir texto. En la parte superior derecha hay tres botones: uno para subir el cursor, uno para bajarlo y uno para centrarlo. En la parte inferior hay un cuadro de desplazamiento horizontal con flechas para navegar entre páginas.

*10. ¿Cuál cree que es la diferencia entre este proyecto y otros que trabajan con víctimas o con infractores? ¿Y las diferencias respecto de otros programas de mediación que conozca?

Este cuadro es un formulario para escribir texto. En la parte superior derecha hay tres botones: uno para subir el cursor, uno para bajarlo y uno para centrarlo. En la parte inferior hay un cuadro de desplazamiento horizontal con flechas para navegar entre páginas.

*11. ¿Se han tenido en cuenta las experiencias y resultados de otros proyectos, en concreto, en la CAPV, para diseñar este programa?

*12. ¿Cuáles han sido sus principales funciones dentro del programa?

*13. ¿Cómo definiría su relación con el resto de los mediadores y el coordinador del equipo?

*14. ¿Se ha sentido partícipe de un "proyecto en construcción"?

Sí

No

NS/NC

*15. Por favor, explique las razones de su respuesta a la pregunta anterior:

Colaboración con las autoridades y otros operadores jurídicos

*16. ¿Se han sentido apoyados por parte de las autoridades del Gobierno Vasco impulsoras del proyecto?

Sí

No

NS/NC

*17. Por favor, explique las razones de su respuesta a la pregunta anterior:



A rectangular text input field with a light beige background. On the left side, there are two small square buttons, one with a left arrow and one with a right arrow. On the right side, there are three small square buttons: a top one with a downward arrow, a middle one with a right arrow, and a bottom one with a downward-right arrow. The entire input field is enclosed in a thin black border.

*18. ¿Cómo describiría el trabajo conjunto con los abogados, secretarios judiciales, fiscales y jueces participantes en el programa?



A rectangular text input field with a light beige background. On the left side, there are two small square buttons, one with a left arrow and one with a right arrow. On the right side, there are three small square buttons: a top one with a downward arrow, a middle one with a right arrow, and a bottom one with a downward-right arrow. The entire input field is enclosed in a thin black border.

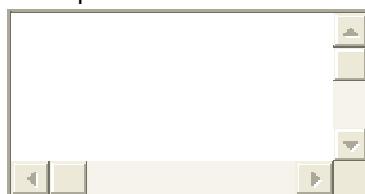
*19. ¿Cómo podría mejorarse la colaboración?



A rectangular text input field with a light beige background. On the left side, there are two small square buttons, one with a left arrow and one with a right arrow. On the right side, there are three small square buttons: a top one with a downward arrow, a middle one with a right arrow, and a bottom one with a downward-right arrow. The entire input field is enclosed in a thin black border.

Contactar con víctimas e infractores

*20. ¿Cuáles han sido las principales dificultades para contactar con las víctimas y los infractores y cómo podrían salvarse?



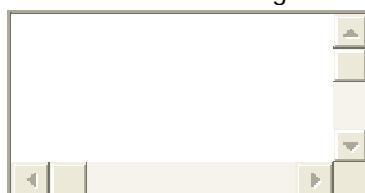
A rectangular text input field with a light beige background. On the left side, there are two small square buttons, one with a left arrow and one with a right arrow. On the right side, there are three small square buttons: a top one with a downward arrow, a middle one with a right arrow, and a bottom one with a downward-right arrow. The entire input field is enclosed in a thin black border.

*21. ¿Se les informa oralmente y por escrito, sobre el contenido y los posibles resultados del proceso de mediación, a víctimas e infractores?

Sí

No

22. Si desea matizar algo sobre su respuesta a la pregunta anterior, puede hacerlo aquí:



A rectangular text input field with a light beige background. On the left side, there are two small square buttons, one with a left arrow and one with a right arrow. On the right side, there are three small square buttons: a top one with a downward arrow, a middle one with a right arrow, and a bottom one with a downward-right arrow. The entire input field is enclosed in a thin black border.

Trabajar con las víctimas y los ofensores

*23. ¿Qué opina sobre los criterios para remitir los casos a mediación? ¿Se envían los casos adecuados? ¿Cree que deberían incluirse otros, especialmente casos más graves?



*24. ¿Qué cree que es más satisfactorio para las partes, la mediación directa o indirecta?

Directa

Indirecta

*25. Por favor, explique las razones de su respuesta a la pregunta anterior:



*26. ¿Qué impresión tiene sobre la participación de las víctimas en el proyecto? ¿Sería deseable que se involucrasen más?



*27. ¿Cómo podría ser la participación de las víctimas más satisfactoria?



*28. ¿Cómo podría ser la participación de los infractores más satisfactoria?



*29. ¿Cuáles son las principales dificultades para trabajar con las víctimas?

*30. ¿Cuáles son las principales dificultades para trabajar con los infractores?

*31. ¿Qué aspectos concretos del proyecto son los más beneficiosos para las víctimas?

*32. ¿Qué aspectos concretos del proyecto son los más beneficiosos para los ofensores?

*33. ¿Cree que el proyecto tiene algún aspecto negativo? ¿Para quién? ¿Cómo podría aminorarse?

*34. ¿Cuáles serían sus criterios para calificar un caso como concluido satisfactoriamente?

*35. ¿Cuál es su papel a la hora de informar a las víctimas e infractores sobre el impacto de la mediación en el proceso judicial y del cumplimiento o no del acuerdo?

*36. ¿Cuáles son las principales limitaciones del proyecto?

Futuro

Para finalizar, unas últimas cuestiones acerca del futuro.

*37. ¿Qué ha aprendido de su participación en este proyecto?

*38. ¿Cómo han cambiado sus expectativas sobre la mediación y el papel del mediador?

*39. ¿Cómo cree que el proyecto podría mejorarse?

*40. ¿Qué le parecería realizar conferencias grupales/intervención de terceras personas involucradas en la comunidad y profundizar en los problemas relacionados con la infracción penal? ¿Cuáles serían las condiciones necesarias para que dichas conferencias fuesen operativas?

*41. ¿Qué le parecería la intervención de mediadores voluntarios?

A large, empty rectangular input field with a thin black border. To its right are four small, light-colored square icons: an up arrow, a down arrow, a left arrow, and a right arrow. Below the input field is a horizontal bar containing three small square icons: a left arrow, a right arrow, and a double right arrow.

*42. ¿Cómo podría mejorarse la evaluación externa?

A large, empty rectangular input field with a thin black border. To its right are four small, light-colored square icons: an up arrow, a down arrow, a left arrow, and a right arrow. Below the input field is a horizontal bar containing three small square icons: a left arrow, a right arrow, and a double right arrow.

Por favor pique en el icono "Fin" que encontrará abajo a la derecha, para hacernos llegar sus respuestas.

Le agradecemos su amabilidad al respondernos y su generosidad por contribuir a mejorar el programa.

Fin->

* Las cuestiones marcadas con asterisco debían contestarse obligatoriamente.

Cuestionario para los abogados cuyo representado rehusó participar en el proceso de mediación

Éste es un breve cuestionario sobre los Servicios de Mediación Penal. Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa de la actuación anual de los cuatro Servicios de Mediación Penal, desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009. Además de la Memoria Interna elaborada por cada Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. El objeto de la evaluación externa consiste en aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento de los servicios de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las personas denunciantes y denunciados participantes en el programa, además de entrevistas con los mediadores sobre su trabajo. Asimismo hemos realizado entrevistas con jueces, fiscales, secretarios judiciales y la Dirección del Gobierno Vasco.

Consideramos muy importante conocer la opinión de otros profesionales, como Ud., clave en la promoción y el desarrollo del programa. A continuación les mostramos un breve cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Naturalmente se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos obtenidos. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con la coordinadora del estudio Dra. G. Varona (gema_varona@ehu.es).

*1. Usted tuvo contacto con el Servicio de Mediación Penal de:

Barakaldo

Bilbao

Donostia-San Sebastián

Vitoria-Gasteiz

*2. En este caso, su representado era:

Denunciante

Denunciado

Denunciante y denunciado

*3. ¿Asesoró a su representado en contra de participar en el proceso de mediación?

Sí

No

*4. ¿Por qué?

5. ¿Qué le pareció la labor de los mediadores al informarle sobre la posibilidad de la mediación?

*6. Aunque su representado no ha participado en esta ocasión, ¿qué le parece la idea del proyecto?

*7. ¿Aconsejaría participar en el proyecto de mediación en otra causa?

Sí

No

NS/NC

*8. ¿Por qué?

Por favor pique en el ícono "Fin" que encontrará abajo a la derecha, para hacernos llegar sus respuestas.

Le agradecemos su amabilidad al respondernos y su generosidad por contribuir a mejorar el programa.

Fin->

* Las cuestiones marcadas con asterisco debían contestarse obligatoriamente.

Cuestionario para los abogados de personas que participaron en el proceso de mediación

Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa de la actuación anual de los cuatro Servicios de Mediación Penal, desde el 1 de octubre de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2009. Además de la Memoria Interna elaborada por cada Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. El objeto de la evaluación externa consiste en aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento de los servicios de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las personas denunciantes y denunciados participantes en el programa, además de entrevistas con los mediadores sobre su trabajo. Asimismo hemos realizado entrevistas con jueces, fiscales, secretarios judiciales y la Dirección del Gobierno Vasco.

Consideramos muy importante conocer la opinión de otros profesionales, como Ud., clave en la promoción y el desarrollo del programa. A continuación les mostramos un breve cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. Naturalmente se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos obtenidos. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con la coordinadora del estudio Dra. G. Varona (gema_varona@ehu.es).

*1. Usted colaboró con el Servicio de Mediación Penal de:

Barakaldo

Bilbao

Donostia-San Sebastián

Vitoria-Gasteiz

*2. En este caso su representado era:

Denunciante

Denunciado

Denunciante y denunciado

*3. ¿Animó Ud. a su representado a participar en el proyecto de mediación?

Sí

No

*4. ¿Por qué?



*5. ¿Cree que su representado ha encontrado el apoyo de su pareja, familia y/o allegados para participar en la mediación?

Sí

No

NS/NC

*6. ¿Después de su participación, cree que ha cambiado la visión que tenía su representado de la otra parte (denunciante/denunciada)?

Sí

No

NS/NC

7. Si cree que ha cambiado, ¿en qué sentido?

*8. ¿Después de su participación, cree que ha cambiado la visión de su representado de la justicia penal?

Sí

No

NS/NC

9. Si cree que ha cambiado, ¿en qué sentido?

*10. ¿Cree que la participación de la víctima ha servido para que el imputado se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?

Sí

No

NS/NC

*11. Por favor explique las razones de su respuesta a la pregunta anterior:

*12. ¿Está Ud. satisfecho con el proceso de mediación para su representado?

Sí

No

NS/NC

*13. ¿Por qué?

*14. ¿Cree que la víctima ha sido reparada por el daño causado?

Sí

No

NS/NC

*15. ¿Por qué?

*16. ¿Cuál es su impresión general de los mediadores?

MUY BUENA

BUENA

NORMAL

REGULAR

MALA

*17. ¿Y del lugar donde se realizó la mediación?

Lugar adecuado

No adecuado

18. Si ha respondido que el lugar no era adecuado, por favor indique las razones:

A large rectangular text input field with vertical scroll bars on the right side. Below the field is a horizontal bar containing four small icons: a left arrow, a right arrow, a double left arrow, and a double right arrow.

*19. ¿Les recomendaría a otras personas que participaran?

Sí

No

Dependería del caso y de la persona

NS/NC

*20. Explique por favor, su respuesta a la pregunta anterior:

A large rectangular text input field with vertical scroll bars on the right side. Below the field is a horizontal bar containing four small icons: a left arrow, a right arrow, a double left arrow, and a double right arrow.

*21. ¿Cómo podría mejorarse el programa?

A large rectangular text input field with vertical scroll bars on the right side. Below the field is a horizontal bar containing four small icons: a left arrow, a right arrow, a double left arrow, and a double right arrow.

Por favor pique en el icono "Fin" que encontrará abajo a la derecha, para hacernos llegar sus respuestas.

Le agradecemos su amabilidad al respondernos y su generosidad por contribuir a mejorar el programa.

Fin->

* Las cuestiones marcadas con asterisco debían contestarse obligatoriamente.

8. CUESTIONARIOS SAV, SAOS y SAER

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE LOS SAV

Teniendo en cuenta su experiencia en el trato con las víctimas de infracciones penales, nos gustaría conocer su opinión conjunta sobre las siguientes cuestiones que suelen ser objeto de debate en los diversos foros en que se presentan los resultados de las evaluaciones sobre programas de mediación penal, tanto internos como internacionales. En todo caso, las respuestas son anónimas y confidenciales, únicamente nos interesa resaltar algunas ideas principales que, en la actualidad, suscitan debate.

Por favor, indique la población donde tiene su sede el SAV:

1.- ¿Qué valora como más positivo para las víctimas de una posible participación en un programa de mediación penal?

2.- ¿Cuáles serían los potenciales riesgos para las víctimas de una posible participación en un programa de mediación penal?

3.- En relación con las anteriores preguntas, ¿cuáles serían los criterios, desde un punto de vista victimológico, para asegurar la adecuación de los casos enviados a mediación (por ejemplo, por gravedad, relación entre las partes, tipo de infracción penal, actitudes, etc.)?

4.- Ahora nos gustaría que pensasen en un delito grave concreto (lesiones graves, incluso intento de homicidio u homicidio, donde por víctimas entenderíamos a los familiares del fallecido). Los resultados de algunas investigaciones sugieren que la mediación penal, con diferente repercusión en el proceso, conlleva efectos especialmente positivos en delitos graves. ¿Cómo debería ser el papel del mediador en relación con las víctimas en lo que respecta a su objetividad/neutralidad/imparcialidad/independencia –términos en continua discusión-? En definitiva, ¿cómo ser neutral y, al mismo tiempo, reconocer que no existe la misma posición de partida entre alguien que ha causado un daño grave y otra persona que lo ha sufrido? ¿Quizá el término más adecuado sea objetividad?

5.- ¿Tienen alguna otra cuestión que desean comentar sobre los SMP?

MUCHAS GRACIAS

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE LOS SAOS

Teniendo en cuenta su experiencia en el trato con las personas detenidas y/o imputadas por infracciones penales, nos gustaría conocer su opinión conjunta sobre las siguientes cuestiones que suelen ser objeto de debate en los diversos foros en que se presentan los resultados de las evaluaciones sobre programas de mediación penal, tanto internos como internacionales. En todo caso, las respuestas son anónimas y confidenciales, únicamente nos interesa resaltar algunas ideas principales que, en la actualidad, suscitan debate.

Por favor, indique la población donde tiene su sede el SAOS:

1.- ¿Qué valora como más positivo para los imputados de una posible participación en un programa de mediación penal?

2.- ¿Cuáles serían los potenciales riesgos para los imputados de una posible participación en un programa de mediación penal?

3.- En relación con las anteriores preguntas, ¿cuáles serían los criterios, desde su punto de vista de atención a las personas detenidas y/o imputadas, para asegurar la adecuación de los casos enviados a mediación (por ejemplo, por gravedad, relación entre las partes, tipo de infracción penal, actitudes, etc.)?

4.- Ahora nos gustaría que pensasen en un delito grave concreto (lesiones graves, incluso intento de homicidio u homicidio, donde por víctimas entenderíamos a los familiares del fallecido). Los resultados de algunas investigaciones sugieren que la mediación penal, con diferente repercusión en el proceso, conlleva efectos especialmente positivos en delitos graves. ¿Cómo debería ser el papel del mediador en relación con las víctimas e imputados/penados en lo que respecta a su objetividad/neutralidad/imparcialidad/independencia -términos en continua discusión-? En definitiva, ¿cómo ser neutral y, al mismo tiempo, reconocer que no existe la misma posición de partida entre alguien que ha causado un daño grave y otra persona que lo ha sufrido? ¿Quizá el término más adecuado sea objetividad?

5.- ¿Tienen alguna otra cuestión que desean comentar sobre los SMP?

MUCHAS GRACIAS

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE LOS SAER

Teniendo en cuenta sus experiencias en el trato con las personas sentenciadas por infracciones penales, nos gustaría conocer su opinión conjunta sobre las siguientes cuestiones que suelen ser objeto de debate en los diversos foros en que se presentan los resultados de las evaluaciones sobre programas de mediación penal, tanto internos como internacionales. En todo caso, las respuestas son anónimas y confidenciales. Nos interesa resaltar algunas ideas principales para poder definir e investigar adecuadamente problemas relevantes para la práctica.

Por favor, indique la población donde tiene su sede el SAER:

1.- ¿Qué valora como más positivo para los condenados de una posible participación en un programa de mediación penal?

2.- ¿Cuáles serían los potenciales riesgos para las personas condenadas de una posible participación en un programa de mediación penal?

3.- En relación con las anteriores preguntas, ¿cuáles serían los criterios, desde su punto de vista de atención a las personas condenadas, para asegurar la adecuación de los casos enviados a mediación (por ejemplo, por gravedad, relación entre las partes, tipo de delito, actitudes, etc.)?

4.- Ahora nos gustaría que pensasen en un delito grave concreto (lesiones graves, incluso intento de homicidio u homicidio, donde por víctimas entenderíamos a los familiares del fallecido). Los resultados de algunas investigaciones sugieren que la mediación penal, con diferente repercusión en el proceso y ejecución de la pena, conlleva efectos especialmente positivos en delitos graves. ¿Cómo debería ser el papel del mediador en relación con las víctimas y los condenados en lo que respecta a su objetividad/neutralidad/imparcialidad/independencia –términos en continua discusión-? En definitiva, ¿cómo ser neutral y, al mismo tiempo, reconocer que no existe la misma posición de partida entre alguien que ha causado un daño grave y otra persona que lo ha sufrido? ¿Quizá el término más adecuado sea objetividad?

5.- ¿Tienen alguna otra cuestión que desean comentar sobre los SMP?

MUCHAS GRACIAS

9. GUÍA PARA EL GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS COORDINADORES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN DE BARAKALDO, BILBAO, DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN Y VITORIA-GASTEIZ

PRESENTACIÓN: propósito, contenido, pautas, anonimato, grabación y duración.

DESARROLLO:

-¿Es adecuado la representatividad por género en la mediación? ¿Cómo influye el número de mediadores, su género, etnia, edad, incluso forma de vestir a la hora de mediar?

-¿Les ven los operadores jurídicos y los usuarios como parte de la administración de justicia? ¿Se ven ellos mismos como parte de la administración de justicia? ¿Cómo perciben ellos mismos su legitimidad, autoridad y responsabilidad?

-¿Depende sólo de los jueces y fiscales la selección de los casos y la diversidad de efectos del acuerdo alcanzado en mediación, especialmente para casos similares, en el proceso penal? ¿Existen otras variables que condicionan un tratamiento dispar?

-¿Se están convirtiendo en servicios de mediación familiar? ¿Existe coordinación con los posibles servicios que tratan esta problemática? ¿Qué sería necesario para que los servicios de mediación penal estén bien coordinados para tratar problemas de fondo (psicológicos, económicos, de salud, familiares, culturales, educativos...) derivando a otros servicios u, hoy por hoy, lo ven como un ideal utópico irrealizable con la carga de trabajo del día a día y los medios disponibles? ¿Ven este asunto relacionado con el impacto comunitario de la mediación descrito en los estándares internacionales? ¿Qué frena un mayor desarrollo de las mediaciones grupales?

-¿Se necesita unificar criterios en el tratamiento de los casos? Por ejemplo: dejar o no entrar con acompañante; informar a las partes si una acude con abogado; elección entre mediación directa o indirecta; dejar claro desde el principio que se trata de una mediación voluntaria o aclararlo de forma explícita más adelante, tras haber sido escuchados los mediadores; trabajar coordinadamente también en fase de ejecución, etc.

-¿Qué aspectos, que no se hayan tratado ya, se podrían mejorar en la coordinación de los cuatro SMP? ¿Qué significa para ellos los términos de independencia y coordinación en el funcionamiento de cada servicio? ¿Existe competitividad? ¿Resulta positiva? ¿Es una riqueza que se gestionen los cuatro servicios por tres asociaciones distintas?

-¿Tienen conciencia de ser parte de un proyecto piloto o experimental o creen que los SMP ya han empezado a rodar lo suficiente para dejar de recibir esa denominación?

-¿Se han interesado los medios de comunicación por los SMP? ¿Creen que han reflejado bien su labor y que juegan un papel importante en el asentamiento de estos servicios?

AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

10. CUESTIONARIO DE RECONTACTO PARA PERSONAS YA ENTREVISTADAS EN LA EVALUACIÓN EXTERNA DEL SMP DE BARAKALDO EN 2007

-Fecha de la segunda entrevista telefónica:

-Número de expediente:

-Género: hombre/mujer

-Tipo de participación: denunciante/denunciado/denunciante y denunciado

-Tipo de infracción penal:

-Tipo de mediación: directa/indirecta/mixta/grupal

-Tipo y estado de la reparación en el momento de la primera entrevista:

Presentación y propósito: valorar el efecto a largo plazo de la mediación penal (en prevención de futuros conflictos, en efectos multiplicadores, en recuerdos positivos sobre la experiencia y la administración de justicia...).

1. ¿Se han vuelto a producir desde entonces, desde que se realizó la mediación en Barakaldo, conflictos con la misma persona o conflictos similares? (sí/no; observaciones)

2. ¿Está usted satisfecho o hizo Ud. todo lo que pudo en relación con el cumplimiento del acuerdo? (sí/no) En su caso, ¿se celebró finalmente el juicio, si no se cumplió el acuerdo? (sí/no/ns-nc; observaciones)

3. ¿Cree que la mediación en el SMP de Barakaldo le aportó herramientas, técnicas o consejos útiles en el manejo de los conflictos interpersonales? (sí/no; observaciones)

4. ¿Qué es lo que recuerda como más positivo de aquel paso por el SMP de Barakaldo? ¿Y algo negativo o que menos le haya gustado?

-Observaciones de la entrevistadora sobre posibles contrastes respecto de la primera entrevista realizada en 2007:

MUCHÍSIMAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

11. PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN DE LOS LOCALES DEL SMP

Tipo de acceso en el Juzgado	
Cercanía con el SAV, SAOS y otros servicios (p.ej. de mediación familiar)	
Número de salas o habitáculos disponibles para su trabajo general	
Número de salas donde se hace mediación (especifíquense las condiciones en caso de mediaciones grupales y mediaciones indirectas simultáneas³¹⁹)	
Existencia, utilización, y conveniencia de utilizar, locales fuera del Juzgado	
Tamaño de la sala de mediación principal	
Tipo de mesa de la sala de mediación principal	
Luz natural en la sala de mediación principal	
Tipo de ventilación en la sala de mediación principal	
Existencia y tipo de sala de espera para personas denunciantes y denunciadas, especialmente en mediaciones indirectas simultáneas	
Otras observaciones:	

³¹⁹ En las mediaciones indirectas simultáneas se debe acoger al mismo tiempo, incluyendo la espera –véase referencia posterior-, a dos personas que no desean encontrarse directamente –o, al menos, una de ellas no lo desea–.

12. PROTOCOLO PARA EL ANÁLISIS COMPARADO DE CASOS POR CADA SMP

Infracción penal ³²⁰ y características de las partes	Proceso de mediación	Resultado
1. Caso en que <u>no</u> se medió por no desecharlo una de las partes o <u>no</u> se llegó a un acuerdo. Breve descripción de los hechos, protagonistas y fecha.	1. Pasos dados, indicando fechas (de derivación, acuerdo...).	1. Contenido y fecha de la resolución judicial final.
2. Caso en que se llegó a un acuerdo, trasladado al juez. Breve descripción de los hechos, protagonistas y fecha.	2. Pasos dados, indicando fechas (de derivación, acuerdo...).	2. Contenido y fecha de la resolución judicial final.

³²⁰ Para todos los casos de todos los SMP consideramos la infracción penal que aparece en la denuncia o, en su defecto, en la sentencia.

13. PROCOLO DE OBSERVACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN SU FASE DE ENCUENTRO

1. Datos sobre el caso de mediación:

- 1. 1 Tipo de infracción penal:**
- 1. 2 Género, edad de persona/s denunciante/s y denunciada/s:**
 - denunciado:
 - denunciante:
- 1. 3 Número y género de mediadores:**
- 1. 4 Estado del proceso de mediación:**
- 1. 5 Duración de la mediación observada:**

2. Proceso

- 2. 1 Espera:**
- 2. 3 Entrada:**
- 2. 4 Tomar asiento:**
- 2. 5 Presentación y pautas:**
- 2. 6 Intervención de las partes:**
- 2. 7 Gestos y emociones:**
- 2. 8 Llegar a acuerdos:**
- 2. 9 Despedida:**
- 2. 10 Valoración del grado de intervención de cada mediador:**
- 2. 11 Pautas de seguimiento del posible acuerdo:**
- 2. 12 Otras observaciones:**

14. LISTADO DE FIGURAS Y TABLAS PARA EL ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS A PARTES DENUNCIANTES Y/O DENUNCIADAS

FIGURAS

- Figura 1 Rol de los entrevistados
- Figura 2 Entrevistas realizadas por mes
- Figura 3 ¿Se llegó a un acuerdo? (todos los SMP)
- Figura 4 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Barakaldo)
- Figura 5 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Bilbao)
- Figura 6 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Donostia-San Sebastián)
- Figura 7 Existencia de acuerdo (mediaciones del SMP de Vitoria-Gasteiz)
- Figura 8 Valoración de los mediadores en función de la disposición a colaborar
- Figura 9 Valoración de los mediadores en función de la modalidad de mediación
- Figura 10 Valoración de los mediadores en función de alcanzar o no un acuerdo
- Figura 11 Aspectos más positivos para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio
- Figura 12 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

TABLAS

- Tabla 1 Entrevistados por SMP vs. casos proporcionados por los SMP
- Tabla 2 Rol de los entrevistados, por SMP
- Tabla 3 Distribución por género, globalmente y por SMP
- Tabla 4 Año de inicio del proceso de mediación (global)
- Tabla 5 Año de inicio del proceso de mediación (por cada SMP)
- Tabla 6 Reparación finalizada (global)
- Tabla 7 Reparación finalizada por SMP
- Tabla 8 Disposición a ser contactado de nuevo en caso de reparación no finalizada (global)
- Tabla 9 Disposición a ser contactado de nuevo en caso de reparación no finalizada por SMP
- Tabla 10 Delitos vs. faltas en el proceso de mediación en que participó la persona entrevistada
- Tabla 11 Tipología delictiva cuando en el expediente consta una única falta
- Tabla 12 Tipología delictiva cuando en el expediente constan varias faltas
- Tabla 13 Tipología delictiva cuando en el expediente consta un único delito
- Tabla 14 Tipología delictiva cuando en el expediente consta más de un delito
- Tabla 15 Tipología delictiva cuando en el expediente constan delitos y faltas
- Tabla 16 Tipo de mediación (incluye todos los SMP)
- Tabla 17 Tipo de mediación por SMP

- Tabla 18 Motivación para participar (global)
- Tabla 19 Motivación para participar por SMP
- Tabla 20 Aspecto más positivo de la mediación (global)
- Tabla 21 Aspecto más positivo de la mediación por SMP
- Tabla 22 Aspecto más negativo o mejorable de la mediación (global)
- Tabla 23 Aspecto más negativo o mejorable de la mediación por SMP
- Tabla 24 Repetir en mediación y recomendar a otras personas
- Tabla 25 Volvería a participar en un proceso de mediación por SMP
- Tabla 26 Recomendaría a otros participar en un proceso de mediación por SMP
- Tabla 27 Recepción de apoyo para participar en el proceso (global)
- Tabla 28 Recepción de apoyo para participar en el proceso por SMP
- Tabla 29 Tratar problemas de fondo en la mediación (global)
- Tabla 30 Tratar problemas de fondo en la mediación por SMP
- Tabla 31 Prevención (global)
- Tabla 32 Prevención por SMP
- Tabla 33 Valoración general de los mediadores (global)
- Tabla 34 Valoración general de los mediadores por SMP
- Tabla 35 Valoración de las explicaciones proporcionadas por los mediadores
- Tabla 36 Valoración de las explicaciones proporcionadas por los mediadores por SMP
- Tabla 37 Los mediadores facilitaron un contexto de escucha (global)
- Tabla 38 Los mediadores facilitaron un contexto de escucha por SMP
- Tabla 39 Los mediadores le trajeron con respeto (global)
- Tabla 40 Los mediadores le trajeron con respeto por SMP
- Tabla 41 Percepción de presión para llegar a un acuerdo (global)
- Tabla 42 Percepción de presión para llegar a un acuerdo por SMP
- Tabla 43 Protagonismo de las partes (global)
- Tabla 44 Protagonismo de las partes por SMP
- Tabla 45 Deseo de ser acompañado en la mediación (global)
- Tabla 46 Deseo de ser acompañado en la mediación por SMP
- Tabla 47 Valoración del lugar en que se realiza la mediación (global)
- Tabla 48 Valoración del lugar en que se realiza la mediación por SMP
- Tabla 49 Percepción de que el acuerdo es justo (global)
- Tabla 50 Percepción de que el acuerdo es justo por SMP
- Tabla 51 La mediación indirecta o el encuentro le ayudó (global)
- Tabla 52 La mediación indirecta o el encuentro le ayudó por SMP
- Tabla 53 Mediaciones directas: ¿Le ayudó el encuentro? (global)
- Tabla 54 Mediaciones directas: ¿Le ayudó el encuentro? Por SMP
- Tabla 55 ¿Le preocupaba el encuentro cara a cara? (global)
- Tabla 56 ¿Le preocupaba el encuentro cara a cara? Por SMP
- Tabla 57 Estar dispuesto a colaborar como mediador voluntario (global)
- Tabla 58 Estar dispuesto a colaborar como mediador voluntario por SMP
- SÓLO VÍCTIMAS O PERSONAS CON DOBLE ROL**
- Tabla 59 De no haber participado en mediación, ¿hubiera continuado con el proceso penal? (global)
- Tabla 60 De no haber participado en mediación, ¿hubiera continuado con el proceso penal? (por SMP)
- Tabla 61 ¿Ha cambiado su visión de la otra parte? (global)
- Tabla 62 ¿Ha cambiado su visión de la otra parte? Por SMP
- Tabla 63 ¿Ha cambiado su visión de la justicia penal? (global)

-Tabla 64 ¿Ha cambiado su visión de la justicia penal? Por SMP

-Tabla 65 Percepción de que el acuerdo fue justo (global)

-Tabla 66 Percepción de que el acuerdo fue justo por SMP

-Tabla 67 Sentimiento de reparación (global)

-Tabla 68 Sentimiento de reparación por SMP

SÓLO PERSONAS DENUNCIADAS O CON DOBLE ROL

-Tabla 69 Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos? (global)

-Tabla 70 Si no hubiera participado en la mediación, ¿hubiera reconocido los hechos? Por SMP

-Tabla 71 ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la otra parte implicada? (global)

-Tabla 72 ¿Su participación le ha ayudado a entender el daño provocado y cómo se sintió la otra parte implicada? (por SMP)

-Tabla 73 Disposición de hacer todo lo posible para que se cumpla el acuerdo (global)

PARA TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

-Tabla 74 Percepción sobre el cumplimiento del acuerdo (global)

-Tabla 75 Percepción sobre el cumplimiento del acuerdo (por SMP)

-Tabla 76 Escogería mediación directa al repetir (global)

-Tabla 77 Escogería mediación directa al repetir por SMP

-Tabla 78 Relación entre las partes

RELACIONES ENTRE VARIABLES

-Tabla 79 Infracción principal en el proceso de mediación en que participó cada persona entrevistada

-Tabla 80 Tabla de contingencia infracción principal*mediación previene conflictos

-Tabla 81 Tabla de contingencia tipo de mediación* mediación previene conflictos

-Tabla 82 Tabla de contingencia género de la persona entrevistada*rol

-Tabla 83 Tabla de contingencia Infracción principal* Género del entrevistado (sólo víctimas)

-Tabla 84 Tabla de contingencia Infracción principal* Género del entrevistado (sólo personas imputadas)

-Tabla 85 Tabla de contingencia Infracción principal * Relación entre las partes

-Tabla 86 Tabla de contingencia Atención de otros problemas*Relación entre partes

-Tabla 87 Tabla de contingencia Rol desempeñado en la mediación*Preocupación por el encuentro cara a cara

-Tabla 88 Tabla de contingencia reconocimiento*entendimiento del daño

-Tabla 89 Tabla de contingencia rol*acuerdo

-Tabla 90 Tabla de contingencia tipo de mediación*alcanzar un acuerdo

-Tabla 91 Tabla de contingencia tipo de mediación*preocupación por encontrarse cara a cara

-Tabla 92 Aspectos más positivos, para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

-Tabla 93 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que el proceso de mediación es más beneficioso que un juicio

-Tabla 94 Aspectos más positivos para quienes la motivación es el llegar a una solución dialogada y eficaz

-Tabla 95 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es el llegar a una solución dialogada y eficaz

-Tabla 96 Aspectos más positivos para quienes la motivación es que se lo indicaron; o que la otra parte aceptó

-Tabla 97 Aspectos a mejorar para quienes la motivación es que se lo indicaron; o que la otra parte aceptó

-Tabla 98 Tabla de contingencia tipo de mediación*volver a participar en mediación

-Tabla 99 Tabla de contingencia tipo de mediación*recomendar a otros la mediación

-Tabla 100 Tabla de contingencia mediación actual* mediación deseada futuro