

EVALUACIÓN DEL COSTE DE LA JUSTICIA
RESTAURATIVA INTEGRANDO INDICADORES
CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS:
EL CASO DE LA MEDIACIÓN PENAL APLICADA
A LAS INFRACCIONES DE MENOR GRAVEDAD
(ÁLAVA, 2013)

*Idoia Igartua
Alberto José Olalde
Mercè Pedrola
Gema Varona*



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

EVALUACIÓN DEL COSTE DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA INTEGRANDO INDICADORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS: EL CASO DE LA MEDIACIÓN PENAL APLICADA A LAS INFRACCIONES DE MENOR GRAVEDAD (ÁLAVA, 2013)

*Idoia Igartua
Alberto José Olalde
Mercè Pedrola
Gema Varona*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2015

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red Bibliotekak del Gobierno Vasco:
<http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1ª, diciembre 2015.

Tirada: 150 ejemplares.

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Internet: www.euskadi.eus

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio de Publicaciones del Gobierno Vasco

C/ Donostia-San Sebastián 1, 01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño y maquetación: EkipoPO

Imprime: Servicio de Imprenta y Reprografía del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-3387-5

Depósito legal: VI 724-2015

Ha llegado el momento de sustituir el ideal de éxito por el ideal de servicio.

Albert Einstein

Euskal Autonomia Erkidegoan helduentzako bitartekaritza judizialeko sistema bat sortzea ez da soilik Eusko Jaurlaritzaren Herri Administrazio eta Justizia Sailak sustatzen duen orientabide politiko kriminal konponarazle eta gizarteratzailearekin bat datorren proposamen bat, horrez gain zigor-sistemaren beharizan bat baita, bai eta Europar Batasunaren esparruan epe ertainerako eskakizun bat ere.

2007aren bukaeran, Eusko Jaurlaritzak, goian aipaturiko ildoari jarraikiz, bitartekaritza judizialeko zerbitzuak ezarri zituen Euskal Autonomia Erkidegoan, eta 2011tik aurrera barruti judizial guztietara hedatu zuen zerbitzua. Gero, 2013an, jurisdikzio zibileko familia-kasuetara hedatu zen, zehazki seme-alabak tarteko izanik auzibidean zeuden banantze- eta dibortzio-kasuetara. Gaur egun, BJZ-Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzu bakarra eratu da (EAEko barruti judizial guztietan du egoitza zerbitzu horrek).

2009an, bitartekaritza penaleko zerbitzuen ebaluazio zabal bat egin zen EAEn, oso emaitza onak eman zituena; izan ere, kontuan hartuta zerbitzu publikoen kudeaketak eskatzen zuen gardentasuna eta efizientzia, beharrezkotzat jotzen zen EAEko justizia konponarazlearen kostua metodo zientifikoekin ebaluatzea.

Munduan zehar zerbitzu publikoen errentagarritasuna aztertzen saiatu diren egileek diote kostu ekonomikoa zerbitzu horien errentagarritasun sozialarekin lotu behar dela nahitaez. Hala ere, zaila da zerbitzu publikoen errentagarritasun soziala zehaztea; izan ere, zerbitzu publikoak pertsona zehatz batzuentzako prozesuak dira eta hori dela bide, errentagarritasuna aztertzeko ezin dira formula estandarrak erabili, horietan produktuak aztertzen baitira eta ez zerbitzu publikoak bezalako prozesu konplexuak.

Hori hala izanik ere, administrazio publikoek ahalegin bat egin behar dute errentagarritasun sozialarekin hain lotuta dauden zerbitzu publiko horien kostu ekonomikoa aztertzeko; neurketa hori, bestalde, beharrezkoa da zerbitzu horien premia erakusteko, zerbitzuok ebaluatu eta hobetzeko eta, hala, haien balio sozialak zehaztu ahal izateko.

La creación de un sistema de Mediación Intrajudicial para adultos en la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), no sólo es una propuesta coherente con la orientación político-criminal restaurativa y reinsertadora preconizada por el Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, sino también una necesidad del propio sistema penal, así como un imperativo a medio plazo en el ámbito de la Unión Europea.

En este sentido, el Gobierno Vasco instauró los Servicios de Mediación Intrajudicial en la Comunidad Autónoma de Euskadi a finales de 2007. Desde el año 2011 se extendió el Servicio a todos los partidos judiciales de Euskadi y en el año 2013 se extendió a ciertos casos de familia en la jurisdicción civil. Concretamente a los casos de separaciones y divorcios contenciosos con hijos e hijas menores a cargo, configurándose actualmente el servicio de este modo como el Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI) con sede en todos los partidos judiciales de la CAE.

Si bien en el año 2009 se hizo una extensa evaluación externa de los servicios de mediación penal de Euskadi con muy buenos resultados, en una época de necesidad de transparencia y eficiencia en la gestión de servicios públicos como la que vivimos, era necesario realizar un estudio en profundidad que evaluase con métodos científicos el coste de la Justicia Restaurativa en la CAE.

Los autores que han tratado en diferentes partes del mundo de analizar la rentabilidad de los servicios públicos insisten en que debe analizarse su coste económico en relación con la rentabilidad social de los mismos. La dificultad estriba en cuantificar esta rentabilidad social de los servicios públicos, puesto que se trata de procesos con una casuística variada y los destinatarios son personas determinadas. Por tanto, a los servicios públicos no se les puede aplicar para medir su rentabilidad fórmulas estandarizadas más apropiadas para la valoración de productos y no procesos complejos como estos.

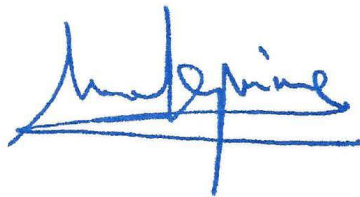
En cualquier caso es cierto que hoy día las Administraciones Públicas al valorar sus servicios públicos, además de su coste económico, deben tener en cuenta la rentabilidad social que reportan dichos servicios para poder visibilizar con mayor precisión la necesidad, evaluación y mejora de dichos servicios públicos y de este modo poder determinar su valor social.

Horretan datza ikerketa honen berrikuntza eta garrantzia; izan ere, metodologia kuantitatibo bat sortu da, justizia arruntaren ondoan justizia konponarazleak duen kostua aztertu duena (azterketa-mota honek ez dauka parekorik ez estatuan, ez eta inguruko herrialdeetan ere). Bestalde, zerbitzu publikoaren errentagarritasun soziala zehazteko saiakera garrantzitsua egin da: bitartekaritza baliatu duten pertsonen gogobetetze-mailaren azterketa kualitatibo bat, telefonoz egindako elkarrizketen bidez.

Beraz, EBJ-Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuaren azterketa zientifiko bat aurkeztu nahi izan dugu Jaurkitzaren Herri Administrazio eta Justizia Sailetik, ziur baikaude errentagarritasun eta erabilgarritasun sozial handikoa dela zerbitzu hori. Justizia konponarazlea, zeinak justizia tradizionala osatu eta indartu egiten baitu bere balio sozialarekin, ekarpen neurgarri bihurtu daiteke etorkizunean justizia tradizionalarentzat. Gainera, herritarrek Justizia Administrazioarekiko konfiantza berreskuratzen lagun dezake, eta, finean, justizia hurbilagoa eta kalitate handiagokoa izatea lortu. •

Ahí radica la novedad e importancia de este estudio sin parangón en el estado ni en los países del entorno, dado que ha creado una metodología cuantitativa que ha analizado el coste de la justicia restaurativa respecto a los datos publicados del coste de la justicia ordinaria. Por otro lado, se ha analizado mediante entrevistas telefónicas el grado de satisfacción de las personas mediadas en términos cualitativos en un intento importante de determinar la rentabilidad social del servicio público.

Desde el Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco se quiere de este modo aportar el análisis científico del Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI) convencidos de antemano de su rentabilidad y utilidad social. De este modo la Justicia Restaurativa puede convertirse en el futuro en una aportación medible al sistema de Justicia tradicional, al que complementa y refuerza con su valor social, y dar la posibilidad de recuperar la confianza en la Administración de Justicia por parte de la ciudadanía, obteniendo finalmente una justicia más cercana y de mayor calidad. •



Ana Agirre Zurutuza

JUSTIZIA SAILBURUORDEA | VICECONSEJERA DE JUSTICIA

Índice

I. INTRODUCCIÓN	9
1. Fundamento, objeto, objetivos e interés del estudio	9
1.1. Fundamento	9
1.2. Objeto	12
1.3. Objetivos	13
1.4. Interés	14
2. Marco teórico y metodológico	15
Los seis pasos de un estudio de análisis coste-beneficio	15
3. Cronograma de la investigación	16
4. Estructura del informe final	16
5. Agradecimientos	16
II. CONTEXTUALIZACIÓN: LOS ESTUDIOS COSTO-BENEFICIO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PENAL	18
1. Estudios sobre el costo-beneficio y costo-eficiencia de las respuestas penales	18
2. El análisis costo-beneficio-eficiencia enfocado en los programas restaurativos	21
III. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO REALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO DE ÁLAVA	25
1. Identificación de indicadores	25
2. Disponibilidad de acceso a los datos requeridos para su valoración	28
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
1. Estudio cuantitativo (indicadores 1-2)	32
1.1. Indicador 1: número de faltas derivadas al SMI de Araba/Álava en el 2013	32
1.2. Indicador 2: valoración económica coste/tiempo del proceso	35
Paso 1. Identificar el recorrido de una falta	36
Paso 2. Valoración económica de cada proceso	37
2. Estudio cuantitativo-cualitativo (indicadores 3-4): satisfacción y prevención	39
2.1. Sexo de las personas entrevistadas	39
2.2. Rol de participación en el proceso restaurativo de las personas entrevistadas	40
2.3. Sexo y rol de participación en el proceso restaurativo de las personas entrevistadas	40
2.4. Rol de participación percibida y registrada	41
2.5. Modalidades delictivas registrada por el SMI	42
2.6. Tipo de mediación	43
2.7. Resultado de la mediación (existencia de acuerdo)	44
2.8. Tipo de mediación – existencia de acuerdo	44

2.9. Tipo de reparación	45
2.10. Estado de la reparación	46
2.10.1. ¿Se han vuelto a producir desde entonces, desde que se realizó la mediación, conflictos con la misma persona o conflictos similares?	47
2.10.2. Observaciones de las personas entrevistadas a nuevos conflictos	48
2.11. ¿Cree que la mediación en el SMI le aportó herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de los conflictos interpersonales?	55
2.11.1 Observaciones de las personas participantes sobre las aportaciones del proceso para el manejo de futuros conflictos	56
2.12. ¿Qué es lo que recuerda como más positivo de aquel paso por el SMI?	65
2.12.1. Respuestas literales sin reclasificar	67
2.13. Aspectos negativos o que menos hayan gustado	79
2.13.1. Respuestas literales sin reclasificar	81
2.14. Cuadro comparativo entre la infracción penal percibida por las personas entrevistadas y la modalidad delictiva registrada por el SMI	88
3. Integración del conjunto de los resultados: costes marginales y beneficios sociales	95
4. Análisis de los resultados	96
V. CONCLUSIONES.....	98
VI. RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS	113
1. RELATIVOS AL INDICADOR 2: VALORACIÓN ECONÓMICA COSTE/TIEMPO DEL PROCESO	115
1.1. Paso 1. Identificar el recorrido de una falta	115
1.1.1. Procesos de Mediación	116
2. PLANTILLA DEL CUESTIONARIO TELEFÓNICO (INDICADORES 3-4)	126
3. RECOMENDACIONES SOBRE DATOS ESTADÍSTICOS Y SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL	127
3.1. Introducción: ¿por qué las estadísticas son tan vitales y resultan eficientes? Cuestiones generales: transparencia, comparabilidad, fiabilidad y sostenibilidad de las bases de datos con fundamento en la normativa de la UE	127
3.2. Propuesta de protocolo de recogida de datos de los Servicios de Mediación Intrajudicial	133

I. INTRODUCCIÓN

*«... en el universo del utilitarismo, en efecto, un martillo vale más que una sinfonía, un cuchillo más que una poesía, una llave inglesa más que un cuadro: porque es fácil hacerse cargo de la eficacia de un utensilio mientras que resulta cada vez más difícil entender para qué pueden servir la música, la literatura o el arte»
(Ordine 2013, 12).*

1. Fundamento, objeto, objetivos e interés del estudio

1.1. Fundamento

Un programa de justicia restaurativa busca una respuesta a las infracciones penales basada en los valores de la participación activa (de infractores, víctimas y comunidad), el encuentro y la reparación, todo ello con ayuda de una persona facilitadora cuya actuación se inscribe, de un modo u otro, dentro de la administración de justicia¹.

El presente estudio surge a iniciativa del Instituto de Reintegración Social de Araba-Álava (IRSE). Este Instituto, a través de su actividad de gestión de servicios de cooperación con la justicia, lleva realizando mediaciones penales en los juzgados desde 1998. A finales de 2007 el Gobierno Vasco creó el Servicio de Mediación Penal de Vitoria-Gasteiz, más tarde denominado Servicio de Mediación Intrajudicial de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco (SMI)².

-
- 1 Sobre los estándares internacionales en la materia, véanse, dentro del Consejo de Europa: las Reglas Europeas sobre sanciones y medidas en la comunidad de 1992; 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: las Reglas Mínimas sobre medidas no privativas de libertad (1990); los principios básicos sobre la utilización de los programas de la justicia restaurativa en asuntos penales (2002); el Proyecto de Convenio sobre Justicia y Apoyo a las Víctimas del Delito y Abuso del Poder (2006); y el Manual de Programas de Justicia Restaurativa (2006). Dentro de la Unión Europea: la Directiva 2012/29/UE por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo, norma traspuesta en nuestro ordenamiento a través de la Ley del Estatuto de la víctima, aprobada por el Congreso el 16 de abril de 2015.
- 2 Sobre la actividad, los principios, el procedimiento y las evaluaciones externas de los Servicios de Mediación Intrajudicial en el País Vasco, véase el portal del Gobierno Vasco (<http://www.justizia.net>).

Sobre los objetivos de los SMI, según consta en su portal institucional³:

El Servicio de Mediación Intrajudicial de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco quiere ofrecer la posibilidad de participar activamente en la resolución del conflicto tanto a la persona que ha sufrido el delito o falta, como a la que es denunciada. El SMI ejerce su labor como fórmula complementaria al procedimiento judicial (pero incardinada en él).

La mediación en el ámbito penal es una de las expresiones posibles de la Justicia Restaurativa, en la medida de que favorece el protagonismo de la víctima, la pacificación real del conflicto y la comunicación directa entre las partes.

Los SMI posibilitan⁴:

A la persona infractora: que se responsabilice del hecho cometido y del daño o perjuicio infligido a la víctima, y que consiga una mayor comprensión del proceso en que está inmersa.

A la víctima: dotarla de protagonismo en la resolución y transformación del conflicto que le atañe, consiguiendo que comprenda el procedimiento que se está llevando a cabo.

A la Administración de Justicia: disminuir la carga de trabajo enriqueciendo, a su vez, el proceso de resolución del conflicto mediante la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento penal formal, consiguiendo así una mayor profundidad en la solución consensuada respecto a la mera sanción penal.

Conviene recalcar, a los efectos de la presente investigación, que uno de los principios que preside la práctica del SMI es el de gratuidad del servicio de mediación⁵.

Según se recoge en una noticia reciente⁶, en relación con la firma de un convenio de colaboración entre el Gobierno Vasco y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) para potenciar la mediación en los diferentes órdenes jurisdiccionales: «El sesenta por ciento de los litigios que los órganos judiciales del conjunto del Estado derivan a procesos de mediación se registran en la Comunidad Autónoma Vasca, un procedimiento que casi en el ochenta por ciento de los casos se cierra en menos de dos meses... En 2015, el Gobierno Vasco destinará 635.800 euros a financiar los servicios de mediación que pone a disposición de la judicatura, magistratura, fiscalía y resto de operadores jurídicos

3 Extraído de <http://www.justizia.net/mediacion-intrajudicial/texto?id=1241022104895> (consultado el 28.03.15).

4 Extraído de <http://www.justizia.net/mediacion-intrajudicial/texto?id=1241022105205> (consultado el 28.03.15).

5 Véase el artículo 10 de la Ley del Estatuto de la víctima (en línea con el art. 8 de la Directiva 29/2012/UE sobre derechos de las víctimas): «Derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo. Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones Públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que asimismo se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado delitos de especial gravedad». Cfr. art. 29: «Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas prestarán, en los términos que reglamentariamente se determine, apoyo a los servicios de justicia restaurativa y demás procedimientos de solución extraprocésal que legalmente se establezcan».

Es importante recalcar que el principio de gratuidad de la mediación penal no se encuentra recogido expresamente en los estándares internacionales en la materia, si bien, al encontrarse este proceso dentro de la administración de justicia penal, resulta necesaria la exigencia de su gratuidad. En la Recomendación del Consejo de Europa (99) 9 sobre la mediación en asuntos penales se habla de la generalidad en el acceso al servicio.

En el punto 7 de las Directrices para una mejor aplicación de la Recomendación existente sobre mediación en asuntos penales del Consejo de Europa (R (99)19), la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia se refiere al «relativo alto coste de la mediación» como uno de los factores que puede explicar las diferencias en el desarrollo entre los diferentes países (punto 7). La Comisión recomienda el apoyo financiero de estos programas (punto 10), evaluando su impacto y calidad (punto 14). Sobre el coste de la mediación para los infractores, véase el punto 34.

6 Véase en <http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1824995> (24.03.2015).

para que la ciudadanía pueda resolver los conflictos de manera gratuita, rápida y evitando los procesos judiciales». Se afirmaba que «mediación intrajudicial es una fórmula muy útil y eficaz para racionalizar el uso de los recursos públicos», ya que supone un menor coste económico que afrontar un proceso judicial completo, siendo valiosa, además, para agilizar la administración de justicia.

Según esas fuentes, en 2014: «el 78 por ciento de las mediaciones penales de adultos se resolvieron sin necesidad de celebración de juicio, el 84 % en el caso de penal de menores de edad y el 52,87 % de los casos en el ámbito familiar. El mayor número de intervinientes en los procesos de mediación entre adultos tienen una relación previa de conocimiento (expareja, vecinal, familiar, conocidos, compañeros de piso, amistad, contractual o laboral). El escaso número de asuntos de mediación entre personas que no tienen ninguna relación previa, son por delitos de lesiones ligados a peleas nocturnas y en fiestas significativas del calendario».

Además se indicaba que: «el campo en el que más éxito acumula la mediación intrajudicial es el ámbito de los menores de edad, ya que de los 263 casos cerrados con mediación el 84 % consiguió un acuerdo que evitó el juicio».

1.2. Objeto

El objeto de esta investigación es la evaluación del impacto económico de la mediación penal aplicada a las faltas en Vitoria-Gasteiz, tomando como referencia el año 2013. En el año 2009 se publicó una evaluación externa de su actividad —junto con la de los servicios de Donostia-San Sebastián, Bilbao y Barakaldo—, respecto de todas las infracciones penales tratadas (Varona 2009). Entonces se concluyó con una valoración positiva respecto de todos los indicadores estudiados, si bien no se realizó un estudio de coste-beneficio. Este tipo de análisis se relacionan con la idea de calidad y con los indicadores propuestos por la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, en el seno del Consejo de Europa⁷.

7 Según los últimos datos disponibles de la Comisión Europea (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4575_es.htm), los costes económicos no son objeto de un análisis pormenorizado, sino más bien conjunto y general sobre la justicia (no sólo penal):

Los resultados del cuadro de indicadores se tendrán en cuenta en los actuales análisis específicos por país del Semestre Europeo de 2015 (véanse los últimos informes sobre el Semestre Europeo de 2015, IP/15/4504 y MEMO/15/4511).

Los resultados del cuadro de indicadores también se tienen en cuenta a la hora de decidir las prioridades de financiación al amparo de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos (fondos EIE) en lo que respecta a las reformas de la justicia. Se han creado indicadores especiales para evaluar la eficiencia del apoyo de los fondos EIE... El cuadro de indicadores de la justicia en la UE para 2015 reúne información procedente de distintas fuentes, en particular, los datos facilitados por la Comisión Europea para la Eficacia de la Justicia (CEPEJ) del Consejo de Europa, que recopila información de los Estados miembros. Asimismo, utiliza los datos obtenidos de otras fuentes, por ejemplo, gracias a la estrecha cooperación con la Red Europea de Consejos del Poder Judicial.

Analiza los mismos indicadores que en 2014, aunque aprovecha también algunas fuentes complementarias de información:

- Eficiencia de los sistemas judiciales: indicadores sobre la eficiencia del procedimiento, duración de los procedimientos, tasa de resolución y número de asuntos pendientes.*
- Indicadores de calidad: formación, control y evaluación de las actividades judiciales, recurso a encuestas de satisfacción, presupuesto y recursos humanos.*
- Independencia: el cuadro de indicadores presenta datos sobre la impresión de independencia del sistema judicial según lo previsto por el Foro Económico Mundial (FEM) en su informe anual sobre la competitividad mundial. El cuadro de indicadores de 2015 también ofrece información actualizada sobre las garantías jurídicas presentadas el año pasado y amplía el estudio comparativo sobre la independencia estructural.*

1.3. Objetivos

Son dos los objetivos concretos de la investigación propuesta:

1. Identificación y definición de los indicadores adecuados para valorar o estimar el impacto económico de la mediación penal en el ámbito de estudio delimitado.
2. Comparación de dichos indicadores con los de la justicia penal convencional.

1.4. Interés

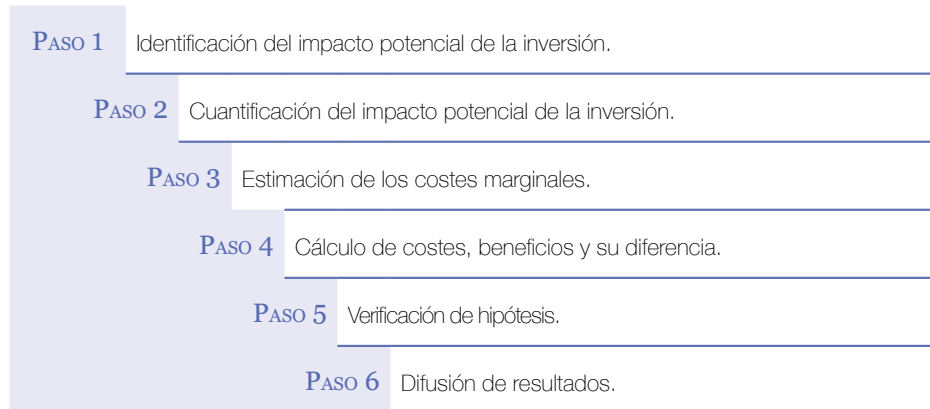
La relevancia de este estudio radica en la escasez de evaluaciones de este tipo en nuestro país en un contexto de exigencia de mayor transparencia y eficiencia. Por otra parte, puede preverse que la reforma del Código penal de 2015 afectará a una mayor derivación de casos respecto de las infracciones conocidas hasta ahora como faltas⁸.

2. Marco teórico y metodológico

Para realizar la cuantificación de costes y beneficios, tangibles o intangibles, se acude a métodos directos o indirectos (Cohen 2000, 281). Al medirlos en términos cuantitativos resulta más fácil compararlos, tal y como proponen Henrichson y Rinaldi (2014) a través de las siguientes seis fases o pasos.

8 Vid. la Ley Orgánica, aprobada por el Congreso el 26 de marzo de 2015, por la que se modifica la LO 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal. Se han suprimido las faltas para pasar, algunas de ellas, a ilícitos administrativos y, otras, a delitos leves. En estos delitos leves –conceptuados como las infracciones de menor gravedad–, según se indica en la Exposición de Motivos, se introduce un criterio de oportunidad que permitirá a los jueces, a petición del Ministerio Fiscal, valorada la escasa entidad del hecho y la falta de interés público, sobreseer estos procedimientos. Se han incluido normas para adaptar la Ley de Enjuiciamiento Criminal de forma que los delitos leves que sustituyen a las faltas penales de más frecuente comisión seguirán sustanciándose conforme al procedimiento previsto para el juicio de faltas en la vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal. Se dice expresamente: «La reforma se completa con una revisión de la regulación del juicio de faltas que contiene la Ley de Enjuiciamiento Criminal, que continuará siendo aplicable a los delitos leves. En el caso de las infracciones de menor gravedad (los delitos leves) existen habitualmente conductas que resultan típicas pero que no tienen una gravedad que justifique la apertura de un proceso y la imposición de una sanción de naturaleza penal, y en cuya sanción penal tampoco existe un verdadero interés público. Para estos casos se introduce, con una orientación que es habitual en el Derecho comparado, un criterio de oportunidad que permitirá a los jueces, a petición del Ministerio Fiscal, valorada la escasa entidad del hecho y la falta de interés público, sobreseer estos procedimientos. Con esta modificación se introduce un instrumento que permite a los jueces y tribunales prescindir de la sanción penal de las conductas de escasisima gravedad, con lo que se consigue una realización efectiva del principio de intervención mínima, que orienta la reforma del Código Penal en este punto; y, al tiempo, se consigue descargar a los tribunales de la tramitación de asuntos menores carentes de verdadera relevancia que congestionan su actividad y reducen los recursos disponibles para el esclarecimiento, persecución y sanción de las conductas realmente graves. Finalmente, con el fin de evitar los problemas de transitoriedad derivados de la aplicación inmediata de los nuevos delitos leves, se han incluido normas para adaptar la vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal. De esta forma, los delitos leves se sustanciarán conforme al procedimiento previsto en el Libro VI de la vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal, que se adecúa a la nueva categoría delictiva, manteniendo los juzgados de instrucción y los juzgados de violencia de género la competencia para el conocimiento y fallo de estos delitos. También se regula la situación transitoria de los juicios de faltas iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley».

Los seis pasos de un estudio de análisis coste-beneficio



FUENTE: HENRICHSON Y RINALDI (2014, 7)

Este estudio no se restringe a un mero análisis cuantitativo de coste-beneficio de carácter actuarial o de gestión presupuestaria, sino que pretende una cartografía más amplia del significado de los costes y la eficiencia en los programas de justicia restaurativa. Ese modo de cartografiar permite incluir voces y actores que no siempre son escuchados, contextualizando su visibilidad.

Dentro de un enfoque teórico interdisciplinar que bebe de la Victimología crítica, del análisis económico y la Criminología positiva, se utiliza una metodología mixta, cuantitativa-cualitativa. Todo ello para estudiar si las necesidades complejas y cambiantes de las personas a quienes se destina el servicio evaluado se encuentran bien recogidas entre sus propios objetivos. En segundo lugar, resulta importante comprobar si se cumplen dichos objetivos y cuáles son los efectos reales en la práctica.

3. Cronograma de la investigación

Recopilación y entrega de los datos solicitados al SMI y a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco para la valoración de los indicadores. Solicitud de datos al CGPJ y al Ministerio de Justicia, en su caso.	JULIO- DICIEMBRE 2014
Revisión bibliográfica sobre la identificación de indicadores. Elaboración y administración de los cuestionarios vía telefónica.	OCTUBRE 2014- FEBRERO 2015
Análisis de los datos.	FEBRERO- MARZO 2015
Redacción del informe final.	ABRIL 2015

Este estudio ha sido financiado por la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco y encargado al IRSE Araba-Álava.

4. Estructura del informe final

Tras estas primeras palabras introductorias, se consideran los resultados y la metodología de estudios similares en el ámbito comparado e interno. A continuación se detalla la metodología del estudio realizado en el SMI de Araba/Álava, describiendo las variables o categorías analizadas para, después, presentar y analizar los resultados obtenidos, llegando así a unas conclusiones y recomendaciones finales. Para una mayor profundización, puede consultarse la bibliografía final. El texto termina con unos anexos de particular interés para futuros investigadores en la materia ya que en ellos se recopilan los diversos protocolos de recogida de datos utilizados, además de otros documentos relativos a las recomendaciones.

5. Agradecimientos

Este estudio no hubiera sido posible sin la confianza y la colaboración en el trabajo de campo del personal del Servicio de Mediación Intrajudicial de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco de Álava y, en general, de los Juzgados de Instrucción de Vitoria-Gasteiz. Asimismo agradecemos el apoyo de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, así como la ayuda prestada por Ana Carrascosa, Magistrada y Letrada del Consejo General del Poder Judicial.

Por otra parte, la realización de esta investigación ha contado con el apoyo de la infraestructura de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Vitoria-Gasteiz y el Instituto Vasco de Criminología, ambos de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

Finalmente, gracias a las más de doscientas personas anónimas, denunciantes y/o denunciadas, que quisieron responder a nuestro cuestionario telefónico e ilustrarnos sobre aspectos que suelen pasar desapercibidos en los trabajos estrictamente teóricos.

II. CONTEXTUALIZACIÓN: LOS ESTUDIOS COSTO-BENEFICIO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PENAL

Este estudio ofrece una fundamentación conceptual y metodológica para entender los costes y beneficios, o de una manera global el impacto, de la mediación penal en las faltas. Los conceptos constituyen la llave entre el estudio analítico y empírico, de ahí su importancia (Liebling 2012, 3). Por ello, más allá de costes y beneficios podríamos hablar de «impacto».

1. Estudios sobre el costo-beneficio y costo-eficiencia de las respuestas penales

El análisis costo-eficiencia pretende ir más allá del análisis costo-beneficio manejando la complejidad de los factores no monetarios para determinar si los costos de una actividad o programa se justifican por sus resultados en términos de eficiencia. En el análisis costo-eficiencia se estiman los insumos⁹ y los resultados en términos cuantitativos, monetarios y no monetarios. El diseño de estos estudios fue introducido por los economistas como un método para evaluar si las decisiones que se toman en determinadas políticas o campos incrementan el bienestar social (Moohr 2005, 785). Tras identificar los costes como consecuencias negativas y los beneficios como consecuencias positivas, se les asigna un valor (económico) y se compara su diferencia para determinar si esa acción que se evalúa resulta adecuada, inefectiva o contraproducente.

Desde la década de los ochenta diversas agencias federales de los Estados Unidos requirieron el desarrollo de análisis sobre los beneficios y los costes de diversas políticas públicas (Cohen, s.f.). En el marco de la Criminología el interés por estimar los costes de la delincuencia y la justicia penal comenzó más tarde, aunque también en el ámbito estadounidense —desde la óptica del análisis económico del delito—, bajo el objetivo de medir su impacto económico en comparación con otros problemas sociales (Gray 1979; Shapiro 1999; Chalfin 2013). Si bien, en un primer momento, los estudios se centraron en el impacto económico de los delitos convencionales, y después de cuello blanco (Levi *et al.* 2013), más tarde se comenzaron a realizar investigaciones sobre las consecuencias económicas de las políticas y programas destinados a las diversas tipologías delictivas (Montero y Torres 1998)¹⁰.

9 Adaptamos aquí este concepto económico en el sentido de recursos utilizados para lograr los objetivos de un programa de justicia restaurativa. Dada la especificidad de algunos de esos recursos (competencia mediadora, por ejemplo), el valor social de los mismos aumenta.

10 Con un interés creciente en la evaluación económica del uso de diversas tecnologías, ofrecidas por empresas privadas, en relación con el control telemático como alternativa a la prisión o como medida complementaria (Morales 2013, 447).

El análisis coste-beneficio (ACB) se define como una herramienta económica para comparar los costes y beneficios de una inversión a medio-largo plazo (Farrow y Zerbe 2013; Downey y Roman 2014)¹¹. En la actualidad resulta muy importante en el ámbito anglosajón donde el ahorro en determinados costes de la justicia penal (como puede ser el encarcelamiento) se está reinvertiendo en programas evaluados positivamente en términos de prevención de la delincuencia y fomento de la reinserción social (Fox, Albertson y Wong 2013).

En esta investigación nos interesa, de forma particular, la estimación de los costes en relación con la eficacia y eficiencia de las distintas respuestas a la delincuencia y la victimización. En todo caso, la cuestión central reside en identificar y determinar cómo se miden esos costes y beneficios, cuestión que plantea numerosos problemas teóricos y metodológicos aún sin resolver (Cohen 2000; Cohen 2005; Cohen y Bowles 2010). Ello es así porque su estimación tiene una relación estrecha con los objetivos o fines, teóricos y prácticos, que persigue el Derecho penal (Czybanski 2008).

Una vez identificados los costes y los beneficios de diferente naturaleza (tangibles o intangibles) (Brand y Price 2001), debemos preguntarnos sobre las fuentes que permiten acceder a la información para estimarlos, generalmente encuestas específicas (fuentes primarias) y datos de las instituciones (fuentes secundarias). Este estudio plantea el reto de centrarse en los costes y beneficios intangibles del programa de justicia restaurativa observado. Dentro de esos intangibles se encuentran el bienestar de las partes, su protagonismo, la reducción del estrés o nerviosismo ante un juicio, la pacificación de las relaciones, la prevención de futuros conflictos, la reparación simbólica, la asunción de responsabilidad activa, la confianza en la justicia y las instituciones en general, etcétera. Todos ellos podrían agruparse dentro de los conceptos de minoración de la victimización secundaria. En nuestra investigación, estos aspectos son medidos fundamentalmente a través de cuestionarios a una muestra de personas participantes en el programa restaurativo analizado.

Como ya se ha indicado al principio de este epígrafe, la diferencia entre los estudios costo-beneficio y los estudios sobre el coste-eficiencia es que en estos últimos no es necesario monetizar los beneficios, aunque sí se haga en general con los costes¹². En todo caso, se valoran indicadores de resultados que permitan comparar programas. En este tipo de estudio, el investigador debe fijarse en la existencia de objetivos comunes de cara a la comparación. En el supuesto de la justicia restaurativa, ésta comparte con la justicia clásica o convencional algunos objetivos básicos (sobre el eje de la idea de justicia y la gestión de conflictos), pero no todos.

Autores como Kelman (1981) se han referido a los problemas éticos que presenta la medición económica de valores como la seguridad y que podríamos extender a otros como la reparación, la reinserción, la pacificación de las relaciones, etc. En opinión del autor citado, debemos ir más allá de la asunción de que la eficacia económica es la máxima meta por encima de la igualdad o la justicia. En todo caso, Cohen (2002, 280) entiende que el valor de estos estudios sobre coste-eficiencia reside en su carácter complementario con otros enfoques para evaluar programas y políticas en la justicia penal. En este trabajo se combina el enfoque coste-beneficio y coste-eficiencia y se reconocen las limitaciones existentes en esta metodología que debe completarse con otras.

Como ya ha sido indicado, bajo un cierto modelo de causalidad con toda la complejidad que presenta, las modalidades de costes y beneficios podrían clasificarse en dos grandes grupos: tangibles e intangibles. En general los

11 Véase el portal de la Sociedad Internacional para el Análisis Beneficio-Coste (<http://benefitcostanalysis.org/>).

12 Diferenciando los costes sociales de los costes externos, lo cual puede presentar dificultades en algunas modalidades delictivas. Los costes sociales son la suma de los costes internos y externos que reducen el bienestar agregado de la sociedad (Cohen 2000, 272). En todo caso, deben identificarse qué instituciones o personas soportan dichos costes (o, en su caso, resultan más beneficiadas). Por otra parte, el coste marginal de un programa restaurativo se define por la relación entre los costes sociales totales y la cantidad de resultados restaurativos obtenidos, con evidente dificultad para su identificación y conceptualización.

costes y beneficios tangibles resultan más fáciles de monetarizar, acudiendo a métodos directos. Los intangibles se refieren a bienes que no suelen adquirirse en mercados públicos o privados, como es el caso de la confianza en las instituciones, la percepción de seguridad o la pacificación de las partes.

2. El análisis costo-beneficio-eficiencia enfocado en los programas restaurativos

Aunque existen diferentes investigaciones que han constatado el ahorro en costes —particularmente temporales— de la mediación en diferentes ámbitos jurisdiccionales (como el civil, mercantil, etc.), en diversos países anglosajones y europeos (De Palo, Feasley y Orecchini 2011; Ayuso y Guillén 2009, 203), son escasos los estudios sobre su impacto económico en el ámbito de la justicia penal¹³.

Umbreit desarrolló las primeras evaluaciones de los programas de reconciliación víctima-ofensor (VORP) en la década de los ochenta (Umbreit *et al.* 1994), centrándose en el impacto positivo sobre las víctimas (en términos de participación, seguridad y reparación/justicia) e infractores (en términos de responsabilización activa, reinserción y no estigmatización) (Lauritsen s. f.; Braithwaite 2014; Weitekamp y Kerner 2003; Von Hirsch, *et al.* 2003; Sherman y Strang 2007; Bazemore y Schiff 2005; Varona 2008; Varona 2009). La extensión de los programas a escala global (Düinkel 2015) confirma que son muchos los beneficios de los programas restaurativos en diferentes sociedades y culturas jurídicas.

En la investigación de meta-análisis de Latimer, Dowden y Muise (2005), en el ámbito canadiense, se sintetizan los análisis existentes sobre la eficacia de la justicia restaurativa, indicando los problemas metodológicos para su evaluación¹⁴. Paralelamente, el concepto de «eficiencia radical» puede resultar útil en cuanto que no se centra sólo en la mejora de los servicios, sino en la creación de otros diferentes, con resultados más adecuados para las personas a las que se destinan, según se pone de relieve en diversos estudios realizados en el ámbito anglosajón (NESTA 2010). También se indica en ellos que el marco y las formas de pensamiento que generan la eficiencia radical pueden promoverse.

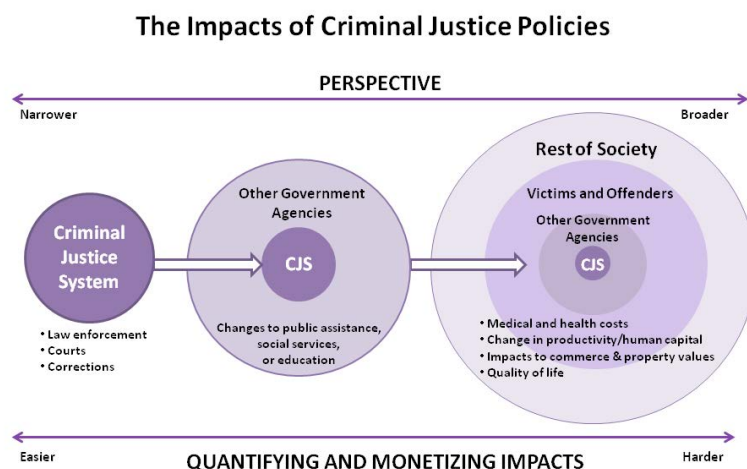
En la tesis de Alberto Olalde (2015, 446) sobre justicia restaurativa se pone de relieve los diferentes modelos de mediación: «El modelo de trabajo social con casos, se desarrolla a la luz de los diarios de intervención estudiados sobre las siguientes fases: proporcionar información, obtener la participación voluntaria, evaluar la adecuación del caso, establecer la relación (seguridad, confianza y clima) y en su caso, la alianza terapéutica, y por último preparar para la confrontación. Queda relegado un modelo de mediación pura (Highton, Álvarez, y Gregorio, 1998), que privilegia la eficiencia y efectividad a través de un número mayor de acuerdos».

Por todo ello urge la necesidad de marcos conceptuales comunes de entendimiento y metodologías mixtas e interdisciplinarias para abordar la inconmensurabilidad de algunos indicadores de la actividad de la justicia penal en general (Contini, Mohr y Velicogna 2014). En todo caso, como expresa el siguiente cuadro, a medida que ampliamos la perspectiva, se hace más difícil la cuantificación ya que los ámbitos (justicia, servicios sociales, sanitarios, comunidad, sociedad...) y personas (víctimas, personas acusadas/condenadas/procesadas, familiares,

13 Puede advertirse la presión para medir la eficiencia de los programas de prevención, intervención, reinserción y reparación relacionados con la delincuencia y la victimización, diseñándose progresivamente herramientas en línea que permitan establecer un ranking. Cfr., en los EE. UU, <https://www.crimesolutions.gov/about.aspx#3> y, en el Reino Unido, http://whatworks.college.police.uk/toolkit/Pages/Toolkit.aspx?dm_i=EW6,39IUR,1W03XB,BOOAN,1.

14 Sobre los círculos, véase Weitekamp (2013), si bien las consideraciones sobre su evaluación no pivotan en el enfoque coste-beneficio.

profesionales...) afectados se van extendiendo en círculos concéntricos interconectados.



Un buen ejemplo de enfoques más amplios es el estudio de Quigley, Martynowicz y Gardner (2014) sobre un proyecto restaurativo con menores en Limerick (Irlanda). En él se ha utilizado un análisis de rentabilidad social de la inversión (*Social Return on Investment Analysis*, SROI). Así se ha calculado que cada euro invertido en el proyecto revierte en 2,80 euros en valor social, con un alto beneficio, en particular, para la comunidad y las víctimas¹⁵.

Según otro estudio del Reino Unido, con base en las investigaciones de la profesora Joanna Shapland, la justicia restaurativa puede ahorrar aproximadamente 12 euros por cada euro gastado en sus programas, considerando especialmente la reducción de la reincidencia (Rosetti y Cumbo 2010, 29; Restorative Justice Consortium 2010, 4)¹⁶. En el ámbito noruego se calcula que una intervención de justicia restaurativa supone un gasto de alrededor de 695 euros/año frente a una intervención institucional clásica (prisión/internamiento) que costaría alrededor de 463.680 euros/año (Naciones Unidas 2013, 33).

La metodología SROI se basa en una investigación participativa con todos los actores concernidos en los programas, quienes ayudan a identificar cuáles son los cambios positivos y negativos experimentados. Para poder medir en términos económicos valores como el aumento de la autoestima, se consideran esas experiencias y, en su caso, estimaciones del coste de una terapia que la refuerce. Estos cálculos y estimaciones deben hacerse con total transparencia y rigor metodológico, con un triple enfoque:

- a) desechando variables que no sean importantes por no afectar sustancialmente al proceso;

15 Véase, en este sentido, el proyecto conjunto del investigador Antony Pemberton, del Instituto de Victimología Intervict (Tilburg, Países Bajos) y el experto holandés en análisis de costes y beneficios sociales, Karl Koopmans.

16 Sobre el ahorro que suponen los programas restaurativos en la jurisdicción de menores en Inglaterra y Gales, véanse Barrow Cadbury Trust (2009). Sobre este mismo punto en el Reino Unido, aplicado a los Círculos de Apoyo y Responsabilidad (CoSA), los cuales contienen algunos principios restaurativos para la reinserción de los delincuentes sexuales con cierto nivel de riesgo de reincidencia, véanse Elliott y Beech (2012). Estos autores concluyen que los círculos suponen un ahorro de hasta 32.864 euros, que podría ser mayor considerando otros beneficios generales para la sociedad. Sobre la especificación de estos beneficios sociales para los programas restaurativos en general, vid. Naciones Unidas (2013, 32).

- b) estudiando qué otros factores producen cambios o pueden impactar en los resultados obtenidos, además del programa; y
- c) considerando la sostenibilidad de esos resultados a lo largo del tiempo.

Finalmente, otro valor interesante que se mide en este tipo de estudios es la cooperación y la confianza interinstitucional para conseguir los objetivos propuestos.

III. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO REALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA DEL GOBIERNO VASCO DE ÁLAVA

1. Identificación de indicadores

Hemos trabajado con un diseño de investigación no experimental (Matthies 2014, 9). Estamos ante una investigación de carácter criminológico y no meramente económico, de manera que, tras una revisión bibliográfica de las fuentes especializadas, en este apartado identificaremos indicadores en que se tengan en cuenta elementos relevantes respecto del coste de los procesos judiciales, pero también de los más específicos referidos a la victimización, la criminalidad y la prevención.

Sin perjuicio de una mayor precisión de sus múltiples dimensiones, en la tabla siguiente destacamos los indicadores seleccionados y las fuentes para su valoración. De esta forma, el equipo de investigación colaboró con la entidad promotora del estudio, IRSE Araba-Álava, para obtener los datos requeridos según esta propuesta inicial, en cuya ejecución final hubo algunas modulaciones según se señalará en el capítulo IV.

INDICADOR*	FUENTES PARA OBTENER LOS DATOS REQUERIDOS PARA SU VALORACIÓN(SIEMPRE REFERIDOS A TODA ÁLAVA EN 2013)
<p>1. Procedimientos de faltas[†] en situación de archivo en el año 2013, desagregando por naturaleza del tipo penal y clase de resolución judicial (sobreseimiento/archivo provisional, archivo definitivo y sentencia)[‡].</p> <p>1a. Número de faltas finalizadas sin derivación de los autos al SMI, desagregando por tipo penal y clase de resolución judicial en virtud de la cual se finaliza el proceso (sobreseimiento/archivo provisional, archivo definitivo o sentencia).</p> <p>1b. Número de faltas finalizadas con proceso restaurativo, desagregando por tipo penal y clase de resolución judicial derivada del acuerdo restaurativo.</p>	<p>Memorias judiciales u otros documentos judiciales (incluyendo las memorias de los servicios de mediación) o estadísticos en que puedan desglosarse estos datos.</p>
<p>2. Valoración económica de los procesos (incluyendo tiempos y costes horarios) hemos valorado el coste económico de los procesos (que incluye tiempos y costes horarios).</p> <p>2a. Valoración económica del proceso clásico en los juzgados de instrucción, desglosada por conceptos (diferenciando los distintos profesionales que intervienen[§]) y la posible ejecución penal de su fallo, en caso de resultar sentencia condenatoria[¶].</p> <p>2b. Valoración económica de la articulación de un proceso restaurativo y el posterior encaje penal, en su caso, del acuerdo restaurativo alcanzado, desglosando si requiere o no seguimiento del acuerdo.</p>	<p>Memorias judiciales, económicas y estadísticas de los juzgados y servicios de mediación. Datos del Ministerio de Justicia y de la Viceconsejería de Justicia del Gobierno Vasco. Protocolos de actuación.</p> <p>Partida presupuestaria en el año de referencia destinada a la gestión del SMI, desglosada por conceptos, diferenciando los distintos profesionales que intervienen.</p> <p>Datos de los propios profesionales que colaboren con el estudio de forma anónima y confidencial.</p>
<p>3. Satisfacción de las personas denunciadas y denunciadas con el proceso.</p> <p>3a. Satisfacción de las personas denunciadas y denunciadas con el proceso convencional en términos de justicia procedimental, en los mismos términos. Número de personas atendidas.</p> <p>3b. Satisfacción en términos de participación o justicia procedimental de las personas denunciadas y denunciadas con el proceso de mediación. Número de personas atendidas.</p>	<p>Encuestas de satisfacción, memorias judiciales u otros documentos judiciales o estadísticos y entrevistas o cuestionarios electrónicos con una muestra de personas denunciadas y/o denunciadas, diferenciando ambas vías.</p>
<p>4. Efectos pacificadores y/o preventivos de un proceso convencional.</p> <p>4a. Efectos pacificadores y/o preventivos de un proceso convencional.</p> <p>4b. Efectos preventivos de una mediación penal o proceso restaurativo.</p>	<p>Documentos judiciales sobre reincidencia u otra implicación en un proceso penal en 2013 y parte de 2014 (en su caso, muestra aleatoria representativa en función del tipo delictivo). Posibilidad de realizar entrevistas a las partes a través de una muestra.</p>

2. Disponibilidad de acceso a los datos requeridos para su valoración

Para obtener los **indicadores 1 y 2** se solicitó la colaboración del SMI de Araba/Álava, utilizándose fuentes secundarias¹⁷. Debe recalarse que se trata de realizar una estimación general del valor monetario de costes y beneficios, sin perjuicio, de las posibles matizaciones y bifurcaciones, a lo largo del proceso penal, que configuran la especificidad de cada caso. Nuestro objetivo es simplificar para entender y explicar, sin perder el rigor científico, por lo que conviene detenerse en la metodología empleada y sus limitaciones.

Debe señalarse que la práctica forense es diversa en función de la naturaleza y las circunstancias de los hechos denunciados. La mayor parte de los procedimientos suelen archivar por autor desconocido (sobreseimiento provisional) y, en menor medida, por no constituir los hechos denunciados infracción penal alguna (sobreseimiento libre). En aquellos casos en que se admite a trámite la denuncia interpuesta o el atestado recibido, será habitual practicar siquiera una mínima instrucción o investigación. Salvo casos claramente constitutivos de faltas (en injurias, amenazas, coacciones, incumplimiento de obligaciones familiares o con resultados lesivos previsibles), es probable que el resto se incoen como diligencias previas, solicitando a la clínica médico forense o al servicio de peritaciones que evalúen los daños personales o materiales causados. Tras varias gestiones, a la vista del posterior informe de estas instancias, se determinará la calificación de los hechos como faltas o delitos.

No obstante lo anterior, la práctica de los expedientes de faltas derivados al SMI varía por dos razones fundamentalmente:

- a) La naturaleza mayoritaria de los hechos denunciados derivados (injurias, amenazas, coacciones, incumplimiento de obligaciones familiares...), que no requieren instrucción.
- b) El interés judicial por posibilitar el archivo de las actuaciones, tras la consecución de un acuerdo restaurativo. De tal manera que, aun habiéndose causado daños (personales o materiales) que podrían requerir su determinación (enviando un oficio a los servicios antes mencionados), la derivación al SMI constituye la primera diligencia practicada, al objeto que, ante un eventual acuerdo, la falta de pruebas facilite el visto bueno del Ministerio Fiscal a la hora de archivar la causa (sobreseimiento provisional, archivo definitivo o, incluso, sentencia absolutoria).

Como se refleja en los diagramas de flujo del siguiente capítulo, siempre con el asesoramiento y el consenso del SMI a lo largo del diseño, ejecución y análisis de la investigación, se escogieron los modelos de procesos derivados que, por su entidad y representatividad en la práctica forense, merecía la pena medir. Además, debe considerarse la simplificación del proceso de mediación —en su encaje con el proceso penal— que se realiza en Araba/Álava respecto de los diagramas de flujo generados.

Finalmente, hemos considerado necesario incluir la fase de ejecución que, en muchos casos, resulta bastante más larga y laboriosa que la de tramitación. Una causa judicial tramitada de manera clásica requerirá de ese esfuerzo, mientras que una causa con acuerdo de mediación —aunque pueda requerir supervisión de dicho acuerdo— habrá terminado con sentencia absolutoria o con auto de archivo, lo cual supone un ahorro de costes judiciales.

Para poder medir los **indicadores 3 y 4** se realizó una selección de una muestra de víctimas e infractores parti-

17 Entre ellas, por ejemplo, para la estimación de los tiempos empleados en las diferentes fases de un proceso restaurativo se consideraron el trabajo de campo del propio SMI de Araba/Álava y los datos de otros estudios en el SMI de Barakaldo (Olalde 2015), siempre valorando la opinión del SMI.

participantes en mediaciones en el año 2013¹⁸, independientemente de su resultado. Estos indicadores constituyen unidades de análisis más difícil de observar o constatar que los anteriores ya que se corresponden con aspectos subjetivos y sociales más intangibles¹⁹.

Teniendo en cuenta que estamos ante un universo de estudio que es una población finita (306 sujetos), con un error menor del 3%, para $pq = 50 * 50$, con nivel de confianza del 95%, hemos calculado una muestra representativa compuesta por 238 sujetos.

Para poder obtener el consentimiento informado de las personas que compusieron la muestra, el SMI llamó a todo el universo de participantes en el periodo de estudio y nos facilitó el número de teléfono de aquellas personas que accedieron a participar²⁰, llegando al número de nuestra muestra —debe considerarse que muchas personas no pudieron ser localizadas o que otras no accedieron a ser entrevistadas cuando el IRSE realizó el contacto inicial²¹—.

Se elaboró un cuestionario en Access para ser administrado vía telefónica²². El objetivo de dicho cuestionario es valorar algunos efectos de los procesos restaurativos: preventivos, pacificadores y de incremento de la confianza en la administración de justicia de la mediación penal (prevención de futuros conflictos, efectos multiplicadores, recuerdos positivos sobre la experiencia y la administración de justicia...). Respecto de los efectos preventivos, esta investigación no pretendía valorar la reincidencia de forma específica²³.

En total, entre octubre de 2014 y marzo de 2015, pudimos entrevistar a 225 personas (sobre la muestra representativa de 238), resultando válidos 222 cuestionarios. Trece personas resultaron ilocalizables²⁴ y tres no quisieron responder al total de las preguntas.

A medida que se desarrollaba el trabajo de campo comprobamos un hecho interesante, desde el punto de vista criminológico y victimológico, relativo a las divergencias de percepción de los propios entrevistados sobre su rol (denunciante-víctima/denunciado) e incluso sobre el tipo de infracción sufrida/denunciada, el tipo de mediación realizada y el acuerdo conseguido, en su caso. Las razones de estas divergencias pueden ser múltiples y serán analizadas posteriormente, pero cabe destacar, entre otras:

- a) el no entendimiento o comprensión de los términos de la denuncia, el proceso de mediación y la resolución

18 Se entiende que han participado si las dos partes, tras ser contactadas e informadas, firman el consentimiento informado para iniciar un proceso de mediación. En caso de que demoren o rectifiquen su decisión y al final no deseen participar, no constarían como participantes en un proceso restaurativo.

19 Cfr., sobre la mediación de diversos factores que componen el compromiso cívico o capital social, Prewitt, Mackie y Habermann (2014). Cfr., en relación con el modelo bienestarista, Gelissen, van Oorschot y Finsveen (2012).

20 Convendría señalar que estas llamadas han supuesto una enorme tarea para el SMI, dado que el contacto de la persona mediadora con las personas intervinientes ha generado conversaciones, reencuentros, dudas, curiosidades, etc. que alargaban el tiempo de una llamada prevista sólo para recabar su consentimiento para ser contactados.

21 Por ello, de un mismo expediente, puede haberse entrevistado a una sola de las partes.

22 Véase en anexo.

23 Hemos encontrado excepcionalmente casos de personas que han acudido a procesos de mediación en diferentes años o diferentes causas, particularmente en conflictos familiares o de vecinos, en ocasiones, con diferente rol.

24 O, en su caso, fallecidos. La inmensa mayoría de los números de contacto correspondieron a móviles por lo que la ilocalización se reduce, si bien algunas personas pueden no atender a números de teléfonos desconocidos. Se realizaron al menos seis intentos de llamadas, en diferentes días y franjas horarias.

judicial.

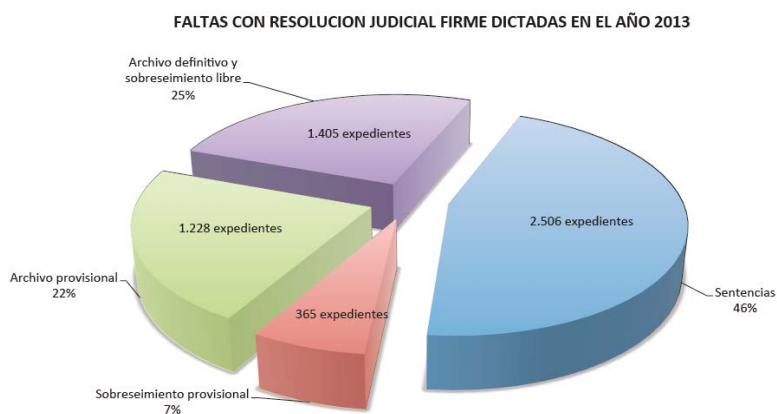
- b) las dificultades para recordar ante el paso del tiempo ya que el proceso restaurativo estudiado se produjo en 2013.
- c) los sentimientos de vergüenza que impide a algunas personas reconocer que fueron denunciados o la necesidad de dar su versión de los hechos, generalmente asociada a restarles importancia o gravedad. Esta explicación chocaría de algún modo con los propios objetivos de un proceso restaurativo, pero resulta sumamente relevante a escala longitudinal.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1. Estudio cuantitativo (indicadores 1-2)

1.1. Indicador 1: número de faltas derivadas al SMI de Araba/Álava en el 2013

FALTAS CON RESOLUCIÓN JUDICIAL FIRME DICTADAS EN EL 2013
EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ARABA/ÁLAVA



	AUTOS					SENTENCIAS	AUTOS	TOTAL
	SENTENCIAS	SOBRESEIMIENTO PROVISIONAL	ARCHIVO PROVISIONAL	ARCHIVO DEFINITIVO Y SOBRESSEIMIENTO LIBRE	AUTOS			
INSTRUCCIÓN 1-VITORIA-GASTEIZ	664	35	353	63	451	664	451	1.115
INSTRUCCIÓN 2-VITORIA-GASTEIZ	620	43	191	859	1093	620	1.093	1.713
INSTRUCCIÓN 3-VITORIA-GASTEIZ	504	236	396	228	860	504	860	1.364
INSTRUCCIÓN 4-VITORIA-GASTEIZ	559	51	288	136	475	559	475	1.034
INSTANCIA E INSTRUCCIÓN 1-AMURRIO	67	0	0	50	50	67	50	117
INSTANCIA E INSTRUCCIÓN 1-AMURRIO	92	0	0	69	69	92	69	161
TOTAL	2.506	365	1.228	1.405	2.998	2.506	2.998	5.504

FUENTE DE INFORMACIÓN: IRSE - TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

* Los indicadores serán cuantificados o estimados en términos de costes y/o beneficios (materiales e inmateriales).

† Para conducir una investigación más exhaustiva hemos distinguido tres categorías:

1. Número de CAUSAS por faltas instruidas por los Juzgados de Instrucción de Araba durante el año 2013 que fueron DERIVADAS al SMI de Araba/Álava
 - a. CON DESARROLLO DE PROCESO RESTAURATIVO.
 - i. Con resultado de acuerdo: Contabilizar las causas; contabilizar el número de tipos penales implicados en las mismas; analizar la naturaleza de los tipos penales y; analizar la resolución judicial acordada en la causa tras el acuerdo restaurativo alcanzado entre las partes (sobreseimiento/archivo provisional; archivo/sobreseimiento definitivo/libre; sentencia absolutoria/condenatoria).
 - ii. Sin resultado de acuerdo: Contabilizar las causas; contabilizar el número de tipos penales implicados en las mismas; analizar la naturaleza de los tipos penales implicados y; en su caso, las razones de no inicio o no acuerdo.
 - b. SIN DESARROLLO PROCESO RESTAURATIVO (no inicio): Contabilizar las causas; contabilizar el número de tipos penales implicados en las mismas y; analizar la naturaleza de los tipos penales.
2. Número de CAUSAS por faltas instruidas por los Juzgados de Instrucción de Araba-Álava durante el año 2013 que NO fueron DERIVADAS al SMI de Araba/Álava: Contabilizar las causas; contabilizar el número de tipos penales implicados en las mismas y; analizar la naturaleza de los tipos penales.

‡ En todo este apartado nos referimos únicamente a los casos resueltos en el año de referencia (2013), no a los casos incoados.

§ Considerando que los profesionales que ocupan el mismo puesto cobran lo mismo, si bien las cantidades variables de la retribución de algunos de ellos resultan fundamentales para determinar su sueldo individual. En la retribución de algunos profesionales deben diferenciarse las cantidades fijas (salario, antigüedad, complemento de destino y/o específico) y las variables (por objetivos), así como las especiales (guardias, servicios extraordinarios, sustituciones). Adicionalmente deben tenerse en cuenta los datos relativos a la cotización a la Seguridad Social. Después de indagar en la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015 y en la normativa específica (Ley 15/2003, de 26 de mayo, reguladora del régimen retributivo de las carreras judicial y fiscal; Real Decreto 431/2004, de 12 de marzo, por el que se regulan las retribuciones previstas en la disposición transitoria tercera de la Ley 15/2003, de 26 de mayo, reguladora del régimen retributivo de las carreras judicial y fiscal; Acuerdo de 15 de septiembre de 2005, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el que se aprueba el Reglamento 1/2005, de los aspectos accesorios de las actuaciones judiciales), para conocer los salarios de los profesionales, se tramitó una solicitud de acceso a la información pública del portal de transparencia de la web del CGPJ y se realizaron diferentes gestiones con los contactos en el Ministerio de Justicia. Estos intentos resultaron infructuosos. Finalmente fueron los contactos en el SMI los que proporcionaron la información utilizada.

¶ La duración de los asuntos penales en los juzgados de primera instancia e instrucción en España no supera los dos meses, según la estimación de García y Díez Ripollés (2013, 210), a partir de datos del Consejo General del Poder Judicial.

FALTAS QUE PONEN FIN AL PROCEDIMIENTO JUDICIAL EN EL 2013 EN EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DE ARABA/ÁLAVA

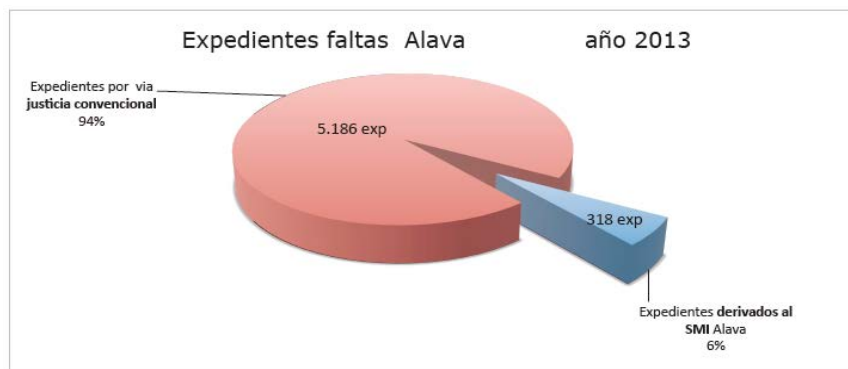


Gráfico 1

Año de referencia: 2013 Ambito geografico: Vitoria-Gasteiz Fuente:IRSE

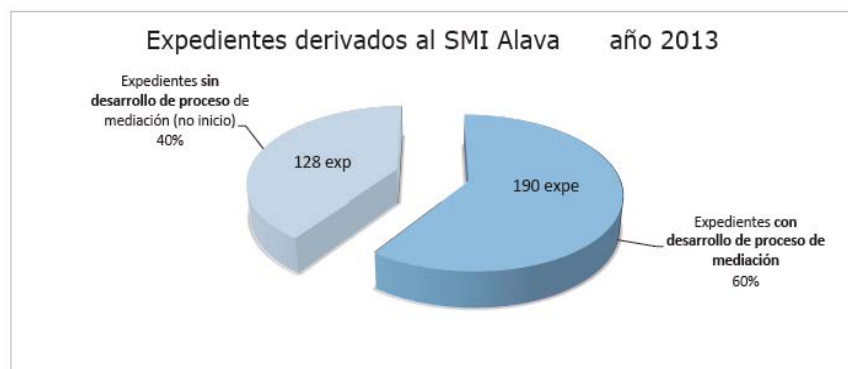


Gráfico 2

Año de referencia: 2013 Ambito geografico: Vitoria-Gasteiz Fuente:IRSE

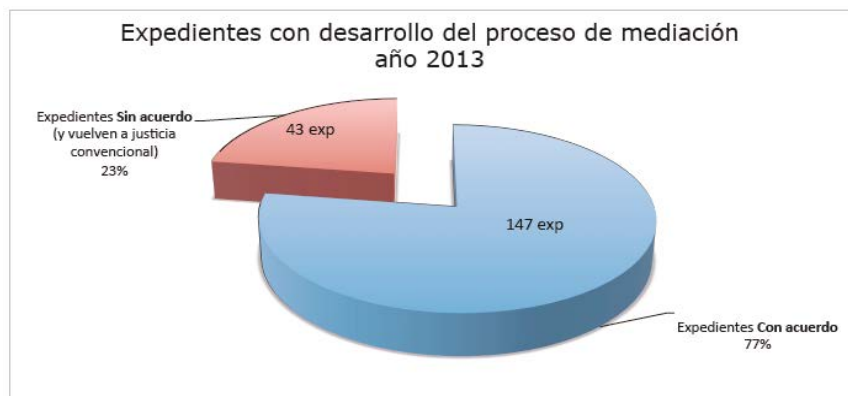


Gráfico 3

Año de referencia: 2013 Ambito geografico: Vitoria-Gasteiz Fuente:IRSE



1.2. Indicador 2: valoración económica coste/tiempo del proceso

La metodología empleada consiste en hacer el seguimiento de una falta (el elemento a evaluar) desde que se registra en el juzgado hasta que se cierra el expediente. Una vez establecido el recorrido se procede a la valoración económica de todas las acciones que se realizan a lo largo del proceso.

Paso 1. Identificar el recorrido de una falta

El primer paso consiste en hacer el seguimiento de una falta (el elemento a evaluar) desde que se registra en el juzgado hasta que se cierra el expediente.

Para ello hemos rastreado todos los caminos posibles que pueden seguir una falta desde su registro hasta su cierre.

El resultado del primer paso se puede consultar en los diagramas de proceso:

- Proceso de mediación completo.
- Proceso de justicia convencional.

En el proceso de mediación completo se observa que las faltas pueden tomar hasta 8 vías de ejecución diferentes. Para el proyecto de investigación que nos ocupa, solo vamos a evaluar económicamente los procesos 1a, 1b, 2, 3a, 3b.

- **PROCESO 1a:** auto de incoación de diligencias previas, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y su resolución es archivo definitivo /sobreseimiento.
- **PROCESO 1b:** auto de incoación de diligencias previas, se deriva a mediación, se llega a acuerdo, se transforma en juicio de faltas, se convoca vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.
- **PROCESO 2:** auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. No hay suspensión de la tramitación: se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.
- **PROCESO 3a:** auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. Hay suspensión de la

tramitación: se deriva a mediación, se llega a acuerdo y su resolución es archivo definitivo /sobreseimiento.

- **PROCESO 3b:** auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. Hay suspensión de la tramitación: se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.

En el proceso justicia convencional nos interesa evaluar los dos procesos que aparecen en el diagrama de flujo (*Flow Chart*, ver Anexos).

- **PROCESO 1:** auto de incoación de Diligencias previas, realización de las diligencias ordenadas en el auto de incoación y finalmente se transforma en juicio de falta.
- **PROCESO 2:** auto declarando juicio de faltas y señalamiento de juicio.

Paso 2. Valoración económica de cada proceso

El segundo paso consiste en evaluar cada una de las acciones que se realizan.

Para ello, las variables que se han utilizado han sido:

- Tiempo: tiempo empleado en cada acción.
- Recursos personales: profesionales que intervienen en cada acción, identificando su rango.
- Coste horario: coste horario de cada una de las personas profesionales que intervienen.

Se han obviado otras variables como coste de instalaciones, o mantenimiento de edificios por considerar que distorsionarían el resultado.

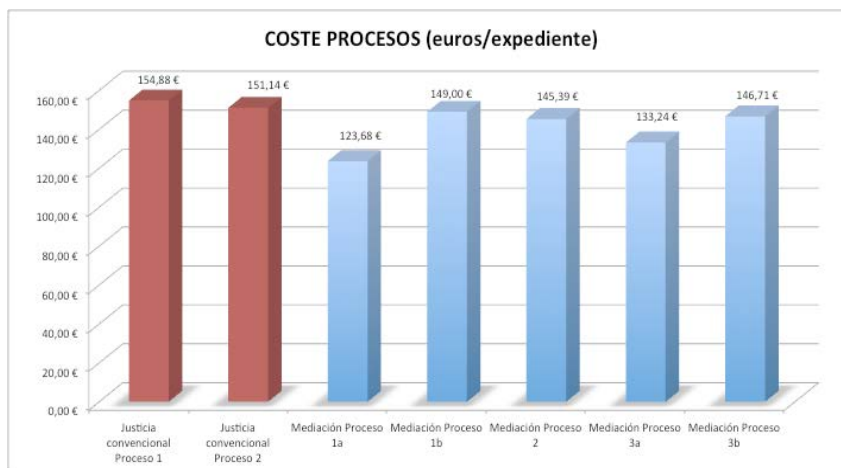
El detalle de los resultados de este segundo paso se recoge en las tablas siguientes:

- Valoración económica proceso justicia convencional.
- Valoración económica proceso mediación completo. Procesos 1a y 1b.
- Valoración económica proceso mediación completo. Proceso 2.
- Valoración económica proceso mediación completo. Procesos 3a y 3b.

A continuación se exponen los resultados del estudio (Véase en Anexos las herramientas utilizadas).

PROCESOS DE JUSTICIA CONVENCIONAL	EUROS/ EXPEDIENTE
PROCESO 1: auto de incoación de Diligencias previas, realización de las diligencias ordenadas en el auto de incoación y finalmente se transforma en juicio de falta.	154,88 €
PROCESO 2: auto declarando juicio de faltas y señalamiento de juicio.	151,14 €

PROCESO DE MEDIACION	EUROS/ EXPEDIENTE
PROCESO 1a: auto de incoación de diligencias previas, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y su resolución es archivo definitivo / sobreseimiento.	123,68 €
PROCESO 1b: auto de incoación de diligencias previas, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.	149,00 €
PROCESO 2: auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. No hay suspensión de la tramitación, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.	145,39 €
PROCESO 3a: auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. Hay suspensión de la tramitación, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y su resolución es archivo definitivo /sobreseimiento.	133,24 €
PROCESO 3b: auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. Hay suspensión de la tramitación, se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.	146,71 €



En definitiva, el coste que supone que una falta vaya a través de proceso de mediación es ligeramente inferior al coste que supondría que la falta fuera a través de justicia convencional. En todo caso, la eficiencia de los procesos de mediación reside en los efectos posteriores en la sociedad que quedan recogidos en los indicadores 3 y 4.

2. Estudio cuantitativo-cualitativo (indicadores 3-4): satisfacción y prevención

2.1. Sexo de las personas entrevistadas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUJER	103	46,4
VARÓN	119	53,6
TOTAL	222	100,0

2.2. Rol de participación en el proceso restaurativo de las personas entrevistadas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DENUNCIADO	87	39,2
DENUNCIANTE	99	44,6
DENUNCIANTE Y DENUNCIADO	36	16,2
TOTAL	222	100,0

2.3. Sexo y rol de participación en el proceso restaurativo de las personas entrevistadas

		PARTICIPACIÓN REGISTRADA			TOTAL	
		DENUNCIADO	DENUNCIANTE	DENUNCIANTE Y DENUNCIADO		
GÉNERO	MUJER	RECuento	38	55	10	103
		% DEL TOTAL	17,1%	24,8%	4,5%	46,4%
VARÓN	VARÓN	RECuento	49	44	26	119
		% DEL TOTAL	22,1%	19,8%	11,7%	53,6%
TOTAL		RECuento	87	99	36	222
		% DEL TOTAL	39,2%	44,6%	16,2%	100,0%

2.4. Rol de participación percibida y registrada

		PARTICIPACIÓN REGISTRADA			TOTAL	
		DENUNCIADO	DENUNCIANTE	DENUNCIANTE Y DENUNCIADO		
PARTICIPACIÓN PERCIBIDA	DENUNCIADO	RECuento	71	7	1	79
		% DEL TOTAL	32,0%	3,2%	,5%	35,6%
	DENUNCIANTE	RECuento	10	84	5	99
		% DEL TOTAL	4,5%	37,8%	2,3%	44,6%
	DENUNCIANTE Y DENUNCIADO	RECuento	6	8	30	44
		% DEL TOTAL	2,7%	3,6%	13,5%	19,8%
	TOTAL	RECuento	87	99	36	222
		% DEL TOTAL	39,2%	44,6%	16,2%	100,0%

2.5. Modalidades delictivas registrada por el SMI

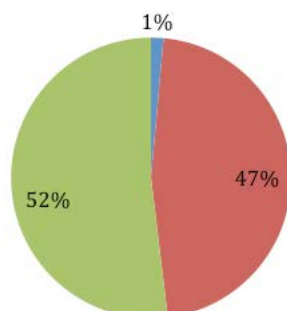
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lesiones y amenazas	1	0,5
Amenazas e injurias	1	0,5
Amenazas y lesiones	1	0,5
Coacciones y amenazas	1	0,5
Injurias y lesiones	1	0,5
Injurias	1	0,5
Amenazas y coacciones	2	0,9
Apropiación indebida	2	0,9
Coacciones y vejaciones	2	0,9
Coacciones, vejaciones y amenazas	2	0,9
Amenazas	2	0,9
Daños, injurias, incumplimiento del deber de custodia de animales.	2	0,9
Hurto y lesiones	2	0,9
Incumplimiento del deber de custodia de animales	2	0,9
Injurias, vejaciones y amenazas	2	0,9
Lesiones, injurias y amenazas	2	0,9
Maltrato de obra	2	0,9
Daños, lesiones y coacciones	3	1,4
Hurto	3	1,4
Injurias y amenazas	3	1,4
Daños	4	1,8
Daños y lesiones	6	2,7
Vejaciones	6	2,7
Estafa	7	3,2
Lesiones en el ámbito familiar	10	4,5
Injurias	12	5,4
Coacciones	21	9,5
Amenazas	26	11,7
Lesiones	41	18,5
Incumplimiento de obligaciones familiares	52	23,4
TOTAL	222	

2.6. Tipo de mediación²⁵

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MIXTA	3	1,4
DIRECTA	97	46,6
INDIRECTA	108	51,9
TOTAL	208	100,0

Tipo de mediación

■ Mixta ■ Directa ■ Indirecta

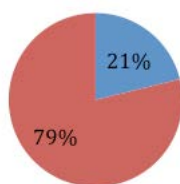


2.7. Resultado de la mediación (existencia de acuerdo)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	No	44	21,2
	Si	164	78,8
TOTAL		208	100,0

Existencia de acuerdo

■ No ■ Si



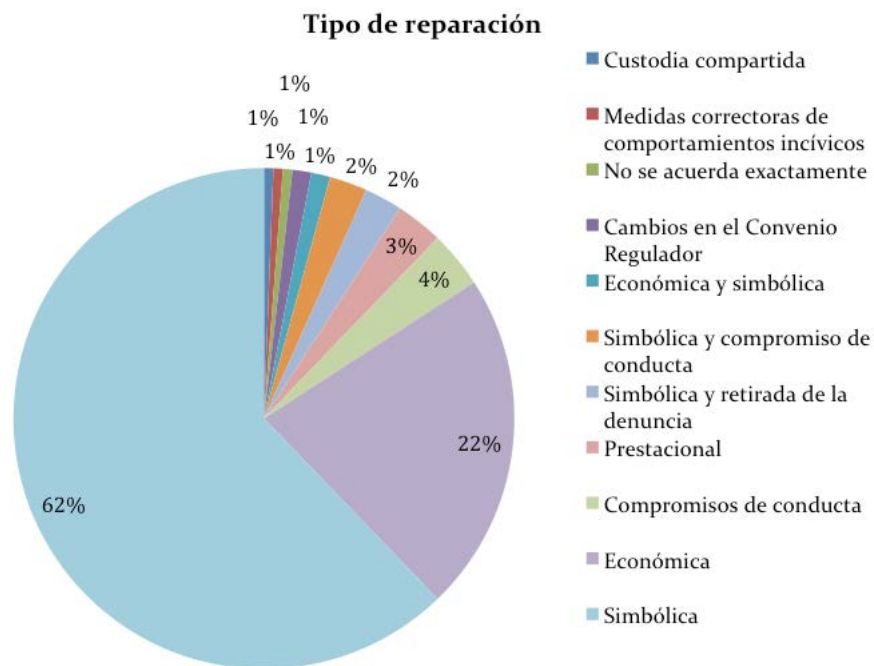
25 Se han eliminado catorce registros pertenecientes a personas con quienes el proceso de mediación no se llevó a cabo.

2.8. Tipo de mediación – existencia de acuerdo

			EXISTENCIA DE ACUERDO		TOTAL
			No	Si	
TIPO DE MEDIACIÓN	DIRECTA	RECuento	16	81	97
		% DEL TOTAL	7,7%	38,9%	46,6%
		RECuento	27	81	108
		% DEL TOTAL	13,0%	38,9%	51,9%
	MIXTA	RECuento	1	2	3
		% DEL TOTAL	,5%	1,0%	1,4%
TOTAL		RECuento	44	164	208
		% DEL TOTAL	21,2%	78,8%	100,0%

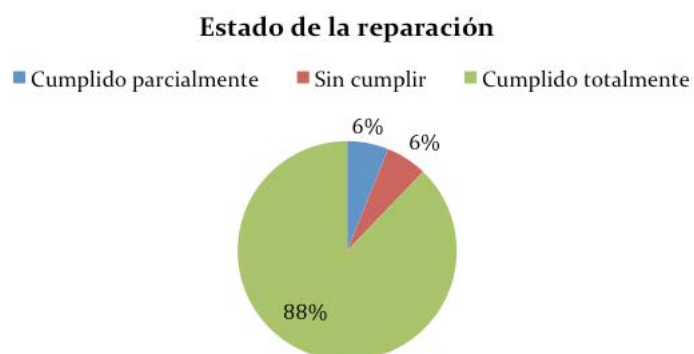
2.9. Tipo de reparación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Custodia compartida	1	0,6
Medidas correctoras de comportamientos incívicos	1	0,6
No se acuerda exactamente	1	0,6
Cambios en el Convenio Regulador	2	1,2
Económica y simbólica	2	1,2
Simbólica y compromiso de conducta	4	2,4
Simbólica y retirada de la denuncia	4	2,4
Prestacional	5	3,0
Compromisos de conducta	6	3,7
Económica	36	22,0
Simbólica	102	62,2
TOTAL	164	100



2.10. Estado de la reparación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumplido parcialmente	10	6,10
Sin cumplir	10	6,10
Cumplido totalmente	144	87,80
TOTAL	164	100,00

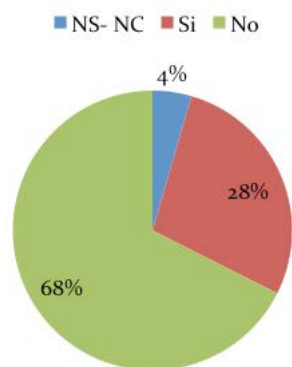


2.10.1. ¿Se han vuelto a producir desde entonces, desde que se realizó la mediación, conflictos con la misma persona o conflictos similares?

FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------	------------

NS- NC	10	4,5
Sí	62	27,9
No	150	67,6
TOTAL	222	100

Existencia de nuevos conflictos



2.10.2. Observaciones de las personas entrevistadas a nuevos conflictos ²⁶

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	El acuerdo hacía referencia a cuidados de una tercera persona, anciano. Y no se está cumpliendo por problemas del imputado con la droga.	cc101
Sí	Llevamos siete años peleando, a veces las cosas van bien, y otras es imposible.	cc102
Sí	El asunto continúa igual.	cc103
No	Coincidimos muchas veces y el comportamiento es normal. Nos saludamos y todo.	cc106
No	Cada vez que nos vemos nos saludamos y no pasa nada.	cc107
Sí	Esta fue la primera de una serie de mediaciones en otros servicios donde todo sigue sin resolverse.	cc108
Sí	Sí, ha habido muchos más conflictos.	cc109
Sí	Realmente los problemas siguieron y él no cumplió su parte, al final me cambié de piso porque ya los ruidos eran insoportables a las noches.	cc117
No	Que yo sepa no.	cc125
Si	Han aparecido después nuevos conflictos.	cc129
Sí	Algunas veces sí.	cc130
No	Ese acuerdo fue el cambio por fin para que no hubiera más conflictos. Luego el juez ratificó nuestro acuerdo y se convirtió en custodia compartida.	cc131
No	Nos pagamos mutuamente los desperfectos y quedamos satisfechos.	cc133
No	No ha habido problemas después.	cc134
No	No me ha molestado desde entonces.	cc136
No	Nos hemos visto otras veces y no ha ocurrido nada.	cc139
Sí	Los conflictos siguen.	cc141
No	Compartíamos piso, éramos inquilinos, pero como solución al conflicto yo tuve que salir de la casa. Y así me libré de él, que tenía comportamientos muy agresivos. Unos meses más tarde me lo he vuelto a encontrar en el vestuario de las piscinas y empezó a incordiarme.	cc142
Sí	Las cosas no se arreglaron y siguen mal.	cc143
Sí	No se han cumplido los compromisos que él adquirió, sigue haciendo lo que le da la gana.	cc144
Sí	De esta mediación en concreto no, pero como el tema era muy amplio sí se han producido nuevos conflictos.	cc146
Sí	Si se han vuelto a producir porque la convivencia era imposible y la otra persona tenía problemas mentales. Al final por recomendación de mi médico me marché de ese piso.	cc148

26 En esta tabla y en las siguientes, se recogen como expresiones literales (en primera persona) o plasmadas por la persona encuestadora (en tercera persona). Para evitar la identificación de los y las profesionales, se utiliza la expresión de «persona mediadora».

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	Ella no ha vuelto a aparecer amenazándome.	cc151
Sí	Todos los días.	cc152
No	No ha habido ningún problema, de hecho la relación es buena.	cc153
Sí	He tenido con él hasta 19 denuncias. En la que estuvimos en mediación se levantó porque no se hacía lo que él quería.	cc154
No	Él se comprometió a no tenerlos.	cc157
Sí	Seguimos liados en el juzgado con recursos y más recursos.	cc159
Sí	El no cumplió el acuerdo que le habíamos propuesto de pagar en un año.	cc160
No	No.	cc162
No	No ha habido ningún problema después.	cc163
No	Nos comprometimos a ir cada una por nuestro lado sin molestarnos.	cc166
Sí	No hubo mediación porque ellos no se presentaron.	cc168
Sí	Los conflictos siguen igual.	cc169
Sí	Los problemas siguen.	cc170
No	Yo le pedí perdón por los insultos de payasa y lo reconocí, pero lo rocambolesco era que me había atropellado con la bicicleta.	cc171
No	El compromiso de no molestar se ha cumplido.	cc172
No	Todo va bien, incluso le vemos por la calle, y no pasa nada.	cc173
No	Se quitaron todas las denuncias y el problema se solucionó.	cc174
No	No con esa persona.	cc178
No	Tuvo que hacer unas horas para la comunidad.	cc179
No	No. Lo que ocurre es que desde entonces hay problemas familiares. Porque ahora no nos hablamos.	cc181
Sí	Ella tomó compromisos de no molestar y no sé si a lo mejor no se está cumpliendo porque es ella la que me molesta. Creo que la persona que toca el timbre de mi casa y llama por teléfono a altas horas de la noche es ella.	cc183
No	Tuvimos que ir a juicio.	cc184
Sí	Después hemos tenido más juicios, realmente desde que nos hemos separados estamos enganchados porque con esta mujer es imposible hablar ni llegar a acuerdo.	cc189
No	Cada uno asumió su parte de coste en los daños.	cc190
No	Ella tomo su compromiso de no volver a molestar y se ha cumplido.	cc191
Sí	Al final tuvimos que llegar a juicio.	cc194
Sí	El acuerdo consistió en que me dejara en paz, y lo ha hecho.	cc195
Sí	El acuerdo se cumplió al principio pero luego no.	cc196
Sí	Los problemas siguen.	cc197

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	Él no llegó a presentarse, así que no hubo mediación. Luego como los problemas de convivencia continuaron tuve que denunciarle también por robo con violencia y gané el juicio, ahora ya no vive en la casa, pero nadie me devuelve el tiempo que yo he perdido por tener este vecino. Esto me obligó a denunciar a la asistente social, a Alokabide y al Ararteko porque no aguantaba más la situación.	cc199
No	Él se comprometió a cambiarse de acera cada vez que me viera y lo ha hecho.	cc202
No	La relación en estos momentos después de que nos retiráramos las denuncias mutuamente es buena.	cc203
Sí	Es un vecino con problemas de drogadicción que está otra vez dando problemas de convivencia.	cc207
No	No se llegó a hacer la mediación porque la denuncia falsa de la otra parte le perjudicaba.	cc211
Sí	Han seguido los mismos problemas.	cc214
Sí	Las conductas de acoso siguen, a pesar de que no estemos viviendo en esa vivienda, y ahora ocurre por las redes sociales.	cc219
Sí	El caso se complicó muchos con un montón de denuncias y una orden de alejamiento.	cc220
Sí	Hay unos setos que dijo que iba a quitar y no los ha quitado todos.	cc221
Sí	Ha habido un montón de denuncias después.	cc222
Sí	El acuerdo duró lo que tenía que durar, porque era temporal, pero luego volvieron a venir los problemas porque el convenio regulador está mal redactado.	cc223
No	La reparación fue económica (donación), también simbólica con disculpas mutuas que fueron muy importantes.	cc226
No	No ha habido contacto u ocasión.	cc232
No	Ella había puesto otra denuncia antes por impago de pensiones. Él creyó que no sacaba nada del Servicio de mediación. Hubo juicio y no estimaron la denuncia contra ella.	cc234
Sí	Al cabo de los años llamó la mujer para decir que me iba a volver a denunciar. Me amenazaba y fui a la Ertzaintza.	cc235
No	Pero sí ha habido otros conflictos con el ganado.	cc236
No	Vuelven a verse, sin más.	cc237
No	No se conocen y no se han vuelto a ver. Tuvo relación con la circulación viaria.	cc238
No	No se conocen. No se han vuelto a ver.	cc239
No	No he vuelto a verles ni quiero.	cc240
No	Lo sigo viendo por la tarde, Vitoria es un pueblo, pero no nos miramos, ni hablamos.	cc241

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	No le he vuelto a ver más, ahora vivo fuera de la ciudad donde se produjo.	cc242
No	Ya está fuera de la empresa.	cc243
No	No tiene contacto.	cc244
No	Le veo, es un borracho del barrio que le han partido la cara mil veces. Me aguanto si le veo. Hasta la persona mediadora le conoce al borracho.	cc245
Sí	El problema continúa y ya llevamos cuatro años con lo mismo e incluso peor.	cc246
Sí	Seguí teniendo algún problemilla después, pero después fui a un programa de habilidades sociales, una casa con normas y horarios con un taller de habilidades sociales de lujo, te enseña a afrontar los problemas.	cc247
Sí	Al principio pero luego fue a tratamiento. Ahora estamos bien.	cc248
No	No se han vuelto ver.	cc250
No	Me he vuelto a ver pero no ha habido problemas.	cc251
No	Comparten casa pero mantiene distancia con los críos y conmigo.	cc252
No	No trato con ellos. En un juicio por la devolución del dinero lo he ganado.	cc253
No	Con los asuntos de la madre de mi hija sí, pero en los otros asuntos no se han presentado más problemas.	cc254
Sí	Problemas de régimen de visitas, otra vez en Juzgado.	cc255
No	No se ven mucho. Hubo juicio.	cc256
No	Al contrario, ha sido muy bueno e inclusive te piden perdón allí. En cambio en el Juzgado hay gresca. Sienten que les has dado una segunda oportunidad.	cc257
No	Nos saludamos y punto, sin más.	cc258
No	Somos vecinos y nos vemos habitualmente, no subiría con él en el ascensor. Tardó en pedir las disculpas porque la otra persona es muy soberbia. En reuniones donde hemos estado juntos, me da la impresión que me mira como diciendo «qué pesada es», esa actitud de la que yo paso.	cc259
No	Nos llevamos bien, pero hay días que le dan prontos a ella.	cc260
No	Era entre compañeros de trabajo y la otra parte ya no está en el mismo centro.	cc261
No	Le denunció Osakidetza (eran compañeros de trabajo de Osakidetza, pero él tiene problemas mentales) y volvió a mediación y como estaba asustado que le echaran, rectificó y le cambiaron a ella de trabajo.	cc262
No	No se volvieron a ver.	cc263
No	Una de las cosas era no volver a tener contacto.	cc265

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	Él dejó de poner denuncia y renunció a pedir custodia compartida y eso nos ha dejado más tranquilas.	cc266
Sí	Ha sido con otra persona.	cc267
Sí	Lo he puesto en conocimiento del servicio de custodia. Con esa persona es imposible llegar a un acuerdo y por su puesto de trabajo (miembro de las FFCCSS) parece que es intocable.	cc270
No	Son primos, se llevan, salen juntos.	cc272
No	No sabría ni quienes eran, si les volvía a ver, fue en un contexto de alcohol.	cc273
No	Fue una tontería.	cc274
No	No ha habido porque por nuestra parte estamos esperando el juicio.	cc276
Sí	Volvió al servicio de mediación familiar.	cc277
No	No.	cc279
No	No le he vuelto a ver.	cc280
No	Yo renuncié a todo, a las visitas y a todo, ya estaba cansado.	cc284
No	No les conocía de nada.	cc286
No	Aunque lo veo por ahí, cada uno por su lado.	cc289
No	No la he vuelto a ver aunque vive cerca la otra persona.	cc292
Sí	Cada vez hay menos conflictos, pero porque no hay trato.	cc293
Sí	Estamos planteando poner otra denuncia.	cc294
No	Él no me soporta y a todo lo que yo digo sistemáticamente es que no. No tenemos conflictos porque lo hacemos con el punto de encuentro.	cc295
No	No la he vuelto a ver. No quiero saber nada, tampoco la conocía antes.	cc296
Sí	Ya estamos otra vez con juicios.	cc297
No	Se siguen viendo, cada uno va a lo suyo.	cc301
No	Intento tener el menor contacto posible.	cc302
Sí	Siguen igual. Es una vecina conflictiva. Ya le hemos dado el teléfono del servicio de mediación a otro vecino que tiene problemas con ella.	cc304
No	Puse una mampara muy grande para separar las dos terrazas. Mi mujer lo pasó muy mal y no quería verle.	cc305
Sí	Todos los días. Estoy viviendo una pesadilla. Intento vender mi vivienda y no puedo. Les oigo gritar y me pongo mala. Estoy tomando antidepresivos.	cc306
Sí	Tienen otro juicio penal.	cc308
No	No le he vuelto a ver, si le veo igual ya ni le conozco.	cc309
Sí	Ese acuerdo nos ha evitado problemas futuros, aunque algún problema inicial hubo.	cc310
No	No, puede suceder cualquier día, pero no.	cc311

NUEVOS CONFLICTOS	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	Fue algo puntual, no he vuelto a verles.	cc315
No	No le conocía, no le visto.	cc317
No	Tienen problemas con otros vecinos, la Ertzaintza viene un día sí y otro también, igual ahora está en la cárcel.	cc319
No	Se le dio todas las posibilidades para el pago en plazos.	cc322

2.11. ¿Cree que la mediación en el SMI le aportó herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de los conflictos interpersonales?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NS-NC	6	2,7
No	85	38,3
Sí	131	59
TOTAL	222	100

Aportación para manejo de conflictos

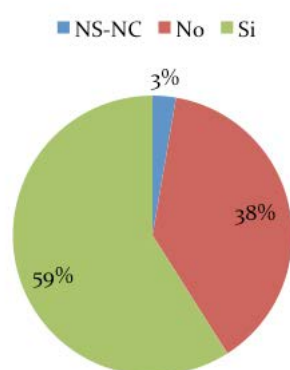


TABLA DE CONTINGENCIA GENERO * APORTACIÓN DE HERRAMIENTAS

		TBL_11_APORTACION_HERRAMIENTAS			TOTAL	
			No	Sí		
TBL_4_GENERO	MUJER	RECUENTO	4	40	59	103
	% DEL TOTAL	1,8%	18,0%	26,6%	46,4%	
VARÓN	RECUENTO	2	45	72	119	
	% DEL TOTAL	,9%	20,3%	32,4%	53,6%	
TOTAL	RECUENTO	6	85	131	222	
% DEL TOTAL		2,7%	38,3%	59,0%	100,0%	

2.11.1 Observaciones de las personas participantes sobre las aportaciones del proceso para el manejo de futuros conflictos

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	Realmente es muy útil porque te ayuda a mejorar, aunque no llegues a un acuerdo.	cc102

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	El proceso es útil, pero cuando la otra persona se cierra en banda, no sirve de nada.	cc103
Sí	Si no hubiera sido por el trabajo duro de la persona mediadora no hubiéramos llegado a nada, porque ella se puso muy terca.	cc105
No	No resolvió nada.	cc108
Sí	Es muy útil.	cc113
Sí	Es realmente muy útil, a pesar de que no tuviéramos un acuerdo muy real. Yo no me hablaba con él y llevábamos de vecinos muchos años. Aquel día nos pudimos escuchar.	cc117
No	No, no aprendí nada.	cc121
No	A mí no me resultó útil. Mi empresa me utilizó, poniéndome a mí como parte, porque la persona usuaria no podía poner la denuncia contra la empresa. Total que a mí me tocó pagar el pato y luego fue la empresa la que habló con la otra persona. Fue un asunto muy extraño.	cc125
No	A mí no me ha resultado útil, aunque al principio ella sí cumplió ahora no cumple nada.	cc129
Sí	En ese momento sí, pero no fue duradero. Después de la mediación he intentado hacer lo mismo con él, pero sin mediador, y no me ha funcionado.	cc130
Sí	Ya me hubiera gustado haber llegado antes a mediación, nos hubiéramos ahorrado muchos disgustos.	cc131
Sí	El habernos sentado y haber podido hablar.	cc133
Sí	El poderlo haber hablado.	cc134
Sí	Fue muy útil poder hablar y haber podido llevar el asunto directamente.	cc136
No	A mí no me aportó nada.	cc137
Sí	Un poquito, el hecho de hablar.	cc138
Sí	Haber podido dialogar.	cc139
No	El hecho de no realizarse no me permitió vivir que es eso de la mediación.	cc140
Sí	Creo que sí lo aporta, pero no fue el caso mío, porque la otra parte no quiso ir.	cc141
Sí	Pude sentirme más fuerte delante de él, porque en casa se comportaba como un energúmeno, no se le podía decir nada.	cc142
No	Yo mostré ganas de arreglarnos, pero al parecer a ellos no les interesaba.	cc143
No	A mí realmente no me fue útil.	cc144
Sí	En el momento sí que te ayuda para llevar la mediación, y coger una experiencia.	cc145
Sí	A mí sí me valió, porque recibí consejos muy buenos, pero para él no fue más que un toque de atención, que al final no valió para nada porque las cosas no cambiaron y tuvimos que recurrir a la Ertzaintza.	cc146
No	No me resultó útil porque él no apareció a la firma.	cc147

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	Lo que fue la mediación sí fue útil.	cc148
Sí	Fue útil escuchar a la otra parte en mediación, porque luego, fíjate, se celebró el juicio y él no apareció, y el asunto se quedó en tablas, sin aclarar.	cc149
Sí	Es útil para llegar a acuerdos.	cc150
Sí	Como el asunto ya venía de atrás fue muy útil arreglarlo rápido con ella delante.	cc151
No	Realmente imagino que sí aporta algo útil, pero no lo fue en mi caso, porque la otra parte no se presentó.	cc152
Sí	A mí me resultó muy útil haber podido hablar en frío, sin el calentón del día aquel tonto.	cc153
No	A mí realmente no me aportó, pero por lo que tengo entendido suele ser muy útil este servicio.	cc154
Sí	Es útil para luego no tener más problemas.	cc156
Sí	Sí. Fue útil para resolver este asunto porque yo quería pararle los pies con la denuncia, porque se estaba ya pasando.	cc157
No	No especialmente.	cc158
No	Quedé muy insatisfecho porque el otro no cumplió su parte.	cc160
Sí	Estuvo bien para resolverlo menos complicado.	cc162
Sí	Realmente lo mejor fue haber hecho pequeño algo que parece que es muy grande, y crees que el malestar es muy grande, pero gracias al diálogo y la reflexión lo puedes colocar todo en su sitio. Aunque realmente tengo la sensación de que no fue un 50/50, sino un 80/20, que yo puse más, pero realmente yo quería solucionar esto. A pesar de ello quedé satisfecho.	cc163
Sí	Realmente este tipo de procesos son muy necesarios, porque ayudan a conseguir un respeto.	cc164
Sí	Yo creo que este tipo de servicio es muy útil, porque la persona mediadora con su visión externa y objetiva te ayuda a comprender la situación desde otro punto de vista. Esto estuvo muy bien. Tienen muchos conocimientos y psicología y es muy útil para ver las cosas de otra manera.	cc169
No	No nos aportó porque no es posible llegar a acuerdos con mis suegros, no razonan.	cc170
Sí	Sí, aunque todo fue muy rocambolesco, porque yo era el perjudicado al haber sido atropellado y en cambio me denunció a mí por haberla llamado payasa, cosa que reconocí sin problemas.	cc171
Sí	La otra parte no quiso venir a mediación, así que la persona mediadora nos propuso un acuerdo y nos pareció bien.	cc172
Sí	Para resolverlo a las buenas.	cc173
Sí	Si, para resolverlo fácil sin tener líos con el Juzgado.	cc174
Sí	Fue muy rápido poder llegar así a un acuerdo.	cc175
No	A mí no me valió.	cc177

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	Sí, porque se resolvió más rápido que si hubiéramos ido a juicio.	cc178
Sí	Haberlo resuelto estuvo bien.	cc179
Sí	Aunque del 1 al 10, le pondría un 6.	cc180
Sí	Al menos nos declaramos respeto y que cada uno viva su vida, aunque lo primero por su parte no se está cumpliendo.	cc181
Sí	Sí, es siempre útil dialogar.	cc182
Sí	Te ayuda mucho, porque yo no la quería ver y pudimos resolver el asunto y tener un acuerdo.	cc183
Sí	Es útil cuando la puedes hacer, pero no fue mi caso.	cc184
No	No puede aportar porque si en la mediación participa una persona que no es sensata ni racional, no vale para nada. Esto funciona cuando las personas quieren de verdad llegar a acuerdos. Llega a la mediación, dice que no lo va a volver a hacer, y luego hace lo que le da la gana. Como no es obligatorio el cumplimiento del acuerdo, pues no vale para nada.	cc185
No	A mí no me aportó nada útil.	cc186
Sí	A mí me resultó muy útil.	cc187
Sí	A mí me ha servido como opción de evitar el juicio. Aunque parezca irónico esto le permitió a él tener una salida de una dinámica constante de denuncias, para él supuso una oportunidad, es curioso, cuando quien peor lo estaba pasando era yo.	cc188
No	A mí no me sirvió de nada. Además, durante la mediación nos estuvimos tirando los trastos, y la persona mediadora no apaciguó nada. En vez de apagar los ánimos dejó que nos tiráramos los trastos y eso no me gustó nada.	cc189
Sí	Te ayuda a resolverlo de otra manera.	cc191
Sí	Evitar el juicio fue lo mejor, y haberlo podido solucionar de esta manera, resulta muy útil.	cc192
Sí	Fue útil pero a mí hubo cosas que me molestaron porque siendo la persona atropellada, la jueza en del juicio decidió denunciarme por cosas que yo no había hecho, pero le creyó a la otra parte. El resultado fue que tuve que pedir disculpas por algo que no hice y eché de menos que la otra persona se hubiera disculpado por lo que sí hizo.	cc193
No	No, porque la otra parte no se mojó nada.	cc194
Sí	Te da una esperanza para resolver un problema, pero el hecho de que no sea obligatorio para la otra parte es un problema.	cc197
No	Sí que aporta, pero en mi caso no fue posible.	cc198
No	Imagino que a otras personas sí, porque me gusta eso de la mediación pero a mí no me sirvió porque la otra parte no apareció.	cc199
Sí	Ayudó a resolver el conflicto hablando, porque hablas más claro, y te puedes explicar.	cc202
Sí	Luego nos seguimos encontrando en la casa, y hasta en el ascensor y todo es correcto, incluso me saluda.	cc203

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	A mí no me sirvió de nada, porque no me creí lo que me dijeron.	cc204
Sí	Creo que fue sobre todo útil para él, porque se dio cuenta de su comportamiento, y creo además que mejoró con ellos la relación con los vecinos. Yo ya me he ido de ese pueblo y no le veo.	cc205
Sí	Fue muy desagradable tener que ir al juzgado por un asunto de familia, a mí no me gustó.	cc206
Sí	Sí, realmente es muy útil para resolver conflictos.	cc208
Sí	Te ayuda a pensar sobre los errores que cometes y llegar a un acuerdo hablando las cosas.	cc209
Sí	Me pilló por sorpresa este servicio y fue realmente útil.	cc210
Sí	Imagino que sí, pero en mi caso no hubo.	cc211
Sí	Sí, porque con el diálogo todo es mucho más fácil. Aprendimos a resolver lo que es una chiquillada, una tontería porque nos pusimos cazurros.	cc213
Sí	Me ayudó a pararle los pies a él.	cc214
Sí	Fue muy útil, pero hubiera sido más útil habernos podido ver cara a cara. No sé por qué no fue posible. Creo que si la persona mediadora escucha las dos versiones a la vez, es mucho mejor, porque puede verlo mejor.	cc217
Sí	Porque se queda reseña administrativa de lo que ocurrió.	cc219
Sí	Si, fue muy útil.	cc221
Sí	Fue útil sí, pero eso sólo funciona para gente normal, y la otra parte no lo es, porque no escucha. Yo creo que todas las parejas separadas tendrían que pasar por este tipo de servicios.	cc222
Sí	En ese momento sí. Para mí fue más útil que haberlo hecho legal por el Juzgado.	cc223
Sí	Fue una maravilla.	cc225
Sí	Lo más útil es practicar la escucha. La oportunidad de que no haya vencedores ni vencidos, es más que positiva. Yo no conocía un servicio así y desde luego me pareció muy positivo. El esfuerzo por escuchar tiene un alto valor.	cc226
Sí	Fue muy útil.	cc230
Sí	El conflicto se produjo en el contexto de un aparcamiento. Eran íntimos amigos. Se firmó un papel y no se han vuelto a producir incidentes. Pero no han vuelto a ser amigos, se ven y no se hablan.	cc231
Sí	Si nos podemos sentar como personas civilizadas y tratar de mediar, yo soy partidaria.	cc233
Sí	Trabaja en Osakidetza y tiene que lidiar con muchos conflictos cotidianamente e intenta hacerlo, ya tenía experiencia en ello.	cc234
Sí	Ves que con el diálogo se llega a zanjar un asunto. Fue una tontería. No es que me aportase ninguna técnica, pero sí ves que las cosas se pueden solucionar de otra forma.	cc238

CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
Sí	Normalmente los evito (los conflictos), me parece una buena herramienta antes de llegar a juicio. Fue un calentón de la otra persona y tuve que llamar a la policía.	cc239
Sí	En algunas cosas sí, pero no soy jurista. Pero hay cosas que se pueden solucionar y otras no. Habrá gente que prometa hacer cosas y no lo cumpla. En casos que no son graves, es importante.	cc242
Sí	Yo soy abogado y el denunciante graduado social, los dos sabíamos algo sobre conflictos. Creo que sí es importante intentar resolver las cosas dialogando.	cc243
No	No sabe.	cc245
Sí	Me transmitieron tranquilidad y seguridad. Era la primera vez y no sabes qué esperar y ves que han trabajado con gente con problemas similares. Hicieron lo que hace falta en casa, ponerse a hablar.	cc247
Sí	Probablemente me ayudaría en situaciones similares.	cc250
No	Antes andaba con miedo y con cuidado por la calle, ahora no.	cc251
No	Fue una cosa puntual	cc252
Sí	Demuestra que se puede llegar a acuerdos sin llegar a insultos, siempre y cuando las personas sean razonables.	cc253
Sí	Bastante.	cc254
Sí	No da explicaciones.	cc255
Sí	Te sirve para todo y en contraste con un juicio, valoras las cosas como personas.	cc257
No	No sé.	cc258
No	Fue una tontería de vecinos.	cc259
No	No sabe.	cc260
No	Fue una cosa puntual.	cc263
Sí	Sí te ayuda a pensar las cosas mejor. Te das cuenta de cosas sobre las que no reflexionas.	cc264
No	No era un conflicto entre nosotros realmente, sino que mi hija no quería ver a su padre.	cc266
Sí	A ambas partes. Tener un teléfono para no tener que ir a la Ertzaintza y más información.	cc268
Sí	Lo he llevado bien pero tengo miedo cuando le veo por la calle. Yo puedo tratar de llevar las cosas por buen camino pero el otro no quiere. Es un sobrino y me da mucho miedo. Si pasa o puede pasar algo grave, sé que tengo que llamar a la policía.	cc269
No	En su caso no.	cc271
Sí	Antes de actuar hay que pensar, eso me acuerdo que me dijeron.	cc272
Sí	No exactamente el servicio de mediación, pero sí al psicólogo que me remitieron y que me ayudó a abordar el problema del consumo de tóxicos.	cc273
No	En este caso, por el tipo de caso, no.	cc276

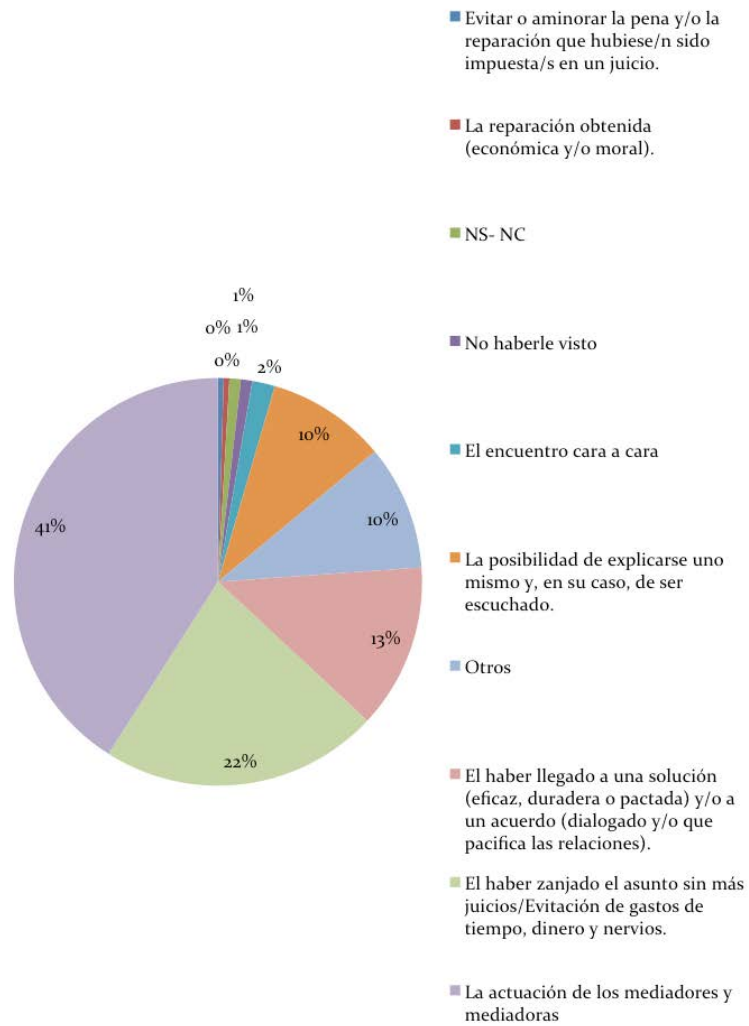
CREENCIA DE APORTACIÓN	OBSERVACIONES	CÓDIGO CONTROL
No	Nunca he tenido problemas, pero bueno está bien arreglar así las cosas.	cc279
Sí	Te lo piensas más.	cc280
Sí	Yo no quiero conflictos.	cc282
Sí	Debería utilizarse más la mediación.	cc283
No	Fue un malentendido.	cc285
Sí	Me ha ayudado a que no hay que dejar las cosas pasar, pudiendo resolverse de esta manera. Ya me había pasado varias veces y nunca había hecho nada.	cc292
No	No especialmente.	cc294
Sí	Me dieron consejos útiles. No tuve mucho feeling con las dos personas mediadoras, aunque te digan lo mismo, es más empática una de ellas y se expresa de otra manera aunque no vaya a ningún lado.	cc295
Sí	Aprendes a medir las palabras que dices para que no te denuncien. Aunque te calientes, no lo dices. No soy una persona que tenga problemas, fue una cosa puntual, soy pacífica.	cc296
Sí	Si nos cruzamos en el portal, cada uno a lo suyo.	cc301
Sí	Te ayuda a saber no tensar las situaciones.	cc302
Sí	En ese caso concreto sí, en los demás no, no sé.	cc307
Sí	Sí, siempre aprendes a evitar cosas.	cc309
Sí	Sí, te dan pautas que luego tienes que aplicar, aunque también depende de la voluntad de las personas.	cc310
Sí	Buscar un punto de encuentro, cuando hay voluntad para ello.	cc314
No	Fue una cosa puntual.	cc316
Sí	Te piensas las cosas.	cc317
Sí	Si tienes cuidado, evitas problemas.	cc320
No	Nunca me había visto en una situación así, fue algo fortuito.	cc321
Sí	Es una buena herramienta. Si tienes otros conflictos, puedes ir al servicio de mediación. No lo conocía y me parece un buen servicio.	cc322

2.12. ¿Qué es lo que recuerda como más positivo de aquel paso por el SMI?²⁷

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La actuación de las personas mediadoras.	91	41,0
El haber zanjado el asunto sin más juicios/Evitación de gastos de tiempo, dinero y nervios.	49	22,1
El haber llegado a una solución (eficaz, duradera o pactada) y/o a un acuerdo (dialogado y/o que pacifica las relaciones).	29	13,1
La posibilidad de explicarse uno mismo y, en su caso, de ser escuchado.	21	9,5
El encuentro cara a cara.	4	1,8
No haberle visto.	2	0,9
NS- NC.	2	0,9
La reparación obtenida (económica y/o moral).	1	0,5
Evitar o aminorar la pena y/o la reparación que hubiese/n sido impuesta/s en un juicio.	1	0,5
Otros.	22	9,9
TOTAL	222	100

27 Se han reclasificado las respuestas abiertas según las categorías del estudio de Varona (2009).

Aspectos más positivos



2.12.1. Respuestas literales sin reclasificar

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
El trato de las personas mediadoras.	cc101
La ayuda de las personas mediadoras fue muy buena, fueron muy imparciales y nos ayudaron a conocer nuestras peleas.	cc102
La persona mediadora, pero mi ex no quiso llegar a ningún acuerdo, y nos mareó bastante.	cc103
Nada.	cc104
El trabajo serio que hicieron.	cc105
El no tener que haber gastado en abogados y que me pagara lo que me correspondía rápidamente.	cc106
Lo mejor fue poder hablar con la otra persona directamente, sin consecuencias, ni reproches por lo que uno diga. La persona mediadora nos ayudó a que habláramos con libertad. Que no haya un juez imponiéndote está muy bien.	cc107
Nada.	cc108
La actitud de la persona mediadora.	cc109
Me pagó lo que me correspondía, pero los problemas siguen.	cc110
Los intentos de la persona mediadora para que se realizara la mediación.	cc111
Todo, desde la persona mediadora hasta el mismo proceso de mediación.	cc112
La atención del servicio de mediación.	cc113
Nada especial.	cc114
La persona mediadora se portó genial.	cc115
La cercanía, el trato. Les doy un 10.	cc116
Lo más positivo es sentarte con la otra persona para hablar, para dialogar, con la presencia de alguien que te ayuda, porque al fin y al cabo un asunto entre vecinos no se arregla en la sala del juzgado, donde no te van a dar la razón ni una reparación.	cc117
Todo fue muy positivo.	cc118
Nada.	cc119
El trabajo de la persona mediadora fue muy bueno, muy neutral, pusieron todo su empeño en que saliera adelante el proceso, además fueron muy claros.	cc120
Nada.	cc121
El trato fue muy bueno.	cc122
Nada especial.	cc123
Haber podido hablar con mi ex y con los responsables del punto de encuentro.	cc124
Pocas cosas. Creo que fui utilizada en un caso que no era para mediación.	cc125
La persona mediadora que me atendió, les pongo un diez.	cc126
Fue muy ameno y agradable.	cc127

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
El trato y la cercanía de la persona mediadora. Fueron muy atentos protegiéndome, porque yo tenía mucho miedo y no le quería ver y ellos me ayudaron para que la mediación se hiciera sin tenerle que ver, citándonos en días diferentes. Me gustó haber podido evitar ir a juicio.	cc128
Los acuerdos que llegamos al principio y sí funcionaron. Pero ahora no funcionan.	cc129
Haber llegado a un acuerdo.	cc130
El trato de los profesionales fue muy bueno y cercano.	cc131
La persona mediadora muy maja y muy buena.	cc132
Me trataron muy bien.	cc133
Poder hablar y haber escuchado a la otra parte, sin llegar a las manos.	cc134
El hecho de no tener que pagar juicios y haber evitado todos esos rollos.	cc135
Haber conseguido que la otra persona dejara de molestarme.	cc136
Nada.	cc137
Haber podido hablar en vez de ir a un juicio.	cc138
Haber quitado las denuncias a través del diálogo.	cc139
El trato recibido por el servicio.	cc140
El propio intento de llegar a un acuerdo ya es positivo.	cc141
El hecho de haber podido estar hablando delante de él, haber expresado lo que yo necesitaba, y haberle tenido ahí pendiente, me sentí respaldada.	cc142
Haber intentado hablar.	cc143
El trato de las personas mediadoras.	cc144
El poder mediar con la otra persona y verle a la cara.	cc145
El trato de las persona mediadoras.	cc146
Lo más positivo fue que pude decir lo que yo pensaba y me quedé muy a gusto.	cc147
Lo mejor es no haber tenido que ir más al juzgado. Estuvimos cinco sesiones y fue todo muy bien.	cc148
Lo más positivo es enterarte de cuáles son las pretensiones de la otra parte, que se pasó dos pueblos.	cc149
El intentar llegar a un acuerdo.	cc150
Nada especial, pero la persona mediadora fue muy simpática.	cc151
Realmente lo intentaron de mil maneras y no fue posible.	cc152
Haber podido hablar.	cc153
El trato de la persona mediadora, fue encantadora.	cc154
El trato tan agradable de la persona mediadora que, sin darme la razón, me escuchó y me entendió, lo cual entonces era muy importante para mí.	cc155
Llegar a un acuerdo.	cc156
Lo mejor es el trato cercano y amable de la persona mediadora. Es mucho mejor que el juicio donde todo es muy frío y las personas son muy distantes.	cc157

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
La labor de la persona mediadora. Y haber evitado tener que ir a juicio.	cc158
Nada.	cc159
El trato de la persona mediadora, porque lo explicó todo muy bien, y puso todo su empeño en arreglarlo.	cc160
Las personas mediadoras fueron muy «majicas».	cc162
Lo primero conocer el servicio. Realmente el servicio debería ser conocido más, porque ayuda mucho a la gente.	cc163
La persona mediadora que me trató fue muy correcta y atenta. Sabía hacer las cosas y nos propuso unas soluciones muy efectivas que pusimos en marcha y nos funcionó bastante bien.	cc164
El trato cercano de la persona mediadora, porque te escucha y te sientes muy bien.	cc165
El trato de la persona mediadora, que fue muy comprensiva.	cc166
Haber podido exponer nuestro punto de vista ante alguien neutral.	cc167
Es algo positivo que exista un servicio así, pero a nosotros no nos valió de nada.	cc168
Los profesionales, como he dicho y su buen hacer.	cc169
Nosotros nunca habíamos tenido un asunto en el juzgado, y sientes algo de vergüenza. Pero la persona mediadora nos hizo sentir muy a gusto y comprendido.	cc170
El trato correcto de la persona mediadora, y el hecho de haber evitado el juicio, y todo el rollo ese de juez, fiscal y abogado. Lo hicieron todo muy rápido y sólo tuve que ir dos veces. Enseguida me llegó la carta que decía que estaba todo cerrado.	cc171
Que se resolviera pronto y no hubiera más problemas.	cc172
Que se resolviera sin ir a juicio.	cc173
Que se resolviera sin ir a juicio.	cc174
La rapidez y lo fácil que fue todo.	cc175
El trato de las personas mediadoras.	cc176
Nada especial, el servicio no es mala idea, pero a mí no me sirvió porque la otra parte no quiso.	cc177
El llegar a un acuerdo fácil, porque él pago y a mí me dieron el dinero.	cc178
Estuvo bien, aunque tuve que ir tres veces.	cc179
Que se medió solucionó.	cc180
No llegar a juicio, porque es muy violento enfrentarte en un juicio con tu primo.	cc181
El hecho de llegar a un acuerdo.	cc182
La persona que me atendió, son como psicólogos y te ayudan a sentirte bien. Ellos estuvieron muy pendientes, desde que me enviaron la carta hasta cuando hicimos la mediación, porque también se ofrecieron por si tenía problemas.	cc183
Lo más positivo es que te deja una segunda opción, antes de ir a juicio.	cc184
Que haya un tercero neutral que hace más esfuerzo que la otra parte para llegar a un acuerdo.	cc185
Creo que el servicio en sí es bueno, aunque a mí no me sirviera.	cc186

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
Lo mejor es sentarte con la otra persona, cara a cara, sin abogados, y poder escuchar realmente las razones y los motivos de lo que ha ocurrido. Eso me gustó mucho, es mejor dialogar que discutir.	cc187
Lo mejor es que me está funcionando el acuerdo al que llegamos.	cc188
Nada.	cc189
Lo rápido que fue.	cc190
Lo rápido que fue, y cómodo para no tener que ir al juzgado cuando te obliguen. Las personas que te atienden también están muy capacitadas y preparadas, te ayudan a concienciarte para resolver el conflicto.	cc191
Fue excepcional, para mí algo maravilloso. Nunca imaginaría encontrarme alguien así en el Juzgado, con esa cercanía y esa escucha. Además estuvieron muy atentos notificándonos luego la resolución del caso. Tendría que haber muchos más servicios como este. Me siento muy agradecida.	cc192
El trato de las personas mediadoras.	cc193
Lo más positivo siempre es intentarlo, pero si el otro no pone de su parte pues no consigues nada.	cc194
Que pudimos dialogar, si no hubiéramos hablado esto no se habría arreglado.	cc195
El que no hubiera ido a más, y se hubiera complicado con el juzgado.	cc196
El interés de la persona mediadora y su papel, me parece una opción estupenda.	cc197
El derecho a la palabra. Lo más positivo es que la mediación radica en la posibilidad de un escenario de igualdad entre las partes. Ambas pueden colaborar en construir un acuerdo mutuamente satisfactorio.	cc198
Todavía recuerdo la cara de buena y de tranquilidad de la persona mediadora. Es como una persona buena, ¿no? Antes existían estas personas y ahora es una persona mediadora. Me gustó mucho su trabajo y todo lo atenta que estuvo. También me trataron muy bien en el juzgado.	cc199
La atención de las personas mediadoras estuvo bien.	cc200
Te ahorras el mal trago de tener que ir a un juicio, donde todo es más frío y agresivo, parece que la gente a mediación va con otros ánimos.	cc201
Nada especial, porque no es agradable tener que ir a un Juzgado. Aunque la presencia de la persona mediadora fue lo que nos ayudó a llegar a un acuerdo, porque a lo mejor, si él no hubiera estado, hubieran llegado a chillar o a las manos.	cc202
Lo mejor fue cómo se explicó la chica del juzgado, fue muy atenta.	cc203
En principio dice que todo fue correcto, pero luego comenta que nada.	cc204
Lo mejor fue lo rápido que fue y lo amable que fue la mediadora.	cc205
El trato fue muy correcto.	cc206
El buen hacer de la persona mediadora, su profesionalidad y lo maja que era.	cc207
El trato de la persona que nos atendió y su amabilidad. Hizo todo más fácil de lo que yo creía.	cc208
El trato tan cercano de la persona mediadora.	cc209
Todo. Estuvo genial.	cc210
Nada.	cc211

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
El hecho de haber podido hablar directamente con él y haber llegado a un acuerdo, evitando la frialdad del juicio.	cc212
El trato de la persona mediadora, su labor de enseñarnos a respetar los derechos de cada uno, dándonos información sobre lo que ocurre en estos casos en el Juzgado.	cc213
Lo mejor fue haberme podido expresar delante de la otra parte, que es un tipo muy grande, alto y gordo, mientras que yo soy pequeña y delgada. Me ayudó a equilibrar el poder, y al menos mostrarle un «ten cuidado», eso fue lo mejor.	cc214
Nada especial.	cc215
Que por fin los dos pudimos llegar a un acuerdo, y nos dimos por enterados de lo que decía la sentencia. Es una pena que esto no lo conozca más la gente, porque la sentencia da pie a un montón de malentendidos.	cc216
El trato de la persona mediadora.	cc217
El poder hablar.	cc218
El trato y la profesionalidad de las personas mediadoras. Te saben llevar y asesorar sobre las opciones que tienes, y lo que puede ocurrir en un caso u otro.	cc219
El trato de las personas mediadoras.	cc220
El no haber tenido que verle.	cc221
El haber podido expresarme. Porque cuando estoy a solas con mi ex, no me deja, y además suelta muchos improperios.	cc222
Estuve muy tranquila, y lo que se habló allí en la mesa se acordó.	cc223
El llegar a un acuerdo.	cc224
Yo salí muy contento, fue rápido, y la persona mediadora recogió mi opinión y la suya muy bien en el acuerdo. Además, no tuve que verle, y eso lo hizo menos violento.	cc225
El trato de la persona mediadora y el reconocimiento mutuo que se produjo tras tres sesiones de trabajo, donde habiendo empezado muy tensos llegamos a entendernos.	cc226
Haber conseguido en la mediación que no haya más problemas con esa persona.	cc227
Haber evitado el juicio.	cc228
El hecho de haberlo podido resolver entre nosotros.	cc229
Fue un espacio tranquilo para poder hablar.	cc230
Todo. Que no llegue a más. El denunciado se asustó.	cc231
La verdad es que nada.	cc232
Me atendió un chico muy bien, pero el padre se negó. Hubo juicio y se quedó él la custodia y tras mi recurso ahora tenemos compartida.	cc233
Bien. Fue una experiencia buena pero él quería que le dieran la razón, así que no hubo acuerdo. Luego me hizo pasar por un Juzgado y dar explicaciones a mis hijos, pero ellos fueron muy valientes y hablaron con la jueza y luego fue muy duro para él y podía haberlo aprovechado antes.	cc234
Muy bien. Fueron muy agradables.	cc235

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
Me pareció bien, he estado dos o tres veces y muy bien. Había gente que me había hecho daño y lo negaba y lo solucionamos. El denunciante incluso comentó que yo era una persona muy buena.	cc236
La atención fue positiva.	cc237
Completamente me pareció bien.	cc238
Fue positivo.	cc239
De «o» a «10», le daría un 5 ó 6. Muy mala experiencia. La persona mediadora (dice que prefiere denominarlo como oficial del Juzgado porque venía del Juzgado), escuchó a ambos, sí se portó muy bien, me aconsejó para evitar el juicio ante la sobrecarga del Juzgado y mi abogado me aconsejó ir. Voy como denunciante y al final les pago para que se vayan por un electrodoméstico o porque decían que la humedad de la casa había dañado unas prendas.	cc240
Me pareció muy bien para resolver los problemas.	cc241
Muy bien, una buena manera de arreglar las cosas sin ir a juicio, pero claro hay que tener voluntad por ambas partes. Se evitan gastos, abogados, ir a un juicio después de meses de haber sucedido el hecho, se ahorra tiempo y dinero.	cc242
Por nuestra parte queríamos llegar a un acuerdo pero la otra persona continuó y hubo juicio. En el juicio nos dieron la razón a nosotros y en el recurso también. Como él ganó en la vía laboral, se envalentonó y pensó que ganaría también la penal, pero eran cosas distintas. Explicar las cosas las dos partes. El personal era encantador. Al principio un poco más reacios porque parecía que si aceptábamos éramos culpables. Sirvió para relajar la tensión. Destaca que son muy profesionales, muy neutrales, no se posicionan, te ayudan a ver la raíz del conflicto y cómo puede solucionarse. También para contactar en tiempo, analizar documentación, etc.	cc243
Nada.	cc244
Está bien para no llegar a juicio y tener más gastos. Mientras sea con palabras, es un gesto.	cc245
Nada. Tuve que aguantar que la otra persona mintiera, insultará. No indagaron en el tema, en el bienestar del menor ni en ver si alguna de las dos partes tenía alguna carencia o problema.	cc246
Bien. Al principio siempre hay alguna rabia. Además, si yo no llevo a hacer mediación, a mí me cae un paquete, eso también está muy bien. Ahora me llevo genial, he cambiado. Al principio creía que yo no tenía problemas, pero sí los tenía. Me hicieron ver que los tenía. Merece la pena porque se monta una bronca y se puede solucionar sin ir a juicio.	cc247
Tengo un recuerdo positivo, fue como un descanso, como otra solución, otro recurso. La persona mediadora fue muy amable, si no funcionaba una cosa, proponía otra.	cc248
El buen trato.	cc249
Fue rápido todo y bien.	cc250
Conmigo se han portado muy bien muy bien, buen recuerdo. Siempre me han atendido muy bien, la Ertzaintza, etc.	cc251

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
La persona mediadora muy maja y yo contenta, no ha servido para nada porque seguimos sin hablarnos. La atención de la persona mediadora, me escuchó, noté apoyo y yo me desahogué.	cc252
Más o menos sí. Llegué a un acuerdo porque no me gustan ni los juicios ni follones. La persona que me atendió, sería un juez, fue correcta.	cc253
Conmigo se han portado de 9. Ya podían ser la mayoría de los servicios así. Me han atendido muy bien.	cc254
Intentar no llegar a juicio.	cc255
Fue útil y rápido.	cc256
Todo. Es evitar que alguien que realmente tenga un problema y sea sincero evitarle llegar a juicio y los gastos que conlleva. Y tú puedes expresar lo que sientes cuando te hacen una faena (es empresaria y la gente le deja a deber dinero).	cc257
Hay que enfrentarse cara a cara para resolver el problema, en un juicio cada uno va a lo suyo.	cc258
Me pareció fantástico y la persona mediadora que me atendió lo llevó muy bien. El otro quería monopolizar la conversación pero la persona mediadora cuidaba que no lo hiciera. Dependerá de los casos y las personas.	cc259
Era útil. Estuvo bien.	cc260
Útil. En juicios de faltas muy leves está bien para llegar a un acuerdo entre las partes.	cc261
Hicieron lo posible por arreglarlo. Me parece muy bien que exista este servicio.	cc262
La rapidez y el trato.	cc263
No tener que llegar a un juicio, la mediación, llegar a un acuerdo y solventar las cosas porque eran cosas leves.	cc264
El trato, la persona que nos atendió nos explicó todo muy bien.	cc265
El intentar solucionar las cosas, a final no se llegó a juicio y eso me parece importante porque había una menor de por medio.	cc266
Poder llegar más tranquilos antes de llegar ante el juez.	cc267
Sirvió para aclarar las cosas y se adecuaron a los horarios.	cc268
La persona mediadora del SMI me ayudó mucho. Entendía mi miedo y que no quisiera ver a la otra persona.	cc269
Anteriormente funcionaba bien.	cc270
La oportunidad de sentarnos juntos en una mesa mi exmujer y yo, nuestra relación era inexistente. Como vehículo para acercar posturas muy positivo.	cc271
Sí, fue muy bien. Lo veo muy importante. Me explicaron muy claramente sus objetivos y entendí que es una forma de mediar entre ambas partes.	cc272
Para mí fue perfecto, me salvaron de ir a la cárcel. Me asesoraron muy bien.	cc273
Los otros no quisieron venir, pero cuando nos citaron a nosotros nos pareció bien.	cc274
Fue útil.	cc275
No me sirvió de nada aunque es algo más cercano y te dan la posibilidad de resolverlo mediante un acuerdo y ahorrarte los gastos del juicio.	cc276
El intentar evitar un juicio.	cc277

ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
La atención. No sabría decir porque sólo he ido una vez y no sé si el trato que recibí es el normal.	cc278
Puede aportar beneficios a las personas involucradas. Estuvieron correctos en todo momento mediadores y partes. Y es positivo ver que se pueden arreglar las cosas, sin llegar a juicio, sobre todo en casos menores.	cc279
Para llegar a más en casos que son una tontería, cercanía mejor que el Juzgado.	cc280
El trato de las personas mediadoras.	cc281
Le recomendaron ir la asociación gitana. Yo lo que quería es que no hubiese jaleos y que no le volviese a pasar a otra niña y quería que arreglasen el audífono de mi hija. La persona mediadora fue muy maja.	cc282
Lo que consiguen los juzgados, lo pueden conseguir los servicios de mediación. El trato bien. Fue un acuerdo bueno porque te da tranquilidad.	cc283
Fue positivo (no específica).	cc284
Evitar el trámite de juicio porque fue un malentendido.	cc285
Fue una decisión salomónica, nos pusimos de acuerdo.	cc286
No sabe.	cc287
Está bien, te evitas ir a juicio.	cc288
Me parece mejor porque te evitas problemas y no llegamos a juicio. Me interesó, no era un problema grave, se podía hablar, tú por tu lado y yo por el mío. Me resolvieron el problema.	cc289
Su trato, su forma de atender. Muy bien. De 20, 30. Muy bien el diálogo.	cc290
El hecho de solucionarlo sin vernos sin mayor problema.	cc291
Me trataron muy bien, todo fue muy fácil aunque no era un caso grave. No tengo ninguna queja.	cc292
Buen trato. Me parece algo necesario, pero no todo el mundo piensa así. Me hubiese gustado que sirviese más, pero no quisieron llegar a un acuerdo.	cc293
Le gustó. Ha estado dos veces. Hubo rapidez, información.	cc294
Te ayudan a cuadrar calendarios. Me ha evitado algún juicio y me ha solucionado el tema de las vacaciones.	cc295
No ir a juicio. Evitar malentendidos y males mayores.	cc296
La intención es buena, pero al final no sirve para nada.	cc297
Nada.	cc298
Me favoreció bastante. El servicio fue bueno para llegar a un acuerdo. Es una manera de ayudarnos a llevarnos bien. Me dijo que como estaba en paro, no tenía derecho a estar con mis hijos, porque era pobre.	cc299
No sé.	cc300
No he tenido más problemas. Fue un malentendido. Él tendrá su razón y yo la mía.	cc301
Para no llegar a un juicio y no tensar la cuerda entre las partes, la posibilidad de llegar a un acuerdo. En el 90 % de los casos se debería dar esta oportunidad.	cc302
Bien. Dudando, me hizo mucho daño pero me dijeron que sólo conseguiría una multa leve.	cc303

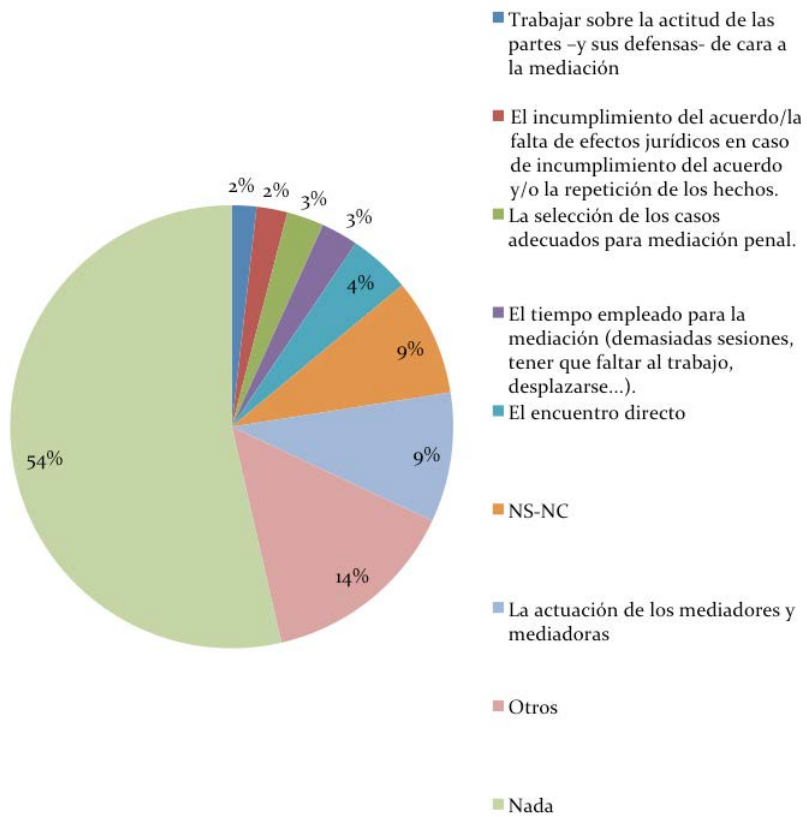
ASPECTO POSITIVO	CÓDIGO CONTROL
No llegar a un juicio, fueron muy amables.	cc304
No hubo gran cosa positiva, lo único que no se llegó a juicio.	cc305
Con la persona mediadora no tengo ninguna queja, pero no me solucionó.	cc306
No sabía que existía ese servicio. Además no tenía ni idea de que me habían denunciado y también le quería poner una denuncia, pero me advirtieron que ellos estaban allí para que esto no fuera a más, era una tontería y como la otra parte también quería ceder, si no yo hubiera seguido. Ella resolvió el problema y yo el mío. Así te ahorras el dinero y el juicio.	cc307
No hubo resultado pero porque eran posiciones muy divergentes. La jueza no debía haberlo derivado, cuando ya nos habíamos metido en juicio. Teníamos que haber dicho que no. La mediadora encantadora, muy hábil pero vio que ya había pasado el momento de llegar a un acuerdo, ninguno de los dos queríamos llegar a un acuerdo.	cc308
Me pareció útil, me dieron toda la información y me aclararon que todo era voluntario. Yo accedí por evitar follones.	cc309
En principio sí fue útil porque la mediación nos ayudó a aclarar puntos sobre los menores.	cc310
Me gustó porque no tienes que andar en juicio, se puede hablar de cosas que no son complicadas, el juez no se implica.	cc311
Estuvo bien, el trato fue bueno y resultó bien. Hablamos y se arreglaron las cosas.	cc312
Llevarte medianamente bien con los vecinos.	cc313
En mi caso estuvo muy bien, se resolvió el tema, ese era el objetivo. Es más amable que tener que ir a un juicio.	cc314
Fue quedar con la persona mediadora y casi estaba solucionado. Me gustó la rapidez. Reunimos y ver las consecuencias.	cc315
Me pareció útil, se aligeraron los trámites. La cuestión fundamental es el ahorro de tiempo. También me gustó que me dieran la opción de no encontrarme cara a cara.	cc316
Fue muy positivo antes de ir a juicio, muy bien.	cc317
Fue positivo porque yo realmente pasaba de jaleos y juicios. No me salió bien porque me agredieron, pero como no quería dinero y en ese sentido bien porque me evité juicios. A los chavales que cogieron no fueron los que me pegaron así que no tenía nada. Mi abogado me lo aconsejó. No sé si con la edad que tengo, por cuatro puntos en la ceja, decir que me habían pegado, me daba vergüenza...	cc318
Me resultaron muy majos, saben tratar a la gente, tienen un don. Convenció a la otra persona. No quería meterme en juicio, son personas con problemas de drogas o gitanas vecinas que no te puedes meter con ellas si dicen que mis nietas hacen ruidos.	cc319
Fue positivo.	cc320
Me pareció muy bien. Me pareció estupendo. Fueron muy eficaces.	cc321
Evitar el juicio y la mediación directa con petición de disculpas me gustó. La persona mediadora es encantadora, depende mucho de la persona. Fue rápido.	cc322
Antes de llegar a un juicio, razonar y llegar a un acuerdo, es positivo. Me lo explicaron bien y me trataron bien.	cc323

2.13. Aspectos negativos o que menos hayan gustado²⁸

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajar sobre la actitud de las partes —y sus defensas— de cara a la mediación.	4	1,8
El incumplimiento del acuerdo/la falta de efectos jurídicos en caso de incumplimiento del acuerdo y/o la repetición de los hechos.	5	2,3
La selección de los casos adecuados para mediación penal.	6	2,7
El tiempo empleado para la mediación (demasiadas sesiones, tener que faltar al trabajo, desplazarse...).	6	2,7
El encuentro directo.	10	4,5
NS-NC.	19	8,6
La actuación de las personas mediadoras y mediadoras.	21	9,5
Otros.	32	14,4
Nada.	119	53,6
TOTAL	222	100

28 Se sigue la reclasificación de Varona (2009).

Aspectos negativos



2.13.1. Respuestas literales sin reclasificar

¿ALGO NEGATIVO O QUE MENOS LE HAYA GUSTADO?	CÓDIGO CONTROL
La persona mediadora tiene que ser más neutral. Que la otra parte hubiera hablado con ella antes que conmigo, me generó desconfianza. Además, la otra parte no reconoció los hechos.	cc104
Si, que cuando tienes un problema los mediadores no se mojan.	cc108
Que él se ha quedado sin antecedentes y siguen los problemas.	cc110
Del servicio no, pero de la otra parte sí, porque como es policía puede hacer lo que le dé la gana.	cc115
Nada, salvo que el acuerdo no se cumplió del todo porque el otro sigue con las mismas.	cc116
No me parece lógico que yo tenga que ser la persona que haga de mediadora porque le tengo que contar a la otra persona mi versión. Eso lo tendría que hacer la persona mediadora.	cc119
Lo peor es que la Ertzaintza no nos había informado de la existencia de este Servicio. Y que si la otra parte no quiere pues esto no vale para nada.	cc120
No me ayudaron en nada. A raíz de un error, me vi tres meses tirado en la calle, sin poder ver a mi hija y sin recibir ninguna ayuda social. Después de once meses lo he podido arreglar directamente con mi mujer.	cc121
El tener que haber cedido yo y no ella.	cc123
El hecho de que hubieran permitido que en este caso se hiciera la mediación, que habiendo derechos de un menor de por medio, no se puede negociar nada.	cc125
Lo más negativo es tener que ir al juzgado, uno se asusta y es desagradable. No me gustan esos sitios.	cc127
Que siempre le ha salido todo a favor de ella.	cc129
Que si no hay alguien del juzgado no funciona la mediación.	cc130
Pues realmente no entiendo que si la otra parte no viene eso no lo tenga en cuenta el juzgado. Encima de que no lo tienen en cuenta, y si hay más denuncias te vuelven a obligar a ir a mediación, pero si el otro no quiere tú te pasas el tiempo perdido dando vueltas por el servicio, que tuve que ir hasta cuatro veces. Realmente si la otra parte no va, no vale para nada.	cc132
Sí, él siguió mintiendo en la mediación y no valió de nada.	cc137
El moderador fue demasiado neutral, entiendo que es su papel, pero me sentí desamparada y desprotegida.	cc142
Creo que la persona mediadora les escuchó más a ellos, por el hecho de ser mayores, y eso no me gustó.	cc143
No me gustó que en una reunión con el padre de mi hijo llegaran a un acuerdo sobre algunos aspectos de mi hijo y me lo plantaran así, sin yo haber estado participando en esa conversación.	cc144
Parece que cuando entras en una mediación estás obligado a llegar a un acuerdo, y eso no me gusta.	cc145

¿ALGO NEGATIVO O QUE MENOS LE HAYA GUSTADO?	CÓDIGO CONTROL
Al final, lo que ocurre en la mediación es muy idílico, él se portó muy bien, pero luego la vida es otra y al salir de la mediación se vuelve a las andadas. Con los recursos que tienen los de la mediación se queda corto, tendría que haber algo más intenso.	cc146
El hecho de que tengas que aguantar que alguien te ponga una denuncia injusta, y que además oigas un montón de mentiras durante la mediación.	cc147
Varios meses más tarde la pareja de esa señora me ha amenazado por aquellos hechos. Les llamé a los del juzgado y no me hicieron ni caso, y luego también le llamé a la persona mediadora que llevó el asunto y tampoco me llamó ni me hizo mucho caso. Creo que tienen que hacer algún seguimiento después, porque si hay problemas después, se quedan sin solucionar. Yo entiendo que si no pongo denuncia el juzgado no haga nada. Pero al menos los de mediación me podían haber llamado.	cc148
Mi compañero y yo, porque fuimos dos denunciados creemos que la mediadora no nos creyó, y fue parcial hacia la otra parte.	cc149
La persona mediadora no fue imparcial y le dio más la razón a él.	cc150
Para mí al final, fue una pérdida de tiempo. Ya me lo imaginaba desde el principio que ella no iba a querer, pero perdí tiempo y dinero al tener que faltar al trabajo, para nada.	cc152
Que tuve que ponerme enfrente de él, para que como siempre quisiera imponer su criterio.	cc154
El no haberse podido probar algunas cosas y que no se llegara al fondo de la cuestión.	cc156
Nada. En todo caso, tener que ir a un sitio tan desagradable y poco atractivo como el juzgado.	cc157
No veo normal que la otra parte se declare insolvente y no pague el acuerdo que él mismo ha hecho. Creo que el Juzgado debería seleccionar previamente más los casos que envía a mediación.	cc160
Pues que el resultado fue negativo porque ellos no aparecieron.	cc167
Nada, aunque es un chasco que te hagas la idea de que se va a resolver el conflicto y luego te quedas igual.	cc168
Nada, porque el funcionamiento del servicio es muy bueno.	cc171
Nada, porque los mediadores fueron muy agradables.	cc174
Nada, además estuvo bien que no le tuviera que haber visto.	cc178
No me convenció la persona mediadora, no puso todo de su parte.	cc180
Que si la mediación no funciona, el Juzgado no se entera enviando otra vez el caso a mediación. Ellos deberían resolver, porque los acuerdos de mediación no funcionan porque la otra parte no los cumple, y son unos pesados.	cc185
Quizás los de mediación me insinuaron demasiadas veces que desistiera de mi denuncia porque a lo sumo a ella le iban a poner una multa en el juicio, y eso no me gusto. Reconozco que para lo que hay por el mundo mi asunto era muy light, pero eso no me gustó. Quizás tampoco me aportaron ideas para resolver el tema de otra manera.	cc186
Al principio me chocó que tuviera que enfrentarme con él, pero luego aceptaron que lo hiciéramos más tarde. Creo que deberían tener algún psicólogo para ayudar mejor a la gente.	cc188

¿ALGO NEGATIVO O QUE MENOS LE HAYA GUSTADO?	CÓDIGO CONTROL
Sí, la persona mediadora, porque en vez de apagar fuegos, los avivó. Estoy teniendo más juicios y realmente si me invitaran a mediación no iría, salvo que eso me pueda beneficiar para luego el juicio, si el juez lo tiene en cuenta.	cc189
Absolutamente nada.	cc192
Que por la obligación de la jueza hubiera tenido que aceptar una mediación, o me caía una multa.	cc193
El hecho de que no sea obligatorio, porque sigo con el problema al no haber querido la otra parte ir a mediación.	cc197
Lamentablemente, la mediación se convierte en una herramienta menor al no ser obligatoria. La voluntariedad protege los intereses de quien tiene más poder jurídico y de alguna manera también alienta la mentalidad de confrontación que impera en los juzgados. Me sorprende que un instrumento tan eficaz, que evita además continuar con la insatisfacción de las personas que van a juicio, no se convierta en obligatoria.	cc198
Realmente salí muy enfadada. Me sentí manipulada, primero por la otra parte, porque es letrado, y conoce todas las argucias jurídicas. Realmente lo que quería con ir a la mediación fue librarse del pago de una multa. A mi este servicio no me valió para nada. Además no entiendo el trabajo de la persona que nos atendió, porque hizo de árbitro tomando notas de lo que decíamos y tomo partido, y eso no me gustó.	cc200
Lo negativo es que no me creí lo que me dijeron los de mediación que decía la otra parte en el acuerdo.	cc204
Haber tenido que aguantar las mentiras de mi nuera.	cc206
No me gustó tener que ir varias veces, es desagradable y molesto.	cc207
Del servicio nada. Lo negativo, pues los hechos en sí.	cc210
Lo negativo tiene que ver con el juzgado, con que me llamen maltratador siendo la denuncia falsa. Además te envían unos papeles que no se entiende nada, ¿para quién escriben para los abogados? Es increíble que leas y leas y no se entienda nada.	cc211
Hubo algo que no me gustó, y es que me citaron a la misma hora con la otra parte y nos encontramos allí en la sala de espera. Eso fue muy frío, se podía haber evitado.	cc213
Lo negativo fue tenerme que sentar delante de él, que no me gusta, y haber aguantado algunos insultos por su parte. Gracias a la persona mediadora, que me dijo que le había convencido volví a la mediación y llegamos a un acuerdo.	cc216
Lo que ya he dicho de que no fuera cara a cara.	cc217
El hecho de que no hubiera una solución real.	cc219
Creo que en este tipo de servicios del juzgado tiene que haber un poco más de protección hacia la mujer, porque te puedes encontrar con el otro en el juzgado y eso es muy desagradable. Aunque ahora no recuerdo si fue en mediación, o fueron los del equipo psico-social.	cc220
Que él pidió cosas que no le corresponden y todavía no ha quitado todos los setos que invaden mi terreno.	cc221
No me gustó tenerme que sentar delante de él, aunque reconozco que pude expresarme como no lo había hecho nunca.	cc222
No me gustó que se me presionara para ver a la otra persona, fue violento.	cc228

¿ALGO NEGATIVO O QUE MENOS LE HAYA GUSTADO?	CÓDIGO CONTROL
Nada, aunque el proceso para mí fue una pérdida de tiempo porque la gente ésta que participó en la mediación es muy rara.	cc229
Fue muy tenso. Una cosa es lo que se dice y otra lo que se hace luego.	cc232
No entendí los test psicosociales (esto no se hace en mediación, pero no lo diferencia del paso por la administración de justicia).	cc233
El que tenía que mediar con sus hijos era él, conociendo el servicio que existe en el Gobierno Vasco de mediación familiar pero él no quería, que era lo que yo pedía.	cc234
Ocupan mi casa y encima tuve que pagarles. Además tuve que pagar al abogado, procurador y como el otro era insolvente también las costas.	cc240
La verdad es que yo no entiendo mucho de juicios y justicia.	cc241
Nada. Son muy profesionales.	cc243
No. Fue una opción pero resultó una pérdida de tiempo.	cc244
En su caso, tuvo que pagar abogado. Además tuve que ir varias veces y era un problema para el trabajo. Por otra parte, la persona mediadora ya te dice que no tiene poder y no puede hacer nada.	cc245
Bastante descontenta. Me dio la sensación, por lo menos aquí en Vitoria, que los profesionales son poco profesionales en el tema de familia. Tendrían que ser psicólogos especialistas en el tema, uno creo que sí lo es, pero otra persona parecía jurista sin un mínimo de psicología. Además creo que en mi caso, desde el primer momento, sobre todo esta persona, no fueron imparciales. Igual no están de acuerdo al tratar con personas con su mismo nivel o mayor de estudios. Los casos sencillos igual funcionan bien, pero el mío que era complicado, no. Tuve la sensación de que querían quitarse el caso, no me transmitieron cuál es el objetivo de la mediación. Verbalizaban una cosa pero en la práctica no la hacía, quizá hubo descoordinación. En todo caso, la segunda mediación fue mejor que la primera.	cc246
Los tiempos, se demoran el tiempo.	cc249
Hubo juicio y esa noche durmió en casa y estaba asustada, es agresivo.	cc251
Nada. Evitar que no haya ladrones, que los bancos no sean ladrones.	cc253
Algunas veces se podría mediar antes para prevenir escaladas del conflicto.	cc254
Recuerdo que ellos estaban más de parte del denunciante, de la otra parte.	cc255
Con denunciados de fuera del país, te dicen que no se encuentra y se debería seguir intentando, sobre todo porque suelen reincidir.	cc257
Fue lento. Al principio se iba a ir al traste, pero yo iba con una actitud muy conciliadora aunque fuera la parte acusada. Mi abogado me decía que en un juicio no tenía la oportunidad de exponer mi verdad. Había que ceder, lo cual es lógico. Quizá cedí demasiado, pero bueno da igual.	cc258
La otra persona lo hizo pero no creo que estuviera convencido porque él es muy soberbio. La otra persona quería evitar el juicio. Tuvimos que pagar los abogados. Él llevaba siete personas de testigos.	cc259
La persona mediadora no fue imparcial, yo decía algunas cosas y me pegaba unos cortes...	cc260

¿ALGO NEGATIVO O QUE MENOS LE HAYA GUSTADO?	CÓDIGO CONTROL
No me convenció mucho el tener que estar frente a la agresora, hubo un momento de tensión en el encuentro, pero bien.	cc264
Sólo fue una vez, no sé. Nos convocaron unas cuantas veces y no siempre se adecuaron a nuestros horarios.	cc265
Podrían ser más flexibles con el horario, me tocó pedir permiso.	cc269
Pero las personas mediadoras que están ahora no se enteran de nada, en sus informes no valoran bien la situación de los niños cuando están con mi expareja, con custodia compartida.	cc270
Es un servicio que no puede tomar decisiones si no hay acuerdo.	cc271
Hubo una reunión y nos explicaron en qué consistió la mediación.	cc276
Llega un poco tarde, había otros juicios.	cc284
Todo estuvo bien.	cc288
A veces parece que hacen más caso al que grita más y lo que hay que velar es por el interés de los niños pero si la otra parte dice que no, no se soluciona nada.	cc295
Quizá hay que ver más la demanda concreta.	cc296
Son todo muy buenas palabras, se firma pero luego vuelve a pasar, llamé y me dijeron que ya estaba firmado y no hay nada que hacer a no ser que vayas a juicio. Tampoco hay seguimiento.	cc297
La persona que me atendió se puso de parte de mi ex mujer. Falta de imparcialidad.	cc298
No resultó útil, fui a juicio, lo perdí, recurrí y gané.	cc300
Si la otra persona está mal de la cabeza no hay nada que hacer.	cc304
El problema no se solucionó. Me he quedado con la puerta hecha polvo. La persona mediadora me decía que yo tenía la razón, pero que había que ceder porque en el juicio no íbamos a conseguir nada.	cc305
No fue útil porque salí perdiendo sin tener la culpa.	cc306
Salí perdiendo.	cc308
Hubo momentos en que la mediadora no me parecía neutral, aunque supongo que la otra parte, si le pregunta, le dirá lo mismo.	cc310
No lo he pensado.	cc311
Nada que recuerde. No se forzó ninguna situación.	cc314
El abogado sí me costó dinero, 800 euros, pero eso fue cosa mía.	cc318
No entendí mucho (es extranjera pero parece que habla bien y entiende bien).	cc320

2.14. Cuadro comparativo entre la infracción penal percibida por las personas entrevistadas y la modalidad delictiva registrada por el SMI

INFRACCIÓN PENAL PERCIBIDA	MODALIDAD DELICTIVA REAL
Maltrato familiar	Lesiones en ámbito familiar
Incumplimiento de obligaciones familiares	Incumplimiento de obligaciones familiares
Impago	Incumplimiento del deber de custodia de animales
Impago	Incumplimiento del deber de custodia de animales
Agresión	Lesiones
Agresión	Lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Lesiones	Lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Lesiones	Lesiones
Estafa	Estafa
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Coacciones y vejaciones	Coacciones y vejaciones
Coacciones y vejaciones	Coacciones y vejaciones
Injurias	Injurias
Injurias	Injurias
Daños	Daños, injurias, incumplimiento del deber de custodia de animales
Daños e insultos	Daños, injurias, incumplimiento del deber de custodia de animales
Amenazas	Amenazas
Agresión	Lesiones
Agresión	Lesiones
Un problema familiar	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento del régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Estafa	Estafa
Amenazas	Amenazas y coacciones
Amenazas	Amenazas y coacciones
Impago de la pensión	Incumplimiento de obligaciones familiares
Impago de pensiones	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento del régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento del régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares

INFRACCIÓN PENAL PERCIBIDA	MODALIDAD DELICTIVA REAL
Agresión	Lesiones
Pelea	Lesiones
Agresiones	Lesiones
Injurias y amenazas	Amenazas
No lo recuerda, por mentiras, a lo mejor.	Incumplimiento de obligaciones familiares
Temas familiares	Incumplimiento de obligaciones familiares
Agresiones	Lesiones
Incumplimiento del régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento del Régimen de visitas	Coacciones
Amenazas, intimidaciones	Coacciones
Amenazas	Coacciones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Pelea	Lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Daños	Coacciones
Fue una pelea	Lesiones
Forcejeo	Lesiones
Amenazas	Injurias
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Daños e injurias	Daños y lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Bofetada	Lesiones, injurias y amenazas
Agresión	Lesiones, injurias y amenazas
Impago	Injurias
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Hurto y agresiones	Hurto y lesiones
Hurto, me quitó una cámara	Hurto
Pelea	Lesiones
Discusiones con mi madre	Lesiones en ámbito familiar
Una pelea	Lesiones en ámbito familiar
No me acuerdo, un problema con mi hermana	Lesiones en ámbito familiar
Problemas de ruidos con los vecinos.	Lesiones en ámbito familiar
Problemas de ruidos con los vecinos.	Lesiones en ámbito familiar
Acoso de mis padres	Lesiones en ámbito familiar

INFRACCIÓN PENAL PERCIBIDA	MODALIDAD DELICTIVA REAL
Acoso de mis suegros	Lesiones en ámbito familiar
Insultos	Lesiones
Pelea	Lesiones
Malentendidos con un vecino.	Lesiones
Unos malentendidos con un vecino	Lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Impago en una gasolinera porque me había quedado sin cartera	Estafa
Incumplimiento de régimen de visitas.	Incumplimiento de obligaciones familiares
Sin pagar en la gasolinera	Estafa
No se acuerda	Hurto
Incumplimiento del régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Amenazas	Vejaciones
Unas amenazas	Vejaciones
Amenazas y empujones	Incumplimiento de obligaciones familiares
Impago de dinero	Injurias
Tema familiar	Incumplimiento de obligaciones familiares
Insultos y amenazas de una señora	Coacciones
Le cerré la puerta a un inquilino.	Coacciones
Acoso de un vecino	Lesiones
Incumplimiento de régimen de visitas.	Incumplimiento de obligaciones familiares
Daños	Lesiones
Insultos	Coacciones
Amenazas	Coacciones
Maltrato de obra y amenazas.	Maltrato de obra
Incumplimiento de un contrato	Coacciones
Acoso	Injurias y amenazas
Calumnias	Injurias y amenazas
Ya no se acuerda	Coacciones
Un problema con lindes	Coacciones
Amenazas y coacciones	Amenazas e injurias
Incumplimiento de Régimen de Visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Malentendido en la entrada del edificio donde trabajo, falta de respeto, ofendida, pequeña, coacciones.	Vejaciones
Agresiones	Lesiones
coacciones de su mastín y el dueño	Lesiones

INFRACCIÓN PENAL PERCIBIDA	MODALIDAD DELICTIVA REAL
Daños	Coacciones
Amenazas	Amenazas
No se acuerda, su nuera porque decía que le había pegado a su hija (nieta de la denunciada)	Lesiones
Amenazas, insultos	Amenazas
Amenazas	Amenazas
No se acuerda	Amenazas
Amenazas	Amenazas
Falsa agresión	Amenazas
Amenazas	Amenazas
Daños	Daños
Daños	Daños
No se acuerda	Coacciones
Incumplimiento de Régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Un problemas de vecinos	Amenazas
Acoso	Amenazas
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Un tema de lindes	Amenazas
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Un problema con un alquiler	Apropiación indebida
Impago de una máquina recreativa	Apropiación indebida
Una pelea	Lesiones
No me acuerdo	Injurias
Acoso	Injurias
Amenazas	Injurias
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Amenazas	Amenazas y lesiones
Amenazas	Coacciones, vejaciones y amenazas
Amenazas	Coacciones, vejaciones y amenazas
Injurias, insultos	Amenazas
Injurias	Amenazas
Ocupación ilegal de vivienda	Injurias y amenazas
Injurias	Lesiones
Amenazas	Coacciones y amenazas
Apropiación indebida	Coacciones

INFRACCIÓN PENAL PERCIBIDA	MODALIDAD DELICTIVA REAL
Por tocar a una chavala	Lesiones
Amenazas, gritos, insultos	Lesiones en ámbito familiar
Amenazas	Lesiones en ámbito familiar
Amenazas	Daños, lesiones y coacciones
Amenazas	Daños, lesiones y coacciones
Incumplimiento de régimen de visitas	Incumplimiento de obligaciones familiares
Discusiones	Incumplimiento de obligaciones familiares
Incumplimiento de pagos	Estafa
Injurias	Vejaciones
Olvidé recoger al niño	Incumplimiento de obligaciones familiares
Amenazas e intento de agresión	Injurias
Intento de agresión	Injurias
Impago en una gasolinera	Estafa
Agresión a nuestro hijo	Daños y lesiones
Daños	Daños y lesiones
Porque los niños no los podía coger mi familiar	Incumplimiento de obligaciones familiares
Insultos	Incumplimiento de obligaciones familiares
Por las horas de recogida de los niños	Incumplimiento de obligaciones familiares
Una pelea	Daños y lesiones
Maltrato	Maltrato de obra
Incidente de tráfico	Amenazas
Un conflicto en la calle con mi hija	Lesiones
Impago de una cuota	Coacciones
Insultos	Amenazas
Pelea entre perros	Daños
Ruidos de una vecina	Injurias y lesiones
Un conflicto familiar	Amenazas
Me puso carteles llamándome moroso	Injurias
Rompe mi caldera, se hace daño y me denuncia a mí	Lesiones
Problemas en una copropiedad por un tema de poner una valla	Coacciones
Una pelea	Lesiones
¿Lesiones, por levantar una mano?	Lesiones

3. Integración del conjunto de los resultados: costes marginales y beneficios sociales

«La necesidad de fortalecer la confianza en la Administración de Justicia hace preciso poner a su disposición un sistema legal que garantice resoluciones judiciales previsibles que, además, sean percibidas en la sociedad como justas»
(Preámbulo de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).

Deben señalarse las dificultades de cuantificar en dinero una serie de indicadores o variables, así como las dificultades de relacionar las variables cuantitativas con las más cualitativas (como la percepción de justicia o de objetividad de las partes).

Aunque la cita anterior ha servido al legislador para justificar un mayor punitivismo, la misma cita puede servir para subrayar la necesidad de fomentar un modelo restaurativo de política criminal, siguiendo la pirámide propuesta por el criminólogo australiano John Braithwaite, en relación con los principios de *ultima ratio*, mínima intervención y proporcionalidad, y la adecuación del uso complementario de diferentes formas de control social en nuestras sociedades democráticas. Si bien debe ofrecerse una respuesta a las preocupaciones ciudadanas y a los conflictos cotidianos, ello no significa que la respuesta más adecuada, en un Estado social y democrático de Derecho del siglo XXI, sea la respuesta penal.

Este estudio se ha centrado en las infracciones más leves, poniendo de relieve el coste económico que supone su gestión en los Juzgados y, al mismo tiempo, los beneficios sociales que reporta la aplicación de procesos restaurativos, si bien es necesario prever y simplificar procedimientos para su correcto funcionamiento, así como generar confianza ciudadana —en relación con la percepción de justicia procedimental²⁹—, interinstitucional e interprofesional. Ello permitirá derivar un mayor número de casos al SMI, más allá del actual 6%. Sin perjuicio de la necesidad de reforzar sus recursos en caso de que aumente su carga de trabajo, para no afectar la calidad del servicio ofrecido, esa confianza hará posible una gestión mucho más eficiente en términos económicos y sociales.

4. Análisis de los resultados

Los análisis costo-eficiencia resultan interesantes para responder qué le cuesta a cada ciudadano (o a las partes en concreto, en su caso) un proceso judicial por faltas, con o sin mediación. Su razón de ser no implica asumir la idea de mercantilización de la justicia restaurativa o de la justicia en general, sino completar, mediante otra perspectiva, una visión de las diferentes dimensiones interrelacionadas que la constituyen, incidiendo en los beneficios sociales.

En este apartado trataremos de responder sobre los factores que están generando más costes o beneficios, matizando en su caso los conceptos y los actores más afectados. Asimismo, en el apartado de recomendaciones, se aportarán sugerencias para poder reducir esos costes y aumentar los beneficios de forma contextualizada.

El presente estudio supone una revisión profunda y novedosa de los procesos judiciales, en un plano comparativo. A primera vista parece que el coste de la mediación es sólo ligeramente inferior al coste de justicia con-

29 Véanse Igartua, Olalde y Varona (2012, 95).

vencional. Tal y como se configura en la actualidad, si nos ceñimos a los indicadores 1 y 2, la mediación no es mucho más «barata» que la justicia convencional. En todo caso, para interpretar bien los datos obtenidos, deben considerarse las siguientes dos cuestiones:

1. El coste de un proceso de mediación (o sea el exclusivo que hacen los mediadores) sí que es mucho menor que el coste de un proceso vía judicial. Lo que ocurre realmente es que, al estar el proceso de mediación dentro de la rueda de la justicia convencional —sin una regulación procesal que establezca un procedimiento mínimo sencillo—, tiene que pasar por sus mismos circuitos y es cuando el coste de mediación se incrementa.

La dificultad estriba en el carácter intrajudicial del servicio de mediación, que requiere para su intervención la judicialización del conflicto. Si se hubiera abordado en fase prejudicial, bien a nivel comunitario o en el momento de acudir a interponer la denuncia, esos costes se evitarían.

Por otra parte, existe un ahorro potencial, no calculado en esta investigación. Se trata del hecho de que, al pasar las faltas por el proceso de mediación, esto permite unificar denuncias abiertas en distintos juzgados. Por tanto, en un proceso de mediación se pueden cerrar varias denuncias. Cuando las partes acuden al servicio de mediación, algunas de ellas les manifiestan el hecho de tener varias denuncias abiertas y eso permite cerrarlas³⁰. En un proceso convencional, muchas veces los funcionarios desconocen que haya varias denuncias abiertas.

2. Los resultados del estudio demuestran el éxito de la intervención de los servicios de mediación en términos de obtención de acuerdos, su cumplimiento, de valoración de la labor de la persona mediadora y de aportaciones en el manejo de conflictos futuros. Esto último tiene especial relevancia cuando observamos que estamos, principalmente, ante infracciones penales contra las personas. La relevancia de la reparación simbólica permite concluir el interés de las personas por la gestión de las emociones y de las necesidades subyacentes en los conflictos. Además, el trato personalizado y la dimensión participativa de las partes influyen en el incremento de la confianza hacia la administración de justicia, particularmente en términos de justicia procedimental.

30 Siempre y cuando los juzgados responsables de su enjuiciamiento accedan a la derivación de sus causas al SMI, una vez cursada solicitud por parte de éste.

V. CONCLUSIONES

«Los gastos de transacción, en asunto tan delicado, no pueden ser más bajos, porque se reducen al intercambio verbal... Es sencillamente la confianza la que lo hace todo tan barato. La ética abarata costes. Si fuera posible un mundo en que contara como moneda corriente la confianza en las familias, las escuelas, las organizaciones y las instituciones, la vida sería infinitamente más barata. Y no sólo en dinero, que es lo que parece interesar a tirios y troyanos, sino también y sobre todo en muertes prematuras, en vidas destrozadas, en conflictos, en eternos procesos judiciales de final incierto, en venganzas, rencores, en papeleos odiosos y en ese coste que varía más o menos, pero que suelen acabar pagando los peor situados»
(Cortina 2013, 13-14).

La ética es rentable y los programas restaurativos, desde el prisma de la ética aplicada y de cuidado, según nos indican múltiples estudios empíricos citados en la bibliografía final, parecen promover la confianza de la que habla Adela Cortina en la cita introductoria, particularmente en los conflictos leves, en muchos casos entre conocidos, tratados en este estudio. Las dimensiones de esa confianza son tanto interpersonales como institucionales³¹ e interprofesionales.

De acuerdo con Escolà (2000, 20): los servicios públicos:

Presentan una problemática medición por el hecho mismo de no tratarse de cosas sino de procesos. El proceso propio del servicio público conlleva su intangibilidad (imposibilidad de referenciar la calidad exclusivamente por el bien recibido); conllevan indivisibilidad de las fases de producción y consumo, puesto que coinciden; conlleva también heterogeneidad (imposibilidad de estandarizar productos al depender del receptor y sus circunstancias la percepción y aceptación del servicio); conlleva, además, la inseparabilidad de la fuente que lo suministra, es decir, la interacción. Pero el hecho que diferencia objetivamente el proceso del servicio público es que su producción se realiza en el marco de organizaciones públicas, y que estas presentan para ello unas potestades y exigencias de actuación desconocidas en el ámbito privado, puesto que tienen su justificación en el derecho que se halla en el origen del servicio público.

Por su parte, Nuccio Ordine (2013, 80-81), en una reflexión sobre la universidad actual extensible al campo de la administración de justicia penal, explica cómo éste no puede manejarse como una empresa por dos razones fundamentales:

- a) su esencia se funda en su gratuidad (lo cual no significa despilfarro ni aprovechamiento), y
- b) por la vital importancia «de aquellos valores que no se pueden pesar y medir con instrumentos ajustados para evaluar la quantitas y no la qualitas», por lo que debe reivindicarse «el carácter fundamental de las inversiones que generan retornos no inmediatos y, sobre todo, no monetizables».

31 Véase en este sentido el sondeo de opinión de la población vasca sobre la confianza en la administración de justicia (Gobierno Vasco 2014).

La pregunta entonces no es cuál es el precio de los programas restaurativos, sino cuál es su valor social. La idea de calidad y eficiencia no puede ser concebida como un fin en sí mismo, como tampoco los indicadores o procesos que las evalúan³². Esos indicadores o resultados son herramientas complementarias que visibilizan la realización de los objetivos del programa —en su caso mediante el registro de cambios que lo mejoran—, dentro de una provisión de recursos dada. En el caso de los programas restaurativos el proceso en sí mismo es un resultado a evaluar, en relación con las tesis de la justicia procedimental que integra, de acuerdo con la normativa internacional en la materia. Los estudios sobre los costes-beneficios parten de sus propias limitaciones conceptuales y metodológicas referidas principalmente al entendimiento de la causalidad y a la ausencia de datos consistentes que permitan medir algunos factores.

Respecto de la estimación de los tiempos, debe recordarse la revisión de las directrices para la gestión del tiempo judicial de la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia del Consejo de Europa. En ellas se indica, como uno de los principios generales, la flexibilidad o adecuación a las necesidades del proceso concreto, atendiendo de forma particular a las necesidades de los usuarios. Respecto de la actuación de los legisladores y gestores públicos, se insiste en que el sistema judicial cuente con suficientes recursos para enfrentarse a su carga de trabajo cotidiana en un tiempo adecuado. Esos recursos deben ser distribuidos de acuerdo con las necesidades existentes y deben ser utilizados eficientemente. Respecto de la creación de derecho sustantivo, los gobiernos deben estudiar siempre su impacto en el volumen de casos nuevos y evitar las normas y procedimientos que generen retrasos. En el mismo sentido, en el ámbito procesal, deben evitarse procedimientos excesivamente complejos que provoquen retrasos innecesarios. En todo caso, debe realizarse una evaluación de acuerdo con las Directrices Uniformes Europeas para Monitorizar los Marcos Temporales Judiciales (EUGMONT). Asimismo debe preverse la recopilación de información para la evaluación estadística de los distintos indicadores propuestos por la Comisión³³.

De manera específica, entre los indicadores de las directrices que hacen referencia a la calidad, se encuentran la evaluación de la eficacia y la eficiencia de los sistemas de resolución alternativa de litigios, así como la publicación de dichas evaluaciones³⁴.

En este trabajo hemos identificado algunos factores que deberían corregirse, y revisarse a la luz de la entrada en vigor de la reforma de 2015 del Código penal y la Ley del Estatuto de la víctima, para asegurar una buena coordinación entre los operadores jurídicos, basada en la confianza interinstitucional e interprofesional, siempre bajo el marco legal, que evite pasos innecesarios —y costosos— en un proceso de justicia restaurativa. Esta observación puede trasladarse tanto al ámbito estatal como local³⁵.

32 El Consejo de Justicia Restaurativa del Reino Unido lanzó, en 2014, los Estándares de Servicios Restaurativos y la Marca de Calidad de los Servicios Restaurativos, válida por tres años, por la que se han interesado ya diversas organizaciones que realizan acciones en este ámbito (Ministerio de Justicia del Reino Unido 2014, 3).

33 Entre ellos se encuentran, por ejemplo, el índice de eficiencia (relación entre el número de profesionales que trabajan en un juzgado durante un año y el número de casos resueltos o tratados al final de dicho año).

34 Véase CEPEJ (2008).

35 Cfr. Davies, Harvell, y Cramer (2015).

VI. RECOMENDACIONES

Dentro de las limitaciones inherentes en esta investigación, detalladas en la Introducción y en el capítulo referido a la metodología, se advierten las ventajas de trabajar con una mirada más amplia a la hora de evaluar el coste de los programas de justicia restaurativa. Esa amplitud se basa en los siguientes cuatro aspectos:

- a) la comprensión de la complejidad de los procesos estudiados, más allá de indicadores productivistas y del corto plazo.
- b) la diversidad y complementariedad de fuentes, metodologías y técnicas de investigación utilizadas.
- c) la versatilidad de las formas de análisis que permitan considerar las distintas dimensiones involucradas en dichos procesos.
- d) la necesidad de cooperación entre distintas administraciones, profesionales y agentes de la sociedad civil.

Sólo continuando con esta línea de investigación podremos verificar algunas hipótesis planteadas y profundizar en la validez de sus resultados preliminares o provisionales. En el mismo proceso de investigación (en su diseño, ejecución, análisis y debate) deben trabajar conjuntamente gestores públicos, servicios de mediación, participantes de programas restaurativos, profesionales de la justicia e investigadores de diferentes disciplinas. En particular, la colaboración entre criminólogos y economistas e ingenieros resulta prometedora en este campo. Como indica Zedlewski (2009, 364), respecto de los estudios costes-eficiencia en la justicia penal: «somos *optimistas* en que esa colaboración permitirá encontrar caminos para valorar lo intangible y clarificar lo insoluble».

Asimismo, debe apostarse desde las instituciones públicas, en concreto desde el Consejo General del Poder Judicial, la Dirección de Justicia y las organizaciones que gestionan los Servicios de Mediación Intrajudicial, por una recogida adecuada de los datos que nos permita estudiar el impacto real de los programas restaurativos³⁶. Al considerar esta cuestión de vital importancia, incluimos en anexo una propuesta de protocolo de recogida de datos para su debate más allá de Comunidad Autónoma Vasca de modo que pueda permitirse la comparabilidad en el ámbito español —de ahí la importancia del apoyo del CGPJ en la difusión de un protocolo consistente y uniforme— y europeo, siguiendo las exigencias de la Directiva 29/2012/UE.

Finalmente se advierte la necesidad de seguir impulsando en la ciudadanía y los operadores jurídicos la difusión

36 Complementando estos estudios con investigaciones específicas. Por ejemplo, para apreciar los beneficios sociales relativos a la pacificación y prevención de conflictos entre las mismas personas, sería recomendable hacer un seguimiento longitudinal de las denuncias que se registran a futuro, comparando algunos casos tipo (por ejemplo, incumplimiento del régimen de visitas o conflictos vecinales), de manera que se observe si se interponen o no más denuncias.

de los programas restaurativos, así como sus valores en general³⁷.

37 Por ello resulta interesante impulsar proyectos similares al proyecto del «Workshop en Mediación Penal» por partidos judiciales. Se trata de un modelo puesto en marcha en 2014 por la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco junto con GEMME País Vasco y extendido después a otras Comunidades para potenciar el conocimiento e implantación de la justicia restaurativa.

BIBLIOGRAFÍA

Aos, Steve, Polly Phipps, Robert Barnoski y Roxanne Lieb. 2001. *The comparative costs and benefits of programs to reduce crime*. Document 01-05-1201. Olympia: Washington State Institute for Public Policy.

Ayuso, Mercedes y Montserrat Guillén. 2009. Diseño de una pirámide de litigiosidad para Cataluña: el coste económico de la mediación. En *Materiales del libro blanco de la mediación en Cataluña*, dirigido por Pompeu Casanovas, Jaume Magre y M.^a Elena Lauroba. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Barrow Cadbury Trust. 2009. *Economic analysis of interventions for young adult offenders*. Marrix Evidence.

Bazemore, Gordon y Mara Schiff. 2005. *Juvenile justice reform and restorative justice: Building theory and policy from practice*. Portland, Oregon: Willan.

Braithwaite, John. 1989. *Crime, shame, and reintegration*. Cambridge, UK: Cambridge Univ. Press.

— 1999. Restorative justice: Assessing optimistic and pessimistic accounts. En *Crime and justice: A review of research*, Vol. 25, editado por Michael H. Tonry. Chicago: Univ. of Chicago Press.

— 2002. *Restorative justice and responsive regulation*. Nueva York: Oxford Univ. Press.

— 2014. Evidence for Restorative Justice, *Vermont Bar Journal* 40, 2: 18-27.

Brand, S., and R. Price. 2001. *The economic and social costs of crime*. Londres: Home Office.

CEPEJ (European Commission for Efficiency of Justice). 2008. Checklist for promoting quality of justice and the courts, adopted by the CEPEJ at its 11th plenary meeting (Strasbourg, 2-3 July 2008).

Chalfin, Aaron. 2013. The Economic Cost of Crime. En *Encyclopedia of Crime and Punishment*, accesible en http://achalfin.weebly.com/uploads/8/5/4/8/8548116/chalfin_econcost.pdf.

Chiu, Tina. 2013. *Building Cost-Benefit Analysis Capacity in Criminal Justice: Notes from a Roundtable Discussion*. Nueva York: Vera Institute of Justice.

Cohen, Mark A. 2000. Measuring the costs and benefits of crime and justice. En *Measurement and analysis of crime and justice*, editado por David Duffee. Washington, DC: National Institute of Justice.

— 2005. *The costs of crime and justice*. Nueva York: Routledge.

Cohen, Mark A., Alex R. Piquero y Wesley G. Jennings. 2010. Studying the costs of crime across offender trajectories, *Criminology & Public Policy* 9.2: 279–305.

Cohen, Mark A. y Roger Bowles. 2010. Estimating costs of crime. En *Handbook of quantitative criminology*, editado por Alex R. Piquero y David Weisburd. Nueva York: Springer.

Cohen, Mark. S. f. Costs of crime and Justice. En *Oxford Bibliographies*, accesible en <http://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780195396607/obo-9780195396607-0076.xml>.

Contini, F., R. Mohr y M. Velicogna. 2014. Formula over Function? From Algorithms to Values in Judicial Evaluation, *Oñati Socio-legal Series* [online], 4 (5), 1099-1116, accesible en <http://ssrn.com/abstract=2533902>.

Cortina Orts, Adela. 2013. *¿Para qué sirve realmente la ética?* Barcelona: Paidós.

Czabanski, Jacek. 2008. *Estimates of cost of crime: History, methodologies, and implications*. Berlín: Springer-Verlag.

Davies, Elizabeth, Samantha Harvell y Lindsey Cramer. 2015. *The Justice Reinvestment Initiative. Thinking Local for State Justice Reinvestment*. Washington: The Urban Institute, accesible en <https://www.bja.gov/Publications/UI-JRIThinkingLocal.pdf>.

De Palo, Giuseppe, Ashley Feasley y Flavia Orecchini. 2011. Quantifying the cost of not using mediation – a data analysis. Estrasburgo: Parlamento Europeo.

Delisi, M., and J. M. Gatling. 2003. Who pays for a life of crime? An empirical assessment of the assorted victimization costs posed by career criminals, *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society* 16.4: 283–293.

Dolan, Paul y Tessa Peasgood. 2007. Estimating the economic and social costs of the fear of crime, *British Journal of Criminology* 47.1: 121–132.

Dolan, Paul, Graham Loomes, Tessa Peasgood y Aki Tsuchiya. 2005. Estimating the intangible victim costs of violent crime, *British Journal of Criminology* 45.6: 958–976.

Downey, Mitch y John K. Roman. 2014. *Cost-Benefit Analysis. A guide for drug courts and other criminal justice programs*. Washington: Departamento de Justicia de EE. UU.

Drake, Elizabeth, Steve Aos y Marna Miller. 2009. *Evidence-based public policy options to reduce crime and criminal justice costs: Implications in Washington State, Victims and Offenders* 4:170–196.

Dünkel, Frieder. 2015. Restorative Justice in Penal Matters in Europe. Ponencia presentada en las clases de Política Criminal en el Grado en Criminología. Donostia-San Sebastián: Facultad de Derecho.

Elliott, Ian A. y Anthony R. Beech. 2012. A U.K. cost-benefit analysis of circles of support and accountability interventions, *Sexual Abuse: A Journal of Research and Treatment* 25, 3: 211-229.

Escolà, Marc B. 2000. Servicios públicos y calidad: una relación crítica. En *Eficacia y sistemas de calidad en la policía*. Bilbao: Instituto Superior de Estudios de la Gobernabilidad y la Seguridad y Ertzainen Nazional Elkartasuna (ErNE).

Farrow, Scott O. y Richard Zerbe, Jr. 2013. Principles And Standards For Benefit–Cost Analysis. Edward Elgar, accesible en <http://www.elgaronline.com/view/9781781953433.xml>.

Fox, Chris, Kevin Albertson y Kevin Wong. 2013. Justice reinvestment. *Can the criminal justice system deliver more*

for less? Londres: Routledge.

García España, Elisa y José Luis Díez Ripollés, dirs. 2013. *La administración de justicia según los datos. Especial referencia a la jurisdicción penal*. Málaga: Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología y Tirant lo Blanch.

Gelissen, John P.T.M., Wim J.H. van Oorschot y Ellen Finsveen. 2012. How does the welfare state influence individuals' social capital? *European Societies*, 14:3, 416-440.

Gobierno Vasco. 2014. Opiniones sobre la justicia (julio 2014). Vitoria-Gasteiz: Gabinete de Prospección Sociológica. Gobierno Vasco.

Gray, Charles M., ed. 1979. *The costs of crime*. SAGE Criminal Justice System Annuals 12. Beverly Hills, CA: SAGE.

Henrichson, Christian y Joshua Rinaldi. 2014. *Cost-Benefit Analysis and Justice Policy Toolkit*. Nueva York y Washington: Vera Institute of Justice y Departamento de Justicia de EE.UU.

Henrichson, Christian. 2014. *Using Cost-Benefit Analysis for Justice Policymaking*. Nueva York: Vera Institute of Justice.

Henrichson, Christian y Sarah Galgano. 2013. *A Guide to Calculating Justice-System Marginal Costs*. Nueva York: Vera Institute of Justice.

Højbjerg Jacobsen, Rasmus. 2013. Hands-on Guide to Cost-Benefit-Analysis of Crime Prevention Efforts. Copenhagen: Centre for Economic and Business Research.

Igartua, Idoia, Alberto Olalde y Gema Varona. 2012. *Diccionario breve de justicia restaurativa. Una invitación interdisciplinar e introductoria a sus conceptos clave*. Saarbrücken: Editorial académica española.

Kelman, Steven. 1981. Cost benefit analysis- An ethical critique, *Regulation* 5 (enero/febrero).

Latimer, J., C. Dowden y D. Muise. 2005. The effectiveness of restorative justice practices: A meta-analysis, *The prison journal* 85, 2: 127-144.

Lauritsen, Janet. S. f. Restorative justice. En Oxford bibliographies, accesible en <http://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo9780195396607/obo-9780195396607-0047.xml>.

Lengyel, Thomas E. 2006. *Spreading the pain: The social cost of incarcerating parents*. Nueva York: Healing the Divide.

Leung, Ambrose. 2004. *The cost of pain and suffering from crime in Canada*. Ottawa, ON: Research and Statistics Division, Department of Justice, Canada.

Levi, Michael, Martin Innes, Peter Reuter y Rajeev V. Gundur. 2013. *The Economic, Financial & Social Impacts of Organized Crime in the EU*. Bruselas: Unión Europea, accesible en http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/493018/IPOL-JOIN_ET%282013%29493018_EN.pdf.

Matthies, Carl. 2014. *Advancing the Quality of Cost-Benefit Analysis for Justice Programs*. Nueva York: Vera Institute of Justice.

McDougall, Cynthia, Mark A. Cohen, Raymond Swaray y Amanda Perry. 2008. *Benefit-cost analyses of senten-*

cing, *Campbell Systematic Reviews* 2008: 10.

Matthies, Carl y Tina Chiu. 2014. *Putting a Value on Crime Analysts*. Nueva York: Vera Institute of Justice.

Miers, David, Mike Maguire, Shelagh Goldie, Karen Sharpe, Chris Hale, Ann Netten, Steve Uglow, Katherine Doolin, Angela Hallam, Jill Enterkin y Tim Newburn. 2001. *An exploratory evaluation of restorative justice schemes: Crime reduction research series paper 9*. Londres: Home Office Research, Development and Statistics Directorate.

Miller, Ted R., David T. Levy, Mark A. Cohen y Kenya L. C. Cox. 2006. Costs of alcohol and drug-involved crime, *Prevention Science* 7.4: 333–342.

Miller, Ted R., Mark A. Cohen y Brian Wiersema. 1996. *Victim costs and consequences: A new look*. NCJ-155282. Washington, DC: National Institute of Justice.

Ministerio de Justicia del Reino Unido. 2014. 'One year on' progress report against the 2013 Restorative Justice Action Plan. Londres: Ministerio de Justicia.

Montero Soler, Alberto y Juan Torres López. 1998. *La economía del delito y de las penas. Un análisis crítico*. Granada: Comares.

Moohr, Geraldine Szott. 2005. Defining overcriminalization through cost-benefit analysis: the example of criminal copyright laws, *American University Law Review* 54, 3: 783-806.

Morales, Ana María. 2013. Vigilancia en la modernidad tardía: El monitoreo telemático de infractores, *Política Criminal* 8, 16: 408-471, accesible en <http://www.politicacriminal.cl>.

Naciones Unidas. 2013. *Promoting restorative justice for children*. Nueva York: SRSG on Violence against Children. Naciones Unidas.

Nagin, Daniel S., Alex R. Piquero, Elizabeth S. Scott y Laurence Steinberg. 2006. Public preferences for rehabilitation versus incarceration of juvenile offenders: Evidence from a contingent valuation survey, *Criminology and Public Policy* 5:627–652.

NESTA. 2010. *Practical guide. Radical efficiency. Different, better, lower cost public services*. Londres: NESTA.

Olalde Altarejos, Alberto José. 2015. Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social (2007-2012). Tesis doctoral defendida en la Universidad de Murcia.

Prewitt, K, C.D. Mackie y H. Habermann, eds. 2014. *Civic Engagement and Social Cohesion: Measuring Dimensions of Social Capital to Inform Policy*. Panel on Measuring Social and Civic Engagement and Social Cohesion in Surveys. Committee on National Statistics. Division of Behavioral and Social Sciences and Education. Washington, DC: The National Academies Press.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. 2005. *¿Cuánto le cuesta violencia a El Salvador?* Documento 534. San Salvador: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Quigley, M., Martynowicz, A. y C. Gardner. 2014. Building bridges: An evaluation and social return on investment study of the Le Chéile restorative justice project in Limerick. Full report 2015. Le Chéile, Irlanda: Le Chéile Mentoring and Youth Justice Support Services.

Restorative Justice Consortium. 2010. What does the Ministry of Justice RJ research tell us? Londres: Restorative

Justice Consortium.

Rodriguez, Nancy. 2005. Restorative justice, communities, and delinquency: Whom do we reintegrate? *Criminology & Public Policy* 4:103–130.

Roman, Jonathan Kilbourn. 2009. What is the price of crime? New estimates of the cost of criminal victimization. PhD diss., Univ. of Maryland School of Public Policy.

Rosetti, Polly y Ellie Cumbo. 2010. *Victims' justice? What victims and witnesses really want from sentencing*. Londres: Victim Support.

Shapiro, Emily. 1999. *Cost of crime: A review of the research studies*. St. Paul, MN: Research Department, Minnesota House of Representatives.

Shapland, Joanna, Anne Atkinson, Helen Atkinson, James Dignan, Lucy Edwards, Jeremy Hibbert, Marie Howes, Jennifer Johnston, Gwen Robinson y Angela Sorsby. 2008. *Does restorative justice affect reconviction? The fourth report from the evaluation of three schemes*. Londres: Ministry of Justice Research Series, June.

Sherman, Lawrence y Heather Strang. 2007. *Restorative justice: The evidence*. Londres: Smith Institute.

Sherman, Lawrence, Heather Strang, Caroline Angel, Daniel Woods, Geoffrey Barnes, Sarah Bennett y Nova Inkpen. 2005. Effects of face-to-face restorative justice on victims of crime in four randomized controlled trials, *Journal of Experimental Criminology* 1.3: 367–395.

Sherman, Lawrence, Heather Strang, Daniel Woods. 2000. *Recidivism patterns in the Canberra Reintegrative Shaming Experiments (RISE)*. Canberra: Centre for Restorative Justice, Research School of Social Sciences, Australian National Univ.

Stephenson, Gary. 2014. *A summary of the best evidence for restorative justice*. Preston (Reino Unido): Restorative Solutions.

Strang, Heather, Lawrence Sherman, Caroline Angel, Daniel Woods, Sarah Bennett, D. Newbury-Birch y Nova Inkpen. 2006. Victim evaluations of face-to-face restorative justice experiences: A quasi-experimental analysis, *Journal of Social Issues* 62.2: 281–306.

Strang, Heather. 2002. *Repair or Revenge: Victims and Restorative Justice*. Nueva York: Oxford Univ. Press.

Tyler, Tom, Lawrence Sherman, Heather Strang, Geoffrey Barnes y Daniel Woods. 2007. Reintegrative shaming, procedural justice, and recidivism: The engagement of offenders' psychological mechanisms in the Canberra RISE drinking-and-driving experiment, *Law and Society* 41.3: 553–586.

Umbreit, Mark, Robert B. Coates y Boris Kalanj. 1994. *Victim meets offender: The importance of restorative justice and mediation*. Nueva York: Criminal Justice Press.

United Nations Office on Drugs and Crime. 2007. *Crime, violence, and development: Trends, costs, and policy options in the Caribbean*. UNODC Report 37820. Viena: United Nations Office on Drugs and Crime.

Varona, Gema. 2008. Evaluación externa de la actividad del servicio de mediación penal de Barakaldo (julio-diciembre de 2007). Donostia-San Sebastián: Instituto Vasco de Criminología.

— 2009. Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi. Evaluación externa de su

actividad (octubre 2008 – septiembre 2009). Donostia-San Sebastián: Instituto Vasco de Criminología.

Von Hirsch, Andrew, Julian Roberts, Anthony E. Bottoms, Kent Roach y Mara Schiff. 2003. *Restorative justice and criminal justice: Competing or reconcilable paradigms*. Portland, Oregon: Hart.

Weitekamp, Elmar G. M., dir. 2013. Developing peace making circles in a European context. Final research report. Tubinga: Eberhard Karls University Tübingen.

Weitekamp, Elmar, y Hans-Jurgen Kerner. 2003. *Restorative justice in context: International practice and directions*. Willan.

Welsh, Brandon C., David P. Farrington y Lawrence W. Sherman. 2000. *Costs and benefits of preventing crime*. Boulder, CO: Westview.

Welsh, Brandon C., Rolf Loeber, Bradley R. Stevens, Magda Stouthamer-Loeber, Mark A. Cohen y David P. Farrington. 2008. Costs of juvenile crime in urban areas: A longitudinal perspective, *Youth Violence and Juvenile Justice* 6:3–27.

Zarkin, Gary A., Sheryl C. Cates y Mohan V. Bala. 2000. Estimating the willingness to pay for drug abuse treatment: A pilot study, *Journal of Substance Abuse Treatment* 18.2: 149–159.

Zedlewski, Edwin W. 2009. Conducting cost benefit analyses in criminal justice evaluations: do we dare? *European Journal of Criminal Policy Research* 15: 355-364.

ANEXOS

1. RELATIVOS AL INDICADOR 2: VALORACIÓN ECONÓMICA COSTE/TIEMPO DEL PROCESO

1.1. Paso 1. Identificar el recorrido de una falta

A continuación se recogen los *Flow charts* resultantes donde se puede ver los diferentes recorridos de una falta.

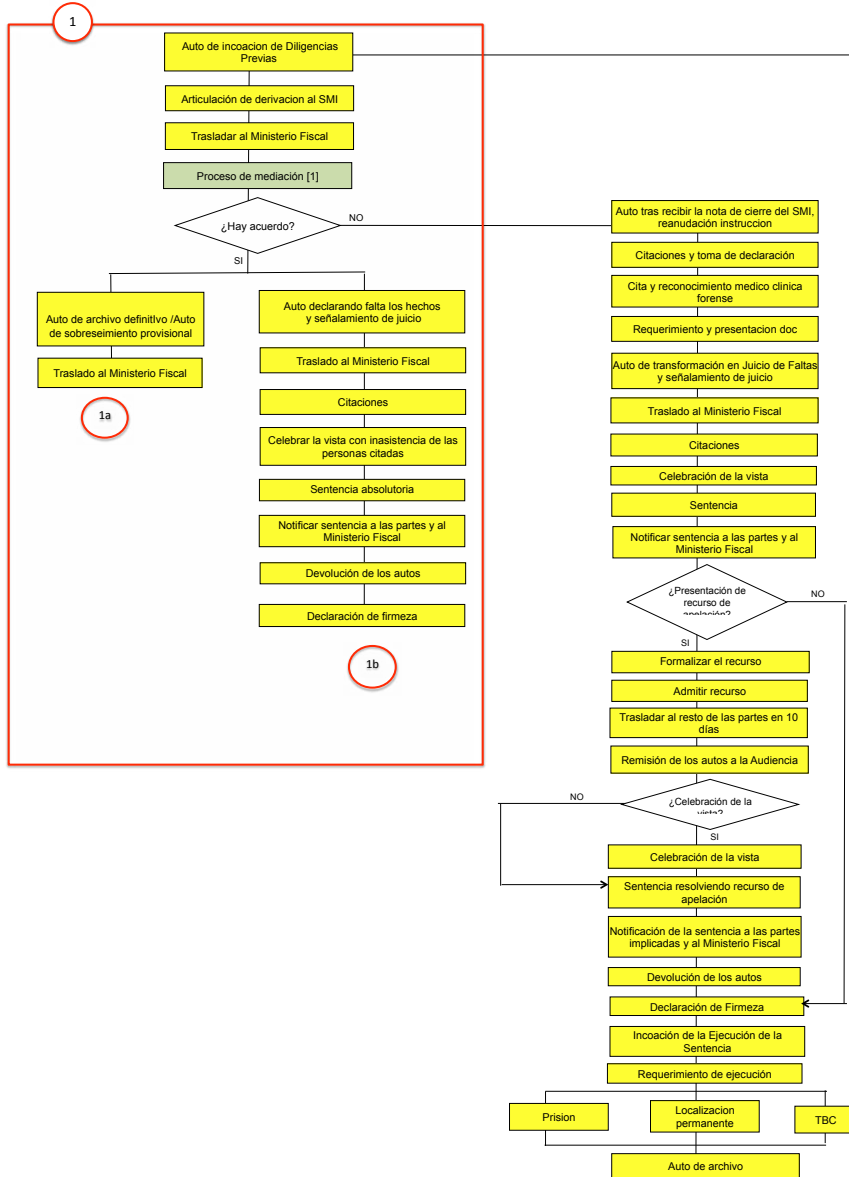
1.1.1. Procesos de MEDIACION

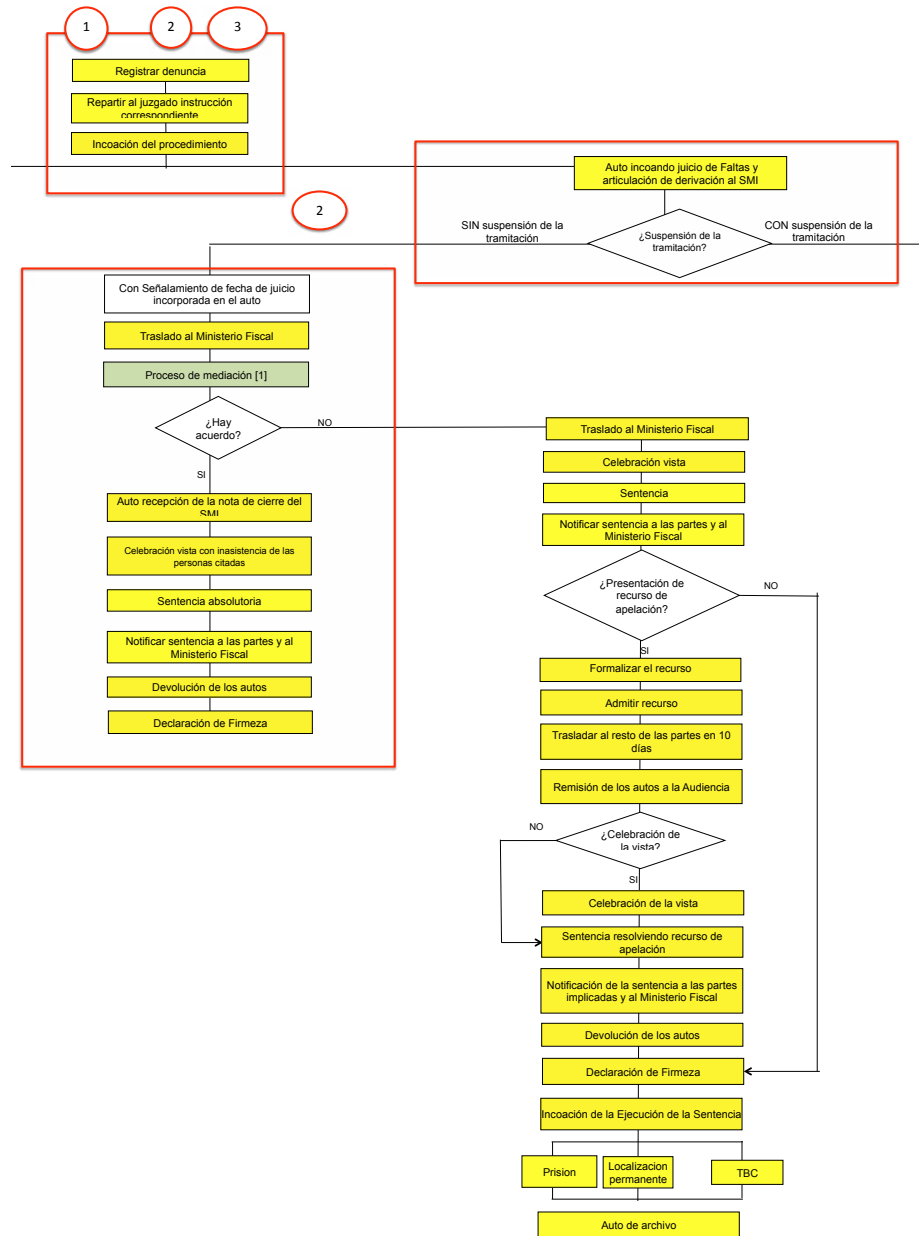
1.1.2. Procesos de JUSTICIA CONVENCIONAL

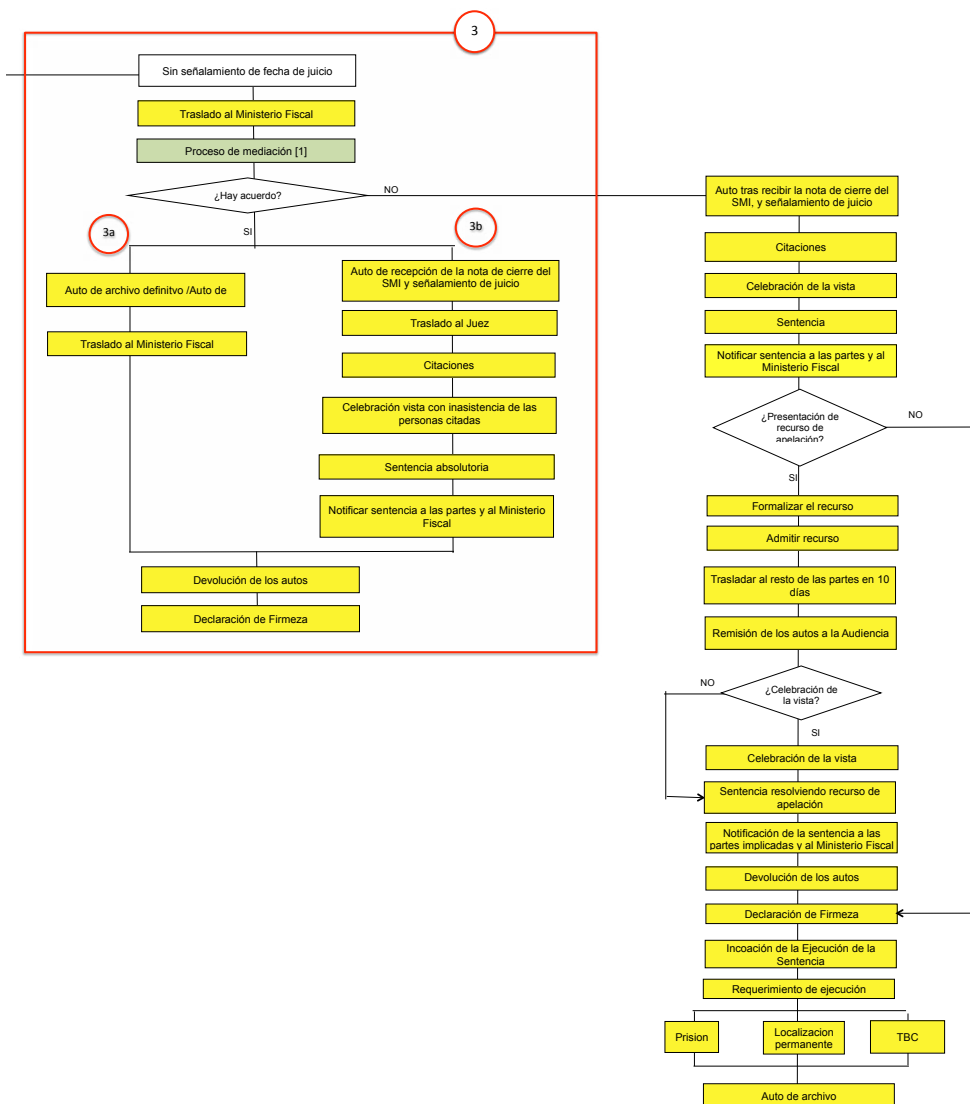
1.1.3. Procesos de EJECUCIÓN DE PENAS

1.1.1. Procesos de Mediación

PROCESO DE FALTAS CON ARTICULACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN







NOTAS PARA INTERPRETAR FLOW CHART

proceso de mediación [1] El proceso de mediación está detallado en el archivo Valoración económica proceso mediación (mediadores).

PROCESOS ESCOGIDOS PARA REALIZAR LA VALORACION ECONOMICA

De todos los procesos reflejados en este Flow Chart, nos centraremos en los marcados con el 1,2 y 3. Estos tres procesos serán los que utilizaremos de referencia para luego compararlos con los de justicia convencional. Son los siguientes:

Proceso 1: Auto de incoacion de Diligencias Previas - Con Acuerdo 1

1a.- Archivo definitivo v Sobreseimiento 1a

1b.- Sentencia 1b

Proceso 2: Auto incoando juicio de Falas y articulación de derivación al SMI - Sin suspensión de la tramitacion - Con Acuerdo 2

Proceso 3: Auto incoando juicio de Falas y articulación de derivación al SMI - Con suspensión de la tramitacion - Con Acuerdo 3

3a.- Archivo definitivo v Sobreseimiento 3a

3b.- Sentencia 3b

Para nuestra comparativa consideramos los procesos marcados con 1,2 y 3. Estos tres procesos serán los que utilizaremos de referencia para luego compararlos con los procesos de justicia convencional. Se detallan a continuación:

— Proceso 1: auto de incoación de Diligencias Previas. Con Acuerdo.

Valoraremos los dos flujos que resultan:

— 1.a) Archivo definitivo y sobreseimiento.

— 1.b) Sentencia.

— Proceso 2: auto incoando juicio de Faltas y articulación de derivación al SMI - Sin suspensión de la tramitación - Con Acuerdo

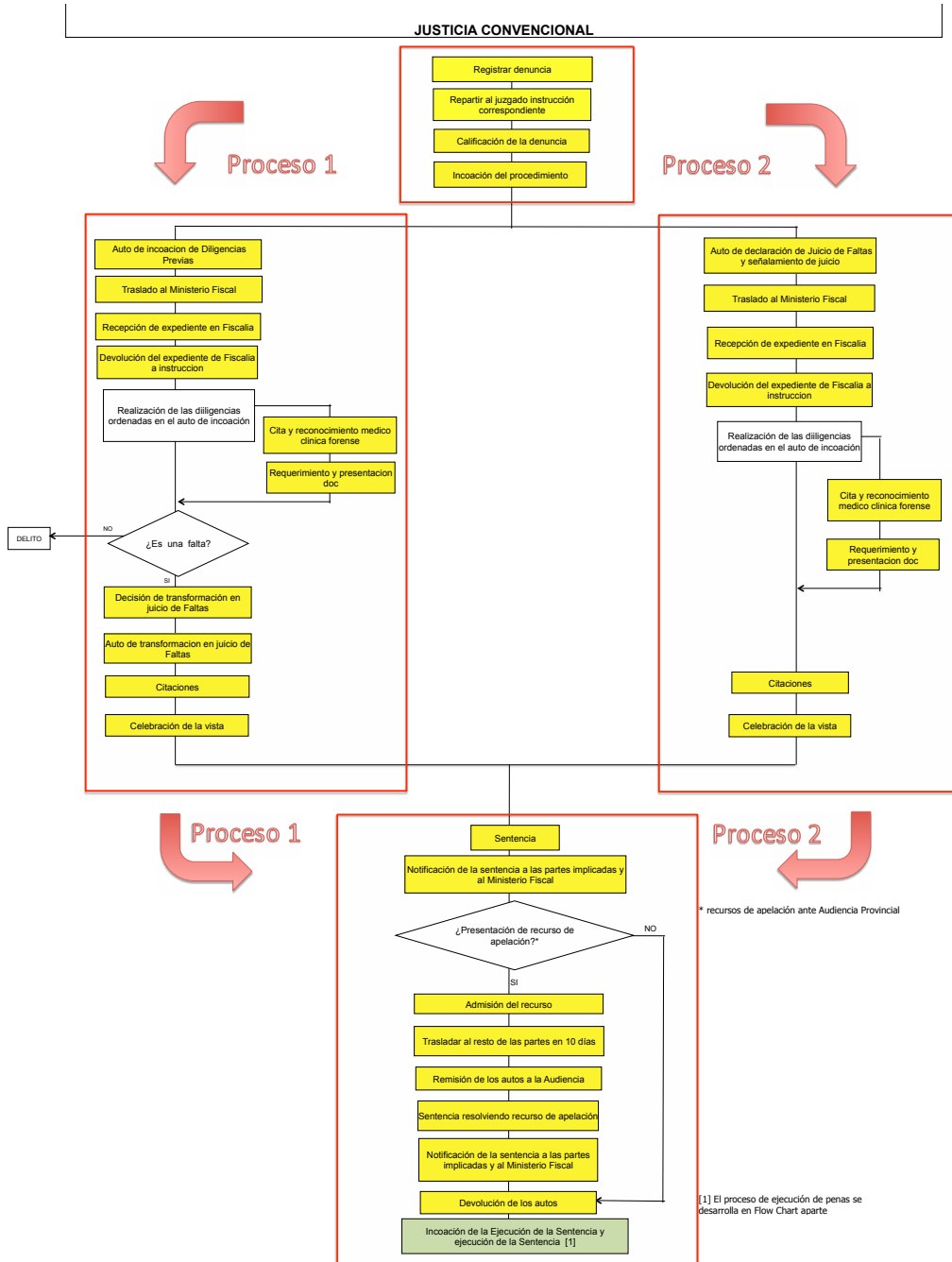
— Proceso 3: auto incoando juicio de Faltas y articulación de derivación al SMI - Con suspensión de la tramitación - Con Acuerdo.

Valoraremos los dos flujos que resultan:

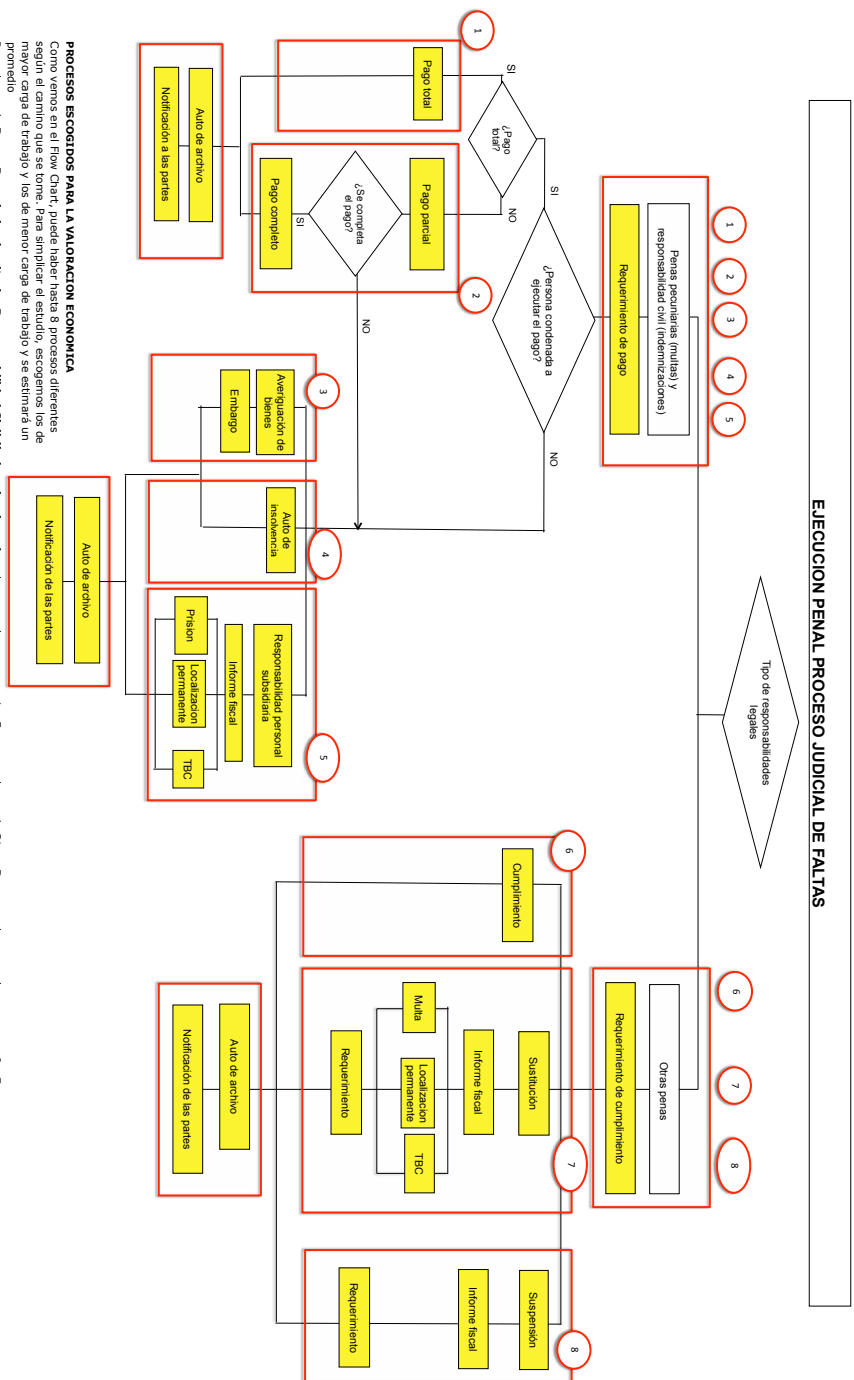
3.a) Archivo definitivo y sobreseimiento.

3.b) Sentencia.

1.1.2. Proceso de justicia convencional



1.1.3. Proceso de ejecución de penas



Como vemos en el flow chart, puede haber hasta 8 procesos diferentes según el camino que se tome. Para simplificar el estudio, escogemos los de mayor carga de trabajo y los de menor carga de trabajo y se estimará un promedio.

Para el caso de penas pecuniarias (multas) y responsabilidad civil (indemnizaciones) evaluaremos los procesos 1 y 5 y para el caso de otras penas evaluaremos los procesos 6 y 7.

2. Paso 2. Valoración económica de cada proceso

A título de ejemplo se incluye la valoración económica del proceso 3b.

PROCESO DE MEDIACIÓN	€/EXPEDIENTE
Proceso 3b: auto incoando juicio de faltas y articulación de derivación al SMI. Hay suspensión de la tramitación: se deriva a mediación, se llega a acuerdo y se retorna a justicia convencional para celebrar vista con inasistencia de las personas implicadas y se dicta sentencia.	146,71€

Nº	acción	Recursos empleados	Coste horario (€/hora)	Nº personas	minutos	Total (€)
1	Registrar denuncia	tramitador o gestor	18	2	30	18,00 €
2	Reparar al juzgado Instrucción correspondiente	tramitador o gestor	18	1	10	3,01 €
3	Calificación de la denuncia	Juez	24	1	15	5,99 €
4	Incoación del procedimiento.	tramitador o gestor	18	1	6	1,81 €
5	Auto incoando juicio de faltas y articulación derivación al SMI	tramitador o gestor	18	1	5	1,50 €
6	Traslado al Ministerio Fiscal	tramitador o gestor	18	1	2	0,60 €
7	PROCESO DE MEDIACION (coste correspondientes al proceso de mediación directo)					85,59 €
8	Auto de recepción de la nota de cierre del SMI y señalamiento de juicio	tramitador o gestor	18	1	2	0,60 €
9	Traslado al juez	tramitador o gestor	18	1	2	0,60 €
10	Citaciones	tramitador o gestor	18	1	15	4,51 €
11	Celebración vista con asistencia de las personas citadas					
	acción que realiza el juez	tramitador o gestor	18	1	4	1,20 €
	acción que realiza el fiscal	agente	18	1	4	1,20 €
	acción que realiza el agente	magistrado	24	1	4	1,57 €
	acción que realiza el secretario judicial	secretario judicial	19	1	4	1,25 €
12	Sentencia absolutoria	Juez	24	1	10	3,93 €
13	Notificar sentencia a las partes y al Ministerio Fiscal	tramitador o gestor	18	1	6	1,81 €
14	Devolución de los autos [1]					
	acción que realiza el tramitador o gestor	tramitador o gestor	18	1	7	2,11 €
	acción que realiza el agente	agente	18	1	7	2,11 €
	acción que realiza el fiscal	fiscal	24	1	7	2,75 €
	acción que realiza el tramitador de fiscalía	tramitador o gestor	18	1	7	2,11 €
15	Declaración de Fianza	tramitador o gestor	18	1	2	0,60 €
100	Intervenciones del Secretario Judicial a lo largo del proceso	secretario judicial	19	1	10	3,13 €
101	Intervenciones del personal de reparo a lo largo del proceso	personal de reparo	6	1	8	0,79 €
						146,71 €

[1] solo en el caso de que intervienga el Fiscal o hayan recurrido

Y el cálculo económico de la acción nº 7. PROCESO DE MEDIACIÓN (costes correspondientes al proceso de mediación directo)

Nº sección	Recursos empleados	Coste horario (€/hora)	Nº personas	Nº minutos	Nº sesiones estándar	Total (€)
1	Recepción de la llamada del juzgado informando de la derivación de causa judicial nueva	13	1	1		0,22 €
2	Desplazamiento a la oficina judicial a recabar la causa judicial objeto de derivación	13	1	3		0,66 €
3	Fotocopiado de la documentación obrante en autos, que resulte de interés para el proceso restaurativo SMI	13	1	5		1,10 €
4	Registro administrativo de la causa judicial derivada en la base de datos del SMI y asignación a un/a facilitador/a	13	1	2		0,44 €
5	Estudio del caso por parte de la persona facilitadora y creación de un cuaderno de bitácora ⁽¹⁾	18	1	5		1,47 €
6	Contacto telefónico (o citación por carta) a la/s persona/s denunciada/s ⁽²⁾ (y su/s letrado/a), con carácter previo, si estuviera/n personada/s)	13	1	5		1,10 €
7	Sesión informativa con la/s persona/s denunciante/s ⁽¹⁾	18	1	20	1	5,89 €
8	Entrevista individual con la/s persona/s denunciada/s ⁽¹⁾	18	1	30	1	8,83 €
9	Contacto telefónico (o citación por carta) a la/s persona/s denunciante/s (y su/s letrado/a), con carácter previo, si estuviera/n personada/s ⁽¹⁾	18	1	5		1,47 €
10	Sesión informativa con la/s persona/s denunciante/s	18	1	20	1	5,89 €
11	Entrevista individual con la/s persona/s denunciante/s	18	1	30	1	8,83 €
12	Proceso Directo. Desarrollo del proceso restaurativo de diálogo:					
	i. Sesión conjunta directa ⁽⁶⁾	18	1	60	2	35,31 €
	ii. Redacción del acta de reparación	18	1	15		4,41 €
	iii. Firma del acta por las personas participantes y cierre del proceso	18	1	15		4,41 €
13	Remisión del acta a las/os letradas/os personadas/os ⁽¹⁾	13	1	2		0,44 €
14	Redacción de la nota de cierre ⁽¹⁾	18	1	5		1,47 €
15	Entrega de la nota de cierre en la oficina judicial del juzgado responsable	13	1	3		0,66 €
16	Actualización del registro informático del expediente en la base de datos del SMI, con el resultado del proceso restaurativo	13	1	3		0,66 €
17	Seguimiento del acuerdo ⁽¹⁾					
	i. Contacto con la/s persona/s denunciada/s y denunciante/s ⁽¹⁾	13	1	5		1,10 €
	ii. Recepción y revisión de los posible certificados de cumplimiento remitidos	18	1	2		0,59 €
18	Archivo del expediente	13	1	3		0,66 €
						85,59 €

2. PLANTILLA DEL CUESTIONARIO TELEFÓNICO (INDICADORES 3-4)

ID EXPERIMENTAL Nuevo

2. Fecha de entrevista:

3. NÚMERO DE EXPEDIENTE

4. GÉNERO

5. TIPO DE PARTICIPACIÓN

6. TIPO DE INFRACCIÓN PENAL

7. TIPO DE MEDIACIÓN

7 BIS Existencia de acuerdo:

8. Tipo de reparación:

9. Estado de reparación

10. ¿ Se han vuelto a producir desde entonces, desde que se realizó la mediación, conflictos con la misma persona o conflictos similares?

10 BIS. Observaciones a nuevos conflictos

11. ¿Cree que la mediación en el SMI le aportó herramientas técnicas o consejos útiles en el manejo de los conflictos interpersonales?

11 BIS. OBSERVACIONES aportaciones

12. ¿Qué es lo que recuerda como más positivo de aquel paso por el SMI?

12 BIS. ¿Y algo negativo o que menos le haya gustado?

OBSERVACIONES ADICIONALES

NOMBRE ENTREVISTADORA

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3. RECOMENDACIONES SOBRE DATOS ESTADÍSTICOS Y SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL¹

3.1. Introducción: ¿por qué las estadísticas son tan vitales y resultan eficientes? Cuestiones generales: transparencia, comparabilidad, fiabilidad y sostenibilidad de las bases de datos con fundamento en la normativa de la UE

El contenido de la base de datos de los SMI supone un reto sumamente interesante y vital para poder evaluar, mejorar e investigar. En los dos trabajos de evaluación externa —sobre el SMP de Barakaldo y sobre los de Barakaldo, Donostia y Bilbao—, se hicieron una serie de recomendaciones finales al respecto y se discutieron con los integrantes de los servicios.

Cualquier elaboración estadística supone unos costes, pero están justificados porque fácilmente serán superados por los beneficios finales y las potencialidades de mejora. Ahora bien, el punto de partida debe ser asumir dichos costes, reduciéndolos, y supervisando la eficiencia de las estadísticas. Lo más importante es resaltar, la comparabilidad, fiabilidad y sostenibilidad de las bases de datos, es decir, preguntarse:

- a) ¿Por qué y para qué queremos recoger esos datos?
- b) ¿Cómo lo hacemos de forma uniforme para que puedan compararse con otros servicios y también a lo largo del tiempo dentro del mismo servicio (comparabilidad en el espacio y en el tiempo)?
- c) ¿Cómo lo hacemos de forma que resulten datos fiables y precisos?
- d) ¿Merece la pena el resultado que obtendremos si los recogemos en términos de costes temporales, materiales, personales?

El rigor y la comparabilidad son preferibles a la cantidad. Por lo tanto, dentro de lo posible deben buscarse vías de simplificación en la recogida de los datos, intentando integrar la lógica de la gestión con la de la evaluación e investigación que, sin duda, contribuirán a una mejor eficiencia y transparencia de estos servicios públicos.

La nueva Directiva de la UE sobre los derechos de las víctimas resulta clara al sobre la exigencia y control en la

¹ Propuesta sobre el documento presentado a la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco en marzo de 2015, incorporando las sugerencias de Idoia Igartua, Alberto Olalde y Gema Varona.

recogida de estadísticas sobre programas restaurativos por parte de los Estados miembros (art. 28 y 29)². Uno de los mejores modelos es el belga con un registro sistemático con acceso a los investigadores, de manera que pueda extraerse información fiable sobre los perfiles de las personas y los tipos de delitos de los casos que más se derivan a mediación, en qué se llega a un acuerdo y en qué se cumple. En este sentido, la firma de protocolos por parte del CGPJ y las Comunidades Autónomas debería incluir estos extremos y asegurar la comparabilidad, fiabilidad y sostenibilidad, sin perjuicio de posibles diferencias que no afecten a los datos básicos.

La comparabilidad también afecta a la posibilidad de comparar estadísticas de otros ámbitos y, en todo caso, de integrar esta base de datos con las encuestas de satisfacción que puedan pasarse a las personas usuarias del servicio.

Conviene aludir también al Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas, adoptado por el Comité del Sistema Estadístico Europeo, el 28 de septiembre de 2011, aunque no se refiera concretamente al tema que nos ocupa. El Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas, aplicable a toda autoridad que desarrolle estadísticas, se basa en quince principios, que abarcan el entorno institucional, los procesos de elaboración de las estadísticas y su producción. Un grupo de indicadores de buenas prácticas para cada uno de los principios sirve de referencia para analizar la aplicación del Código, cuya importancia justifica la reproducción textual de varios de sus párrafos a continuación.

Se entiende que el sistema europeo mejorará continuamente un programa de estadísticas europeas armonizadas que constituirá una base esencial para los procesos democráticos y los avances en la sociedad, de forma que se pueda suministrar al público en general información independiente de gran calidad sobre la economía y la sociedad a nivel europeo, nacional y regional, y poner “la información a disposición de todos con fines de toma de decisiones, investigación y debate”.

Respecto del entorno institucional:

2 Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo (DOUE de 14 de noviembre de 2012).

—Considerando 64:

Una recopilación de datos estadísticos sistemática y adecuada constituye un componente esencial de la formulación efectiva de políticas en el ámbito de los derechos establecidos en la presente Directiva. Con el fin de facilitar la evaluación de la aplicación de la presente Directiva, los Estados miembros deben comunicar a la Comisión los datos estadísticos pertinentes en relación con la aplicación de los procedimientos nacionales para las víctimas de delitos, que incluya, como mínimo, el número y tipo de los delitos denunciados y, en la medida en que se disponga de dichos datos, el número, edad y sexo de las víctimas. Entre los datos estadísticos correspondientes se podrán incluir datos registrados por las autoridades judiciales y los cuerpos policiales, y, en la medida de lo posible, los datos administrativos compilados por los servicios sanitarios y sociales, las organizaciones públicas y no gubernamentales de apoyo a las víctimas o los servicios de justicia reparadora, y los de otras organizaciones que trabajan con víctimas de delitos. Entre los datos judiciales se puede incluir información sobre delitos denunciados, número de casos investigados y personas procesadas o con sentencia condenatoria dictada. Los datos administrativos basados en la actuación de servicios pueden incluir, en la medida de lo posible, datos sobre la manera en que las víctimas utilizan los servicios facilitados por organismos públicos y las organizaciones públicas y privadas de apoyo, así como el número de derivaciones de víctimas por parte de la policía a los servicios de apoyo, el número de víctimas que solicitan apoyo y que reciben o no reciben apoyo o justicia reparadora.

—Art. 28: Comunicación de datos y estadísticas

Los Estados miembros comunicarán a la Comisión Europea a más tardar el 16 de noviembre de 2017, y, a continuación, cada tres años, los datos de que dispongan en los que se muestren de qué modo han accedido las víctimas al ejercicio de los derechos establecidos en la presente Directiva.

Si estos artículos los ponemos en relación con el artículo 12 sobre el derecho a garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora, puede deducirse la obligación de los Estados, y en este caso del Gobierno vasco por ser competente, en poder proporcionar unas estadísticas en este sentido. Probablemente en un futuro quizá el protocolo mínimo de recogida de datos venga marcado por una normativa europea.

Los factores institucionales y organizativos tienen una influencia considerable en la eficacia y la credibilidad de una autoridad estadística ... los aspectos relevantes son la independencia profesional, el mandato de recogida de datos, la adecuación de los recursos, el compromiso de calidad, la confidencialidad estadística, así como la imparcialidad y la objetividad... Las comunicaciones estadísticas se distinguen claramente de las declaraciones políticas y se emiten al margen de estas,... realizan comentarios públicos sobre cuestiones estadísticas, incluyendo críticas y usos inadecuados de las estadísticas oficiales cuando procede.

Respecto de la recogida de datos:

El ámbito, el detalle y el coste de las estadísticas son proporcionados con respecto a las necesidades. Existen procedimientos para evaluar y justificar las solicitudes de nuevas estadísticas en relación con su coste... Las autoridades estadísticas están comprometidas con la calidad...; identifican sistemática y regularmente los puntos fuertes y débiles para mejorar continuamente la calidad del proceso y del producto. Hay una política de calidad definida y está a disposición del público. Se dispone de una estructura y unas herramientas organizativas para gestionar la calidad. Existen disposiciones físicas, tecnológicas y organizativas para proteger la seguridad y la integridad de las bases de datos estadísticas. Se aplican protocolos estrictos a los usuarios externos que acceden a microdatos estadísticos con fines de investigación.

Además:

Las autoridades estadísticas desarrollan, elaboran y difunden estadísticas europeas respetando la independencia científica y de forma objetiva, profesional y transparente, de modo que todos los usuarios reciben el mismo trato. Las estadísticas se recopilan sobre una base objetiva determinada por consideraciones estadísticas. La elección de las fuentes y los métodos estadísticos, así como las decisiones en cuanto a la difusión de las estadísticas, se basan en consideraciones estadísticas. Los errores detectados en las estadísticas publicadas se corrigen lo antes posible y se hacen públicos. La información sobre los métodos y procedimientos utilizados está a disposición del público.

Asimismo:

Las estadísticas de calidad se apoyan en una metodología sólida, que requiere herramientas, procedimientos y conocimientos adecuados. El marco metodológico general de las estadísticas europeas sigue normas, orientaciones y buenas prácticas tanto europeas como internacionales. Se dispone de procedimientos para garantizar que la autoridad estadística en su totalidad aplica de manera coherente conceptos, definiciones y clasificaciones estándar... Las autoridades estadísticas establecen una política de formación profesional continua para su personal. Se coopera con la comunidad científica para mejorar la metodología y la eficacia de los métodos aplicados y para promover mejores herramientas cuando sea viable.

Respecto de los procesos estadísticos:

Las estadísticas de calidad se apoyan en procedimientos estadísticos adecuados, aplicados desde la recogida de los datos hasta la validación de los mismos. Cuando las estadísticas europeas se basan en datos administrativos, las definiciones y los conceptos utilizados con fines administrativos son una buena aproximación a los requeridos para fines estadísticos. La recogida de información, la entrada de datos y la codificación se controlan regularmente y se revisan siempre que es necesario. Se utilizan métodos de edición y de imputación adecuados, se analizan regularmente y se revisan o actualizan cuando es necesario. Las revisiones siguen procedimientos normalizados, consolidados y transparentes. Las autoridades estadísticas participan en el diseño de los datos administrativos para adecuarlos en mayor medida a los fines estadísticos.

Se insiste en que:

Compartir datos entre las autoridades estadísticas se generaliza para evitar la multiplicación de encuestas. A fin de

reducir la carga de respuesta, las autoridades estadísticas promueven medidas que permiten conectar las distintas fuentes de datos. Los recursos se utilizan eficientemente. El potencial productivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones se utiliza para optimizar la recogida de datos, el proceso de datos y su difusión. Se realizan esfuerzos proactivos para mejorar el potencial estadístico de los datos administrativos y limitar el recurso a encuestas directas. Las autoridades estadísticas promueven y aplican soluciones normalizadas que mejoran la eficacia y la eficiencia. Las estadísticas europeas satisfacen las necesidades de los usuarios. Existen procedimientos para consultar a los usuarios, controlar la relevancia y la utilidad de las estadísticas existentes por lo que se refiere a sus necesidades y para considerar sus nuevas necesidades y prioridades. Las estadísticas europeas reflejan la realidad de manera precisa y fiable. Los datos originales, los resultados intermedios y los productos estadísticos se evalúan y validan periódicamente. Las estadísticas disponibles satisfacen las necesidades de los usuarios. Las estadísticas cumplen las normas de calidad europeas y responden a las necesidades de las instituciones europeas, los gobiernos, los centros de investigación, las empresas y el público en general. Los aspectos a tener en cuenta son la medida en que las estadísticas son relevantes, precisas y fiables, oportunas, coherentes y comparables entre regiones y países, y fácilmente accesibles para los usuarios.

En cuanto a la producción estadística:

Las estadísticas europeas son consistentes internamente a lo largo del tiempo y comparables entre regiones y países; es posible combinar y utilizar conjuntamente datos relacionados procedentes de fuentes diferentes. Las estadísticas son comparables durante un período de tiempo razonable. Las estadísticas se recopilan sobre la base de normas comunes con respecto al alcance, las definiciones, las unidades y las clasificaciones en las distintas encuestas y fuentes. Las estadísticas procedentes de distintas fuentes y con distinta periodicidad se comparan y ajustan entre sí. La comparabilidad transnacional de los datos dentro del Sistema Estadístico Europeo se garantiza mediante intercambios periódicos entre dicho Sistema y otros sistemas estadísticos. Se realizan estudios metodológicos en estrecha colaboración entre los Estados miembros y Eurostat.

Finalmente:

Las estadísticas europeas se presentan de forma clara y comprensible, se difunden de forma adecuada y conveniente, su disponibilidad y acceso tienen carácter imparcial y van acompañadas de metadatos y orientación de apoyo. Las estadísticas y los metadatos correspondientes se presentan y se archivan de tal forma que facilitan la interpretación adecuada y las comparaciones significativas. Los servicios de difusión utilizan una tecnología moderna de información y comunicación y, si procede, copia impresa tradicional. Cuando es posible, se suministran análisis a medida y se informa de ello al público. El acceso a los microdatos está permitido con fines de investigación y está sujeto a normas o protocolos específicos. Se mantiene informados a los usuarios sobre la metodología de los procesos estadísticos, incluido el uso de datos administrativos. Se mantiene informados a los usuarios sobre la calidad de la producción estadística con respecto a los criterios de calidad de las estadísticas europeas.

Para terminar, valorando la cooperación con otras instituciones para que no haya costes adicionales, puede sugerirse la colaboración con el Eustat, con técnicos del Gobierno Vasco de estadísticas y con el IVAC/KREI u otra entidad universitaria. En todo caso, esta propuesta tiene sentido bajo la coordinación del CGPJ y también a escala de la UE.

3.2. Propuesta de protocolo de recogida de datos de los Servicios de Mediación Intrajudicial³

1. DATOS RELATIVOS A LAS CAUSAS

1.1. ÓRGANOS JUDICIALES REMITENTES

- 1.1.1. Partidos judiciales
- 1.1.2. Juzgados (por Territorio Histórico)
 - 1.1.2.1. *De Paz*
 - 1.1.2.2. *De Instrucción*
 - 1.1.2.3. *De lo Penal*
 - 1.1.2.4. *Audiencia Provincial*

1.2. FASE PROCESAL DE DERIVACIÓN

- 1.2.1. Instrucción
- 1.2.2. Enjuiciamiento
- 1.2.3. Ejecución

1.3. TIPO DE CAUSA

- 1.3.1. Procedimiento de Faltas
- 1.3.2. DIP
- 1.3.3. DUR
- 1.3.4. Juicio Rápido
- 1.3.5. Procedimiento Abreviado
- 1.3.6. Procedimiento Tribunal Jurado
- 1.3.7. Procedimiento Sumario

1.4. TIPOLOGÍAS DELICTIVAS

- 1.4.1. Delitos
 - 1.4.1.1. *Graves*
 - 1.4.1.2. *Menos Graves*

1.4.2. Faltas

1.5. INICIATIVA EN LA DERIVACIÓN

- 1.5.1. Judicial
- 1.5.2. De la Fiscalía
- 1.5.3. De las/os letradas/os

3 Merece la pena desglosar en la memoria el perfil de las causas y el perfil de las personas participantes en relación a tres momentos distintos, siguiendo el modelo belga:

1. El momento de la derivación porque nos permite aproximarnos a la cultura jurídica de la organización y de sus trabajadores (quién deriva, cuándo deriva, qué deriva, qué perfil tienen sus participantes, etc.).
2. El momento de la consecución de un acuerdo porque permite intuir, si acaso, sin perjuicio del cribado subjetivo inherente a la derivación, las variables de las causas y de las personas participantes susceptibles de mayor probabilidad de acuerdo.
3. El momento del cumplimiento de los acuerdos (qué tipo de causas y qué tipos de perfiles ofrecen una mayor probabilidad de acuerdo cumplido). El análisis conjunto de estos tres momentos arrojaría información sobre el impacto real en personas concretas de los procesos restaurativos estudiados.

Se señala en azul las novedades propuestas respecto de la recogida actual de los datos, tal y como fueron elaboradas por Idoia Igartua para su debate con la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco.

- 1.5.3.1. *De la defensa*
- 1.5.3.2. *De la acusación particular*
- 1.5.4. De las partes
 - 1.5.4.1. *De la denunciante*
 - 1.5.4.2. *De la denunciada*
 - 1.5.4.3. *De la denunciante/denunciada*

2. DATOS RELATIVOS AL PERFIL DE LAS PERSONAS INTERVINIENTES

2.1. ROL PROCESAL DE INTERVENCIÓN

- 2.1.1. Denunciante
- 2.1.2. Denunciada
- 2.1.3. Rol cruzado (denunciante/denunciada)
- 2.1.4. Terceras personas de apoyo
 - 2.1.4.1. *Con vinculación*
 - 2.1.4.1.1. *AFECTIVA (RELACIONES FAMILIARES O ANÁLOGAS, AMISTADES, ETC.)*
 - 2.1.4.1.2. *PROFESIONAL (PROFESIONALES SANITARIOS, DE SERVICIOS SOCIALES, ETC.)*
 - 2.1.4.2. *Sin vinculación (representantes de instituciones públicas y/o de movimientos asociativos).*

2.2. NATURALEZA Y SEXO

- 2.2.1. Persona física
 - 2.2.1.1. *Hombre*
 - 2.2.1.2. *Mujer*
- 2.2.2. Persona jurídica
 - 2.2.2.1. *Pública*
 - 2.2.2.1.1. *ÁMBITO LOCAL*
 - 2.2.2.1.2. *ÁMBITO FORAL*
 - 2.2.2.1.3. *ÁMBITO CAPV*
 - 2.2.2.1.4. *ÁMBITO ESTATAL*
 - 2.2.2.2. *Privada*

2.3. EDAD

- 2.3.1. <18
- 2.3.2. 19-25
- 2.3.3. 26-30
- 2.3.4. 31-40
- 2.3.5. 41-50
- 2.3.6. 51-60
- 2.3.7. 61-70
- 2.3.8. >71

2.4. LUGAR DE RESIDENCIA

- 2.4.1. TH Araba
 - 2.4.1.1. *Vitoria-Gasteiz*

- 2.4.1.2. *Resto del TH⁴*
 - 2.4.2. TH Bizkaia
 - 2.4.2.1. *Bilbao*
 - 2.4.2.2. *Resto del Th*
 - 2.4.3. TH Gipuzkoa
 - 2.4.3.1. *Donostia-San Sebastián*
 - 2.4.3.2. *Resto del TH*
 - 2.5. LUGAR DE NACIMIENTO
 - 2.5.1. Estado español
 - 2.5.2. Estado miembro de la UE
 - 2.5.3. Estado ajeno a la UE
 - 2.6. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA
 - 2.6.1. Regular
 - 2.6.2. Irregular
 - 2.6.3. No consta
 - 2.7. ANTECEDENTES PENALES
 - 2.7.1. Con att penales
 - 2.7.2. Sin att penales
 - 2.7.3. No consta
 - 2.8. RELACIÓN INTERPERSONAL PREVIA
 - 2.8.1. Con relación interpersonal previa
 - 2.8.1.1. *Afectiva*
 - 2.8.1.2. *No afectiva*
 - 2.8.2. Sin relación interpersonal previa
 - 2.9. VICTIMIZACIÓN ANTERIOR
 - 2.9.1. Sí
 - 2.9.2. No

3. DATOS RELATIVOS AL PROCESO RESTAURATIVO

 - 3.1. MOTIVO DE NO INICIO DEL PROCESO RESTAURATIVO
 - 3.1.1. Por incomparecencia de alguna/s de la/s parte/s
 - 3.1.1.1. *Denunciante*
 - 3.1.1.2. *Denunciada*
 - 3.1.1.3. *Rol cruzado (denunciante/denunciada)*
 - 3.1.1.4. *Ambas*
 - 3.1.2. Por no localizar a alguna/s de la/s parte/s
 - 3.1.2.1. *Denunciante*
 - 3.1.2.2. *Denunciada*
 - 3.1.2.3. *Rol cruzado*
 - 3.1.2.4. *Ambas*

- 3.1.3. Por decisión de la/s parte/s
 - 3.1.3.1. *Denunciante*
 - 3.1.3.2. *Denunciada*
 - 3.1.3.3. *Rol cruzado*
 - 3.1.3.4. *Ambas*
- 3.1.4. Por valoración profesional
 - 3.1.4.1. *Del órgano judicial*
 - 3.1.4.2. *De la Fiscalía*
 - 3.1.4.3. *Del SMI*
 - 3.1.4.4. *De otras instituciones/profesionales*
- 3.2. TIPO DE PROCESO RESTAURATIVO DESARROLLADO
 - 3.2.1. Mediación
 - 3.2.1.1. *Directa*
 - 3.2.1.2. *Indirecta*
 - 3.2.1.3. *Mixta*
 - 3.2.2. Otros procesos
 - 3.2.2.1. *Círculos*
 - 3.2.2.2. *Conferencia*
 - 3.2.2.3. *Otros*
- 3.3. NÚMERO Y TIPO DE SESIONES
 - 3.3.1. Sesión informativa
 - 3.3.2. Sesión individual
 - 3.3.3. Sesión conjunta
- 3.4. RESULTADO DEL PROCESO
 - 3.4.1. Con acuerdo
 - 3.4.2. Sin acuerdo
- 3.5. NATURALEZA DE LOS ACUERDOS
 - 3.5.1. *Económico/Patrimonial*
 - 3.5.2. *Moral-ético*
 - 3.5.3. *Sanitario*
 - 3.5.4. *Social*
 - 3.5.5. *Legal*
 - 3.5.6. *Otros*
- 3.6. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS: VALORACIÓN DE LAS PERSONAS INTERVINIENTES
 - 3.6.1. Desde la perspectiva de la persona denunciante⁵
 - 3.6.1.1.1. *EN TRÁMITE*
 - 3.6.1.1.2. *PARCIAL*

5 Resulta necesario determinar quién valora el grado de cumplimiento de los acuerdos, si la persona facilitadora, en función de la documentación relativa aportada o información referida por los participantes, o si las propias personas participantes. En ambos supuestos, habría que considerar qué periodo de tiempo se fija para realizar dicha valoración, lo que en la práctica requeriría un seguimiento desde el SMI, que hoy en día es inexistente. El grado de cumplimiento lo valoran los participantes, y la persona mediadora recoge el dato. Siempre es muy interesante que se hagan llamadas de seguimiento por personas diferentes a las que llevaron el caso, incluyendo evaluaciones.

- 3.6.1.1.3. TOTAL
- 3.6.1.1.4. NULO
- 3.6.2. Desde la perspectiva de la persona denunciada
 - 3.6.2.1.1. EN TRÁMITE
 - 3.6.2.1.2. PARCIAL
 - 3.6.2.1.3. TOTAL
 - 3.6.2.1.4. NULO
- 3.6.3. Desde la perspectiva de la persona con rol cruzado
 - 3.6.3.1.1. EN TRÁMITE
 - 3.6.3.1.2. PARCIAL
 - 3.6.3.1.3. TOTAL
 - 3.6.3.1.4. NULO
- 3.6.4. Desde la perspectiva de terceras personas participantes
 - 3.6.4.1.1. EN TRÁMITE
 - 3.6.4.1.2. PARCIAL
 - 3.6.4.1.3. TOTAL
 - 3.6.4.1.4. NULO

3.7. INTERRUPCIÓN DEL PROCESO RESTAURATIVO

3.7.1. Por diferencias entre las partes

- 3.7.1.1. *Patrimonial*
- 3.7.1.2. *Moral –ética*
- 3.7.1.3. *Sanitaria*
- 3.7.1.4. *Social*
- 3.7.1.5. *Otras*

3.7.2. Por decisión del SMI

3.8. INTERVALOS DE TIEMPO

- 3.8.1. Entre los hechos y la derivación al SMI
- 3.8.2. Entre la derivación al SMI y el inicio del proceso restaurativo
- 3.8.3. Entre el inicio del proceso restaurativo y su conclusión

4. DATOS RELATIVOS AL ENCUADRE PENAL DEL ACUERDO RESTAURATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LA PENA

4.1. RESOLUCIÓN JUDICIAL TRAS EL ACUERDO

4.1.1. Auto de sobreseimiento/archivo

- 4.1.1.1. *Sobreseimiento libre*
- 4.1.1.2. *Sobreseimiento provisional*
- 4.1.1.3. *Archivo definitivo*

4.1.2. Sentencia

- 4.1.2.1. *Absolutoria*
- 4.1.2.2. *Condenatoria*

4.1.2.2.1. DE CONFORMIDAD

4.1.2.2.1.1. Con estimación de atenuante de reparación del daño

4.1.2.2.1.1.1. *Simple*

4.1.2.2.1.1.2. *Muy cualificada*

4.1.2.2.1.2. Sin estimación de atenuante de reparación del daño

4.1.2.2.2. DE NO CONFORMIDAD

4.1.2.2.2.1. Con estimación de atenuante de reparación del daño

4.1.2.2.2.1.1. *Simple*

4.1.2.2.2.1.2. *Muy cualificada*

4.1.2.2.2.2. Sin estimación de atenuante de reparación del daño

4.2. EFECTO PENOLÓGICO DERIVADO

4.2.1. En tipos penales relativos a las faltas

4.2.1.1. *Ausencia de sanción penal*

4.2.1.2. *Existencia de sanción penal mínima establecida para el tipo*

4.2.2. En tipos penales relativos a los delitos

4.2.2.1. *Ausencia de sanción penal*

4.2.2.2. *Existencia de sanción penal*

4.2.2.2.1. PENA MÍNIMA ESTABLECIDA PARA EL TIPO

4.2.2.2.2. PENA EN LA MITAD INFERIOR ESTABLECIDA PARA EL TIPO

4.2.2.2.3. PENA EN LA MITAD SUPERIOR ESTABLECIDA PARA EL TIPO

4.2.2.2.4. BAJA UN GRADO LA PENA

4.2.2.2.5. BAJA DOS GRADOS LA PENA