

***EVALUACIÓN EXTERNA DE LA ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE
MEDIACIÓN PENAL DE BARAKALDO (JULIO-DICIEMBRE DE 2007)***

*Gema Varona Martínez
Dra. en Derecho
Diplomada en Criminología y Master en Sociología jurídica
Profesora de Criminología y Victimología en el Instituto Vasco
de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutoa*

Donostia-San Sebastián, 2 de marzo de 2008

ÍNDICE:

I. Introducción

1. Objetivos de la evaluación externa
2. Metodología
3. Estructura
4. Agradecimientos

II. Criterios e indicadores de evaluación de la justicia restaurativa en la normativa internacional adaptados al SMPB

III. Objetivos teóricos y resultados: Análisis del *Protocolo de Actuación*, el *Proyecto de Intervención* y el *Informe Estadístico de Actividad de 2007* de GEUZ

1. ¿Está diseñado el SMPB siguiendo el modelo teórico de la justicia restaurativa tal y como se define en la normativa internacional del Consejo de Europa, las Naciones Unidas, la Unión Europea y la doctrina criminológica y victimológica al respecto?

1. 1 La distinción entre justicia retributiva y restaurativa
1. 2 El vínculo comunitario

2. ¿Cumple el diseño del SMPB los estándares internacionales de justicia restaurativa?

2. 1 Modalidad de la mediación y momento procesal
2. 2 Tipos de infracciones penales
2. 3 Intereses de las víctimas y de las personas imputadas
2. 4 Imparcialidad de los mediadores
2. 5 Significado de la reparación
2. 6 Principio de legalidad y garantías jurídicas
2. 7 Dotación de recursos
2. 8 Coordinación
2. 9 Evaluación

3. ¿Se han cumplido en la práctica los objetivos (de justicia restaurativa) fijados en el *Proyecto de Intervención*?

3. 1 Datos cuantitativos sobre el desarrollo del proyecto: volumen de casos, trabajo en red y dinámica de la mediación

3. 1. 1 Volumen de casos
3. 1. 2 Trabajo en red
3. 1. 3 Dinámica de la mediación

3. 2 Datos sobre los beneficios del SMPB para las víctimas, las personas imputadas, la Administración de Justicia y la comunidad

3. 2. 1 Beneficios para las víctimas
 3. 2. 1. 1 Participación en la resolución del conflicto
 3. 2. 1. 2 Aminorcación de la victimación secundaria
 3. 2. 1. 3 Reparación
3. 2. 2 Beneficios para las personas imputadas
 3. 2. 2. 1 Participación en la resolución del conflicto
 3. 2. 2. 2 Aminorcación de la desviación secundaria

- 3. 2. 2. 3 Reducción de la delincuencia o victimación primaria
- 3. 2. 2. 4 Aminorcación de la pena y, en particular, evitación del ingreso en prisión
- 3. 2. 2. 5 Mayor rapidez en la respuesta penal
- 3. 2. 3 Beneficios para la comunidad
 - 3. 2. 3. 1 Reconciliación
 - 3. 2. 3. 2 Efecto pedagógico
 - 3. 2. 3. 3 Acercamiento a la Administración de Justicia
- 3. 2. 4 Beneficios para la Administración de Justicia
 - 3. 2. 4. 1 Desarrollo de un modelo de intervención consensuado y consistente
 - 3. 2. 4. 2 Humanización del trato
 - 3. 2. 4. 3 Disminución de la carga de trabajo
 - 3. 2. 4. 4 Aumento de la confianza de la sociedad en la Administración de Justicia

IV. Percepciones, satisfacción e impacto de la mediación en las víctimas, las personas imputadas y las partes de denuncias cruzadas

- 1. Percepciones de las víctimas sobre el proceso de mediación
 - 1. 1 Continuación con la denuncia de no haber participado en la mediación
 - 1. 2 Motivos y apoyos para participar en el proceso de mediación
 - 1. 3 Cambios en la visión de la persona imputada y de la Administración de Justicia tras la mediación
 - 1. 4 Satisfacción con el proceso de mediación
 - 1. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación
 - 1. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores
 - 1. 7 Satisfacción con el lugar en que se realizó la mediación
 - 1. 8 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición
 - 1. 9 Sugerencias para mejorar el programa
- 2. Percepciones de las personas imputadas sobre el proceso de mediación
 - 2. 1 Reconocimiento de los hechos de no haber participado en la mediación
 - 2. 2 Motivos y apoyos para participar en la mediación
 - 2. 3 Cambios en la percepción de la víctima y en su propia conducta de cara a la no repetición
 - 2. 4 Satisfacción con el proceso de mediación
 - 2. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación
 - 2. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores
 - 2. 7 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición
 - 2. 8 Sugerencias para mejorar el programa
- 3. Percepciones de las personas con doble condición, de víctima e imputado en denuncias cruzadas, sobre el proceso de mediación
 - 3. 1 Continuación con la denuncia y reconocimiento de los hechos de no haber participado en la mediación
 - 3. 2 Motivos y apoyos para participar en el proceso de mediación
 - 3. 3 Cambios en la visión de la otra parte y de la Administración de Justicia tras la mediación
 - 3. 4 Satisfacción con el proceso de mediación
 - 3. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación

3. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores
3. 7 Satisfacción con el lugar en que se realizó la mediación
3. 8 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición
3. 9 Sugerencias para mejorar el programa

V. Posicionamientos y percepciones de las instituciones públicas promotoras y los operadores jurídicos: Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco, jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados y mediadores

1. Institución impulsora: Dirección de Ejecución Penal
2. Jueces, fiscales y secretarios judiciales
 2. 1 Jueces
 2. 2 Fiscales
 2. 3 Secretarios judiciales
3. Abogados de las partes implicadas
4. Mediadores del SMPB
 4. 1 Formación y motivación
 4. 2 Programa de mediación reparadora
 4. 3 Colaboración con las autoridades y otros operadores jurídicos
 4. 4 Trabajar con las víctimas y las personas imputadas
 4. 5 Futuro

VI. Contrastes con otros proyectos de mediación con adultos a escala interna e internacional

VII. Conclusiones generales

VIII. Recomendaciones

Bibliografía

Anexos:

1. Propuesta de evaluación externa
2. Preferencia de contacto para las partes
3. Guía-cuestionario para las víctimas, las personas imputadas y las partes de denuncias cruzadas
4. Cuestionario para las instituciones promotoras
5. Cuestionario para los jueces, los fiscales y los secretarios judiciales
6. Cuestionario para los abogados
7. Guía-cuestionario para los mediadores

Al ver las cosas te preguntas por qué. Pero, al soñar con las que jamás han existido, me pregunto por qué no

George Bernard Shaw

Lo útil del poder es darle una posibilidad a lo imposible

Albert Camus

I. Introducción

El día 2 de julio de 2007 se celebró una reunión en el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutoa (IVAC-KREI) con representantes de Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa/Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ)¹; el Director del Instituto Vasco de Criminología, Prof. D. José Luis de la Cuesta Arzamendi; y la profesora de Criminología y Victimología, y colaboradora del IVAC/KREI, Dra. Dña. Gema Varona Martínez². Como resultado de dicha reunión se le encomendó a esta persona la realización de una evaluación externa del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo/Barakaldoko Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua (SMPB) durante sus primeros seis meses de funcionamiento.

El 6 de julio de 2007 la autora de esta evaluación remitió a Geuz su propuesta³, así como unos breves comentarios sobre los *Protocolos* del SMPB y el formulario de recogida de datos. El día 23 de julio de 2007 realizó unas consideraciones sucintas sobre su *Proyecto de Intervención*.

Objetivos de la evaluación externa⁴

Un principio básico de la normativa internacional sobre la justicia restaurativa es la necesidad de contar con evaluaciones fiables de los proyectos o programas de mediación para

¹ GEUZ, creado bajo el modelo de empresa *spinn-off* del Campus de Gipuzkoa, “surge en el seno del Departamento de Procesos Psicológicos Básicos y su Desarrollo de la Facultad de Psicología de la UPV/EHU, en torno a un objetivo común: desarrollar proyectos educativos y de intervención en el campo de la resolución de conflictos y de la cultura de paz” (página 41 del *Proyecto de Intervención*). Vid. <http://www.geuz.es>.

² Si bien el IVAC/KREI no tiene profesorado propio, Dña. Gema Varona Martínez colabora con el Instituto impartiendo clases de Criminología y Victimología en distintos cursos organizados por el IVAC/KREI y realizando diversas investigaciones dirigidas por dicho Instituto. El Profesor de la Cuesta certificó mediante un escrito a la Dirección de Ejecución Penal dicha vinculación.

³ Véase en el Anexo 1.

⁴ La realización de una evaluación externa del SMPB viene recogida en la tercera cláusula del convenio firmado entre el Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y GEUZ. En este sentido, GEUZ se compromete a entregar una evaluación científica de la labor mediadora realizada por una institución de reconocido prestigio en criminología.

aportar información contrastada, de forma razonablemente objetiva, verificando sus objetivos y funcionamiento. El fin último de toda evaluación externa reside en plantear recomendaciones de mejora y contribuir a la difusión de buenas prácticas.

Los objetivos y características del SMPB han sido fijados, si bien de forma abierta y dinámica⁵, en los *Protocolos* acordados con los Juzgados de Instrucción y de lo Penal de Barakaldo, sobre derivación de casos, plazos y efectos penales. Estos documentos fueron diseñados originariamente por la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco⁶. Nuestra evaluación externa comprende un estudio final del desarrollo de los primeros seis meses del SMPB, basado en premisas verificables y comparables con la práctica internacional. No estamos, por tanto, ante un asesoramiento en una investigación-acción.

En esta primera evaluación no se ha realizado un análisis económico o de coste-eficacia del programa en relación con los resultados y los efectos positivos del mismo, sin que por ello se quiera restar importancia a este aspecto que, evidentemente, condiciona toda política social restaurativa.

Metodología

El diseño de la evaluación externa atiende a su propósito, sus objetivos y sus limitaciones temporales y presupuestarias. A la hora de elaborar una propuesta de evaluación ha existido una total independencia de la investigadora, sin ningún tipo de pautas previas por parte de la Dirección de Ejecución Penal o de GEUZ. Esta independencia ha continuado a lo largo de todo el desarrollo de la evaluación. Este trabajo sigue los principios de viabilidad, utilidad, ética y fiabilidad, tal y como se entienden en la literatura especializada⁷.

La evaluación se ha planteado como un proceso continuo que ha requerido el contacto de la autora con los mediadores del SMPB durante el período evaluado: del 1 de julio de 2007 al 31 de diciembre de 2008. Este contacto se extendió hasta el día 29 de febrero de 2008, fecha en que concluye el estudio, con el fin exclusivo de recabar la información necesaria por parte de los operadores jurídicos.

⁵ El ajuste de protocolos y la elaboración de materiales necesarios para la ejecución del proyecto del SMPB se entiende, en la página 59 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, como parte de las actividades programadas no cumplidas, “todavía en proceso”.

⁶ Junto con la Fiscal Jefe de la Comunidad Autónoma Vasca y, más tarde, consensuado con todos los operadores jurídicos de Barakaldo a través de la Juez Decana y el Secretario Coordinador. En su elaboración inicial está el estudio encargado por la Dirección de Ejecución Penal a la Asociación para la Mediación y la Pacificación de Madrid, concretamente al profesor Julián Carlos Ríos (páginas 4 y 5, nota 1 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*).

⁷ Cfr. Funes (1995, 232).

Considerando que estamos ante un proyecto piloto, se ha optado por una metodología fundamentalmente cualitativa, dejando los indicadores cuantitativos como meras referencias, con la posibilidad de apuntar hipótesis para las recomendaciones futuras. Se ha evaluado el cumplimiento de los objetivos y de los valores inspiradores del programa, siguiendo así el tipo de evaluaciones eclécticas respecto de los llamados modelos experimentales y holísticos, con el fin de permitir un replanteamiento del marco teórico, los procesos y los resultados del SMPB⁸. Se ha partido del postulado de la relevancia de la interpretación dentro del comportamiento humano, tal y como lo entiende el enfoque interpretativo evaluador en las ciencias sociales, donde hechos y valores se relacionan de forma interdependiente (Greene 1998, 383-386).

La evaluación externa se basa en la información obtenida a través del análisis de documentos, así como de las entrevistas telefónicas, directas y escritas, junto con una limitada observación de actividades y del local del SMPB. Para las entrevistas se han utilizado cuestionarios abiertos. Se han analizado de forma triangulada diversas evaluaciones comparadas de justicia restaurativa, así como los estándares o principios mínimos de la normativa internacional en la materia, junto con el *Procedimiento de Actuación* y el *Informe Estadístico de Actividad de 2007*, elaborado por GEUZ en enero de 2008. A ello se suman los datos de las entrevistas telefónicas sobre percepción, satisfacción e impacto de la mediación realizadas a las víctimas y los infractores de mediaciones terminadas, y a dos abogados. Estas entrevistas se llevaron a cabo de septiembre a diciembre de 2007. Entre enero y mediados de febrero de 2008, obtuvimos las respuestas a los cuestionarios escritos remitidos por los jueces, los fiscales y los secretarios judiciales. También en este periodo tuvo lugar la visita de observación y la entrevista directa con los tres mediadores en los locales del SMPB.

Estructura

La evaluación consta de cinco capítulos fundamentales. Se parte de un análisis de la normativa internacional sobre justicia restaurativa para precisar cuáles son los indicadores que deben manejarse en una evaluación de este tipo. A continuación se estudia el desarrollo del SMPB a través de la transposición de su *Proyecto de Intervención* inicial al *Informe Estadístico de Actividad 2007* final. Teniendo en cuenta esos datos, se presentan los resultados de las entrevistas con víctimas, personas imputadas y partes con doble rol en denuncias cruzadas, instituciones promotoras y operadores jurídicos (jueces, fiscales,

⁸ Cfr. Funes (1995, 229).

secretarios judiciales, abogados y mediadores). La información obtenida se compara con otras evaluaciones en la materia para, finalmente, redactar unas conclusiones y recomendaciones.

Agradecimientos

Quiero agradecer al profesor José Luis de la Cuesta Arzamendi, Director del IVAC/KREI, su respaldo institucional a mi actividad como evaluadora externa. Asimismo agradezco la libertad con que he desarrollado mi labor dentro del proyecto impulsado por el Director de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, Xabier Etxebarria.

Mi investigación no hubiera sido posible sin la amable colaboración de las víctimas, las personas imputadas, los jueces, los fiscales, los secretarios judiciales, los abogados y los mediadores que quisieron responder a mis preguntas. Ellos son los verdaderos protagonistas del proyecto piloto y de mi evaluación.

Me he sentido muy honrada por la confianza de GEUZ en mi trabajo y muy especialmente por la de Carlos Romera, Amaia Aguirre y Alberto Olalde, mediadores del SMPB. Valoro enormemente esa confianza mutua, toda su colaboración, así como la constatación de que la profesionalidad no está reñida con el compromiso personal. Espero, sinceramente, que mi evaluación contribuya a mejorar y extender su proyecto.

II. Criterios e indicadores de evaluación de la justicia restaurativa en la normativa internacional adaptados al SMPB⁹

El primer ejemplo de evaluación científica de una experiencia de mediación penal en el estado fue el estudio dirigido por Funes (1995, 233), autoclasificado como *mixto*, por su carácter externo e interno, ya que algunos evaluadores estaban vinculados al proyecto¹⁰. Dentro de un interés internacional por desarrollar programas restaurativos junto con investigaciones paralelas, la Dirección General de Justicia Juvenil de Catalunya planteó, al inicio de su proyecto de conciliación-reparación en la jurisdicción de menores, que la evaluación supusiera un instrumento útil para la readaptación de sus objetivos e intervenciones. El estudio dirigido por Funes contó con ocho investigadores y evaluó el primer período anual de dicho proyecto. Posteriormente, Dapena y Martín han evaluado otro proyecto piloto catalán, esta vez con adultos (2006).

A pesar de estas excepciones, y como ocurre en la mayoría de los países, las evaluaciones de los proyectos de mediación son escasas, particularmente las evaluaciones externas y continuadas en el tiempo. De acuerdo con Gavrielides (2007, 258-9), los evaluadores deben ser objetivos frente a las presiones por las “competiciones presupuestarias” y realizar análisis rigurosos y sin generalizaciones, distinguiendo entre los objetivos últimos y los resultados a corto y medio plazo.

Evaluar implica valorar y juzgar en el marco de una competición de programas por los recursos públicos y de profesionales por la asignación de servicios de mediación. Por ello, la evaluadora, consciente de su responsabilidad y sus limitaciones, acude a las conclusiones de las últimas investigaciones más solventes en la materia, tal y como promueve la normativa internacional sobre la justicia restaurativa. Precisamente, dadas esas limitaciones, aquí no planteo una evaluación experimental con grupo de control, pero sí una evaluación con rigor científico que produzca una información contrastada y aplicada al desarrollo ulterior del programa.

A falta de normativa interna, se considera la normativa internacional para establecer cuáles deben ser los parámetros de evaluación de un proyecto restaurativo. Tanto las Naciones Unidas como el Consejo de Europa, y quizá en menor grado la Unión Europea, se han

⁹ Este apartado ha sido desarrollado de forma más amplia en Varona (2007), de donde se extraen algunos contenidos. Hablamos de adaptación al SMPB porque no se consideran otras modalidades restaurativas fuera de la mediación entre víctimas y personas imputadas.

¹⁰ El diseño de Funes se basa en el proyecto de evaluación de los programas de conciliación víctima-infractor elaborado por el profesor del Instituto de Derecho Penal de Múnich, A. Hartmann.

decantado por el término *justicia restaurativa*. Éste puede definirse como un justicia que promueve un encuentro voluntario y dialogado entre las partes para tratar de la interdependencia de sus necesidades e intereses tras la comisión de un hecho delictivo. Más allá de la estricta mediación penal, la justicia restaurativa parte de las necesidades de las víctimas, independientemente de que haya habido denuncia o se haya detenido a alguien¹¹. Estas necesidades comprenden el trato digno, la protección, la información, la asistencia, el acceso a la justicia, la reparación y la recuperación. Un interés fundamental de la víctima reside en que los hechos no se repitan, por ello resulta fundamental tratar en ese encuentro los posibles problemas socioestructurales y personales del infractor que, aunque nunca llegan a justificar el delito, sí están relacionados con el mismo y condicionan su reintegración social no estigmatizante. Para poder tratar esos problemas y apoyar a las partes es necesario dar participación a la comunidad o sociedad civil, es decir, dentro de esos intereses a tratar en el encuentro está el contexto o vínculo comunitario. Como indica Zehr (2002), bajo estas premisas, nos encontramos con prácticas “totalmente”, “mayoritariamente”, “parcialmente”, “potencialmente” o “falsamente” restaurativas.

La justicia restaurativa no puede medirse únicamente desde un prisma retributivo, sino que deben adoptarse criterios innovadores. Los indicadores de “éxito” común e interdependientemente utilizados en diversos países son de carácter cuantitativo y cualitativo, si bien en esta evaluación han primado los últimos, dado que se trata de un periodo de tiempo evaluado muy corto. Entre los criterios *cuantitativos* pueden citarse tres:

1. La reducción de la delincuencia (concretamente de la reincidencia) y de la población penitenciaria.
2. La disminución de los índices de victimación -incluyendo la victimación oculta o cifra negra y la inseguridad-.
3. La valoración coste/eficacia.

Entre los parámetros *cualitativos* figuran cuatro:

1. La satisfacción de las partes, especialmente de las víctimas.
2. El mayor respeto de los derechos humanos de los implicados.
3. La aceptación pública.
4. Una mayor cohesión social.

¹¹ En este sentido, la evaluación británica de Miers (2001b) concluye que los programas donde el contacto con la víctima no es una prioridad son dudosamente restaurativos.

Desde los años ochenta, tanto en el ámbito de las Naciones Unidas como del Consejo de Europa¹², contamos con una serie de normas sobre la justicia restaurativa¹³. Nos referiremos a cinco textos, con diversa vinculación jurídica¹⁴. Dentro del Consejo de Europa: 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: *Los principios básicos sobre la utilización de los programas de la justicia restaurativa en asuntos penales (2002)*; y el *Manual de Programas de Justicia Restaurativa (2006)*. De todos ellos hemos derivado siete principios o estándares sobre los objetivos, los participantes y el proceso a evaluar, así como sobre el carácter de las evaluaciones¹⁵. En los párrafos siguientes se analizarán dichos principios para considerar posteriormente cómo se han aplicado por el SMPB.

1. Se entiende por programas de justicia restaurativa cualquier programa que utilice procesos restaurativos y busque resultados restaurativos. Los procesos implican la participación activa y conjunta de víctimas e infractores y, si resulta adecuado, de otros individuos de la comunidad afectada en la resolución de los asuntos derivados de un delito (se incluyen así, la mediación, la conciliación, las conferencias grupales y los círculos sentenciadores). Se contará, generalmente, con la ayuda de un facilitador imparcial con conocimiento de la cultura local. Los resultados restaurativos deben contener un acuerdo procedente de aquella participación (reparación, restitución, trabajo comunitario), dirigido a satisfacer las necesidades individuales y colectivas, las responsabilidades de las partes y a alcanzar la reintegración de la víctima y el infractor.

2. La mediación en asuntos penales debe ser un servicio disponible de forma general, facilitado por la legislación que habrá de definir los principios de remisión de los casos y su tratamiento tras la mediación. Se debe dotar de “autonomía suficiente” a los servicios de

¹² En el contexto de la Unión Europea existen dos textos que, sin embargo, ahora no consideramos especialmente relevantes en materia de evaluaciones. Son: la Decisión Marco del Consejo de 15 de marzo de 2001 sobre la posición de las víctimas en el proceso penal y la Directiva del Consejo 2004/80/CE de 29 de abril de 2004 sobre la compensación a las víctimas del delito.

¹³ No se va a realizar una mención específica de la jurisdicción de menores ya que nos interesa la aplicación de la justicia restaurativa más allá del límite de la edad porque el proyecto piloto del SMPB se destina a adultos.

¹⁴ Se trata de *soft law*. No obstante, en la práctica suponen el germen de las legislaciones estatales en la materia, así como de futuros convenios vinculantes como el que se está elaborando en el seno de las Naciones Unidas sobre víctimas y de la posible normativa de la Unión Europea que sí es jurídicamente vinculante.

¹⁵ En algún momento se producen repeticiones de conceptos porque, donde no existe aún claridad de criterios, hemos querido recoger las diferentes expresiones utilizadas en distintos textos.

mediación dentro del sistema de justicia penal. En todo caso, la decisión sobre el envío del caso y el control del proceso debe reservarse a las autoridades de la justicia penal. Deben existir unos límites temporales para la remisión a la justicia restaurativa. Los servicios de mediación han de ser controlados por una institución competente. Los mediadores han de seleccionarse entre todos los sectores de la sociedad y su imparcialidad se ejercerá sobre los hechos del caso y las necesidades de las víctimas y los infractores. El informe del mediador no revelará el contenido de las sesiones de mediación, sino su resultado y no enjuiciará el comportamiento de las partes durante la mediación.

3. El proceso puede realizarse en cualquier momento del proceso penal, según la ley interna, pero sólo cuando haya suficientes pruebas para procesar al infractor y con el consentimiento libre y voluntario de la víctima y del infractor, quienes pueden retirarlo en cualquier momento. Además los acuerdos deben ser voluntarios y contener únicamente obligaciones razonables y proporcionadas. Las víctimas y los infractores deben estar de acuerdo con los hechos básicos del caso. La participación del infractor no puede utilizarse como reconocimiento de su culpabilidad en un proceso posterior. Deben respetarse las garantías procesales fundamentales como la asistencia letrada y, en su caso, de traductores; el derecho de asistencia de los padres o tutores para los menores; el derecho de información; y el de no coerción. Al derivar y conducir un caso a la justicia restaurativa deben considerarse los desequilibrios de poder¹⁶ y las diferencias culturales entre las partes.

4. Los estados acuerdan la importancia de promover el enfoque de justicia restaurativa en sus sistemas de justicia penal y la cooperación al efecto. Deben considerarse no sólo los beneficios, sino también los riesgos potenciales de la participación de infractores y víctimas en la mediación. Los gobiernos tienen que elaborar principios claros de protección de los intereses de las víctimas, asegurando el consentimiento libre, la confidencialidad, el acceso a un abogado, la posibilidad de retirarse en cualquier momento y la competencia de los mediadores. Debe atenderse especialmente a las víctimas en situación de vulnerabilidad por su condición sociodemográfica y/o física (mayores, niños; extranjeros, inmigrantes; mujeres, personas con incapacidades; sin recursos económicos; con problemas mentales; adicciones) y por el tipo de delito (violentos, sexuales, familiares, de terrorismo).

¹⁶ Por ejemplo, en relación con la violencia familiar, cfr. Larrauri (2007).

Existirían, al menos, cinco riesgos o amenazas para las víctimas en su participación en los programas restaurativos: 1. El aumento de la victimación en cuanto que les suponga una carga más e incremente su miedo al delito, especialmente en los casos graves; 2. La presión para aceptar el programa, en particular en comunidades pequeñas; 3. Las dificultades para salvaguardar su seguridad; 4. Los problemas con la confidencialidad del proceso; y 5. El incumplimiento de los acuerdos.

Los infractores pueden verse perjudicados al menos en cuatro casos: 1. Cuando la censura o el reproche expresado en la mediación no es reintegrativo (al tratarse de víctimas vengativas o su antítesis, indulgentes); 2. Al afrontar consecuencias negativas si falla el cumplimiento; 3. Si supone para ellos una mera escapatoria de la justicia penal convencional; y 4. Si se vulneran sus garantías. Además puede producirse una ampliación negativa de la red penal con una innecesaria estigmatización para los infractores que, como ocurre tradicionalmente, pertenecen en gran medida a grupos vulnerables o excluidos.

5. Se recogen seis requisitos para verificar que un programa cumple su objetivo: 1. Consideración y centralidad de la participación de las víctimas; 2. Preparación y seguridad de todos los participantes; 3. Facilitación del diálogo entre las personas involucradas; 4. Reintegración junto con responsabilidad; 5. Disposición de medios adecuados para reparar y reintegrar; y 6. Consideración de las presiones sistémicas hacia la delincuencia.

6. Un contexto facilitador de un proceso restaurativo con éxito tiene nueve características: 1. Un fuerte y constante ímpetu de reforma; 2. Unos valores compartidos por los impulsores y ejecutores del programa; 3. Actitud abierta y voluntad política de los distintos gobiernos; 4. Una atención a los detalles prácticos en la formulación y aplicación de los programas; 5. Un esfuerzo combinado y continuo por parte de las instituciones pertinentes; 6. La confianza, desde el principio, en investigaciones que den validez a los programas; 7. Una planificación y apoyo financiero razonables; 8. Una cooperación incluyente; y 9. Una supervisión por la agencia coordinadora responsable.

7. Respecto de la evaluación, se debe identificar la información que debe recogerse de forma sistemática y continuada desde la misma planificación del programa. Los estados deben promover investigaciones y evaluaciones de los programas para medir hasta qué punto llegan a resultados restaurativos, sirven como complemento o alternativa a la justicia penal y

proporcionan resultados positivos para todas las partes. Dichos estudios deben guiar la política futura y el desarrollo de los programas.

Al menos once aspectos compondrían la información estadística que debe recogerse como parte del proceso de control, a saber: 1. El número y tipo de delitos remitidos; 2. La institución remitente; 3. El tiempo requerido para la preparación del caso; 4. El tiempo requerido para conducir el proceso restaurativo; 5. La naturaleza y contenidos del acuerdo; 6. El índice de acuerdos cumplidos satisfactoriamente; 7. El índice y tipo de antecedentes entre los infractores participantes; 8. El número y horas de voluntariado que hayan contribuido al proceso restaurativo; 9. Los costes; 10. Las características (edad, género, etnia, nacionalidad, profesión...) de víctimas, infractores y miembros de la comunidad participantes; y 11. Las percepciones y satisfacción de los participantes con el proceso.

En todo caso, la información cuantitativa se completaría con la cualitativa obtenida a través de la observación del proceso y las entrevistas a las partes –incluyendo todos los participantes-. Como ya se ha expresado anteriormente, entre los indicadores cualitativos de éxito más frecuentes en las evaluaciones se señalan los niveles de satisfacción de las víctimas, de los infractores y de la comunidad. Entre los cuantitativos destacan los niveles de reincidencia –con problemas en su conceptualización y medida- y de miedo al delito en la comunidad.

Son al menos dieciséis los desafíos a los que tendrá que enfrentarse el evaluador: 1. Las dificultades para asegurar los grupos de control adecuados de víctimas e infractores participantes en la justicia penal convencional; 2. La variedad de programas y objetivos; 3. La gran variabilidad en la naturaleza y número de los casos tratados; 4. La ausencia de controles adecuados y de comparación de los criterios de remisión, la competencia y formación de los facilitadores, el marco legislativo y los criterios de evaluación; 5. La diversidad en los indicadores empleados para medir el éxito del programa; 6. Las variaciones en el período de tiempo utilizado para valorar la reincidencia; 7. La diversidad en los indicadores para valorar la satisfacción de las víctimas (sobre el proceso, el resultado, con el facilitador, la interacción con el infractor, su miedo, las expectativas de infractores y víctimas ante el proceso restaurativo); 8. La manera de llevar a cabo las evaluaciones; 9. El difícil control de la amplia variedad de contextos (urbano/rural; comunidades en conflicto o no); 10. El control del tipo de formación del personal y los facilitadores; 11. El control de la variedad de marcos legislativos; 12. La cuantificación de procesos muy subjetivos, personales e interactivos; 13. La valoración de la reafirmación de la víctima, el remordimiento y la rehabilitación del infractor; 14. La medición de cómo el proceso restaurativo contribuye a aumentar la

capacidad cohesionadora de la comunidad, la familia o el sistema; 15. La medición y puesta en práctica de conceptos como “compromiso comunitario” o cohesión social; y 16. El desarrollo de medidas de valoración de la eficiencia económica, particularmente en comparación con la justicia penal clásica.

La mayoría de las evaluaciones se centran en las víctimas y los imputados, cuando la opinión de los políticos y del personal de la justicia penal también condiciona el éxito de los programas restaurativos. Asimismo, debe evaluarse más la formación, la personalidad, el estilo y la experiencia de los mediadores.

III. Objetivos teóricos y resultados: Análisis del *Procedimiento de Actuación*, el *Proyecto de Intervención* y el *Informe Estadístico de Actividad de 2007* de GEUZ

En este epígrafe se realizará un análisis de contenido de tres textos de forma comparativa. Se analizará el *Protocolo abierto y dinámico de mediación penal reparadora en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Juzgados de Instrucción/ Juzgados de lo Penal)*, elaborado por la Dirección con base en el trabajo encargado al Prof. Julián Carlos Ríos, luego trabajado con GEUZ y con la Fiscal Jefe de la CAPV y los operadores jurídicos de Barakaldo¹⁷. Si bien se trataba de unas pautas iniciales de actuación del Gobierno Vasco, GEUZ integró dicho *Protocolo* en un documento más extenso denominado *Proyecto de Intervención*¹⁸, entendido como un documento más sistematizado, propio de GEUZ, para una mayor consistencia como marco metodológico o “herramienta de trabajo útil”. Los objetivos expresados en dicho Proyecto se contrastan con los resultados ofrecidos en el *Informe Estadístico de Actividad 2007*, elaborado por los tres mediadores del SMPB.

Conviene aclarar las dificultades de trabajar con dos textos (el *Protocolo* y el *Proyecto*) que se conciben como documentos abiertos y en construcción, objeto de revisiones en el transcurso de la actuación del SMPB. No puede olvidarse que estamos ante un proyecto piloto. Para poder trabajar con ellos, hemos necesitado fijarlos en el tiempo, en una versión concreta, lo que puede dar lugar a inexactitudes de juicio en cuanto que se hayan producido modificaciones. Por otra parte, desde una perspectiva normativa, y si bien estamos ante un proyecto piloto, también conviene precisar el riesgo de inseguridad jurídica. Como ventaja valorable, cabe indicar que nos encontramos ante un proyecto novedoso que puede adaptarse a las complejidades e imprevistos propios de la actividad judicial y del comportamiento humano en general. Además, siguiendo los estándares internacionales, el SMPB vincula su eficacia al compromiso de los operadores jurídicos, por lo que se busca la “creatividad y comunicación”¹⁹ entre mediadores, jueces, secretarios judiciales, fiscales y abogados –además de la Dirección de Ejecución Penal, como promotora- de cara a perfeccionar el trabajo.

¹⁷ Se analiza la versión del texto remitido a la evaluadora en julio de 2007, sobre el que ella ya realizó unos breves comentarios entonces. Sus autores indicaron que continuaban trabajando en él. En principio fue un texto consensuado con los jueces y fiscales de los Juzgados de Barakaldo para trabajar con comodidad y confianza en la derivación de los casos al SMPB.

¹⁸ Manejo la versión enviada el 19 de julio de 2007, a la que ya realicé breves comentarios entonces. Me consta que ha habido ciertos cambios o propuestas de cambios, relativos, por ejemplo, a las cartas de contacto u otras cuestiones, ya que se concibe, como se ha indicado anteriormente, como un proyecto abierto y en constante mejora.

¹⁹ Página 14 del *Proyecto de Intervención*.

1. ¿Está diseñado el SMPB siguiendo el modelo teórico de la justicia restaurativa tal y como se define en la normativa internacional del Consejo de Europa, las Naciones Unidas, la Unión Europea y la doctrina criminológica y victimológica al respecto?

Antes de analizar la práctica, debe considerarse el modelo teórico seguido por el SMPB, tanto en su definición como en sus componentes. Una primera diferencia entre el *Protocolo* y el *Proyecto de Intervención* que lo integra es que éste desarrolla de forma mucho más clara y amplía el concepto de “justicia restaurativa” como marco teórico. La mediación se entiende como “herramienta restaurativa”²⁰. En definitiva, GEUZ, a través de sus mediadores, parece compartir los valores y objetivos propios de la justicia restaurativa, tal y como han sido fijados por la doctrina mayoritaria y la normativa internacional, citadas por ellos con precisión²¹. De hecho, el proyecto está vinculado con el Foro Europeo de Justicia Restaurativa de la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica), dentro de una red europea y el programa AGIS de la Unión Europea sobre justicia restaurativa²². Esos valores implican dos cuestiones importantes, más presentes en el *Proyecto de Intervención* que en el *Protocolo*: la distinción entre la justicia retributiva y restaurativa y el vínculo comunitario.

1. 1 Distinción entre justicia retributiva y justicia restaurativa

Tanto en el *Protocolo* como en el *Proyecto de Intervención* se habla de la mediación reparadora como “complemento” al procedimiento judicial (“incardinado en él”)²³. Asimismo, en ambos textos se recoge el principio de “oficialidad”²⁴. Además: “La mediación no es una alternativa a la pena, no es una forma de evitar la prisión, aunque pueda tener finalmente ese efecto; es otro modo de resolver el conflicto, alternativo al procedimiento judicial clásico pero incardinado en él, con fines en parte comunes y en parte diferenciados de los de la pena, de

²⁰ Página 12 del *Proyecto de Intervención*.

²¹ Tienen en cuenta la doctrina anglosajona dominante en esta materia (citando a autores como Marshall, Zehr, Braithwaite, Umbreit, Fattah...), sin olvidar el desarrollo teórico y práctico en Bélgica (Peters, Aertsen...) y Francia (Bonafé-Schmitt, Faget, Cario...). Esta síntesis aporta aspectos muy positivos para la adaptación a nuestro contexto sociocultural, si bien no cabe olvidar la creciente contribución iberoamericana y las aportaciones más recientes de la doctrina alemana en relación con la teoría del delito. Véanse también las páginas 14 y 15 del *Proyecto de Intervención* sobre orientaciones de política criminal en la CAPV y otras CCAA, así como sobre las iniciativas del CGPJ de cara a una reforma de la LECrim. Sobre la normativa internacional, véanse las páginas 18 a 21.

²² Página 45 del *Proyecto de Intervención*. Por otro lado, el Gobierno Vasco es miembro del Foro Europeo de Justicia Restaurativa desde 2007.

²³ Página 3 del *Protocolo* y 38 del *Proyecto de Intervención*.

²⁴ Página 5 del *Protocolo* y 35 del *Proyecto de Intervención*.

modo que complementa a la Administración de Justicia en su función de resolución de conflictos”²⁵.

No obstante, en el *Proyecto de Intervención* se destaca la distinción de valores entre ambos tipos de justicia y, en todo caso, se mantiene lo que podríamos denominar una “prospectiva restaurativa” de actuación²⁶. De forma específica, en el *Proyecto de Intervención* se destaca que en el sistema restaurativo se “mide de forma diferente el éxito”, centrado en la reparación o prevención de daños²⁷. Por otra parte, se dice, que se trata de “transformar la culpabilidad en responsabilidad”²⁸.

1. 2 El vínculo comunitario

Por comunidad se entiende aquí la sociedad civil más cercana. En la práctica implica la utilización de otras modalidades de justicia restaurativa, como las llamadas conferencias de grupo familiar (*family group conferences*) o los círculos sentenciadores (*sentencing circles*), donde se permite participar en el encuentro a personas de apoyo de las víctimas y victimarios (amigos, familiares, profesionales...), quienes, de algún modo, contribuyen a asegurar el cumplimiento del acuerdo y la reinserción social de ambos. Sí hay que destacar que el *Protocolo* recoge la posibilidad de matizar el principio de “bilateralidad”, dando entrada a otras personas²⁹. El *Proyecto de Intervención* tiene como principio rector de intervención la posibilidad de que la mediación sea un proceso abierto, “... en el cual podrán participar, en alguna sesión, otras personas (familiares y/o profesionales directamente relacionados con las personas o el asunto en cuestión)”³⁰.

El valor de la comunidad también puede enfatizarse a través de la participación de mediadores voluntarios³¹ y de otros servicios y organizaciones municipales. Desde un punto de vista geográfico, puede comprobarse cómo más de la mitad del total de las personas atendidas por el SMPB es vecina del municipio de Barakaldo³².

²⁵ Página 38 del *Proyecto de Intervención*.

²⁶ Páginas 6, 7 y 8 del *Proyecto de Intervención*, si bien se señalan las diferencias doctrinales, en la página 13.

²⁷ Página 9.

²⁸ Página 28 del *Proyecto de Intervención*.

²⁹ Página 5 del *Protocolo* y 35 del *Proyecto de Intervención*.

³⁰ Página 27 del *Proyecto de Intervención*.

³¹ En la página 61 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* que recoge las actividades de intervención indirecta del SMPB se mencionan tres reuniones con organizaciones de servicios sociales para la “exploración de aceptación de voluntariado para el cumplimiento de acuerdos”.

³² Páginas 30 y 31 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

En la práctica, en las sesiones de consenso con los operadores jurídicos, para la elaboración final del *Protocolo* se pudieron advertir ciertas reservas de éstos respecto del vínculo comunitario, exigido en la normativa internacional.

Curiosamente, en el documento final elaborado por GEUZ (*Informe Estadístico de Actividad 2007*) no encontramos alusiones al concepto de “justicia restaurativa” y, dentro de ella, al vínculo comunitario. Por todo ello, concluimos que el SMPB está diseñado siguiendo un modelo teórico “parcial y potencialmente” restaurativo³³.

2. ¿Cumple el diseño del SMPB los estándares internacionales de justicia restaurativa?

Más allá de la definición general adoptada teóricamente, vamos a analizar ahora si se recogen en el diseño del SMPB los elementos propios de la justicia restaurativa, según han sido señalados en el epígrafe II.

2.1 Modalidad de la mediación y momento procesal

En el diseño del proyecto el encuentro directo se concibe como “simple posibilidad” y, así, en caso de grave tensión entre las partes o de profunda afectación psicológica de la víctima puede sustituirse por comunicación indirecta³⁴. El SMPB está diseñado de forma que se acepta la posibilidad de realizar mediaciones directas o mediaciones puente (indirectas). Concretamente, se adopta la definición de mediación del especialista británico Martin Wright³⁵: la mediación es un proceso en que la víctima y su victimario se comunican con la ayuda de un tercero imparcial de forma directa o indirecta, de manera que la víctima puede expresar sus necesidades y sentimientos y el victimario aceptar responsabilidades. Esta opción respeta plenamente los estándares internacionales de justicia restaurativa, si bien las evaluaciones en la materia concluyen sobre las ventajas de la modalidad directa frente a la indirecta, según detallaremos más adelante.

Sobre el momento procesal, la mediación en el SMPB se ha concebido en diferentes fases: instrucción, enjuiciamiento y ejecución³⁶. Como ya se ha indicado, estamos ante un proyecto basado en la actuación de los Juzgados de Instrucción y de lo Penal de Barakaldo. En los juicios de faltas de los Juzgados de Instrucción si no hay acuerdo, el juez convoca al juicio oral. Si hay acuerdo, puede citar a las partes a una vista donde se dicta sentencia que

³³ En los términos de Zehr (2002), según ha sido citado en el epígrafe anterior.

³⁴ Página 30 del *Proyecto de Intervención*.

³⁵ Página 13 del *Proyecto de Intervención*.

³⁶ Páginas 22, 85, 90, 94, 97 y 98 del *Proyecto de Intervención*.

recoge los términos del acuerdo, previa ratificación del acuerdo por las partes³⁷. En caso de delitos, si no hay acuerdo, los Juzgados de Instrucción convocan a juicio. Si hay acuerdo, se realizará la conformidad, previéndose un seguimiento del acuerdo por el SMPB³⁸. Esto ocurrirá también para la fase de enjuiciamiento en los Juzgados de lo Penal, donde se prevé que las partes puedan rechazar el acuerdo alcanzado procediéndose a convocar el juicio³⁹. En la fase de ejecución de sentencia, los Juzgados de lo Penal decidirán, si hay acuerdo, sobre la suspensión, sustitución o informe de indulto, valorando la mediación a estos efectos.

Al no existir concreción al respecto en la normativa internacional, el SMPB ha actuado correctamente al tratar de ajustarse a un sistema penal y procesal que no prevé expresamente la posibilidad de mediar. Sin embargo y sin entrar ahora en la práctica, del diseño mismo pueden deducirse riesgos o complicaciones respecto de la incardinación procesal del proyecto que pueden afectar a la seguridad jurídica, a posibles dilaciones y al efecto de la ampliación de la red del control jurídico-penal.

2. 2 Tipos de infracciones penales

La normativa internacional no realiza indicaciones expresas en la materia, tan sólo exige un principio de precaución respecto de las víctimas en aras a evitar revictimaciones. Ahora bien, sí menciona la necesidad de evitar el efecto *net-widening* o de extensión de la red de control jurídico-penal si los proyectos se circunscriben a los llamados casos de bagatela o menores.

En principio, la mediación que realiza el SMPB no establece limitaciones sobre la idoneidad del tipo de infracciones penales en las que poder mediar, si bien su actuación se circunscribe al tipo de delitos objeto de actuación de los cuatro Juzgados de Instrucción y de los dos de lo Penal del partido judicial de Barakaldo⁴⁰. Precisamente se eligió este partido judicial como más adecuado para una experiencia piloto frente a la realidad más compleja de la capital vizcaína.

No obstante, por razones de desigualdad institucional de las partes y complejidad, se ha excluido la posibilidad de mediar en los delitos de atentado contra la autoridad, sus agentes o funcionarios públicos (art. 550 CP), así como en los delitos cometidos por funcionarios

³⁷ También puede haber, en determinados casos, el archivo de la causa sin necesidad de celebración de vista oral.

³⁸ Página 90 del *Proyecto de Intervención*.

³⁹ Páginas 94 y, en fase de ejecución de sentencia, página 98 del *Proyecto de Intervención*.

⁴⁰ Al mismo pertenecen los siguientes municipios: Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena, Alonsotegi, Barakaldo, Muskiz, Ortuella, Portugalete, Santurtzi, Sestao y Valle de Trápaga-Trapagaran.

públicos en el ejercicio de su cargo⁴¹. Por lo demás, ya que “... la mediación para la conciliación y la reparación es un procedimiento informal, incardinado en el proceso formal, en el que los sujetos protagonistas del hecho delictivo son quienes ostentan el control del proceso y de su resolución entre ellos, no es posible estimar en abstracto cuáles son los tipos de delito para los que el procedimiento de mediación es idóneo”⁴². La gravedad de los hechos es algo que debe ponderarse con criterios subjetivos (capacidades personales, situación coyuntural y significación personal relevante de las partes), salvo que dispongan las leyes lo contrario.

Se plantean cuestiones de interpretación legal respecto de la posibilidad de mediación en casos de violencia de género⁴³, donde el SMPB ha seguido un criterio de precaución: “En los delitos de violencia de género y contra la libertad sexual, debido al desequilibrio de poder o tensión emocional entre las partes, el equipo mediador evaluará, especialmente, la viabilidad de la mediación en atención a la situación psicológica de la víctima y a la relación con la persona infractora”⁴⁴. En todo caso, y aunque no se menciona expresamente, debe asegurarse, en primer lugar, la integridad física de la víctima en todas las fases del procedimiento. En la práctica, como se detalla *infra*, los mediadores han sido muy prudentes. En el *Informe Estadístico* apuntan que “se han tenido en cuenta unos criterios muy rígidos para la admisibilidad...: la poca entidad de la violencia, que no se den episodios de violencia en la actualidad (violencia pasada), no demasiado desequilibrio de poder entre las partes (entendiendo por conductas que ejercen un poder que imposibilita a la otra parte a satisfacer sus necesidades básicas), ausencia de patología mental o de consumos en ambas personas, y suficiente capacidad de autodeterminación de la víctima”⁴⁵. Como veremos más adelante, se plantean problemas con la medida de alejamiento y el deseo de pactar pautas de convivencia. En algunos procesos, la mediación ha dado lugar a la aceptación de un programa preventivo de maltrato.

Por tanto, el *Protocolo* y el *Proyecto de Intervención* se centran en las condiciones subjetivas de los participantes, así en como las circunstancias del caso, para valorar la

⁴¹ Página 38 del *Proyecto de Intervención*. En la página 39 se excluyen las faltas contra los intereses generales, contra el orden público, así como las inmediatas a enjuiciar en el Juzgado de Guardia siguiendo los art. 962 y ss de la LECrim. Respecto de los casos susceptibles de enjuiciamiento rápido sólo se remitirán aquellos casos en que la mediación pueda aportar “un modo de resolver el conflicto más estable y profundo; aquellos casos en que el protagonismo de autor y víctima y el diálogo ente ellos pueda producir un efecto pacificador que no podría producir el enjuiciamiento rápido” (página 39).

⁴² Página 38 del *Proyecto de Intervención*.

⁴³ Véase la interpretación restrictiva del art. 44. 5º de la Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género, en la página 39 del *Proyecto de Intervención*.

⁴⁴ Página 38 del *Proyecto de Intervención*.

⁴⁵ Página 10 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

idoneidad de la mediación. De esta forma: “La persona mediadora constatará si efectivamente (el victimario) tiene una clara voluntad de reconocer el mal causado a la víctima y muestra su arrepentimiento y voluntad de reparar el daño causado en la medida de sus posibilidades... si procede o no iniciar la fase de encuentro dialogado, con base en la existencia del conflicto y su dimensión, observando que la mediación no sea perjudicial para ninguna de las partes y que el verdadero interés de las partes sea el buscar una solución al conflicto, basado en el diálogo, el respeto, el reconocimiento de la verdad y la reparación”⁴⁶.

El problema que se plantea aquí es la difícil responsabilidad de medir estos aspectos subjetivos para valorar la idoneidad del caso por parte del órgano judicial y, en su caso, de los mediadores, sin caer en desigualdades e inseguridad jurídica ante términos como: “gravedad percibida subjetivamente”, “capacidades personales”, “situación coyuntural”, “componente personal relevante” y “susceptibilidad del hecho y de las partes para que el conflicto subyacente deba ser solucionado con carácter más estable”⁴⁷.

En el documento sobre *Procedimiento de Mediación Penal en los Juzgados*, se señalan dichos criterios subjetivos, junto con otro más objetivo como el carácter flagrante o de claros indicios de criminalidad en los hechos. Además, la mediación se recomienda de forma expresa para relaciones enconadas o con denuncias múltiples o cruzadas, injurias y calumnias, faltas de violencia doméstica y hurtos contra personas físicas⁴⁸. Dados los resultados de 2007, en el *Informe Estadístico de Actividad* se propone especificar también el delito de lesiones⁴⁹. Por otro lado, se plantea como “discutible” la utilización de la mediación para los delitos de quebrantamiento de condena en órdenes de alejamiento, delitos de violencia doméstica, contra la libertad sexual y delitos contra la salud pública⁵⁰. Del *Informe Estadístico* puede deducirse que se ha mediado en todos estos supuestos con excepción de los delitos contra la salud pública⁵¹.

2. 3 Intereses de las víctimas y de las personas imputadas

⁴⁶ Página 29 del *Proyecto de Intervención*.

⁴⁷ Páginas 38, 83 y 84 del *Proyecto de Intervención*.

⁴⁸ Páginas 83 y 84 del *Proyecto de Intervención*, sobre el Procedimiento de Mediación Penal en los Juzgados de Instrucción para faltas; página 87, sobre el Procedimiento en los Juzgados de Instrucción para delitos; página 92, sobre el Procedimiento en los Juzgados de lo Penal en fase de ejecución de sentencia; y página 95, sobre el Procedimiento en los Juzgados de lo Penal en fase de enjuiciamiento.

⁴⁹ Página 63 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

⁵⁰ Aquí se menciona la posibilidad de dar entrada a la comunidad como víctima, según se indica en la página 39 del *Proyecto de Intervención*.

⁵¹ Páginas 10 y 11 del *Informe Estadístico*.

El *Proyecto de Intervención* sí puede catalogarse como justicia restaurativa en cuanto tiene en cuenta, de forma muy significativa, los intereses de las víctimas. Sólo cabe hacer una importante salvedad. En todos los procedimientos previstos se contacta siempre primero con el letrado del victimario, o con él directamente si no se conoce aquél. Únicamente se informará a la víctima de la posibilidad de mediación “cuando el Letrado de la defensa manifieste su disposición y la de su cliente para iniciar la mediación”⁵². Esta medida podría suponer un cierto desequilibrio entre los derechos o intereses de víctimas e infractores.

Por lo demás, entendemos que ambos están recogidos de forma muy adecuada en el *Proyecto de Intervención*, tal y como pasamos a probar mediante la cita de diversos documentos utilizados en el proceso.

Se entiende que la víctima es “acreedora indiscutible de un reconocimiento por el daño sufrido y con capacidad para asumir una solución conciliadora”, en un contexto en que el agresor tenga la voluntad de exteriorizar su arrepentimiento y reparar en lo posible el daño causado⁵³.

Tras el primer contacto telefónico con los abogados o, en su caso, con las partes directamente, se les envía desde el propio Juzgado una carta con información sobre el proceso, recalcando su carácter voluntario y gratuito⁵⁴, y posteriormente se les llama por teléfono para concretar las entrevistas individuales. Tras ellas, las partes firmarán, en su caso, un documento de consentimiento informado.

En el Documento-carta por el que se informa a las víctimas del proceso de mediación⁵⁵, firmada por el juez, se valora “... el sufrimiento por la agresión ... la presentación de la denuncia ... y las molestias que todo ello conlleva”. Se le ofrece participar en la experiencia piloto como “forma más humana de afrontar la resolución de los conflictos delictivos, con la activa participación de las víctimas” y con “profesionales... neutrales e imparciales, que le escucharán y mediarán en el conflicto”, con el objetivo de que “el acusado reconozca que cometió un delito, pida perdón y repare el daño... La víctima... va a ser efectivamente escuchada y reparada... Existe la posibilidad de organizar una entrevista conjunta, si usted no tuviera inconveniente... Todo esto no le quitará mucho tiempo... Si se

⁵² Páginas 84, 88, 92 y 95 del *Proyecto de Intervención*.

⁵³ Página 30 del *Proyecto de Intervención*.

⁵⁴ En la página 64 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se precisa que se han realizado algunos cambios en las cartas al detectar “que pueden inducir a algún tipo de error, especialmente en letrados y víctimas”. En las cartas a las víctimas se ha cambiado la expresión “usted ha sido víctima de” por “usted ha podido ser víctima de”. Según los mediadores esto se ha hecho al recibir “quejas de algún abogado, diciendo que con esta afirmación se rompía el principio de presunción de inocencia”.

⁵⁵ Véanse las páginas 100 y 101 del *Proyecto de Intervención*.

alcanzara un acuerdo, el juicio se celebraría, pero sólo de forma abreviada... Usted no tendría que prestar declaración como testigo de cargo... y conocería con antelación la decisión y el contenido de la sentencia... Le reiteramos que este proceso es voluntario. La decisión que usted adopte cuenta de antemano con nuestro respeto y comprensión, pero agradeceremos su disposición al diálogo”.

En el Documento-carta firmado por el juez, en que se informa a los acusados de la selección de su expediente para una experiencia piloto de mediación⁵⁶, se indica: “... el objetivo es que usted, en caso que hubiera participado en los hechos de los que se le acusa, reconozca que cometió el delito, explique las razones que motivaron su conducta, pida perdón y repare el daño. Para ello, sería necesario una entrevista... conjunta (si usted no tiene inconveniente), en la que se trataría de llegar a un acuerdo beneficioso para los dos. La legislación vigente permite que la reparación del daño pueda servir a la atenuación... no le quitará mucho tiempo, tan solo unas horas... El juicio se celebrará en forma abreviada, es decir, sin practicar todas las pruebas... Como respuesta institucional a su actitud de diálogo y escucha, de reconocimiento del daño causado y de reparación del mismo, se le podrá aplicar una pena más beneficiosa...”.

En el Documento-carta de información sobre el procedimiento al abogado defensor y, en su caso, al letrado de la víctima⁵⁷, también firmado por el juez, se repite el contenido del documento-carta para el acusado con la particularidad de que se menciona que la entrevista conjunta se realizará “sin presencia de otras personas” que no sean los mediadores. Además: “... su colaboración y asesoramiento a su representado resulta imprescindible para alcanzar este fin, y garantizar que se aviene a un acuerdo beneficioso... El procedimiento finalizará con un juicio de conformidad, o bien con ésta, expresada en el escrito de calificación... se podrá aplicar la atenuante de reparación del daño, que podría ser considerada hasta muy cualificada, dependiendo cómo se desarrolle la mediación, los acuerdos y la reparación, además de otras posibilidades que permite la legislación vigente”.

En el Documento guía explicativo de la mediación, que se envía junto con el documento-carta de información a víctimas, infractores y letrados⁵⁸, se recalca que se puede paralizar el proyecto en cualquier momento por parte de los participantes, así como por el mediador “cuando una parte se aproveche de la otra y no tenga interés en seguir el proceso”. Además, se indica que en la mediación “ambas partes ganan. Para ello hay que estar dispuesto

⁵⁶ Páginas 102 y 103 del *Proyecto de Intervención*.

⁵⁷ Páginas 104 y 105 del *Proyecto de Intervención*.

⁵⁸ Páginas 106 y 107 del *Proyecto de Intervención*.

a comprender la verdad, intereses y necesidades de la otra parte”. Los mediadores “escucharán por igual a las dos partes”, garantizando la confidencialidad. La mediación exige estar dispuesto al diálogo, escuchar con respeto, “estar abierto a la posibilidad de reconocer la verdad de lo ocurrido y de situaciones previas conflictivas, así como de su participación y responsabilidad en lo ocurrido” y cumplir los acuerdos. La mediación impide presionar a la otra parte, lo que supondría la finalización del proceso por el mediador, y ejercer cualquier forma de violencia frente a la otra persona y al mediador.

El documento de *Consentimiento informado de participación en la mediación* se firma conjuntamente por el mediador y la víctima o el acusado.

Puede concluirse que en el diseño del programa se conciben los intereses de las partes como interdependientes y que comprenden la facilitación de servicios de apoyo si son necesarios. Como ya se ha dicho, el interés profundo de la víctima en que no se repitan los hechos justifica el interés por apoyar socialmente al victimario y tratar sus posibles problemas socioestructurales, psicológicos, etc. En las cartas de contacto con víctimas e infractores, así como en los procedimientos de cooperación de los mediadores destaca la mención del Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV), del Servicio de Asistencia al Detenido (SAOS) y del Servicio de Asistencia a la Reinserción (SAER)⁵⁹, habiendo habido incluso alguna derivación por parte del SAV⁶⁰, aspecto que el *Proyecto de Intervención* insiste en promover.

2. 4 Imparcialidad de los mediadores

Recogiendo los estándares internacionales, el proyecto defiende los principios de neutralidad, imparcialidad y objetividad de los mediadores⁶¹. El mediador “dirige los contactos hacia la conciliación” y asegura el uso de la palabra⁶².

En el *Proyecto de Intervención* se detallan las facultades, obligaciones e incompatibilidades de los mediadores⁶³. Entre las facultades se indican el mantenimiento de las entrevistas que estime oportunas con las partes, el establecimiento de la duración de las

⁵⁹ Desde 2005 estos servicios se enmarcan dentro del organigrama de la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco (2006). Véase <http://www.justizia.net>. Téngase en cuenta que, según las páginas 38 a 42 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, la mayor parte de los participantes en los procesos de mediación realizados dicho año pertenece a estratos sociales bajos (31%), medios-bajos (14%) o medios (37%). Por otra parte, alrededor de un 20% de los mismos eran reincidentes (entendiendo la reincidencia aquí como concepto criminológico más amplio que el establecido en el CP), alrededor de un 16% había tenido o tenía en ese momento contacto con las drogas, en un 10% se apreciaba problemas de alcoholismo y en 4% patología mental diagnosticada.

⁶⁰ Página 58 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

⁶¹ Página 28 del *Proyecto de Intervención*.

⁶² Página 30 del *Proyecto de Intervención*.

⁶³ Páginas 43 a 45 del *Proyecto de Intervención*.

sesiones (actuación bajo el principio de flexibilidad) y la renuncia a comenzar o a seguir un proceso cuando entienda que puede perjudicar a alguna de las partes. Dentro de sus obligaciones se detallan siete: el respeto de los principios de imparcialidad, neutralidad y objetividad; la confidencialidad de los datos; la independencia; el respeto de la voluntariedad de las partes; la legalidad (no entrevistarse con menores o incapaces sin sus representantes legales, velar para que las partes dispongan de asesoramiento, especialmente jurídico, y evitar coacciones); la equidad en el acuerdo; y finalizar el proceso de mediación dentro de los plazos previstos.

Los datos que puede aportar la base de datos del SMPB sobre la diversidad en perfiles sociodemográficos, el tipo de relación entre las partes, sus antecedentes delictivos y victimales, así como los posibles problemas psicológicos y/o de adicciones son indicativos del grado de responsabilidad y dificultad práctica de los mediadores a la hora de mantener el equilibrio entre las víctimas y los victimarios para garantizar una participación correcta en la mediación, así como que la mediación no acentúe una desigualdad social preexistente⁶⁴. Esto ocurriría también si se reserva para los casos donde la idoneidad coincida con personas con recursos personales, sociales y materiales para reparar y ser reparada⁶⁵.

Sabemos, por los resultados de las encuestas y los estudios de victimación internacionales, que, cuando se considera la victimación oculta o cifra negra de la criminalidad, los perfiles de las víctimas y los victimarios son muy parecidos y, en ese sentido, el apoyo de los servicios de Cooperación con la Justicia, debe ir dirigido a ambos cuando nos encontramos ante personas con problemas socioestructurales y/o psicológicos. De hecho, ya se ha mencionado anteriormente, el SMPB informa sobre estos servicios a las partes⁶⁶.

2. 5 Significado de la reparación

La reparación se entiende en el proyecto como la compensación del daño dentro de las posibilidades del victimario. En el documento *Acta de Reparación*, desarrollado en el

⁶⁴ En definitiva, como afirma Robert (1999), la efectividad del derecho penal es resultante de un juego complejo de personas (infractores, víctimas, agentes de control...), desiguales, en torno a un recurso institucional, la justicia penal, en este caso, restaurativa.

⁶⁵ En este sentido, sería interesante una evaluación con el estudio de un grupo de control, tal y como proponen Sherman y Strang (2007), siguiendo el modelo médico, previa resolución de cuestiones éticas propias de una investigación de este tipo.

⁶⁶ Estos servicios están dentro de la misma parte del edificio del Palacio de Justicia de Barakaldo, lo cual es muy representativo de su relación, independientemente de que el principal motivo de su ubicación pueda haber sido otro. De todos modos, es importante destacar la función de la jurista del SAV como elemento de garantía e información para las víctimas que no tienen representación letrada. Para ello el SMP debe informar a la víctima sobre ese servicio que puede prestar el SAV y realizar la derivación.

Proyecto de Intervención, se dice expresamente: “después de plantear distintas alternativas para efectuar una reparación adecuada a las necesidades y posibilidades de ambos, PACTAN los siguientes acuerdos”.

La reparación puede ser material, moral o simbólica, comprendiendo una lista abierta de comportamientos muy variados por parte del infractor. En la fase de acuerdo se firmará el acta de reparación que consiste “como mínimo, en el reconocimiento del daño, la disculpa y el compromiso de reparación”. En el *Proyecto* se insiste en que la mediación puede ser una forma más adecuada de conseguir una “efectiva” reparación. Además: “La reparación puede entenderse suficiente, si así lo acuerdan las partes, con el desarrollo del contenido del encuentro dialogado...”⁶⁷.

La reparación puede entenderse jurídicamente como contenido de la responsabilidad civil (art. 110 CP) o, por ejemplo, como regla de conducta para la suspensión de la ejecución de la condena (art. 83 CP). Las consecuencias jurídicas de la reparación en beneficio del victimario dependerán del tipo de procedimiento en que se sigue la causa y aquí pueden observarse ciertas tensiones entre el modelo teórico de la justicia restaurativa y la relación con el sistema penal vigente. En el *Proyecto* se diseñan diferentes fases (inicio, acogida, encuentro, acuerdo y seguimiento), especificadas para los Juzgados de Instrucción (faltas y delitos) y de lo Penal (en fase de enjuiciamiento y de ejecución). Las posibilidades son tan variadas como el archivo en caso de faltas o una sentencia de conformidad dictada por el Juez de Instrucción o de lo Penal que evita la celebración de juicio, donde puede apreciarse la atenuante de reparación, simple o muy cualificada que impida, por ejemplo, una pena que conlleve ingreso efectivo en prisión. También pueden producirse suspensiones de la ejecución de la condena o sustitución de la pena privativa de libertad por multa o trabajos en beneficio de la comunidad. Entre las tensiones mencionadas puede ponerse como ejemplo la posibilidad de que, con posterioridad a la suspensión de la ejecución ordinaria, el juez pueda “imponer como condición para su cumplimiento y previa conformidad de la víctima, la realización de una mediación”⁶⁸.

Por otra parte, el acta de reparación ratificada judicialmente puede reclamarse ante la jurisdicción civil directamente al considerarse como transacción judicial (título que lleva aparejada la ejecución). Si bien esto es una garantía para la víctima, podría llegar a pervertir alguno de los valores de la justicia restaurativa –nos referimos concretamente a evitar

⁶⁷ En referencia a los procedimientos de los Juzgados de lo Penal en fase de enjuiciamiento y de ejecución de sentencia, véanse las páginas 94 y 98, respectivamente, del *Proyecto de Intervención*.

⁶⁸ Página 36 del *Proyecto de Intervención*.

victimaciones secundarias, esta vez con la administración de justicia civil-. Habrá que analizar supuestos prácticos que se produzcan en el futuro o que se hayan producido ya en otros proyectos de mediación penal de adultos⁶⁹ o, en su caso, de la jurisdicción de menores.

Adicionalmente, tanto en el *Protocolo* como en el *Proyecto de Intervención* figura un elemento distorsionador de la filosofía restaurativa⁷⁰. Al citar la STS 1188/1998 se indica que la satisfacción de la responsabilidad civil posibilita la aplicación de la atenuante de reparación, “independientemente incluso de la aceptación de la víctima o perjudicado”. En ese sentido, el *Proyecto* deja claro que, en los casos en que la víctima no quiera participar en la mediación, o, si una vez iniciado el proceso se interrumpe por su voluntad, el juez puede valorar la aplicación de dicha atenuante⁷¹ o, en su caso, considerar la posible reparación del infractor para sustituir la pena de prisión por multa y/o trabajos en beneficio de la comunidad⁷². Más aún, el equipo mediador “podrá documentar la voluntad y/o actividad de reparación a los efectos jurídicos que corresponda”⁷³.

También respecto de la reparación es importante el seguimiento de los acuerdos. Un principio rector de la intervención del SMPB es que “se llevará a cabo un seguimiento y un control de todas aquellas mediaciones finalizadas”⁷⁴. Ello es relevante para conocer el cumplimiento de los acuerdos y la adaptación de los mismos a cambios e imprevistos.

Sin embargo, en las faltas no se prevé seguimiento dentro de la documentación del *Proyecto de Intervención*⁷⁵. Tampoco en ninguna de las tres cartas-tipo con información a las víctimas, los victimarios y los letrados se alude al seguimiento del acuerdo. Tampoco en el documento explicativo, ni en los consentimientos informados (aunque sí se menciona la influencia general en la responsabilidad civil y en la pena). De hecho, no figura ningún documento específico en el Anexo del *Protocolo de Intervención* sobre el seguimiento de los acuerdos.

Concluimos que el diseño del aspecto reparador en el SMPB debe mejorarse de acuerdo con los principios de la justicia restaurativa.

⁶⁹ En la página 60 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se entiende que los contactos con otros servicios y recursos de mediación penal (de otras CCAA y en la Unión Europea), como actividad programada en el proyecto, están “en proceso”.

⁷⁰ Página 5 del *Protocolo* y 36 del *Proyecto de Intervención*.

⁷¹ Página 36 del *Proyecto de Intervención*.

⁷² Página 37 del *Proyecto de Intervención*.

⁷³ Página 85, respecto de las faltas; página 89, respecto de los delitos en los Juzgados de Instrucción; página 93, respecto de la fase de enjuiciamiento en los Juzgados de lo Penal; y página 97, respecto de la fase de ejecución de sentencias en los Juzgados de lo Penal.

⁷⁴ Página 27 del *Proyecto de Intervención*.

⁷⁵ Página 85 y ss.

2. 6 Principio de legalidad y garantías jurídicas

En las definiciones citadas de justicia restaurativa en el proyecto, no se caen en angelismos o idealismos respecto de la justicia restaurativa que, como ya se ha indicado, se entiende incardinada dentro de la justicia retributiva, si bien con diferentes valores. En todo caso, cuando se hace alusión en el *Proyecto de Intervención* (p. 6) a las raíces remotas de la justicia restaurativa, debe matizarse que, en sociedades complejas como la nuestra, resulta fundamental el principio de igualdad y de garantías jurídicas, como aportación fundamental e irrenunciable de la Ilustración.

Concluimos que así se recoge en el conjunto del programa ya que en el Proyecto de la Dirección de Ejecución Penal se dice expresamente que⁷⁶: “En la medida en que todo el proceso se realiza controlado por los operadores jurídicos –y en última instancia el acuerdo entre las partes requiere la sanción judicial- se garantizan los derechos de todas las partes, así como el interés público inmanente al *ius puniendi*”.

Respecto del principio de igualdad de trato, si bien estamos ante un proyecto piloto, conviene reducir los espacios de discrecionalidad y posibles desequilibrios entre el protagonismo de los victimarios y las víctimas a la hora de decidir si un caso prosigue la mediación, cuestión tratada anteriormente. Esto puede darse incluso respecto de varias víctimas o victimarios en un mismo caso. Así, si hay varias personas implicadas como víctimas o victimarios y una persona se niega a participar, el SMPB ha preferido en algún caso “no continuar con la intervención en aras de garantizar los derechos procesales de las personas participantes”⁷⁷.

Del *Proyecto de Intervención* y en los documentos judiciales anexos se puede deducir un respeto estricto de las garantías jurídicas. Así, por ejemplo, se debe informar al Ministerio Fiscal en diferentes fases, se deben respetar especialmente los derechos de los menores⁷⁸ y se alude repetidamente al principio de legalidad y al control judicial. Este control judicial se realiza particularmente al principio y al final del proceso. Si bien los Juzgados pueden iniciar un proceso de oficio, a instancia de parte o del SMPB, la decisión de remitir el caso a mediación es del órgano judicial⁷⁹, que debe también supervisar el acta de reparación a que dé lugar el último encuentro dialogado.

⁷⁶ Esta frase del Proyecto de la Dirección de Ejecución Penal se recoge literalmente en la página 23 del *Proyecto de Intervención*.

⁷⁷ Página 29 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. De todos modos, el cierre del proceso de mediación cuando hay varias personas implicadas y una se niegue merece una profunda reflexión.

⁷⁸ Dentro de los procesos de mediación realizados en 2007 no hay ninguno con víctimas menores. Véase la página 33 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

⁷⁹ Página 3 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

Hay dos puntos que pueden conllevar riesgos y habrá que analizar la práctica:

1. Cuando los mediadores valoran la conveniencia de la ausencia de los abogados para las entrevistas, sin perjuicio de facilitarles la información que requieran⁸⁰.

2. Cuando, aunque se asegure el principio de confidencialidad, exista un riesgo respecto de lo que las partes deseen expresar en el acto de la vista oral⁸¹.

2. 7 Dotación de recursos

La normativa internacional señala la necesidad de que las instituciones públicas promuevan y coordinen los proyectos restaurativos a corto, medio y largo plazo.

El SMPB cuenta con los siguientes recursos humanos y materiales gracias a la financiación de la Dirección de Ejecución Penal que, si bien planteaba su actividad como proyecto piloto, de julio a diciembre de 2007, tiene el compromiso de continuar en 2008, como de hecho sucede.

Forman parte del SMPB tres mediadores pertenecientes a GEUZ que trabajan en horario de mañana y tarde⁸². Cada uno tiene una formación general distinta, en Derecho, Trabajo Social y Psicología, respectivamente, lo cual debe valorarse positivamente siguiendo el principio de interdisciplinariedad materializable en el trabajo en equipo. El jurista realiza las labores de coordinación. Como puede comprobarse de la lectura de sus curriculum⁸³, cuentan con especialización y experiencia en el campo de la mediación en diferentes ámbitos, junto con la participación activa en programas de diferentes países de Europa y Norteamérica y la vinculación con el Foro Europeo de Justicia Restaurativa. Además de su excelente formación que asegura su profesionalidad⁸⁴, quiero destacar su compromiso personal con el proyecto, que queda claro en su colaboración dentro de proyectos de voluntariado y política social, así como en la dedicación al trabajo realizado en el semestre objeto de evaluación⁸⁵.

⁸⁰ Página 32 del *Proyecto de Intervención*.

⁸¹ Página 35 del *Proyecto de Intervención*.

⁸² Los horarios de todos los Servicios de Cooperación con la Justicia se establecen en el Convenio y aparecen publicados en justizia.net. Concretamente se cumple el siguiente horario: mañanas, de lunes a viernes, de ocho y media a tres; y tardes, martes y miércoles, de cuatro y media a siete. En julio y agosto el SMPB se abre de ocho de la mañana a tres de la tarde. Esta información también se indica en la página 3 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

⁸³ Véanse en las páginas 54 y siguientes del *Proyecto de Intervención*.

⁸⁴ Si bien en la Tabla sobre el cumplimiento de las actividades programadas en el proyecto se consideran las actividades formativas para los miembros del equipo del SMPB como “no cumplidas”. Véase la página 60 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

⁸⁵ Puede verse el cuadro relativo al “desglose porcentual de tiempos en la intervención directa mediadora” en la página 48 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

El incremento de la actividad del SMPB, con un aumento significativo en la derivación de casos, podría llegar a plantear la necesidad de ampliar la plantilla de mediadores, así como la reorganización de sus actividades.

Dentro de los recursos materiales, el SMPB dispone de un local dentro del Palacio de Justicia de Barakaldo, con dos espacios: un despacho para tareas administrativas y de atención telefónica y una sala para entrevistas individuales y mediaciones. Además, GEUZ ha dispuesto de su sede social en Leioa (Bizkaia) como oficina administrativa del SMPB y, excepcionalmente, como lugar de entrevistas o encuentros⁸⁶ –también se prevé alquilar locales municipales si es necesario-. En todo caso, es preferible –así lo estiman también los mediadores en el *Proyecto de Intervención*⁸⁷ y lo constatan en su *Informe Estadístico*- que se realicen en el Palacio de Justicia para garantizar cierta “oficialidad”. Si bien, la justicia restaurativa pretende una justicia más cercana y menos atemorizante, lo cierto es que los rituales judiciales –y aquí nos ceñimos al espacio o edificio- pueden ser importantes, especialmente al principio.

De mi observación del local del SMPB debo decir que, en caso de realizarse futuros encuentros grupales, sería necesaria una mesa ovalada más grande.

Hay una preocupación de los mediadores de adaptar los recursos materiales a las necesidades de las diferentes víctimas e infractores⁸⁸, tendiendo a evitar la victimación y estigmatización secundarias. En la página 63 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se realizan una serie de propuestas de mejora muy razonables sobre el espacio y equipamiento en orden a garantizar una atención adecuada a los ciudadanos y un desarrollo óptimo de las actividades diarias.

2. 8 Coordinación

Siguiendo los estándares internacionales en justicia restaurativa, la ejecución del programa se concibe en red, es decir, como un proyecto en construcción por parte de todos los operadores jurídicos⁸⁹. Se afirma expresamente: “Desde el SMP creemos en el trabajo en red y por tanto entendemos que sin todas estas personas y entidades no sería posible desarrollar eficazmente mediaciones reparadoras en el ámbito penal”.

2. 9 Evaluación

⁸⁶ Se reserva principalmente para las víctimas para evitar la revictimación si acuden a una sede judicial.

⁸⁷ Página 46 del *Proyecto de Intervención*.

⁸⁸ Página 47 del *Proyecto de Intervención*, donde se refiere a “una mayor o menor afectación psicofísica”.

⁸⁹ Véase página 14 del *Proyecto de Intervención*.

La clara exigencia internacional de evaluar los programas restaurativos se cumple de forma triple en cuanto a la existencia de un *Informe Estadístico de Actividad*, elaborado por los propios mediadores en febrero de 2008, así como la previsión de una supervisión de la actividad mediadora por parte del Catedrático de Psicología de la UPV/EHU y Director Científico de GEUZ, el profesor Ramón Alzate⁹⁰, junto con la presente evaluación externa⁹¹. Para el primer y último documentos mencionados, ha sido indispensable el trabajo realizado por los mediadores de elaboración y gestión de una base de datos sobre los expedientes y mediaciones. Teniendo en cuenta un modelo de recogida de datos elaborado por el Prof. Julián Carlos Ríos, se han recogido datos sociodemográficos, criminológicos y victimológicos sobre los participantes; datos sobre los mediadores; sobre el proceso de mediación, incluyendo la actividad de los Juzgados; así como sobre el resultado de la mediación, tal y como puede verse en el *Informe Estadístico de Actividad*. Éste puede enriquecerse con cruces de variables, tal y como se ha solicitado para la presente evaluación externa, si bien de forma limitada.

El formulario o plantilla para la recogida de datos de los expedientes puede irse mejorando y unificando. Adelantamos la propuesta de aclarar el concepto de “relación vecinal” y establecer de forma clara la posibilidad y el tipo de victimación previa de víctimas y victimarios⁹². Además, deben presentarse por separado los perfiles de víctimas y victimarios para su posible comparación.

Este trabajo, rico en datos, debe ser altamente valorado, de forma que se planifique un tiempo de trabajo y personal destinados al efecto. Debe poder ser compartido y profundizado. Por ello, es recomendable una difusión de las evaluaciones y la posibilidad de acceso a la base de datos por parte de investigadores, garantizando siempre la confidencialidad y el anonimato, tal y como obliga la legislación de protección de datos y los estándares internacionales sobre investigaciones criminológicas y victimológicas. Todo investigador debe realizar una colaboración honesta y útil con los programas.

3. ¿Se han cumplido en la práctica los objetivos (de justicia restaurativa) fijados en el Proyecto de Intervención?

⁹⁰ Para identificar estilos de mediación, buenas prácticas, herramientas útiles, errores habituales, fortalezas y debilidades.

⁹¹ Asimismo, la evaluación externa es una exigencia de la Dirección de Ejecución Penal a la entidad convenida recogida en el Convenio firmado entre el Departamento de Justicia y GEUZ.

⁹² Si bien en las páginas 113 y 114 del *Proyecto de Intervención* se menciona respecto de la víctima “vez que sufre un delito” y respecto del infractor “ha sido víctima de algún delito”. Además sería necesario que se precisara la modalidad delictiva.

De la teoría o diseño inicial pasamos ahora a estudiar lo que efectivamente se ha llevado a cabo por parte del SMPB en el difícil camino de las ideas a la práctica. Teniendo en cuenta los objetivos identificados por los mediadores⁹³, cabe analizar las consecuencias de su intervención en su *Informe Estadístico de Actividad 2007* y en los resultados de mis entrevistas y cuestionarios con víctimas, infractores, abogados, mediadores, jueces, fiscales y secretarios judiciales. Por tanto, no se trata de un mero contraste cuantitativo con el *Informe Estadístico de Actividad*, en cuya página 5 se reconoce que: "... el SMP está en su primera fase de desarrollo y, por tanto, los datos que se reflejan en el análisis estadístico ... son ciertamente limitados". El trabajo que valoramos aquí se extiende más allá de la concreción numérica sin abarcar todo tipo de actividad del SMPB, sino sólo la relacionada con los objetivos de la justicia restaurativa.

3. 1 Datos cuantitativos sobre el desarrollo del proyecto: volumen de casos, trabajo en red y dinámica de la mediación

3. 1. 1 Volumen de casos

Debe indicarse que el último paso de la primera fase del diseño del proyecto consistió en la contratación por la Dirección de Ejecución Penal de un equipo de GEUZ para el diseño, puesta en funcionamiento, seguimiento y evaluación de un proyecto piloto en mediación penal, siguiendo un *Protocolo* de mediación penal reparadora en la CAPV⁹⁴. En la página 4 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se explica que: "Durante estos seis primeros meses de trabajo, el equipo se ha venido centrando en la preparación exhaustiva del Servicio, así como en la labor específica de afrontar los primeros casos...". La cuestión del diseño, elaboración de protocolos, base de datos, contactos con las instituciones, organización de los recursos materiales, etc. implica una cantidad ingente de actividades en un corto periodo de tiempo y, en ese sentido, resulta muy valorable el trabajo del equipo, tal y como se especifica por tipo de actividad en las páginas 59 y siguientes del *Informe Estadístico*.

El primer caso fue derivado al SMPB el 23 de julio de 2007. El local del SMPB dentro del Palacio de Justicia de Barakaldo no estuvo disponible hasta la tercera semana del mes de septiembre, lo que supuso: "... una importante incomunicación entre el SMP y el personal de

⁹³ Véase abajo el apartado 3. 2.

⁹⁴ La Dirección de Ejecución Penal empezó con el diseño en noviembre de 2005 y las relaciones institucionales durante 2006. Los primeros Protocolos ya estaban elaborados en el primer semestre de 2007. En julio del 2007 se discutieron con jueces, fiscales y secretarios de Barakaldo y se introdujeron correcciones.

los juzgados que ha retrasado las derivaciones...”⁹⁵. Adicionalmente, en el mes de agosto no se produjeron derivaciones, dadas las peculiaridades de este período vacacional. Como resultado previsible identificado expresamente en el *Proyecto de Intervención*, se esperaba que⁹⁶: “Todos los Juzgados de Instrucción y de lo Penal del Partido Judicial de Barakaldo se implicaran en el presente proyecto y derivaran casos al Servicio de Mediación Penal”. Concretamente, se preveía una derivación importante de casos llegándose a planificar una sesión de mediación (encuentro dialogado) al día, desde agosto a diciembre de 2007⁹⁷.

En el *Informe Estadístico de Actividad 2007* se indica que el número de expedientes totales gestionados por el SMPB, de julio a diciembre de 2007, fue de 28, de los cuales se habían cerrado 20: 16 con mediación y 4 sin llegar a iniciarse el proceso⁹⁸ porque no se pudo contactar con el imputado (1 expediente) o el imputado no quiso participar o asumir cierta responsabilidad (3 expedientes)⁹⁹. Ello implica que, ni siquiera se llegó a contactar con la víctima, lo cual, como hemos comentado, puede tener efectos prácticos, pero supone un cierto desequilibrio respecto de los valores que se propugnan en el modelo teórico de la justicia restaurativa¹⁰⁰.

De los 20 procesos de mediación, directa e indirecta, realizados, sólo tres fracasaron en el sentido de que no se pudo llegar a un acuerdo, correspondiendo a mediaciones indirectas¹⁰¹, sin que el *Informe Estadístico* precise el motivo¹⁰². De su lectura, podemos deducir que se debe fundamentalmente a una falta total de reconocimiento del daño por la persona imputada¹⁰³. Concretamente, en un caso fue por patología mental del imputado que le

⁹⁵ Página 5 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. Hasta ese momento, las entrevistas y las mediaciones se realizaron en los locales propios de GEUZ y en diferentes salas multiusos del Palacio de Justicia (página 6 del *Informe Estadístico*). Debe valorarse muy positivamente la capacidad de adaptación de los mediadores, en estas circunstancias un tanto adversas, a un desarrollo normal del proyecto, tal y como se planteaba inicialmente, sin que ninguna víctima ni victimario haya comentado ningún aspecto negativo al respecto.

⁹⁶ Página 24 del *Proyecto de Intervención*.

⁹⁷ Página 25 del *Proyecto de Intervención*. En la página 59 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, esta actividad se entiende como parte de las actividades programas “no cumplidas”.

⁹⁸ Cuando se ha firmado el consentimiento informado de aceptación del proceso de mediación por alguna de las partes se considera iniciada la mediación (página 13 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*). Por otra parte, respecto de la garantía de la confidencialidad y el respeto de la legislación de protección de datos, sólo se recogen datos en la base del SMPB cuando se inicia la mediación.

⁹⁹ Página 13 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁰⁰ En la práctica, según la intervención de Cristina de Vicente, Juez Decana de Barakaldo, en la *Jornada sobre mediación penal. La experiencia de Barakaldo*, organizada por la Dirección de Ejecución Penal y el Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia, el día 30 de noviembre de 2007, previamente a la intervención del SMPB, el secretario judicial sondea, llamando primeramente a la víctima y su letrado y luego al agresor y su letrado, la posibilidad de una mediación.

¹⁰¹ Si bien, en otras cuatro indirectas se consiguió un acuerdo. El hecho es que en todas las trece mediaciones directas realizadas se consiguió un acuerdo y, de las siete indirectas realizadas, sólo en cuatro.

¹⁰² Página 16 y 44 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁰³ Página 45 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. ¿Por qué en algunos casos se evalúa la falta de reconocimiento para no continuar la mediación y en otros se llega hasta el final, si es un reconocimiento parcial?

imposibilitaba para la responsabilización necesaria¹⁰⁴. Ahora bien, los mediadores consideran útil el proceso de mediación, aunque no se llegue a un acuerdo, si se han cumplido otros objetivos del proceso¹⁰⁵, cuestión que habría que validar entrevistando a los participantes. En la evaluación externa, sólo se ha accedido a uno de estos tres expedientes ya que en los otros dos, lamentablemente, los participantes rehusaron participar en la evaluación externa. Por otra parte, en el *Informe Estadístico* convendría precisar el porcentaje de casos sin acuerdo en relación con la modalidad de mediación (directa o indirecta).

En los procesos en que sí se llegó a un acuerdo, tampoco contamos con información suficiente en el *Informe Estadístico* para saber en cuántos de los 17 procesos de mediación – correspondientes a 16 expedientes- se ha terminado de reparar en los términos acordados.

Los ocho casos remitidos en diciembre y que el *Informe Estadístico de Actividad 2008* califica como “abiertos”, porque no se ha terminado la mediación, no suponen un cambio significativo respecto del número y el tipo de infracciones penales que se venían dando anteriormente¹⁰⁶. Sin embargo, sí podemos apreciar un aumento muy significativo del número de casos derivados en enero y febrero de 2008 (unos 30), resultado de la comunicación fluida con los operadores jurídicos durante los meses previos¹⁰⁷ analizados en esta evaluación externa¹⁰⁸.

3. 1. 2 Trabajo en red

En relación con el trabajo en red: ¿por qué siendo cuatro los Juzgados de Instrucción implicados sólo se han derivado a mediación en fase de instrucción cuatro casos de los veinte iniciados por el SMPB en 2007?¹⁰⁹ Como se desprende de los cuadros recogidos en el *Informe Estadístico de Actividad 2007*¹¹⁰, sobre expedientes totales, y se expresa por parte de los mediadores: “... todos los juzgados del Partido Judicial de Barakaldo, a excepción del Juzgado de Instrucción nº 1, han derivado al menos un caso al SMP, siendo el Juzgado de lo

¹⁰⁴ Página 42 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁰⁵ Página 43 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁰⁶ Véanse la páginas 54 a 56 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁰⁷ En la página 56 del *Informe Estadístico de Actividad de 2007* se señala además, a título orientativo, que en las primeras semanas de 2008 diversos Juzgados de Instrucción habían comenzado a derivar casos “de manera más sistemática”.

¹⁰⁸ De cara a futuras investigaciones, un elemento de evaluación importante será disponer de los datos de diligencias abiertas en Barakaldo en el periodo, tipo de infracción, falta o delitos, sentencias, etc., para poder medir el volumen de causas remitidas a mediación respecto al total y la evolución futura de esta relación.

¹⁰⁹ Páginas 20 y 56 a 58 del *Informe Estadístico*, respecto del total de expedientes abiertos.

¹¹⁰ Página 56 y 57.

Penal nº 2 (19 expedientes¹¹¹) y el Juzgado de Instrucción nº 2 (5 expedientes) quienes hasta el cierre del año han confiado de manera más clara en la labor del Servicio, derivando un mayor número de casos”. El SMPB muestra su agradecimiento expresamente al titular del Juzgado de lo Penal nº 2 y a su Secretario judicial ya que: “La ilusión de ambos en el desarrollo del SMP ha sido fundamental a la hora de facilitar las remisiones de mediación”, así como la celeridad con la que se han realizado las notificaciones¹¹².

De las propuestas de mejora recogidas al final del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se deduce la necesidad de una mejor coordinación de los órganos judiciales y de los fiscales con el SMPB, así como entre ellos mismos en aras a garantizar la igualdad de trato y la seguridad jurídica. Concretamente, el SMPB solicita que las distintas derivaciones desde los juzgados de instrucción no se produzcan en momentos diferentes de la tramitación del expediente; que todos los órganos judiciales envíen las cartas a las partes implicadas para que luego el SMPB pueda llamarlas por teléfono; y que se resuelvan de igual manera las decisiones judiciales en asuntos de faltas¹¹³.

Respecto de la cooperación con otros organismos, se constata, en febrero de 2008: “un fluido cauce de comunicación y derivación entre los Servicios (de cooperación con la justicia: SAOS; SAER; SAV y SMPB) de cara a ofrecer una atención de calidad”¹¹⁴. También del *Informe Estadístico*, y dentro de la preocupación restaurativa por el vínculo comunitario, se deduce que la coordinación con las organizaciones sociales del Partido Judicial de Barakaldo supone una actividad programada actualmente “en proceso”¹¹⁵.

Como parte directamente afectada, podemos verificar el trabajo en red realizado con el Instituto Vasco de Criminología, para la realización de esta evaluación externa. Valoramos la comunicación mantenida durante estos seis meses por parte del SMPB, así como la colaboración prestada en todo momento para la obtención de la información necesaria¹¹⁶.

3. 1. 3 Dinámica de la mediación

¹¹¹ La confianza de este Juzgado en el SMPB se expresa no sólo en número de casos remitidos, sino también en su entidad penal. Cfr. la página 57 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, donde se compara el Juzgado remitente con la tipología delictiva.

¹¹² Páginas 56 y 57 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹¹³ En algunos expedientes se ha citado a las partes a la vista oral, dictándose sentencia, y en otros se ha procedido a la libre absolución de las partes ante su incomparecencia a la vista oral. Página 64 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹¹⁴ Páginas 5 y 58 del *Informe Estadístico de Actividad de 2007*.

¹¹⁵ Página 59 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. También se entiende “en proceso” la “difusión y sensibilización en los servicios sociales del partido judicial de Barakaldo”. Vid. la página 60 del *Informe Estadístico*.

¹¹⁶ Véase, en este sentido favorable, la valoración del propio SMPB en la página 5 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

Sobre la dinámica de la mediación, se ha seguido el *Proyecto de Intervención* en cuanto a la preferencia de dos mediadores o co-mediación. Así ha sido en el 85% de las mediaciones realizadas¹¹⁷. Se ha tratado de facilitar la mediación en cada caso con la intervención de diferentes mediadores de acuerdo a su formación “teniendo en cuenta no sólo sus habilidades de mediación, sino también sus conocimientos profesionales del ámbito del que provienen”¹¹⁸. En un caso se justifica la intervención de los tres mediadores dada la complejidad del asunto. Por número de intervenciones, se constata una presencia mayor del mediador jurista¹¹⁹, tal vez debido a su función coordinadora y experiencia práctica, más que a la formación en Derecho.

Al tratarse de un proyecto piloto la co-mediación resulta especialmente positiva. No obstante, a la luz de otras evaluaciones, entiendo que no existe inconveniente en mediar una sola persona, con la ventaja de permitir una mayor agilidad en el desarrollo del servicio cuando se incremente la carga de trabajo.

Debe valorarse positivamente la presencia de una mujer mediadora, lo cual puede hacer sentir más cómodas a algunas víctimas en ciertos supuestos y facilitar el proceso¹²⁰. De modo similar, en un futuro, si el número de casos procedentes de determinados barrios conflictivos desde el punto de vista de las relaciones étnicas lo requiriese, podría ser interesante contar con un mediador intercultural, e incluso perteneciente a una minoría étnica, o al menos una persona de apoyo de esa minoría, en el caso de encuentros abiertos o grupales. Se trata de una propuesta aplicable quizá a otras poblaciones ya que, según la página 25 del *Informe Estadístico de Actividad*, sólo en uno de los procesos de mediación realizados participan personas pertenecientes a minorías étnicas¹²¹. No obstante, todos los estudios criminológicos en la materia señalan el notable incremento del número de detenciones de personas pertenecientes a minorías. Además, como en ese único caso de que se ocupó el SMPB, muchas veces las víctimas pertenecen también a minorías. Para futuras evaluaciones, estas cuestiones plantean interesantes aspectos relativos a las diferencias culturales en la aceptación, comprensión y desarrollo del proceso de mediación.

¹¹⁷ Tanto en las entrevistas individuales como en los posibles encuentros dialogados.

¹¹⁸ Página 22 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹¹⁹ Página 24 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹²⁰ En la página 32 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se indica que un 36% de los participantes, como víctimas y victimarios, han sido mujeres.

¹²¹ En el mismo sentido, sobre la nacionalidad y situación administrativa respecto de las personas extranjeras, véanse las páginas 31 y 34 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

3. 2 Datos sobre los beneficios del SMPB para las víctimas, las personas imputadas, la Administración de Justicia y la comunidad

En las páginas 22, 23 y 24 del *Proyecto de Intervención* se detallan los objetivos generales y específicos, así como los resultados esperados, de la intervención del SMPB¹²². Como objetivo general se indica: “Ofrecer un sistema de mediación en las distintas fases del proceso penal –instrucción, enjuiciamiento y ejecución-, de cara a que tanto la persona que ha sufrido un delito, como la que es denunciada, voluntaria y confidencialmente, y dentro del proceso penal, cuenten con la posibilidad de participar activamente en la resolución o transformación del conflicto delictivo en el que están implicados, profundizando en la comunicación, el diálogo constructivo y la toma de acuerdos consensuados que busquen la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades personales y sociales de ambas partes, con la facilitación o asistencia de una/s persona/s mediadora/s”.

Basándonos en nuestro análisis del *Proyecto de Intervención* y del *Informe Estadístico de Actividad*, verificaremos los objetivos específicos del SMPB centrándolos en los posibles beneficios para las partes implicadas, la Administración de Justicia y la comunidad¹²³, beneficios claramente interrelacionados bajo las premisas restaurativas:

3. 2. 1 Beneficios para las víctimas

Pueden destacarse tres: la participación en la resolución del conflicto, la aminoración de la victimación secundaria y la reparación¹²⁴.

3. 2. 1. 1 Participación en la resolución del conflicto

El *Proyecto* entiende que un beneficio claro para las víctimas es su participación y protagonismo en la “resolución del conflicto”, de manera que puedan expresar sus sentimientos y necesidades, así como valorar el reconocimiento del daño por el ofensor y su voluntad y esfuerzo por repararlo.

En el *Informe Estadístico* se realiza una descripción de los diferentes intereses de las víctimas participantes. Todas han indicado su interés en “acelerar el proceso de resolución del conflicto” (100%). Además, valoran la reparación moral (disculpas) (75%) por encima de la económica (31%) y, aún más, participar en mayor medida en el proceso penal (68%) y ser

¹²² Véase también la página 4 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹²³ En el mismo *Informe Estadístico*, concebido como memoria anual, se indica que éste pretende “comprobar si se han cumplido las primeras hipótesis propuestas (en el *Proyecto*) o si son necesarios nuevos ajustes o ampliaciones en alguno de sus capítulos (página 4 del *Informe Estadístico*). Nuestra evaluación externa aporta, en todo caso, una perspectiva diferente y más global respecto de dicho contraste.

¹²⁴ Páginas 5, 6, 16, y 22 a 24 del *Proyecto de Intervención*.

escuchadas por la otra parte (68%). También es importante reconciliarse con la persona acusada (31%), ser protegida ante el victimario (25%) y asistida social, jurídica y psicológicamente por los daños sufridos (19%). Tan sólo cuatro víctimas, representando un 25% del total¹²⁵ de víctimas expresaron su “interés de vengarse por lo ocurrido”. Estos resultados del *Informe Estadístico* coinciden con los de las entrevistas realizadas para la evaluación externa, así como otras evaluaciones tan solventes como la de Sherman y Strang (2007).

Ahora bien, creemos que la participación puede asegurarse mejor en la mediaciones directas. Según el *Informe Estadístico*, los 16 expedientes mediados han dado lugar en la práctica a 20 procesos de mediación completos¹²⁶, siendo 13 los procesos de mediación directa o cara a cara entre las partes¹²⁷. En un 65% de los procesos de mediación completos se ha producido un encuentro dialogado porque así lo han preferido las partes. Sólo en un 35% de los procesos de mediación completos no se produjo el encuentro porque las partes prefirieron la mediación indirecta¹²⁸. Ello se debió en la mayoría de los casos a la negativa de la víctima a encontrarse con el victimario¹²⁹, pero también por falta de reconocimiento de los hechos del imputado¹³⁰. Esta última razón podría frustrar también una mediación directa por lo que se agradecería mayor precisión por parte del *Informe Estadístico*. De hecho, en su página 21 se reconoce que en el 70% de los procesos de mediación realizados, existían discrepancias sobre los hechos entre la víctima y la persona imputada, lo cual no impide mediar. Incluso se constata que, al final del proceso de mediación, en un 29% de los expedientes con acta de reparación sólo se reconoce el daño parcialmente¹³¹.

Si bien es correcto por parte de los mediadores respetar la voluntariedad de las partes, en concreto de las víctimas que no se sentían preparadas o interesadas en un encuentro cara a cara, sí resulta importante recalcar las ventajas verificadas empíricamente por diversas evaluaciones en relación con las mediaciones directas. En todo caso y tal y como se

¹²⁵ Téngase en cuenta que el pequeño número de víctimas consideradas (unas dieciséis) ha expresado diferentes intereses de forma simultánea, tal y como ha sido recogido en la página 27 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹²⁶ Ello se explica en la página 14 del *Informe Estadístico* porque en algunos casos un mismo expediente ha dado lugar a varios procesos de mediación con más de dos personas implicadas.

¹²⁷ Páginas 9 y 14 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹²⁸ Se valora la adaptación de los mediadores a las necesidades de las partes en cuanto que se ofrecieron dos modalidades de mediación indirecta: simultánea (al mismo tiempo pero en diferente espacio físico, desplazándose los mediadores a modo de intermediarios) y diferida (en diferentes momentos), si bien en este último caso se necesita más tiempo (páginas 14 y 15 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*).

¹²⁹ Al generarle sentimientos de miedo, angustia y ansiedad (página 14 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*).

¹³⁰ Página 15 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³¹ Página 45 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

desprendía del *Proyecto de Intervención*, el SMPB entiende que tanto la modalidad directa como indirecta son válidas, si bien aquella “da un valor añadido”¹³², pero no hay un posicionamiento rotundo a favor de la mediación cara a cara: “en aras de no revictimizar, si encontramos cierta reticencia por parte de las víctimas, no insistimos”¹³³. En nuestra opinión, sería posible decantarse por “gran resistencia”, sin vulnerar en ningún caso el principio de voluntariedad.

Además, como se indica en el *Informe Estadístico*: “... las mediaciones indirectas, aun siendo menos que las directas, exigen un número de entrevistas individuales mucho mayor (más del doble) ... en las mediaciones directas.. se llega a los acuerdos únicamente (en) una, dos o tres sesiones de encuentros dialogados”¹³⁴.

3. 2. 1. 2 Aminoración de la victimación secundaria

La aminoración de la victimación secundaria, entendida aquí en un sentido amplio, incluye la reducción de los sentimientos negativos de cólera, frustración e inseguridad, así como la limitación de las dilaciones propias del juicio. En el *Informe Estadístico*, los mediadores han recogido una descripción de “la percepción emocional de las víctimas antes y después de la mediación”¹³⁵. Se concluye un cambio positivo de emociones desde la ansiedad, enojo, humillación, deseos de venganza, nerviosismo, inseguridad y depresión hacia el agradecimiento, tranquilidad, seguridad, comprensión, desahogo y autoestima, si bien algunas víctimas, de forma minoritaria, continúan sintiéndose victimizadas, enojadas y/o insultadas.

Ya se ha indicado anteriormente que en un 29% de los expedientes con acta de reparación el victimario sólo reconoce el daño parcialmente¹³⁶.

Por otra parte, en los tres supuestos en los que el proceso de mediación no termina en acuerdo de reparación, la víctima también puede haberse beneficiado del proceso. Teniendo en cuenta el tiempo dedicado en la entrevista individual con la víctima, donde se trabaja con “los daños emocionales y sensaciones de pérdida y revictimación”¹³⁷, esta intervención podría considerarse positiva en sí misma en línea con la investigación de Sherman y Strang (2007).

¹³² Página 14 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³³ Página 14 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³⁴ Página 17 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³⁵ Página 26 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. El SMPB ha elaborado una plantilla de recogida de posibles emociones dentro de un listado amplio cerrado. Los mediadores eligen dentro de ese listado según sus propias interpretaciones y percepciones, sin perjuicio de preguntas directas a las partes.

¹³⁶ Página 45 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³⁷ Página 48 y 49 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

3. 2. 1. 3 Reparación

La reparación a la víctima incluye la petición de disculpas por un ofensor “que se muestra responsable” y la “recepción de compensación por sus pérdidas”. En la descripción del *Informe Estadístico*, de los intereses de las víctimas y de las personas imputadas en los procesos de mediación, se constata tanto el interés de la víctima por ser reparada como el interés del victimario por reparar¹³⁸.

En las páginas 44 y 46 del *Informe Estadístico de Actividad 2007* se recoge una descripción de los acuerdos contenidos en los diecisiete expedientes en los que se han firmado actas de reparación, así como su estimación porcentual. La reparación implicó siempre varios comportamientos como: el pago de dinero (24%); la redacción de un escrito de reflexión (12%); la petición de disculpas formales (100%); el compromiso de no repetición de los hechos; el seguimiento de un tratamiento terapéutico (29%); la participación en otro tipo de programa; un plan de reconciliación; la renuncia a indemnizaciones y a reclamar responsabilidades; el compromiso de mostrar análisis médicos; el compromiso de seguir unas pautas de convivencia; la realización de servicios comunitarios; el compromiso de hablar con la hija de un imputado para explicarle que el conflicto se ha resuelto pacíficamente...

En las denuncias cruzadas la reparación suele ser recíproca por la consideración del doble rol de las partes implicadas (víctimas e imputados). Por otra parte, no ha habido ningún caso de reparación consistente en la satisfacción de la responsabilidad civil o en la donación de dinero o bienes a instituciones benéficas¹³⁹.

La cuestión se encuentra, dada la naturaleza de estos comportamientos, en conseguir su cumplimiento, teniendo en cuenta, además, que algunas actividades se dilatan en el tiempo¹⁴⁰. De las 17 mediaciones realizadas con acuerdo, en 7 no fue necesario un seguimiento porque no existió un plan de reparación ya que ésta se concentró fundamentalmente en la petición de disculpas formales (en 6 casos mediante encuentro directo). Junto a ello, suele recogerse el compromiso de no reiterar la conducta dañina. Ahora

¹³⁸ Página 28 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹³⁹ La previsión de este tipo de acuerdos se refleja en la página 46 del *Informe Estadístico*.

¹⁴⁰ A tenor de la redacción del cuadro, recogido en la página 46 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, la reparación se ha realizado ya en la mayoría de los casos, mientras que en un 35,29% se ha realizado parcialmente o se realizará con posterioridad al juicio. Es este porcentaje el que merece un seguimiento por parte del SMPB, teniendo en cuenta además, su posible valoración por los órganos judiciales. En el momento de la redacción del *Informe Estadístico*, no se había celebrado el juicio oral en gran parte de los expedientes mediados por lo que no se ha podido evaluar el impacto de la mediación en la sentencia judicial. Sólo en tres supuestos de faltas se ha dictado ya una sentencia absoluta (página 47 del *Informe Estadístico*). Cuando se establece una suspensión de la pena condicionada al cumplimiento de un programa (art. 83 CP) y en casos de sustitución de la pena privativa de libertad, el SAER se encarga de realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos “para así evitar duplicidad de acciones”. En el *Informe Estadístico* no se dice nada más sobre los pormenores de este seguimiento (página 58).

bien, pueden existir desequilibrios cuando no hay un plan de reparación y se renuncia a la solicitud de responsabilidades, en su caso civiles, frente a compromisos de no repetición de conductas difícilmente controlables.

No contamos con información suficiente para concluir sobre la influencia del tipo de mediación (directa o indirecta) en la finalización de los planes de reparación, a pesar de que el SMPB nos ha suministrado un cruce de datos al respecto. De las 17 mediaciones realizadas con acuerdo:

-En 7, de 13 mediaciones directas realizadas (54%), todavía no se había cumplido totalmente el plan de reparación.

-En 1, de las 4 mediaciones indirectas realizadas (25%), no se había cumplido todo el plan de reparación.

La finalización de la reparación depende más bien del tipo de compromiso acordado, dilatándose en el tiempo en el caso de sometimiento a tratamientos o terapias, de servicios a la comunidad, de pagos aplazados... En el supuesto de los pagos nos encontramos con acuerdos ya cumplidos y otros en proceso.

Considerando todos los beneficios arriba mencionados, así como los resultados de las evaluaciones comparadas, el *Proyecto de Intervención* recogía, como “resultado esperado”, un grado de satisfacción de las víctimas con el proceso de un 75%, y de, al menos, un 70% con el acta de reparación. El *Informe Estadístico* no refleja porcentajes al respecto. Como veremos más adelante, nuestras entrevistas muestran un grado de satisfacción de las víctimas muy alto, pero no hemos querido realizar estimaciones porcentuales ya que se trata de un número limitado de personas y de un conjunto de elementos de satisfacción complejos y diversos, que hemos preferido analizar y presentar de forma cualitativa.

3. 2. 2 Beneficios para los victimarios

En cuanto a los beneficios del proceso de mediación para los victimarios pueden destacarse los cinco siguientes: participación en la resolución del conflicto; aminoración de la desviación secundaria; reducción de la delincuencia; aminoración de la pena y, en particular, evitación del ingreso en prisión; y mayor rapidez en la respuesta penal.

3. 2. 2. 1 Participación en la resolución del conflicto

El SMPB recalca la participación y protagonismo en la “resolución del conflicto” por parte de la persona imputada. Siguiendo el *Informe Estadístico* aquí caben incluso algún tipo

de “interés vindicativo” por parte de los victimarios, en cuanto que puedan expresar que algo de culpa corresponde a la otra parte, o simplemente un interés por expresar que su actuación no fue intencionada¹⁴¹.

Para una verdadera participación de las partes es preciso evitar desequilibrios. Si sólo consideramos la criminalidad y la victimación registrada judicialmente, los perfiles sociodemográficos de los victimarios suelen ser más desfavorables. Desgraciadamente el *Informe Estadístico* no distingue los perfiles de víctimas y victimarios como lo hacen otras autoevaluaciones¹⁴², pero el SMPB nos ha facilitado el desglose de los datos cuya interpretación resulta complicada en cuanto que hay un número importante de implicados con la doble faceta de víctima e imputado, al tratarse de denuncias cruzadas. En general, podemos advertir una mayor feminización y longevidad en la muestra de víctimas. No podemos extraer conclusiones rotundas sobre las diferencias en los niveles socioeconómicos, pero sí que los antecedentes penales y la adicción a drogas se concentran en las personas imputadas.

Un dato que corrobora otros estudios en la materia es que en un 20% de los procesos de mediación realizados, la víctima ya había sufrido un delito anteriormente, a manos de la persona imputada o de otra persona. Concretamente fueron delitos violentos contra las personas (tres supuestos) y contra el patrimonio (un supuesto). Desgraciadamente, el *Informe Estadístico* no recoge datos sobre la posible victimación anterior sufrida por los victimarios¹⁴³.

Finalmente, según el *Informe Estadístico*, en la idoneidad de la mediación no parece decisiva la adicción a las drogas, pero sí la presencia de una patología mental cuando se da en el imputado y condiciona su responsabilización¹⁴⁴.

3. 2. 2. 2 Aminorción de la desviación secundaria

La aminorción de la desviación secundaria implica la oportunidad de no estigmatización, incluyendo la reducción de la agresividad. El *Proyecto* se refiere a la restauración de la “auto-imagen” del imputado como una persona capaz de reparar. No contamos con datos concluyentes, ni en el *Informe Estadístico* ni en nuestras encuestas, sobre este aspecto fundamental que deberá considerarse en evaluaciones ulteriores.

3. 2. 2. 3 Reducción de la delincuencia o victimación primaria

¹⁴¹ Página 28.

¹⁴² Cfr. Pascual *et al.* (2008), citados *infra*.

¹⁴³ Páginas 25 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁴⁴ Páginas 39 a 42 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

La reducción de la delincuencia y, en concreto, de la reincidencia de los participantes se fundamenta, según el *Proyecto*, en la: “constitución de un umbral de inhibición y de una reflexión concreta sobre el sufrimiento de la víctima”, así como la adquisición de habilidades para resolver futuros conflictos. Se habla incluso de: “aprender conductas destinadas al reconocimiento de la verdad”.

En un 60% de los procesos de mediación iniciados por el SMPB existía una relación previa entre las partes¹⁴⁵. En un 50% esa relación era de tipo familiar; en un 5% de amistad; y en otro 5% de carácter laboral. Además, en un 60% de esos procesos se da una relación de vecindad¹⁴⁶. La existencia de una relación previa permite concluir que la mediación en estos casos, en que las personas siguen en contacto y existe un mayor riesgo victimal, previene hechos violentos y, en concreto, delictivos y, por tanto, previene futuras victimaciones¹⁴⁷. Por ahora, no contamos con los instrumentos precisos para poder medir este impacto. En todo caso, en el *Informe Estadístico* se recoge el interés de varios victimarios en restablecer la comunicación e incluso la convivencia y poner los medios para que no se vuelva a repetir¹⁴⁸.

Sabemos que las tasas de reincidencia son muy altas en nuestro país y, en algunos delitos, superan el 50%. Como ya se ha indicado, respecto de las personas participantes, como víctimas y/o infractoras, en los procesos de mediación realizados en 2007 por el SMPB, alrededor de un 20% presentaban antecedentes penales¹⁴⁹. Sin embargo, sólo un estudio a largo plazo podría demostrar la vinculación que algunas investigaciones parecen concluir entre la mediación reparadora y la disminución de la reincidencia.

3. 2. 2. 4 Aminorción de la pena y, en particular, evitación del ingreso en prisión

El *Proyecto* persigue también la aminorción de la pena y, en su caso, la evitación del ingreso en prisión y de sus efectos estigmatizadores. En la descripción de los intereses de las personas imputadas en el *Informe Estadístico de Actividad 2007* se manifiesta el deseo de conseguir beneficios respecto de la responsabilidad civil y penal que corresponde a los victimarios y, concretamente, evitar la pena de prisión¹⁵⁰.

¹⁴⁵ Debe recordarse que la relación previa constituye un criterio de selección según el *Protocolo de Actuación*.

¹⁴⁶ Debe mejorarse el concepto de “relación vecinal” de cara a su inclusión en la base de datos del SMPB ya que también puede ser un tipo de relación entre las partes. Cfr. las páginas 18 y 19 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*. La elaboración de una base de datos para la gestión del proyecto del SMPB se entiende, en la página 59 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*, como parte de las actividades programadas no cumplidas, “todavía en proceso”.

¹⁴⁷ Así se expresa también en la página 18 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁴⁸ Página 28. Como ya se ha indicado, y detallarán más adelante jueces, fiscales y mediadores, esto genera problemas con la prohibición de alejamiento.

¹⁴⁹ Página 39 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁵⁰ Página 28. Como ya se ha indicado *supra*, en el momento de la redacción del *Informe Estadístico*, no se había celebrado el juicio oral en gran parte de los expedientes mediados por lo que no se ha podido evaluar el impacto

Aquí es importante analizar el tipo de delito que puede conllevar un ingreso en prisión. En los 16 expedientes mediados en 2007 se abarcan 56 infracciones penales (33 delitos y 23 faltas)¹⁵¹. En aras a evitar el efecto de la ampliación de la red de control jurídico penal, sopesando al mismo tiempo la aminoración de la victimación oculta, se valora positivamente que el 60% del trabajo haya sido con delitos, si bien no todos conllevarían ingreso en prisión. En todo caso, los mediadores constatan que tanto la idoneidad como la dificultad del caso para ser mediado no depende de su gravedad penal, sino de la relación previa entre las partes¹⁵².

Por tipos delictivos destacan cuantitativamente las lesiones, el maltrato, las injurias y las amenazas mediadas. De forma más específica, puede verse una elaboración propia en la siguiente tabla, a partir de los datos del *Informe Estadístico*¹⁵³:

Total de infracciones penales mediadas
-39,29% lesiones (26,79% delitos; 12,50% faltas);
-19,64% maltratos (7,14% delitos de malos tratos; 3,57%, sólo dos casos, delitos de maltrato familiar; 3,57% delitos de maltrato no habitual; y 5,36% faltas de malos tratos);
-14,29% faltas de injurias;
-12,36% infracciones contra la propiedad (3,57% delitos de robo con violencia; 1,79% delitos de robo con intimidación; 1,79% delitos de robo con fuerza en las cosas; 5,36% faltas de daños);
-10,71% amenazas (7,14% delitos y 3,57% faltas);
-3,57% delito de quebrantamiento de condena.

Dado el número y el tipo de delitos contra las personas mediados, por encima de los delitos contra el patrimonio –donde predominan con violencia y fuerza-, deducimos el seguimiento efectivo de los jueces de los criterios de derivación de casos. No obstante, los mediadores creen que el ámbito de los delitos contra la propiedad también es “muy adecuado

de la mediación en la sentencia judicial. Sólo en tres supuestos de faltas se ha dictado ya una sentencia absolutoria (página 47 del *Informe Estadístico*).

¹⁵¹ Debe considerarse que existen numerosas denuncias cruzadas.

¹⁵² Página 9 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁵³ Página 10.

para poder desarrollar la mediación”¹⁵⁴, sin olvidar que, según los estudios criminológicos, son la tipología más relevante cuantitativamente en los Juzgados.

Se agradece la inclusión en el *Informe Estadístico* de un cuadro con una breve descripción de los hechos objeto de mediación, más allá de la calificación jurídica, que pone de relieve algo que ya concluyen los estudios victimológicos sobre riesgos de victimación y ámbitos más frecuentes de la victimación denunciada, a saber¹⁵⁵: el contexto familiar y de pareja, laboral, de tráfico rodado, vecinal y de ocio, así como el factor precipitador del consumo de drogas. Destaca de forma predominante, el contexto de las relaciones familiares y de pareja, lo cual debe arrojar conclusiones de cara a reforzar las medidas preventivas de carácter general, en un marco cultural cambiante para las mujeres.

Respecto de la existencia de antecedentes penales y la idoneidad de la mediación, habiendo mediado con personas con antecedentes penales, los mediadores del SMPB concluyen que “no influye necesariamente en el desarrollo y resultado de la mediación”. Por último, en cuanto al tipo de delito y de victimación, los mediadores entienden que no existe problemas en remitir casos donde la víctima sea una persona jurídica y alguien pueda actuar como representante. En el año 2007 no se ha dado ningún supuesto¹⁵⁶.

3. 2. 2. 5 Mayor rapidez en la respuesta penal

Este mismo efecto produciría un impacto preventivo de futuras victimaciones. En la base de datos para el *Informe Estadístico de Actividad 2007* se recoge una descripción de los intereses de las personas imputadas que debería presentarse de forma más sistemática ya que no se recogen porcentajes como en el caso de las víctimas¹⁵⁷. En todo caso, se destaca un interés por acelerar el proceso de resolución del asunto penal.

Con todo lo anterior, y considerando las evaluaciones comparadas, como “resultado esperado”, el *Proyecto de Intervención* preveía que el grado de satisfacción de los victimarios con el proceso fuese de un 80%.

3. 2. 3 Beneficios para la comunidad

¹⁵⁴ Página 9 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁵⁵ Teniendo en cuenta simultáneamente las relaciones entre las partes y el espacio geográfico en que se produce la victimación.

¹⁵⁶ Página 25 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁵⁷ Página 28.

Los beneficios para la sociedad civil más cercana serían tres: reconciliación, un efecto pedagógico y el acercamiento a la Administración de Justicia.

3. 2. 3. 1 Reconciliación

El *Proyecto* habla de “reconciliación”¹⁵⁸, de “reconstrucción de los lazos sociales”¹⁵⁹, de “restablecimiento de la paz social”¹⁶⁰ y de “colaborar en la creación de una cultura social de paz integradora y tolerante”¹⁶¹. Ya se ha mencionado la importancia numérica de los supuestos mediados donde existía una relación previa entre las partes (60%), así como de los supuestos donde existe una relación de proximidad vecinal. A ello hay que sumar los supuestos (34% de las personas participantes) con personas con un doble rol de víctimas y victimarios que, generalmente, no se conocían previamente pero donde ese doble rol otorga una relevancia a la posible reconciliación. Se trata de denuncias cruzadas que se producen principalmente en delitos de lesiones, daños o injurias en el contexto de peleas en la vía pública y lugares de ocio¹⁶².

3. 2. 3. 2 Efecto pedagógico

El *Proyecto* se refiere al efecto pedagógico de la mediación con un aspecto multiplicador respecto de la adquisición de valores y técnicas en el manejo pacífico de los conflictos. Ello podrá contribuir a la “difusión y sensibilización de la mediación en la sociedad vasca”. Evidentemente, este efecto es difícilmente evaluable hoy por hoy.

3. 2. 3. 5 Acercamiento a la Administración de Justicia

En el *Proyecto* se entiende que el SMPB puede ser un paso en la democratización o acercamiento de la Administración de Justicia a la sociedad. Además, contribuirá a su “percepción de una Administración de Justicia ágil”. También esta consecuencia resulta difícilmente medible en la actualidad.

3. 2. 4 Beneficios para la Administración de Justicia

Son cuatro¹⁶³: desarrollo de un modelo de intervención consensuado y consistente; humanización del trato; disminución de la carga de trabajo; y aumento de la confianza de la sociedad.

3. 2. 4. 1 Desarrollo de un modelo de intervención consensuado y consistente

¹⁵⁸ Página 8 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁵⁹ Página 10 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁶⁰ Página 17 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁶¹ Página 23 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁶² Página 29 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁶³ Páginas 17, 22, 23 y 24 del *Proyecto de Intervención* y página 4 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

El SMP plantea a la Administración de Justicia en Barakaldo el desarrollo y consolidación de un modelo de mediación válido en cuanto a su consenso y evaluación. Por un lado, está consensuado con los operadores jurídicos en el partido judicial de Barakaldo, es decir, se trata de un trabajo en red, cooperativo, en beneficio del aprovechamiento de los recursos y un mejor servicio al ciudadano, incluyendo organizaciones y servicios sociales y de cooperación con la justicia. Como resultado previsible, se esperaba que: “La percepción del Servicio de Mediación Penal por parte de los operadores jurídicos fuese positiva”. Como veremos, en la parte de los cuestionarios a los fiscales, este aspecto no se ha logrado al cien por cien.

3. 2. 4. 2 Humanización del trato

En el diseño del *Proyecto* se ve la posibilidad de un trato más humano y cercano a víctimas y victimarios, de manera que se consiga “una mayor comprensión de todo el proceso para ambas partes”¹⁶⁴. Este efecto es percible en la valoración positiva de víctimas e imputados recogida en nuestras entrevistas.

Dentro de humanización deben señalarse también dos posibles consecuencias del SMPB, previstas en el *Proyecto*, y que, asimismo, desde un punto de vista económico, permiten ahorrar costes a la Administración de Justicia:

-La consecución de acuerdos reparadores libremente asumidos, lo que supone una ventaja frente a la necesidad de coacción: “mayor profundidad en la solución consensuada respecto a la mera sanción penal”¹⁶⁵.

-La atenuación de la pena y la evitación del ingreso en prisión.

Estas consecuencias podrán medirse en evaluaciones futuras.

3. 2. 4. 3 Disminución de la carga de trabajo

En el *Proyecto* se incluye el objetivo de disminuir la carga de trabajo de la Administración de Justicia: “agilización de los procedimientos judiciales, disminuir la carga de trabajo... y favorecer la descongestión del sistema penal”. Se preveía el plazo de un mes para mediar desde la remisión del caso y la recepción de la documentación por el SMPB¹⁶⁶, la cual no implica la suspensión o paralización de la causa, por lo que, en principio, se continúan

¹⁶⁴ Página 4 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁶⁵ Página 4 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁶⁶ Tras el auto acordando el inicio de la mediación, se deben remitir copias de la denuncia, de las declaraciones, de posibles periciales... Según el *Informe Estadístico*, en la práctica, los mediadores han sido quienes se han desplazado para fotocopiar estos documentos.

practicando diligencias de investigación¹⁶⁷. Si bien ya en el *Proyecto de Intervención* se establecía una posibilidad de prórroga de este plazo, en el *Informe Estadístico* se pide expresamente que se amplíe a dos meses¹⁶⁸. También se solicita doblar el plazo previsto, tras la entrevista personal, para la firma del consentimiento informado (de una a dos semanas)¹⁶⁹.

En todo caso se recoge, como principio informador del proceso de mediación, el principio de “flexibilidad”¹⁷⁰: “El proceso de mediación es flexible en cuanto a los plazos específicos”. Concretamente, respecto de la bilateralidad: “Ambas partes tienen oportunidades de pronunciarse y expresar sus pretensiones, sin limitaciones temporales”.

No parece que se eviten dilaciones dejando la mediación para la fase de enjuiciamiento como ha ocurrido en un 75% de los veinte procesos de mediación iniciados en 2007 por el SMPB¹⁷¹. El lapso de tiempo transcurrido desde que se produjeron los hechos hasta que fueron derivados a mediación fue de varios meses a más de un año, si bien los mediadores entienden que, dependiendo del caso, el paso del tiempo puede contar a favor en la mejor disposición a mediar de las partes. Si esto nos parece correcto en casos muy graves, donde, además, deben considerarse limitaciones jurídicas para iniciar la mediación, no debe ser así para la mayor parte de los casos efectivamente mediados por el SMPB. Este Servicio reconoce: “que cuanto antes se resuelva el conflicto, antes las partes ganarán en tranquilidad y seguridad. Por tanto, la fase de instrucción podría ser la más adecuada para iniciar el proceso de mediación”¹⁷², así se deduce también de los intereses plasmados en las entrevistas a víctimas y victimarios en la evaluación externa. Por otra parte, algunos fiscales encuestados entienden que, con el proceso de mediación, se producen dilaciones excesivas y no justificadas legalmente.

3. 2. 4. 4 Aumento de la confianza de la sociedad en la Administración de Justicia

De nuestras entrevistas con víctimas y personas imputadas se extrae que todas ellas aprecian la existencia del SMPB y que ello mejora su visión de la Administración de Justicia, si bien habría que analizar su visión tras la posible sentencia.

Por otra parte, la confianza puede verse mermada si se vulnera alguno de sus derechos. En este sentido, en los tres casos en los que el proceso de mediación, iniciado en 2007 por el SMPB, no terminó en un acuerdo, se elevó un informe al órgano judicial y al Ministerio

¹⁶⁷ Página 28 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁶⁸ Páginas 85, 88, 93 y 96 del *Proyecto de Intervención*. Cfr. la página 63 del *Informe Estadístico*.

¹⁶⁹ Páginas 85, 89, 93 y 96 del *Proyecto de Intervención*. Cfr. la página 64 del *Informe Estadístico*.

¹⁷⁰ Página 5 del *Protocolo* y 35 del *Proyecto de Intervención*.

¹⁷¹ Página 20 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁷² Página 20 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

Fiscal con salvaguarda de todos los derechos y garantías procesales del imputado, “incluido, por supuesto el principio de presunción de inocencia”¹⁷³.

¹⁷³ De cualquier forma, parece tratarse de casos en los que la persona imputada no reconoce el daño causado. Véase en la página 45 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

IV. Percepciones, satisfacción e impacto de la mediación en las víctimas, las personas imputadas y las partes de denuncias cruzadas

Una vez analizados los documentos que nos permiten concluir sobre el cumplimiento razonablemente satisfactorio de los objetivos teóricos del SMPB, pasamos a estudiar cuál ha sido la opinión al respecto por parte de las personas implicadas en los procesos de mediación.

Como se ha explicado en la Introducción, la metodología cualitativa escogida obedece al objetivo de esta evaluación de profundizar no sólo en los resultados cuantificables de la implantación del SMPB, sino también en las percepciones y el impacto de la mediación en las víctimas y las personas imputadas. Tampoco nosotros queremos tratarlas como “objeto” de investigación, sino darles aquí un espacio para que pueda recogerse su voz a través de sus percepciones e impacto de la mediación penal.

Dado que este trabajo sigue la normativa internacional sobre la evaluación de programas de justicia restaurativa, donde se recomienda enfatizar los encuentros directos entre las partes, nuestro criterio de selección para entrevistar a víctimas e infractores ha sido entrevistar a todas las personas que aceptasen participar en la evaluación siempre que hubiesen realizado un encuentro final cara a cara, se produjera o no acuerdo, es decir, se llegase o no a firmar un acta de reparación. Del análisis del *Informe Estadístico* podemos concluir que en todos los procesos de mediación directa hubo acuerdo. No hay personas que habiéndose encontrado no hayan llegado a un acuerdo, aunque sí alguna que no está satisfecha con la mediación y su resultado. Si bien no todos los implicados aceptaron participar en la evaluación, la mayoría lo hizo sin ningún problema. Al atender a sus preferencias de contacto¹⁷⁴, sólo ha habido dos personas a las que no ha podido localizarse –se desistió tras numerosos intentos ya que, además, se trata de expedientes donde eran covíctimas con otra persona a la que sí se pudo localizar, generalmente familiares-.

Con el propósito de adaptarnos lo mejor posible a las limitaciones de la evaluación externa, se optó por realizar las entrevistas telefónicamente de forma que primó la inmediatez en la recogida de datos y su objetividad. Se requirió la colaboración de los mediadores de GEUZ de manera que, una vez concluido un encuentro final cara a cara entre víctimas e infractores (y, en su caso, terceros participantes: amigos, familiares, personas de apoyo...) les indicasen que un servicio vinculado a la Universidad del País Vasco estaba encargado de realizar un estudio para mejorar el proyecto y le interesaba mucho su opinión al respecto, para

¹⁷⁴ Véase el Anexo 2.

lo cual sólo se requerirían unos quince minutos de su tiempo. Con el objeto de contactar de forma lo más cómoda posible para ellos, se les pedía un número de teléfono¹⁷⁵, así como preferencia de día y hora de contacto. Esta información se pasaba vía correo electrónico por parte de GEUZ a la evaluadora de forma inmediata. De esta manera, se aseguraba que las entrevistas se realizaban en el plazo medio de una semana tras el encuentro final cara a cara¹⁷⁶.

GEUZ sólo debía indicar las preferencias de contacto, el nombre de pila de la persona, el número de expediente, si se había llegado a un acuerdo y si ya se había cumplido. En principio, salvo que las partes se expresasen por teléfono o los mediadores precisaran que se trataba de denuncias cruzadas, la evaluadora desconocía el tipo de delito y demás extremos del asunto. Por supuesto, toda la información de contacto es confidencial. Aunque se han solicitado cruces de datos al SMPB, no hemos recogido información sociodemográfica, penal o victimológica relativa a los participantes, dado el objetivo de esta primera evaluación y teniendo en cuenta que algunos planes de reparación no han terminado¹⁷⁷.

Las entrevistas han tenido una duración media de unos quince minutos cada una y se han realizado siguiendo un cuestionario abierto diferente, según fueran víctimas; personas imputadas; o personas con doble rol de víctima e imputado en denuncias cruzadas¹⁷⁸. El lenguaje del cuestionario se ha adaptado para facilitar su comprensión a los participantes y evitar victimaciones secundarias en el caso de las víctimas. Las entrevistas telefónicas no se han grabado, sino que se iban recogiendo notas escritas de las respuestas al cuestionario con el objeto de citar literalmente los fragmentos más significativos.

Del total de las 49 personas que, como víctimas y/o victimarios, han pasado por el SMPB en 2007, dentro de los procesos de mediación cerrados¹⁷⁹, he tenido la oportunidad de entrevistar telefónicamente a 25 personas que participaron en doce procesos de mediación (once directa y una indirecta). Reitero que este número se corresponde con aquellas personas, que habiendo celebrado un encuentro final dialogado, desearon participar en la evaluación

¹⁷⁵ Si bien se les pedía preferentemente números fijos para ahorrar costes de llamadas, casi todas las personas prefirieron dar un número de móvil.

¹⁷⁶ Se trabajó fórmulas con los mediadores para que la negativa a participar en la evaluación externa de una de las partes no contagiase a la otra. Por ejemplo, se les podía plantear esta opción por separado más tarde.

¹⁷⁷ Si bien nos consta su profesionalidad, no es conveniente que los mediadores puedan identificar a los implicados críticos con su labor y este aspecto incide en la propia profesionalidad del evaluador.

¹⁷⁸ Véanse en el Anexo 3 los cuestionarios dirigidos a las víctimas, a los infractores y a las partes en denuncias cruzadas. Para su elaboración se han tenido en cuenta cuestionarios de otras evaluaciones británicas. Cfr. Miers (2001b, 142). Además, se han considerado varios instrumentos elaborados por el Departamento de Interior británico para medir los cambios en las actitudes de los infractores hacia la delincuencia y hacia las víctimas.

¹⁷⁹ Sobre los expedientes abiertos, recibidos en diciembre de 2007, véase la página 51 del *Informe Estadístico*. Cfr. la página 53 del mismo.

externa, si bien se ha entrevistado de forma excepcional a los participantes de dos mediaciones indirectas simultáneas, es decir, cuando se ha citado al mismo tiempo a las partes en dos locales diferentes y los mediadores se han ido trasladando, haciendo de intermediarios, hasta conseguir firmar el acta por separado. Se trata de un caso donde el ofendido no quiso el encuentro directo con su infractor y otro de denuncias cruzadas que involucra a dos hombres y una mujer. El SMPB encontró interesante realizar estas entrevistas, considerando el carácter simultáneo de las mediaciones, lo cual puede resultar interesante a modo comparativo.

Como ya se ha dicho anteriormente, sólo en dos procesos de mediación directa, las partes rehusaron participar en la evaluación cuando se lo propusieron los mediadores. Por tanto, el 85% de las víctimas seleccionadas para ser entrevistadas aceptó hacerlo. En este sentido, agradecemos profundamente la coordinación con el SMPB y su interés por que las personas participaran.

De las 25 personas entrevistadas, 6 eran víctimas, 7 infractores y 12 tenían un doble rol en denuncias cruzadas. De las 6 víctimas, 3 eran hombres. De los 7 infractores, 5 eran hombres. De las 12 personas con doble condición de víctimas e imputados, 9 eran hombres.

Prácticamente la totalidad de las infracciones penales fueron contra las personas (delitos y faltas de lesiones, malos tratos, injurias, amenazas). Hubo un caso de quebrantamiento de condena. Pero ningún proceso fue por robo. No nos parece relevante en este momento detallar la fase del procedimiento penal en que se produjo la mediación, pero sí el estado de la reparación en el momento de realizar la entrevista. De las doce mediaciones, en siete la reparación no había terminado porque se refería fundamentalmente al seguimiento de tratamientos o programas (sobre maltrato, drogodependencias y/o inserción laboral), al pago de dinero o la prestación de servicios comunitarios, conllevando en algunos casos, por la otra parte, la renuncia a las acciones civiles. En cuatro procesos de mediación tratados en las entrevistas no se realizó un plan de reparación porque la misma consistió en disculpas formales en el momento de la firma del acta. Fuera de estos, sólo en un caso (de disculpas más pago de una cantidad de dinero), la reparación se consideraba terminada. Se resalta así la importancia de evaluaciones a largo plazo que puedan valorar el impacto del cumplimiento de los acuerdos sobre el grado de satisfacción de las víctimas y victimarios con el proceso y el resultado. Junto a ello, debe sopesarse el impacto, en su caso, de la celebración de la vista.

La primera entrevista se realizó el 6 de septiembre y la última el 22 de diciembre de 2007. Pasamos a detallar los resultados según el rol de las partes implicadas¹⁸⁰, adelantando que, en general, los resultados han sido positivos.

1. Percepciones de las víctimas sobre el proceso de mediación

Como ya se ha indicado, hemos entrevistado a seis víctimas –más abajo se considerarán las denuncias cruzadas con personas con doble rol de víctima e imputado-.

1.1 Continuación con la denuncia de no haber participado en la mediación

Tradicionalmente el llamado efecto de ampliación de red del control jurídico-penal (*net-widening*), propio de las sanciones alternativas, ha sido considerado negativo para el infractor, en cuanto que se interviene en casos que, de otro modo, hubiesen sido archivados o resueltos con más rapidez, es decir, casos de bagatela, contribuyendo de algún modo a la estigmatización del victimario, en su caso a través de una intervención prolongada y de políticas sociales. Sin embargo, desde algunos análisis victimológicos, se entiende que tras estos casos puede haber victimaciones importantes a las que, de otro modo, no se les daría respuesta y, en ese sentido, conlleva un efecto positivo que se extiende a la confianza en la Administración de Justicia por parte de las víctimas.

Muchas víctimas no presentan denuncia y no actúan como acusación. En todo caso, les hemos preguntado si, en caso de no haber participado en el programa, hubieran continuado con la denuncia y con el proceso judicial que ello conlleva.

Las respuestas revelan desconocimiento sobre el proceso judicial y su posible papel como denunciante. Asimismo, muestran resignación por no poder solucionarlo de otro modo y tener que continuar el proceso, si no se les ofrece la posibilidad de mediar. No obstante, todas las víctimas entrevistadas parecen decididas a continuar con la denuncia en caso de no mediar:

-no hay más remedio.

-sí, aunque no me conviene pasar por el Juzgado porque aumenta mi depresión.

¹⁸⁰ Hemos obtenido respuestas a la inmensa mayoría de las preguntas realizadas. Dependiendo de las personas, algunas se han exployado más que otras. En ocasiones, la reacción de los protagonistas puede clasificarse como “no sabe/no contesta”. Todas las personas nos han atendido muy amablemente y de forma tranquila (no hemos advertido nerviosismo en las víctimas que nos haga pensar en una victimación secundaria derivada de nuestra entrevista). Además, como puede deducirse de su lectura, se ha conseguido un alto grado de sinceridad en las respuestas al constatar la comodidad y espontaneidad con que contestaban, aún haciéndolo críticamente. A ello puede haber contribuido la garantía de anonimato y confidencialidad, así como el medio telefónico.

1. 2 Motivos y apoyos para participar en el proceso de mediación

En relación con sus expectativas de la mediación, al preguntarles por los motivos de querer participar en ella, estas han sido sus respuestas:

-Me interesaba acabar con el tema cuanto antes.

-Para no perder tiempo y dinero.

-Me pareció bien cuando me lo explicaron, me relajó.

-Porque me lo sugirieron los mediadores.

-Nos hablaron de que era una cosa nueva y conseguiríamos un entendimiento.

-Por si podía arreglarse de otra forma.

En relación con el vínculo comunitario y los posibles apoyos a las víctimas, se les pregunta si han comentado y/o les han ayudado su familia, pareja y/o amigos a participar en el programa¹⁸¹. La mayoría afirman que sí, citando a su novio, amigos, hermana y madre. Parece que el círculo de amigos y las parejas ha tenido mayor relevancia en ese apoyo que los padres –si bien habría que considerar la edad del sujeto–.

-A mi hermana sí, a mi madre no, sólo sabe chillarme.

-Se lo comenté a mi madre, pero la decisión fue mía.

En todo caso, hay dos víctimas que negaron haberlo comentado y ello puede relacionarse con la conclusión del estudio de Pascual *et al.* (2008) en cuanto que algunas víctimas pueden sentir un cierto reproche si comentan que quieren mediar con la persona que les ha dañado.

1. 3 Cambios en la visión de la persona imputada y de la Administración de Justicia tras la mediación

En cierto contraste con el *Informe Estadístico*¹⁸², después de su participación, la mayor parte de las víctimas indican que no ha cambiado su visión de la persona imputada. En concreto una dice:

-No conocía de nada a esa persona. No me ha gustado su actitud soberbia.

Dos víctimas sí indican una evolución positiva en su percepción de la persona imputada:

¹⁸¹ Un 45% de los participantes, como víctimas y/o victimarios, en los procesos de mediación realizados en 2007 estaban casados o vivían en pareja. Véase la página 34 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

¹⁸² Que parece arrojar resultados más positivos.

-Sí, pero no tengo tan claro querer continuar conviviendo con ella.

-Sí, se porta mejor.

Cuando se pregunta de forma más concreta si piensan que su participación ha servido para que la persona imputada se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita, las respuestas han sido estas:

-Sí parecía muy arrepentido.

-En parte (con escepticismo)... no sé si mi participación o la intervención de los mediadores...

-Sí.

-No, no ha servido para nada, va a seguir igual.

-Espero que lo haga (con cierta desesperación), ya sabe si no dónde va a ir...

-No lo sé (cierto escepticismo) (I)¹⁸³.

El resultado es claramente positivo en el caso de cambios en su percepción de la Administración de Justicia.

-Sí, es positivo ofrecer alternativas.

-Me ha gustado la posibilidad de una alternativa.

-Me ha parecido bien mediar.

1. 4 Satisfacción con el proceso de mediación

De seis personas que contestaron, dos dijeron no estar satisfechos con el proceso de mediación, aunque luego una de ellas contestó a las siguientes preguntas de forma que hemos de buscar su insatisfacción en otros aspectos.

Poniendo de relieve que el resultado puede condicionar a la larga la percepción del proceso, una persona satisfecha con el proceso matizó:

-Hasta el momento sí.

Todos entendieron para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron y valoraron las informaciones por carta y en persona. Durante la mediación, todos pudieron decir todo lo que quisieron. Todos consideraron que fueron escuchados y comprendidos en lo que querían decir, aunque una víctima respondió doblemente, sin querer dar más explicación:

-Sí y no.

¹⁸³ La (I) identifica los casos de mediación indirecta por si este dato puede ser de utilidad al lector en su interpretación de las respuestas.

Todos coincidieron en que habían sido tratados con respeto. Todos, salvo la persona más crítica en todo este apartado, consideraron que no habían sido presionados para llegar a un acuerdo. La persona crítica precisó:

-Sí, al final sí... que no se podía esperar más y que había que llegar a un acuerdo... (I).

Sobre lo más positivo de su participación, estas fueron las respuestas:

-Que no se pasa por el mal trago del juicio.

-Que se abre una puerta para que se termine pronto el asunto.

-Que los mediadores le hablaron al imputado como le tenían que hablar, que así no podía seguir.

-Ante todo la verdad.

-Nada, no he sacado nada en claro, creía que iba para otra cosa (I).

Según los entrevistados, lo más negativo fue:

-Enfrentarse con la otra parte

-No era un caso grave, si así fuera, a lo mejor tendría miedo, pero no he tenido ningún miedo de encontrarme con la otra persona.

-No estoy muy satisfecho con la mediación. Me dijeron que iba a tener mejoras y sólo las ha habido para la otra parte... no se me ha reparado del todo (I).

1. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación

Las siguientes son las respuestas a la pregunta: ¿se siente reparado por el daño causado?

-Se verá más adelante, si consigo olvidar este tema. Valoro más la tranquilidad que el tema económico.

-Sí, acepto las disculpas. No sé si son sinceras, pero por lo menos las ha verbalizado.

-Sí.

-A un hijo se le perdona todo.

-No.

-No.

1. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores

Frente a cierta insatisfacción por parte de algunas víctimas con el proceso y el resultado de la mediación, la satisfacción general con los mediadores es muy alta:

-Muy buena, han sido muy atentos.

-Han sido imparciales, claros, justos y comprensivos... pararon cuando la otra parte lloró.

-Muy buena.

-Buena.

-Muy atentos y profesionales, muy majos, maravillosos.

-El trato ha sido bueno, pero en mi caso como víctima no me ofrecieron nada claro (I).

1. 7 Satisfacción con el lugar donde se realizó la mediación¹⁸⁴

Todos manifestaron su satisfacción con el lugar u oficina donde se realizó la mediación.

1. 8 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición

De las seis víctimas entrevistadas todas menos dos recomendarían a otras personas que participaran en una mediación y ellas mismas volverían a repetir llegado el caso.

1. 9 Sugerencias para mejorar el programa

Nadie de los que hemos entrevistado concretó cómo podría mejorarse el programa y sólo dos dijeron haber echado en falta las siguientes cuestiones:

-Haber compartido alguna impresión con los mediadores sobre mis impresiones pero, claro, son imparciales.

-Que se ayude más a la persona que realmente lo necesita. Son demasiado equidistantes (I).

¹⁸⁴ Como curiosidad se puede indicar que la fase final de un proceso de mediación se realizó en un hospital donde estaba ingresado el infractor por un accidente de circulación.

2. Percepciones de las personas imputadas sobre el proceso de mediación

Como ya se ha indicado hemos entrevistado a siete infractores –más abajo se considerarán las denuncias cruzadas con personas con doble rol de víctima e imputado-.

2. 1 Reconocimiento de los hechos de no haber participado en la mediación

Como posible efecto positivo en la disminución de la victimación y en relación con la primera pregunta que se realizaba a las víctimas, comenzamos planteando si, de no haber participado en el programa, los imputados hubieran reconocido los hechos. La mayoría responde afirmativamente.

-En principio sí, aunque yo creo que no fue tanto.

-Sí.

-Sí.

-Sí.

-Si no hubiera tenido otro remedio.

-No.

-Yo no he reconocido los hechos.

2. 2 Motivos y apoyos para participar en la mediación

A la pregunta de por qué se decidió participar en el proceso de mediación, se respondió:

-Para solucionar el problema.

-Porque me lo aconsejó mi abogado.

-Para ver si encontrábamos una solución distinta al juicio.

-Me parecía bien.

-Me pareció un buen método para conversar con mi hermano delante de personas imparciales.

-Porque me lo propusieron.

-Me pareció bien cuando me lo explicaron los mediadores.

Sobre el apoyo de familiares, amigos y/o trabajadores sociales para participar en el programa, sólo tres dijeron que lo habían tenido, concretando uno de ellos que fue apoyado por su pareja. Cuatro respondieron negativamente. Uno de ellos indicó:

-Es una cosa privada.

A la pregunta sobre si, en el proyecto de mediación, se ha atendido a los problemas que pudieran tener en relación con el delito (escasos recursos, adicciones, problemas familiares, psicológicos, exclusión social...), cinco de los siete infractores entrevistados contestaron que sí, aunque dos de ellos estimaban que no se había hecho de manera completa.

2.3 Cambios en la percepción de la víctima y en su conducta de cara a la no repetición

Cinco personas imputadas manifestaron que no les preocupaba un encuentro con la víctima. Sólo dos personas hicieron matizaciones respecto de la inquietud ante ese encuentro:

-Tenía miedo al rechazo.

-Expectación, miedo no.

Todas las personas responden afirmativamente sobre si ese encuentro les ayudó, aunque hay matizaciones y alguna contradicción:

-Mucho

-Un poco.

-Para algunas cosas sí, pero creo que ha sido peor... Ha sido bueno para dialogar, para supuestamente pedir disculpas, pero ella dice una cosa y yo otra.

Todos los entrevistados indicaron que, después del encuentro, entendieron mejor cómo se sintió la víctima.

La participación en la mediación ha ayudado a todos a entender el daño provocado y les ha impulsado a decidir no volver a provocar daños o meterse en líos, si bien con dos matizaciones:

-Sí, ya lo tenía decidido antes.

-Sí, fue un fallo, estaba enfadado.

2.4 Satisfacción con el proceso de la mediación

Como en el caso de las víctimas, la satisfacción con el proceso de mediación es muy alta. Todos entendieron para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron, pudieron decir todo lo que quisieron, y consideraron que fueron escuchados y comprendidos. Todos se sintieron tratados con respeto y sin presión para llegar a un acuerdo, si bien una persona matiza:

-No me presionaron, pero en algún momento no me sentí cómoda, no estaba de acuerdo con lo que decían.

Entre los aspectos más positivos de la mediación destacan:

-He vuelto a ver a mi madre y eso me ha llenado.

-Evitar el juicio.

-Intentar solucionar el problema.

-Todo, una persona está confusa y aquí te ayudan.

-Estar a gusto con mi hermano, sincerándome con él y la comprensión de los mediadores.

-Ahora estamos más alegres, mejor.

-Aclarar las cosas mediante la mediación.

Entre los aspectos más negativos, se señalan:

-Al principio tenía miedo.

-Encontrarme con esa persona.

-Las primeras pretensiones de la víctima.

2. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación

Todos consideran que llegaron a un acuerdo justo de reparación y que ellos lo cumplirán.

2. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores

Sobre el juicio general que les merece el trabajo de los mediadores:

-Muy bien, me han ayudado mucho, son unos profesionales.

-Majos.

-Bien.

-Muy bien, muy correctos.

-Muy agradables y cercanos.

-Bien, majos.

-Muy buenas personas, estupendas.

2. 7 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición

Todos los siete entrevistados recomendarían a otras personas que participaran y ellos mismos volverían a repetir llegado el caso que, indican, esperan evitar.

2. 8 Sugerencias para mejorar el programa

Ningún infractor declara haber echado en falta algo en el programa y sólo uno realiza una propuesta de mejora de carácter procedimental:

-Cuando terminamos la mediación, una parte se queda hablando con los mediadores y la otra no. Deberíamos salir todos a la vez y, si no queremos encontrarnos en el ascensor, pues esperamos un rato.

3. Percepciones de las personas con doble condición, de víctima e imputado en denuncias cruzadas, sobre el proceso de mediación

De los doce procesos en que se ha entrevistado a los implicados, cinco eran denuncias cruzadas involucrando en total a doce personas que aceptaron participar en la evaluación.

3. 1 Continuación con la denuncia y reconocimiento de los hechos de no haber participado en la mediación

Sobre este aspecto declaran:

-Sí, claro.

-Sí hubiera continuado el juicio y reconocido los hechos en la medida de mi interpretación.

-Sí y hubiera dicho la verdad sobre los hechos.

-Sí, hubiera continuado y hubiera reconocido los hechos, si me tienen que castigar, que me castiguen.

-Sí. Cuando puse la denuncia mi intención era que la persona lo reconociera, pero no lo he conseguido ni con la mediación. Voy a ir al juicio y, si el otro entra, yo entro¹⁸⁵.

-Sí y hubiera reconocido los hechos.

-Sí por desconocimiento de cómo pararlo.

-Supongo que sí porque no tengo ni idea de cómo va.

-No sé...

-Sí hubiera continuado con la denuncia pero igual no hubiera reconocido los hechos que me imputan a mí.

-Sí hubiera continuado pero no hubiera reconocido los hechos

-Muy a mi pesar sí, la única defensa que me queda, si me acusan, es acusar.

3. 2 Motivos y apoyos para participar en el proceso de mediación

Sobre las razones que les llevaron a participar en la mediación:

¹⁸⁵ Aquí se pone de relieve las dificultades de articular un procedimiento de mediación complementaria al sistema penal.

- Me pareció interesante, pensar en frío.
- No quería meterme en problemas de juzgados y abogados, no fue grave.
- Es una tontería. Es mejor solucionarlo que perder el tiempo y el dinero en juicios.
- Hablando con los mediadores me convencieron, vi que era mejor.
- Me llamaron y, no sé, lo vi bien.
- Me lo ofrecieron y me pareció bien, el caso era una tontería.
- Me pareció una forma razonable de solucionar las cosas.
- Es una solución buena y rápida.
- Me parecía bien, supongo que los tribunales tienen cosas más importantes que hacer.
- Cuando me lo comentaron me interesó. Es una manera fácil de acabar con todo el rollo, después de dos años con ello, es pesado...
- Después de todo este tiempo, es la manera de intentar encontrar una solución y evitar el juicio.
- Me pareció una buena propuesta.

En relación con el vínculo comunitario y los posibles apoyos a las partes, se les pregunta si han comentado y/o les han ayudado su familia, pareja y/o amigos a participar en el programa, casi todos lo habían comentado con su mujer, quien les animó. Ahora bien, también encontramos estas respuestas:

- No comenté ni con mi mujer.
- No, es algo privado.
- Sí lo he comentado pero la decisión ha sido mía.

Sobre la consideración de posibles problemas socioestructurales, psicológicos, de adicciones, etc. de las partes, la mayoría de las respuestas señalan que no era el caso. Solo una persona indica:

- Me hubiera gustado que se trataran este tipo de problemas porque yo denuncié porque creo que la otra persona tiene problemas psicológicos.

3. 3 Cambios en la visión de la otra parte y de la Administración de Justicia tras la mediación

Cuando se pregunta de forma más concreta si piensan que su participación ha servido para pacificar las relaciones y que no se repitan los hechos, las respuestas han sido estas:

-Antes veía el asunto un poco estancado... ahora veo mejor a la otra parte y podemos tratarnos, antes no.

-Sí ahora la otra parte está más tranquila, somos del mismo pueblo.

-No ha cambiado mi visión de la otra parte.

-No, era mala y la sigo teniendo mala. Me pide disculpas pero me sigue acusando. Estoy convencido de que la otra parte volverá a hacerlo, aunque algo sí se han pacificado las relaciones.

-Sí, ahora nos saludamos y las relaciones son más pacíficas.

-Sí, he visto a la otra persona más tranquila.

-Sí, a mejor, me ha pedido disculpas y las he aceptado.

-Sí, escuchando a todos.

Sobre la preocupación por el encuentro cara a cara, a la mayoría no les intranquilizaba.

Algunos matizaron:

-Al principio sí tenía un poco de preocupación, luego no.

-Un poco de preocupación sí, pero era necesario.

-Tenía cierta inquietud, pero también me pasaría en el juzgado y fue más tranquilizador en esa sala.

En el caso de la mediación indirecta, se preguntó a las tres personas participantes en el proceso por qué no se quiso un encuentro directo:

-La persona me había agredido. Casi llego a aceptar la mediación directa, pero preferí que no, me quedaba más tranquilo.

-Respeto que la otra persona no quisiera, pero por mi parte no había problema.

-Quería encontrarme cara a cara pero no hubo coincidencia en horarios.

El resultado es claramente positivo respecto de los cambios en su percepción de la Administración de Justicia:

-Se adelanta trabajo.

-Me parece fenomenal que se ofrezca esto.

-Tengo juicios relacionados con la circulación, sigo teniendo una opinión pésima de la Administración de Justicia, de jueces y fiscales que acusan aunque se sea inocente, pero el servicio de mediación es muy bueno.

-La mediación aporta algo.

-La mediación es rápida y menos costosa, especialmente si el asunto es leve.

-Hemos podido discutir cantidades.

-Me parece algo positivo.

3. 4 Satisfacción con el proceso de mediación

Otra vez aquí la satisfacción con el proceso de mediación es muy alta. Todos entendieron para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron, pudieron decir todo lo que quisieron, y consideraron que fueron escuchados y comprendidos. Todos se sintieron tratados con respeto y sin presión para llegar a un acuerdo. Ahora bien, encontramos alguna matización:

-Da pie a hablar, a desahogarse.

-Al principio hay cierta desconfianza, pero al final bien.

-Me dijeron que en el juicio iba a perder.

-Presionan un poquito para el encuentro cara a cara (I).

-No hay presión, te dicen que, en cualquier momento, puedes dejarlo, que es cuestión tuya (I).

Entre lo más positivo del proceso se destaca:

-Tener la posibilidad de arreglar las cosas positivamente.

-Los dos mediadores, atentos, agradables, te escuchan, son profesionales.

-Es rápido y no es agresivo como el juicio donde el fiscal acusa.

-Los dos mediadores, la calma con que lo han llevado.

-El otro reconoció que no le amenacé ni agarré intencionadamente.

-La otra persona ha sido más dialogante que cuando le puse la denuncia.

-Acercar la justicia a la gente.

-Terminar lo antes posible.

-Los propios mediadores, muy amigables, muy flexibles para los horarios (I).

-Poder hablarlo, ver las versiones (I).

-Hablar para llegar a un acuerdo, quedarme a gusto, sentirme bien (I).

Lo más negativo de la mediación para algún entrevistado es:

-Tener que estar perdiendo tiempo, aunque los mediadores se acomodan a los horarios.

-Al principio cuando cada uno tenía su versión y parecía que no se iba a llegar a nada.

-Que en la Administración de Justicia sigue habiendo retrasos y los fiscales y jueces van a seguir comportándose igual.

3. 5 Satisfacción con el resultado de la mediación

La mayoría se sienten reparados y que han reparado y expresan opiniones como estas:

-Me siento reparado y yo mismo he reparado.

-No me siento reparada, aunque mal no me siento, pero psicológicamente este caso me afectó mucho.

-Fue una bobada, yo he reparado.

-Me siento reparado y yo también he reparado.

-He sido yo misma... no quería amargarme.

Aunque la mayor parte valora el acuerdo como justo, hay más opiniones críticas que con respecto al concepto de reparación:

-No salí contento. Yo pedí disculpas pero la otra parte no. No quiso darme la mano. Su relato de los hechos no era verdad, parece que el malo soy yo.

-No, pero, bueno, es una cosa leve.

-Bueno, pienso que sí, un acuerdo es mejor que un juicio.

-No del todo, por la cantidad de dinero... ahí andan los abogados. Creo que debería haber sido más, pero así ya se acaba todo (I).

3. 6 Satisfacción con la labor global de los mediadores

Respecto de la visión general de los mediadores:

-Es muy positiva, tienen mucha paciencia. Te hacen reflexionar, ver las cosas desde otro punto de vista y lleva su tiempo verlo así.

-Excelente, tampoco era una cosa grave, pero me alegro de haber participado.

-Estupendos.

-Muy buena.

-Bien.

-Muy bien.

-Capacitados.

-Muy buena.

-Bien.

-Muy buena.

-Perfecto.

-Bueno, no tengo ninguna queja.

3. 7 Satisfacción con el lugar donde se realizó la mediación

Todos manifestaron su satisfacción con el lugar u oficina donde se realizó la mediación. Sólo un entrevistado comenta que hubo algún problema para enchufar un ordenador.

3. 8 Concreción de su satisfacción global en una posible repetición

Todos los entrevistados recomendarían a otras personas que participaran y ellos mismos volverían a repetir, aunque esperan que no se produzca. Como matizaciones:

-Si es más grave tengo dudas, como un robo en mi negocio, pegar o violar a mi hija, no.

-Para cosas más serias, sí.

-Cosas más serias igual necesitan muchas sesiones.

-Depende de cómo sea el caso.

3. 9 Sugerencias para mejorar el programa

Sólo se realizaron estos dos comentarios:

-Hay que darlo a conocer.

-Se debe evitar un cierto desequilibrio en el contacto. Mejor no comentar si se ha hablado ya con la otra parte. Si yo digo que sí y luego la otra parte dice que no...

Si cruzamos los datos de las percepciones de las víctimas e infractores o participantes en general dentro de un mismo proceso, encontramos algunas discrepancias en cuanto a diferentes versiones de lo ocurrido y a diferente grado de satisfacción. Generalmente, los infractores se muestran más satisfechos con el proceso y el resultado de la mediación.

V. Posicionamientos y percepciones de las instituciones públicas promotoras y los operadores jurídicos: Dirección de Ejecución Penal del Gobierno Vasco, jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados y mediadores

Este apartado se justifica por la importancia de la valoración de los propios implicados sobre el programa ya que condiciona su desarrollo como proyecto coordinado.

1. Institución impulsora: Dirección de Ejecución Penal

Los SMP de la CAPV son servicios del Gobierno Vasco en régimen de gestión indirecta. La Dirección de Ejecución Penal, perteneciente al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco es la institución responsable de estos proyectos, y, por tanto, entre otras funciones impulsa y financia el proyecto piloto de mediación penal reparadora en Barakaldo.

Se mantuvo una breve entrevista telefónica con el Director de Ejecución Penal¹⁸⁶ para informarle sobre el desarrollo de la evaluación externa. Como ya se indicó anteriormente, la Dirección promovió y aprobó la propuesta de evaluación externa presentada a principios de julio de 2007¹⁸⁷, indicando simplemente que se minimizasen las posibles molestias a las víctimas que iban a ser contactadas para las entrevistas. Aparte de esta matización en el diseño, no se ha recibido ninguna directriz en el transcurso de la evaluación externa, que se ha realizado de forma independiente.

En la conversación mantenida en enero, se solicitó que la Dirección respondiese a un cuestionario sobre su posicionamiento ante el proyecto impulsado. La Dirección mostró su preferencia por hacerlo, por escrito, vía correo electrónico. Junto con las respuestas al cuestionario enviado¹⁸⁸, se ha procedido a realizar un análisis de fuentes indirectas¹⁸⁹. De todo ello se concluye que, desde hace varios años, la Dirección, y en particular su Director actual,

¹⁸⁶ Sr. D. Xabier Etxebarria Zarrabeitia, el día 30 de enero de 2008.

¹⁸⁷ Como ya se ha indicado, la realización de una evaluación externa fue una condición establecida en la tercera cláusula del convenio firmado entre el Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y GEUZ.

¹⁸⁸ Véase en el Anexo 4.

¹⁸⁹ Fundamentalmente el Protocolo y la página web del Gobierno Vasco donde se detallan sus funciones y actividades. Véase en <http://www.juslan.ejgv.euskadi.net>. Sus funciones se orientan fundamentalmente a las personas infractoras, si bien, al final del listado se incluyen dos aspectos relevantes para esta evaluación:

-“Prestar especial atención a los sistemas de justicia complementaria alternativa, como los procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación.

-Impulsar y desarrollar políticas de actuación en el campo de la victimología apoyando los servicios de asistencia a la víctima del delito”. Además, dentro de las líneas generales en esa materia del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social (2006, 31 y 77), se incide en la necesidad de políticas victimales y de una perspectiva vicimal que incluya la mediación, la reparación y la conciliación, así como la reducción del uso de la prisión y la implicación comunitaria. También se puede consultar para una información más completa la página <http://www.justizia.net>.

estaba trabajando en la puesta en marcha de un proyecto de mediación penal a través de la redacción de documentos y la creación de un grupo de trabajo con jueces, fiscales y abogados. El hablar de un trabajo “de años” permite constatar los obstáculos de diverso tipo que debe afrontar un proyecto como el SMPB. El compromiso de la Dirección con la mediación penal se encuentra recogido de forma explícita en el Acuerdo de Coalición de los tres partidos en el Gobierno Vasco en esta legislatura.

En el *Protocolo abierto y dinámico de mediación penal reparadora en la CAPV* se indica que la creación del SMPB es una “propuesta coherente con la orientación político criminal preconizada por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco”, en atención a las “necesidades” del sistema penal y a la normativa internacional. Además, se tiene en cuenta los resultados positivos de la “dilatada experiencia en mediación penal con menores de edad” en la CAPV. A pesar de constatar la ausencia de legislación estatal respecto de los infractores adultos, ello “no es obstáculo para que el Gobierno Vasco, en el ámbito de sus competencias y dentro del marco legal vigente, vaya dando los pasos necesarios para impulsar” la mediación¹⁹⁰. Como ya se indicó anteriormente, en comparación con GEUZ, la Dirección realiza menos referencias expresas al término de *justicia restaurativa*, si bien existe un conocimiento y un entendimiento común de sus presupuestos básicos.

No en vano, desde 2007, el Gobierno Vasco, a través de la Dirección de Ejecución Penal, es también miembro del Foro Europeo de Justicia Restaurativa. La Dirección entiende el SMPB como una expresión posible de la justicia restaurativa porque “favorece el protagonismo de las víctimas, la pacificación real del conflicto, la comunicación directa entre las partes y la participación de la comunidad”. En este sentido, resulta relevante la coordinación con los servicios de cooperación con la justicia del Departamento (SAV, SAOS y SAER).

La Dirección tiene interés y voluntad de impulsar el proyecto en Euskadi de forma paulatina –a medida que se consoliden las experiencias piloto-, mediante acuerdos con jueces y fiscales, contando con mediadores profesionales, dentro de sus recursos, a medio y largo plazo, y de forma coordinada en los distintos Territorios Históricos. Para ello habrá que considerar posibles obstáculos. El más básico consiste en la falta de regulación legal específica que repercute en la actuación de los operadores jurídicos y en la heterogeneidad de los proyectos. Ahora bien, cuando finalmente exista una regulación al respecto, se prevén

¹⁹⁰ Páginas 3 y 4 del *Protocolo*.

roces en su aplicación obligada por parte de operadores jurídicos que desconozcan o desconfíen de estas prácticas mediadoras en la jurisdicción penal¹⁹¹. Otro obstáculo a salvar en la futura extensión de la mediación penal es la carencia de un número adecuado de profesionales con formación y experiencia adecuadas.

En cuanto a la voluntad de impulsar la extensión del proyecto a supuestos más graves penalmente, si bien esta es una cuestión que depende, en última instancia, de la legislación penal y procesal y de su interpretación por jueces y fiscales, en el procedimiento que aplica el SMPB, diseñado inicialmente por la Dirección, no existen limitaciones *a priori*.

2. Jueces, fiscales y secretarios judiciales

El papel de estos operadores jurídicos es fundamental para entender el volumen de trabajo del SMPB y si, en última instancia y desde una perspectiva cuantitativa, éste puede tener un impacto real en la justicia penal. Esto explica cómo, sin cambios por parte del SMPB, el número de derivaciones ha aumentado espectacularmente en 2008, cuestión que será objeto de un análisis más profundo en la futura evaluación externa referida a ese año. Al principio, se podía apreciar cierta queja por parte de los mediadores en cuanto a que tenían que “mendigar” la derivación de casos de Juzgado en Juzgado. Esta cuestión se complica, además, dada la movilidad de plantilla de jueces y fiscales, que se da tanto en Euskadi como en otras CCAA.

Para realizar la evaluación externa, tras una entrevista mantenida con las personas coordinadoras de jueces y fiscales¹⁹², éstas prefirieron la opción de completar cuestionarios escritos frente a la de organizar grupos de discusión, entrevistas directas o telefónicas, como forma de recogida de su opinión del SMPB. En todo momento, la evaluadora aseguró el tratamiento anónimo y confidencial de las respuestas¹⁹³.

Dentro de la diversidad natural existente, se puede anticipar que las percepciones de las personas encuestadas son generalmente positivas.

2.1 Jueces

¹⁹¹ Por otro lado, de acuerdo con el Director de Ejecución Penal: “Cuando exista una regulación específica, el escenario será muy distinto y exigirá otros planteamientos que ahora es muy difícil prever”.

¹⁹² Esta conversación fue mantenida el día 10 de enero de 2008, tras la visita al SMPB. Posteriormente, el contacto ha sido telefónico y por correo electrónico y debo agradecer la colaboración prestada por la Juez Decana Dña. Cristina de Vicente y la Fiscal coordinadora Dña. Ane Miren Otegui, así como la de todas las personas que aceptaron responder al cuestionario.

¹⁹³ Véase en el Anexo 5 el cuestionario. En la mayoría de casos se han reproducido literalmente las respuestas, en otros se han sintetizado.

De los seis jueces involucrados en el proyecto, si bien sólo cinco remitieron casos al SMPB en 2007, únicamente tres han respondido a nuestro cuestionario¹⁹⁴. Las personas que han contestado se corresponden con las que han remitido más casos al Servicio. La falta de contestación puede interpretarse como una falta de interés o de colaboración en el proyecto. Nos hubiera resultado especialmente interesante conocer los motivos de la persona que no ha remitido ningún caso al SMPB de cara a mejorar la colaboración con ella.

Pasamos a analizar las respuestas efectivamente obtenidas mediante la siguiente tabla que detalla las opiniones respecto de siete elementos: el objetivo del SMPB; los aspectos más positivos; los aspectos más negativos; la posible mediación en delitos más graves; el sentimiento de participación en el proyecto; la colaboración con los mediadores; y otras cuestiones de su interés.

Objetivo del SMPB	<ul style="list-style-type: none"> -Dar apoyo al Juzgado buscando una solución duradera a los problemas de fondo de los casos. -Cumplimiento más eficaz de los fines del proceso. -Responsabilización del penado por el delito y que ponga los medios para no volver a delinquir. -Escucha a la víctima y que sea reparada efectivamente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Reparar realmente a la víctima y tratar de solucionar socialmente el conflicto de fondo, para lo cual se requiere un reconocimiento de los hechos por el infractor. 	<ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar acuerdos con reconocimiento de los hechos y compromisos de no reincidencia.
Aspectos más positivos	<ul style="list-style-type: none"> -La participación de las partes: al escuchar el imputado a la víctima, puede hacerse responsable del delito y se tiene en cuenta a la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> -La solución del conflicto. -La participación de la víctima, dándole voz. -La adecuación de la respuesta a la situación del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tranquilizar a los intervinientes y lograr una actitud agradecida y positiva. -Lograr minimizar las consecuencias del delito en todas las facetas posibles. -Los acuerdos permiten llegar a compromisos consensuados que evitan futuras conductas delictivas de forma más efectiva que la coacción.

¹⁹⁴ Hemos insistido varias veces a través de la Juez Decana cuya cooperación ha sido excepcional.

Aspectos más negativos	-Las expectativas de las partes pueden no coincidir con la realidad de la mediación.	-Problemas de comprensión del servicio por las partes, por ejemplo en delitos de violencia doméstica con la prohibición de aproximación. A veces no conocen las consecuencias reales de la mediación y sus efectos sobre el procedimiento penal.	-En las diligencias previas por delito existen complicaciones procesales. En sede de enjuiciamiento no existe cobertura legal para suspender los procedimientos uno o dos meses –salvo el protocolo alcanzado por el CGPJ y el Gobierno Vasco-. -Problemas respecto de las penas accesorias de alejamiento en violencia familiar cuando en la mediación anterior se acuerda reanudar la convivencia.
Posible mediación en delitos graves	-Si por delitos graves entendemos asesinatos, violación, abusos sexuales..., no es adecuado confrontar a la víctima con alguien que le ha causado tanto daño. El diálogo entre las partes no aporta nada a la víctima.	-Dependería del tipo de delitos, del grado de intimidación sufrido por la víctima, de la relación entre ellos, etc.	-No se pronuncia.
Partícipe en un “proyecto en construcción”	-Sí me considero partícipe. La colaboración del Juzgado es imprescindible y creer en las bondades del proyecto también.	-Sí me considero partícipe.	-No se pronuncia.
Colaboración con los mediadores¹⁹⁵	-Buena.	-Buena. Hemos tenido una respuesta muy positiva y colaboradora por parte del SMPB. Los mediadores me ayudan mucho cuando tengo una duda.	-Valoro positivamente el proyecto, intuyendo que aporta más ventajas que desventajas para todos. Cuando he tenido algún problema, lo he comunicado al Servicio.
Otros comentarios	-Ninguno.	-Debería articularse el procedimiento de la mediación de forma expresa para acabar con la indefinición y los problemas	-Es absolutamente necesario un rápido cambio legislativo que nos permita un mayor campo de actuación y maniobra.

¹⁹⁵ En el cuestionario se da la opción de: nula/normal/buena. Véase en el Anexo 5.

		procesales que genera	
--	--	-----------------------	--

Si bien los objetivos que detallan se corresponden con los del SMPB, puede apreciarse que no existe mención alguna por parte de los jueces del término *justicia restaurativa* y, muy concretamente, de su vínculo comunitario. Asimismo, apreciamos un rechazo a la extensión del proyecto a delitos más graves, lo cual demuestra un cierto desconocimiento de las sólidas investigaciones realizadas al respecto.

Por otra parte, los jueces esperan de la mediación unos beneficios no sólo para las partes implicadas, sino para la propia Administración de Justicia y esta expectativa resulta clave para su participación. En todo caso, a través de otros documentos analizados¹⁹⁶, se aprecia una evolución favorable de la mayoría de los jueces, desde el escepticismo e incluso el rechazo, a un posicionamiento más favorable, a medida que se sienten partícipes, comprueban los beneficios para las partes y la minimización de posibles riesgos.

2. 2 Fiscales

De los seis fiscales involucrados en el proyecto, han respondido a nuestro cuestionario cuatro, si bien, desde la Fiscalía, nos aclararon que las dos personas que no respondieron se acababan de incorporar de una baja y no tuvieron contacto alguno con procesos de mediación¹⁹⁷.

Desde otras fuentes, sabemos que para 2008 se plantea el reto de lograr una mayor implicación por parte del Ministerio Fiscal ya que se han apreciado posicionamientos que van desde la colaboración, pasando por el escepticismo, hasta la oposición. Estas son también las conclusiones del análisis de las respuestas a nuestro cuestionario:

Objetivo del SMPB	-Esta es una cuestión que han de responder quienes han puesto en marcha el proyecto con dinero público.	-Evitar el trámite costoso y dilatado del proceso, poniendo fin a la disputa de una manera satisfactoria para las partes.	-Tratar de resolver dialogadamente conflictos en sede judicial.	-La solución del conflicto mediante el diálogo y posterior acuerdo de las partes implicadas.
--------------------------	---	---	---	--

¹⁹⁶ Véanse las intervenciones de la *Jornada sobre mediación penal. La experiencia de Barakaldo*, organizada por la Dirección de Ejecución Penal y el Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia, el día 30 de noviembre de 2007.

¹⁹⁷ La respuesta se retrasó porque la coordinadora entendía que, dado el carácter del Ministerio Fiscal, era preciso solicitar el parecer del superior jerárquico. Finalmente, obtuvimos las respuestas que, como ya se ha indicado, agradecemos muy sinceramente a sus autores y, de forma especial, a la coordinadora.

Aspectos más positivos	-Acercar la idea de la justicia a las víctimas y acusados.	-Ninguno o muy pocos. En la práctica, el Ministerio Fiscal, dentro de los límites legales, ya viene modulando las consecuencias sancionadoras, teniendo en cuenta el comportamiento de las partes.	-La posibilidad de entendimiento entre los ciudadanos e incluso de resolución de conflictos enraizados que, sin duda, pueden mejorar la calidad de la convivencia.	-La participación totalmente activa de las partes, dando entrada y protagonismo a la víctima, así como una responsabilización al infractor.
Aspectos más negativos	-Choca con el principio de indisponibilidad del proceso penal y puede suponer una dilación.	-Son muchos y variados: incompatibilidad con el principio de legalidad y de indisponibilidad del proceso penal. Si el legislador no ha querido contemplar expresamente la mediación en el proceso penal, cuando sí lo ha hecho en el civil y laboral, es precisamente por las dificultades técnico-jurídicas que entraña. En la práctica supone una dilación del proceso con trámites excesivos y desproporcionados. Se quebrantan normas procesales y se “inventan” trámites no contemplados por el legislador.	-Interferencia excesiva de los mediadores en cuestiones que escapan a su competencia.	-La no regulación expresa de absolver aquellos asuntos de faltas en los que se logra un acuerdo, sin necesidad de que las partes acudan a juicio donde, tal vez, se dicte sentencia condenatoria.
Posible mediación en delitos graves	-No.	-Claramente no.	-Sí, siempre que su naturaleza lo permita.	-Sí, no creo que deba existir límite alguno al diálogo.
Partícipe en un “proyecto en construcción”	-Sí.	-Sí, aunque de una manera poco convincente.	-Sí.	-Sí.

Colaboración con los mediadores	-Normal.	-Buena.	-Normal.	-Normal.
Otros comentarios	-Ninguno.	-Ninguno.	-Ninguno.	-Ninguno.

Llama la atención que, a pesar del posicionamiento crítico, los fiscales comparten los objetivos teóricos con el SMPB. Además, todos se sienten partícipes en este “proyecto en construcción”. Curiosamente, la persona más crítica es la que valora mejor su colaboración con los mediadores.

En relación con la heterogeneidad de actitudes frente a la entidad de los casos a mediar, M.^a Ángeles Montes, Fiscal Jefe de la CAPV, planteó en un Jornada de reflexión sobre la experiencia de Barakaldo, en noviembre de 2007, que en un futuro “quizás no sería descabellado pensar en infracciones con penas más graves (delitos contra la vida, la libertad sexual, la seguridad...)”¹⁹⁸.

2.3 Secretarios judiciales

De los tres secretarios judiciales implicados, hemos obtenido respuesta de dos personas¹⁹⁹, que pasamos a analizar a continuación:

Objetivo del SMPB	-Conseguir una solución al problema de fondo de forma más eficaz que la judicial.	-Conseguir una reparación efectiva de la víctima en el proceso penal y un reconocimiento de responsabilidad efectiva por parte del acusado.
Aspectos más positivos	-Esa solución ya mencionada.	-La humanización del conflicto, su dimensión más ética y menos jurídica.
Aspectos más negativos	-La falta de regulación legal.	-Su eventual utilización política y mediática para menoscabar el poder judicial.

¹⁹⁸ Intervención en la *Jornada sobre mediación penal. La experiencia de Barakaldo*, organizada por la Dirección de Ejecución Penal y el Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia, el día 30 de noviembre de 2007

¹⁹⁹ A las que reiteramos muy sinceramente nuestro agradecimiento por su colaboración.

Posible mediación en delitos graves	-No es adecuado. No pueden entrar aspectos subjetivos en el tratamiento de estos delitos porque aquellos serían fácilmente manipulables.	-No es posible mediar en delitos graves, salvo en los aspectos meramente reparadores de tipo civil.
Partícipe en un “proyecto en construcción”	-Yo no diría tanto.	-Completamente, sobre todo en fase de ejecución.
Colaboración con los mediadores	-Normal.	-Muy buena.
Otros comentarios	-Sería adecuado que la ley se pronuncie.	-El SMPB funciona estupendamente.

Como aspecto novedoso, cabe subrayar el riesgo apuntado por uno de los secretarios en cuanto que la mediación puede ser utilizada política y mediáticamente para criticar al poder judicial.

3. Abogados de las partes implicadas

Una figura clave para la iniciación de un proceso de mediación es el abogado de la persona imputada. Como sabemos, si el imputado se niega a participar, no se llega a ofrecer esta posibilidad a la víctima, quien, por otra parte, en la práctica suele acudir sin abogado.

El SMPB indica que el caso debe remitirse procurando que ya haya sido designado el letrado del imputado. Por parte de este servicio también han observado las reticencias de algunos abogados hacia el proceso de mediación en cuanto que piensan que pueden conseguir la libre absolución de sus defendidos por los cauces normales.

Incluso, aun constatando “la buena aceptación y colaboración general por parte de los letrados”, un juez señaló que había sido recusado por la defensa de un imputado alegando contaminación. En su opinión, al contener la carta de información inicial recibida por la víctima, y firmada por el juez, la expresión “... sabemos que Ud. ha sido víctima de un delito...”, se podía dar por hecho la culpabilidad penal del acusado²⁰⁰.

Sin pretensión de representatividad, pero a modo de muestra de los diversos posicionamientos que existen entre los abogados ante la mediación penal, se han realizado dos

²⁰⁰ Esta cuestión ya ha sido tenida en cuenta por el SMPB a la hora de modificar las cartas tipo, como ya se ha señalado anteriormente.

entrevistas: una con un abogado, en principio, reticente; y otra, con otro favorable. En primer lugar, la evaluadora solicitó al SMPB que le remitiesen los datos de algún abogado de un infractor que hubiera renunciado a participar en la mediación al objeto de entrevistarle e indagar en los motivos de su asesoramiento en contra de la mediación. Como ya se ha indicado, se ha realizado una única entrevista, con el siguiente cuestionario acompañado de sus respuestas²⁰¹.

1. ¿Asesoró a su defendido en contra de participar en el proceso de mediación?

¿Por qué?

No es que yo le aconsejara no participar porque pensara que podía conseguir la libre absolución. Se opuso mi cliente porque no reconocía los hechos.

2. ¿Qué le pareció la labor de los mediadores al informarle sobre la posibilidad de la mediación?

Fueron correctos, pero no hubo mucho trato.

3. Aunque su defendido no ha participado en esta ocasión, ¿qué le parece la idea del proyecto? ¿Aconsejaría participar en el proyecto de mediación en otra causa?

La idea me parece buena pero no tengo experiencia. Parece un programa todavía muy abierto, experimental. Desconozco los pormenores. Apenas hablé con los mediadores, sino con el secretario judicial.

Complementariamente a esta entrevista, se realizó otra a la abogada de una víctima que, habiendo realizado un proceso de mediación con un plan de reparación con compromisos futuros, prefirió no participar en la evaluación. El SMPB consideró que era un ejemplo de letrado que apoya la mediación²⁰². Detallamos a continuación el cuestionario realizado con sus respuestas.

1. ¿Animó Ud. a su defendido a participar en el proyecto de mediación? ¿Por qué?

Me sorprendió el proyecto, pero pensé “y por qué no”. Es algo nuevo adecuado al tipo de relación entre las partes. Se trata de una relación entre madre e hija, donde ambas quieren poder plantear preguntas y no deja de ser su hija.

²⁰¹ Entrevista telefónica realizada el día 9 de noviembre de 2007.

²⁰² Entrevista telefónica realizada el día 9 de noviembre de 2007.

2. **¿Cree que su defendido ha encontrado el apoyo de su pareja, familia y/o allegados para participar en la mediación?**

No lo sé, pero no ha habido oposición.

3. **¿Después de su participación, cree que ha cambiado la visión de su defendido de la persona imputada? ¿En qué sentido? ¿Y de la justicia penal?**

Sí hay un cambio positivo. Estaba feliz.

4. **¿Cree que la participación de la víctima ha servido para que el imputado se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?**

Sí, desde un principio, la hija reconoció los hechos.

5. **¿Está Ud. satisfecha con el proceso de mediación para su defendido?**

Sí, entendió para qué servía, fue escuchada y no le presionaron para llegar a un acuerdo.

6. **¿Cree que la víctima ha sido reparada por el daño causado?**

Sí.

7. **¿Cuál es su impresión general de los mediadores?**

Les felicité. Aunque sean pocos casos en los que se realice la mediación, merece la pena intentarlo, la idea es buena.

8. **¿Y del lugar donde se realizó la mediación?**

No llegué a verlo.

9. **¿Les recomendaría a otras personas que participaran?**

Sí.

10. **¿Cómo podría mejorarse el programa?**

No sabría decir.

Estas dos entrevistas ilustran la variedad de conocimientos, actitudes y situaciones que pueden condicionar una percepción más o menos favorable de los abogados hacia el proceso de mediación.

4. Mediadores del SMPB

El día 10 de enero de 2008 se realizó una entrevista grupal o conjunta a los mediadores, con una duración aproximada de tres horas, en los locales del SMPB²⁰³. Uno de

²⁰³ Esta entrevista no fue grabada, sino que se recogieron notas de campo y hemos sistematizado las respuestas para evitar excesivas repeticiones con otros bloques de esta evaluación.

los mediadores sólo estuvo presente durante una parte de la entrevista por tener trabajo propio del SMP que atender. Se aprovechó la entrevista para observar las instalaciones del servicio. En todo estudio de campo o etnográfico resulta fundamental la observación, la búsqueda del escenario y de sus protagonistas. El 18 de septiembre de 2007 el SMPB se ubicó formalmente en el local de los Juzgados de Barakaldo, aunque todavía no se contaba con todo el equipamiento necesario²⁰⁴, que se ha ido incorporando a lo largo de los primeros meses y sobre el que el SMPB realiza una propuesta de mejora en la última página de su *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

No he podido realizar una observación de un proceso de mediación, aunque se encontraba dentro de la propuesta de evaluación externa y se recordó en diversas ocasiones. Si bien los mediadores se mostraban favorables, finalmente, no encontraron un supuesto adecuado para ser observado. En caso de haberse materializado, los mediadores se decantaban por una observación participante, cuestión discutida por la evaluadora²⁰⁵. La falta de observación de sus actividades mediadoras directas²⁰⁶ hace que en esta evaluación externa no pueda recogerse la importancia de variaciones en los gestos de los participantes a lo largo del encuentro, siquiera a modo de ejemplo: miradas huidizas, llanto, apretones de manos, sonrisas... En este sentido, se echa en falta algún comentario al respecto en el *Informe Estadístico de Actividad 2007*. Lo estadístico no tiene por qué reñirse con narraciones o descripciones de la experiencia mediadora que pueden ilustrar al lector del *Informe* y al público en general, de una forma más directa, las potencialidades de la mediación.

Podemos agrupar en seis bloques la información recogida de nuestra entrevista grupal²⁰⁷, de la observación de las instalaciones y de nuestro contacto por correo electrónico a lo largo de los seis meses evaluados.

²⁰⁴ Como sabemos, esta situación de falta de local fijo, junto a la movilidad de la plantilla de jueces y fiscales, propia de Euskadi, así como el inicio de la actividad del SMPB en un periodo de vacaciones, hizo que el ritmo de derivación de casos fuese inicialmente muy lento. Quizá también por falta de compromiso de algunos operadores jurídicos.

²⁰⁵ Si hubiera sido la única oportunidad, hubiera estado de acuerdo: sentarme en la mesa con otro mediador, aunque, de hecho, no tuviera que intervenir demasiado. Los mediadores consideran que un agente externo distorsiona el proceso –del mismo modo, cuando dicen a las partes que las mediaciones no se graban, se quedan más tranquilas-. Sin embargo, creo que la observación participante plantea problemas éticos al investigador, que, además, no está adecuadamente preparado para esa labor. La práctica demuestra que, una vez iniciado el proceso, estando el observador no participante en segundo plano, las partes se olvidan de él y no supone un elemento distorsionante. Mi propuesta era coger notas escritas, salvaguardando el anonimato y la confidencialidad, sin ningún tipo de grabación. He seguido esta metodología en un trabajo anterior con adultos y menores con resultados satisfactorios (Varona 1996), si bien existen experiencias canadienses con observadores participantes también positivas.

²⁰⁶ Durante la entrevista sí pude comprobar parte del trabajo del equipo, que recibía numerosas llamadas telefónicas e incluso visitas.

²⁰⁷ Véase el cuestionario-guía en el Anexo 7.

4. 1 Formación y motivación

Existe un compromiso de los mediadores en este proyecto a través de su pertenencia a GEUZ, ese compromiso también se refleja en el interés en la elaboración de las leyes al respecto. Funcionan como equipo técnico, habiendo recibido la formación de manera previa al inicio del proyecto. Una de las características excepcionales de Barakaldo es su financiación o dotación económica, frente a otros proyectos que carecen de ella. Sobre las posibilidades de mayor formación, se destaca su interés, según cada persona, por temas de violencia familiar, así como de profundización en técnicas de mediación y otros procesos restaurativos.

4. 2 Programa de mediación reparadora

Las pretensiones del proyecto son resumidas por los mediadores con dos palabras: humanizar y auto-resolución. Este proyecto es diferente a otros en cuanto que se realiza en todos los Juzgados y, como ya se ha dicho, goza de una dotación económica.

La coordinación del equipo parece buena, habiéndose dividido el trabajo, según la formación y capacidades de los mediadores, en tres campos: interlocución con los operadores jurídicos; red social y recursos informáticos; y riesgos y potencialidades de las partes desde el punto de vista psicológico.

En la práctica, se han realizado muchas co-mediaciones entre dos mediadores que manifiestan su “química” o “compenetración” a la hora de desarrollar tanto las entrevistas individuales con las partes como los encuentros dialogados.

4. 3 Colaboración con las autoridades y otros operadores jurídicos

Se han sentido partícipes de un proyecto en construcción. La Dirección de Ejecución Penal siempre se ha mostrado interesada y les ha dado mucha libertad en su actuación. Naturalmente, los inicios fueron difíciles y costó arrancar el proyecto. La colaboración con los jueces, fiscales y secretarios judiciales depende, a veces, de cada persona y parece ser mejor evaluada con los jueces, aunque hay alguno que no les ha remitido casos en 2007. Con los abogados se realizó una charla, suministrando incluso formularios relacionados con los procesos de mediación. La colaboración con otros servicios de cooperación con la justicia, como el SAV, SAOS y SAER –vecinos del SMPB en el Palacio de Justicia-, ha sido muy buena e incluso se ha conseguido la remisión de algún caso al SMPB. También se quiere trabajar con otros servicios sociales y comunitarios.

4. 4 Trabajar con las víctimas y las personas imputadas

Primero se intenta contactar con la persona imputada y eso ha supuesto, en muchas ocasiones, una verdadera labor de investigación. Se intenta con el número privado y con el

móvil. Hay cambios de números, teniendo en cuenta, además, que nos encontramos a veces con expedientes de hechos ocurridos en 2005 ó 2006. Cuando es imposible la localización se cierra el proceso.

La primera llamada de contacto es fundamental. Hay que tener capacidad de escucha y contención.

En casos de violencia familiar, entre parejas y padres e hijos, se dan problemas con la prohibición de acercamiento como medida cautelar en fase de enjuiciamiento y como pena en ejecución. En este sentido, no se puede mediar en pautas de convivencia, lo que supone una limitación. Además, en la práctica muchos implicados siguen viviendo juntos.

Mediar en casos más graves implica más trabajo para los mediadores, pero también mejor sabor de boca en cuanto que merece la pena mediar en ellos. No se debería ser tan estricto en los límites objetivos ya que es importante la gravedad interpersonal. Los criterios de idoneidad deberían ser más abiertos y, por ejemplo, respecto del *Protocolo* actual, podrían incluirse también delitos cometidos por funcionarios. En todo caso, sin cambiar dicho *Protocolo* podrían remitirse casos más graves.

Los mediadores han mediado en encuentros difíciles, pero que, más tarde, revelan una “generosidad inesperada de las partes”. En concreto, las víctimas muestran una “generosidad sorprendente”, escaso interés económico y puede comprobarse cómo se encuentran “muy victimizadas por el propio proceso penal”. Están desorientadas y desinformadas. Quieren acabar con el asunto cuanto antes. Muchas son espontáneas cuando se encuentran con la persona imputada y, por ejemplo, le preguntan directamente: “¿por qué fuiste tan bruto?”.

A las personas imputadas se les ve avergonzadas, con una vergüenza interna y externa. Sin embargo, se aprecia un cambio en ellos a lo largo del proceso, donde se maneja el concepto de “perdón” como término comprensible para las partes, pero no como objetivo final.

Con los infractores se presentan casos difíciles cuando hay problemas de toxicomanías y/o salud mental. También hay supuestos complicados cuando se trata de relaciones muy enquistadas.

En general, se ha podido comprobar cómo los beneficios esperables para las víctimas y las personas imputadas, recogidos en su *Proyecto de Intervención*, se han trasladado a la práctica.

En cuanto a los posibles riesgos o aspectos negativos, los mediadores señalan que quizá pueda darse el efecto de extensión de la red de control jurídico penal (*net widening*), propio de las sanciones alternativas. Además, quizá pueda existir el riesgo de que algún

abogado y/o imputado sólo le interese sacar partido del proceso obteniendo beneficios penales. A las víctimas les cuesta más participar, los infractores firman enseguida.

Objetivamente, un caso concluido satisfactoriamente es uno en que se firma un acuerdo, sin embargo, en la práctica no es tan sencillo²⁰⁸. Han elaborado un protocolo de seguimiento de los acuerdos (fundamentalmente en fase de ejecución, donde colabora el SAER).

Como todo proyecto, el SMPB es limitado en recursos personales y materiales, pero el principal obstáculo para el desarrollo de procesos de mediación –y aquí coinciden con los demás operadores jurídicos- es la propia ley. En concreto, se cita la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley de Violencia de Género. Además, se aprecian diferentes criterios entre los jueces y fiscales respecto del principio de legalidad.

4.5 Futuro

De la participación en este proyecto, los mediadores destacan como aprendizaje la constatación de la capacidad transformativa de la mediación penal, tanto para las víctimas como para los infractores. Los encuentros resultan “muy emocionantes” y “afectan personalmente”, más que, por ejemplo, cuando se media en asuntos familiares. Hay una satisfacción personal importante.

Para un entrevistado, conseguir acuerdos resulta relativamente fácil pero mediar entre las partes es muy difícil y hay que tratar de no implicarse. Otro mediador matiza que no es tan complicado.

En el futuro quieren realizar mediaciones abiertas o conjuntas con personas de apoyo a las partes, para lo cual requerirían una mayor preparación y un espacio físico más adecuado.

Sobre la intervención de mediadores voluntarios, existe discrepancia de opiniones. Un mediador tiene ciertas dudas al respecto y el otro se decanta a favor. En todo caso, deberían realizarse experiencias piloto.

²⁰⁸ Así lo muestran también nuestras entrevistas con víctimas e imputados.

VI. Contrastes con otros proyectos de mediación con adultos a escala interna e internacional

Hasta aquí los datos referidos al SMPB. Este apartado tratará de relacionarlos con una literatura creciente que agrupa los resultados más sólidos en la materia, si bien a veces pueden parecer contradictorios. Conviene comenzar advirtiendo la dificultad de comparar ante las diferencias tanto en el diseño de los programas como de sus evaluaciones²⁰⁹. En todo caso, la diversidad constituye una prueba empírica de que la mediación puede aplicarse *a priori* a casi todo tipo de expedientes y personas. No pretendemos comparar un proyecto piloto como el SMPB con otros más consolidados, pero sí ofrecer claves sobre el estado de la cuestión de la justicia restaurativa a escala interna y, sobre todo, internacional para replantear las futuras actividades del SMPB. Además, se espera que el SMPB pueda contribuir a enriquecer el seguimiento que, desde el Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial del CGPJ, se realiza desde diciembre de 2005 respecto de diferentes programas de mediación como los de Pamplona o Madrid²¹⁰.

En la página 10 del *Proyecto de Intervención* se detallan una serie de principios inspiradores del SMPB que vienen a coincidir con los resultados de diferentes evaluaciones, generalmente anglosajonas, en la materia, a saber: que la mayoría de las víctimas acepta las ofertas de reparación y petición de disculpas, “aunque la indemnización material integral llegue a menudo secundariamente”; que los victimarios cumplen los acuerdos; que víctimas y victimarios valoran positivamente los contactos directos; que la protección de los derechos de ambos es posible en el proceso de mediación; y que existe un potencial importante de prevención general y especial positivas en la reparación. Además, se citan evaluaciones de los programas anglosajones de reconciliación víctima-victimario donde se indica que es mucho más probable que se repare a la víctima en un proceso de mediación que de enjuiciamiento²¹¹. Hemos visto cómo, del análisis del *Informe Estadístico* y de las entrevistas de la evaluación externa, el SMPB consigue verificar parte de esos principios. En otros casos no es posible porque no se cuenta aún con suficiente información concluyente.

²⁰⁹ Las características de diversidad, marginalidad y fragilidad de los proyectos se traspan, de algún modo, a sus evaluaciones, si es que existen.

²¹⁰ Existieron y existen otros programas que se desarrollan de forma más independiente del CGPJ (por ejemplo, de 1998 a 2000 se desarrolló una experiencia de mediación en el Juzgado de Instrucción nº 1 de Vitoria a cargo de IRSE). Especialmente véase la evaluación de mediación penal en adultos en Catalunya de Dapena y Martín (2006), y téngase en cuenta la evaluación anterior de Funes (1995). También pueden considerarse las memorias internas de proyectos con adultos, por ejemplo, en Valencia, provincia pionera, y La Rioja.

²¹¹ Página 16 del *Proyecto de Intervención*.

La posibilidad de desarrollar proyectos de mediación penal con un grado de homogeneidad permitirá realizar interesantes comparaciones. A modo de ejemplo a escala interna, puede citarse la evaluación interna del proyecto madrileño experimental de mediación en fase de enjuiciamiento, desarrollado mediante un acuerdo entre la Asociación para la Mediación y Pacificación de Conflictos –aportando mediadores–, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía. Se realizó en un único Juzgado de lo Penal de Madrid durante diecisiete meses (de octubre de 2005 a marzo de 2007). Desde un punto de vista comparativo estrictamente cuantitativo, sorprende el escaso número de asuntos preseleccionados en Madrid (23), realizándose tan solo 12 procesos de mediación, fundamentalmente referidos a delitos contra la propiedad y lesiones (Pascual *et al.* 2008). Todo ello, sin perjuicio de constatar los evidentes efectos positivos interdependientes del encuentro para las víctimas e imputados, quienes “terminan mirándose a los ojos”²¹², y que no pueden lograrse a través de la justicia penal dominante. Desde un punto de vista cronológico cuantitativo puede valorarse positivamente en este proyecto la rapidez del procedimiento ya que desde que se entregaba el dossier al mediador hasta que éste emitía su informe, con o sin acuerdo, el lapso medio de tiempo fue de cuarenta días (llegando a 90 si se considera dictar sentencia).

En el proyecto de Madrid se pone de relieve la necesidad de que existan recursos adecuados para facilitar la ejecución de los acuerdos de reparación que conlleven tratamientos, terapias o servicios en beneficio de la comunidad. Como contenido novedoso de la reparación, respecto de la actividad del SMPB, en Madrid se realizó una visita a prisión “con el fin de conocer el destino de quienes fueron condenados por igual tipo de delito”. En cuanto a las diferencias sociodemográficas entre las víctimas y los infractores, se concluye que éstos cuentan mayoritariamente con carencias culturales y socioestructurales y son principalmente hombres jóvenes. El estudio destaca las diferentes expectativas y actitudes de las víctimas ante la mediación y el victimario, condicionadas por las franjas de edad a las que pertenecen, siendo más favorables a medida que se incrementa su edad.

Sobre el apoyo de la familia a las víctimas se da un dato curioso que consta sólo como hipótesis en nuestra evaluación externa: “piden el consentimiento de su familia y allegados para intervenir en la mediación, aunque algunos la inician a escondidas de sus padres, parejas o hijos, por temor al reproche de lo que han hecho: encontrarse con su agresor, aceptar su perdón, conocer su historia, charlar con él, darle la mano o incluso un abrazo” (Pascual *et al.* 2008, 3). En cuanto al reconocimiento de los hechos, los infractores suelen hacerlo si bien

²¹² En Madrid, en casos de mayor vulnerabilidad, el mediador normalmente se quedaba con la víctima tras la despedida del encuentro.

disfrazan algunos datos “no por mentir, sino por vergüenza”. Los infractores que cuentan con una trayectoria de roces con la Administración de Justicia no suelen considerarse responsables e incluso responsabilizan a las víctimas. Como puntos en común con los resultados de la actividad del SMPB se recalcan las dificultades para localizar a los imputados –clave porque ellos son la llave hacia el proceso de mediación, su aceptación condiciona el ofrecimiento a la víctima-.

A escala internacional, podemos citar cuatro evaluaciones recientes, fundamentalmente anglosajonas: la de Gavrielides (2007), Shapland *et al.* (2007), Sherman y Strang (2007) y la contenida en el *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa* de las Naciones Unidas²¹³.

A. En un trabajo que recoge siete años de estudio, Gavrielides analiza la desviación de los principios teóricos de la justicia restaurativa en la práctica de diversos países, en lo que respecta a los objetivos y los límites²¹⁴. Concluye que se está perdiendo el potencial teórico y se corre el riesgo de que la justicia restaurativa se parezca más a la justicia penal clásica (2007, 246). Siguiendo a Marshall y Merry, para Gavrielides es fundamental que las evaluaciones pasen del “qué funciona” al “qué ha pasado realmente”. En todo caso, debe distinguirse entre objetivos últimos y resultados a corto y medio plazo. Es necesario un cambio de cultura jurídica para que el diseño de la justicia restaurativa vaya más allá de los criterios utilitaristas (reducción de la reincidencia, del número de ingresos en prisión, de tiempo y costes). En ese sentido, habrá que convencer a los responsables políticos y las entidades financiadoras de los proyectos de la utilidad y la importancia de otros objetivos o factores de la justicia restaurativa como los siguientes cuatro (2007, 257-9):

1. Satisfacción de los participantes en cuanto a sus necesidades y expectativas, no sólo con el proceso y su resultado, sino con el conjunto de la experiencia (con el mediador, el lugar, la preparación, la planificación horaria...). En este sentido la pregunta sobre si volvería a participar o lo recomendaría a otras personas resulta muy pertinente y así fue incluida en nuestra evaluación externa.

²¹³ Elaborado por los profesores canadienses Y. Dandurand y C. T. Griffiths.

²¹⁴ Para la obtención de información de expertos en cada país contó con la colaboración de uno de los mediadores del SMPB, antes de iniciar su trabajo en dicho servicio. Gavrielides pasó cuestionarios cualitativos a evaluadores e investigadores, mediadores, responsables políticos y organizaciones que promueven la justicia restaurativa, incluyendo nueve que han manejado casos de violencia racista, homófoba y sexual.

2. El impacto de la justicia restaurativa en las partes (reducción de emociones negativas, mejora de la calidad de vida) y en la comunidad (participación y cohesión social).
3. El efecto restaurador (*restorativeness*) del proceso: expresión de sentimientos, remordimiento genuino, petición y otorgamiento de perdón, consenso y entendimiento, diálogo honesto y productivo, sentido y voluntad de reintegración.
4. El servicio prestado: habilidad y competencia de los mediadores o facilitadores según estándares aceptados.

B. El trabajo de Shapland *et al.* (2007) supone el tercer informe del estudio de tres programas de justicia restaurativa en el Reino Unido²¹⁵, en diferentes fases del proceso penal y en diversos delitos –incluyendo algunos muy graves-. Se centra en las opiniones de las víctimas e infractores que participaron. Resulta especialmente interesante porque se volvió a entrevistar a las partes, y a un grupo de control, entre ocho y nueve meses después de la primera entrevista. En general, la satisfacción de las partes es muy alta y se mantiene en el tiempo. Entre los resultados relevantes de este estudio, en comparación con la evaluación realizada del SMPB, podemos citar los tres siguientes:

1. El cumplimiento de algunas expectativas de las partes (por ejemplo, que el infractor pida perdón y que la víctima llegue a aceptarlo) depende, en gran parte, de ellas y no sólo del marco institucional del programa, de los operadores jurídicos y de los mediadores. En la gran mayoría de los casos las expectativas se cumplieron. Ahora bien: “... no toda conferencia o mediación produjo una satisfacción completa, lo cual sería una expectativa totalmente irreal, particularmente dado que la justicia restaurativa parte en sí misma de una experiencia negativa: una infracción penal” (2007, 46).
2. La insatisfacción de algunos entrevistados se relaciona con cuatro factores:
 - A. Un desacuerdo importante entre la víctima y el infractor sobre lo que pasó. El infractor no quiere asumir la responsabilidad o lo hace parcialmente (especialmente en casos con varios infractores), minimiza el delito, no quiere pedir perdón o culpa a la víctima.
 - B. Cuando, muy raramente, los mediadores participan más que las propias partes o no participan lo suficiente, en opinión de las víctimas y/o de los imputados, es decir, se produce un mala actuación por exceso o por

²¹⁵ Con mediaciones directas, indirectas y grupales.

defecto. De manera particular, se advierten dificultades cuando hay presencia de adicciones o desórdenes mentales.

- C. No se informa a las partes de la existencia y contenido de un informe sobre el proceso de justicia restaurativa destinado al juez.
- D. No llegan a realizarse los objetivos del programa, tal y como se plantearon al inicio del proceso de mediación, especialmente en relación con el seguimiento de los acuerdos y la notificación a las víctimas de su cumplimiento o no.

3. En el informe de Shapland *et al.* se pregunta algo muy importante: ¿es mejor la mediación directa o indirecta? Los autores concluyen que la modalidad más óptima de justicia restaurativa son las conferencias grupales²¹⁶. Si deben elegir entre la modalidad directa o indirecta, a la luz de los datos extraídos en su estudio, se decantan por la directa. En ella hay un porcentaje mayor de satisfacción de las partes con el proceso, con la percepción de imparcialidad de los mediadores y se facilita llegar a acuerdos, especialmente con compromisos de futuro. Ello se justifica porque el mediador no puede gestionar la ingente cantidad de información requerida y el encuentro cara a cara facilita la comunicación. En todo caso, siempre habrá personas que no deseen un encuentro directo: “La cuestión entonces es si se les debe ofrecer la mediación indirecta o impedirles el acceso a la justicia restaurativa” (2007, 49). El SMPB se decanta por lo primero.

C. También la evaluación de Sherman y Strang (2007) concluye sobre el carácter positivo de la evidencia entorno a la justicia restaurativa. Se demuestra que víctimas e infractores no son enemigos naturales y que las víctimas no son esencialmente retributivas en su visión de la justicia. Se aprecia una clara disminución de la reincidencia para los delitos violentos, aunque existen dudas respecto de los delitos contra la propiedad²¹⁷. Por tanto, datos fiables muestran que debe repensarse el límite del “interés público” en casos graves a la hora

²¹⁶ Donde la presencia de personas de apoyo a la víctima y al infractor facilita el cumplimiento de los acuerdos.

²¹⁷ Se echan en falta estudios serios que puedan indicarnos cómo la justicia restaurativa previene la reincidencia porque la mayor parte de los infractores a los que se les ofrece participar en estos proyectos restaurativos parecen tener un menor riesgo de reincidencia de antemano. Los autores intentan controlar los prejuicios en la selección y evaluación de los casos de justicia restaurativa acudiendo a evaluaciones que hayan realizado RCTs (*randomised controlled trials*), donde primero se obtiene el consentimiento y luego se asignan aleatoriamente algunos casos a la justicia restaurativa. El Consorcio de Justicia Restaurativa británico ha compilado varios estudios de diversas partes del mundo respecto del efecto de la justicia restaurativa sobre la reincidencia. Aunque no se ofrecen muchos datos sobre la metodología, pueden verse en http://www.restorativejustice.org.uk/?Resources:Research:UK_2006.

de aplicar estos programas. La evidencia sobre los buenos resultados de la justicia restaurativa para las víctimas es por el momento más consistente que la relativa a los infractores (2007, 22).

En cuanto a la reducción de la victimación, las víctimas se benefician claramente en mediaciones cara a cara. Obtienen beneficios a corto plazo para su bienestar psíquico, con reducción de los síntomas de estrés post-traumático. Esto influye positivamente en su salud a largo plazo y, por tanto, en los costes sanitarios en general. Por otra parte, si la justicia restaurativa hace que disminuya la cifra negra, se permite dar una respuesta a las víctimas que no denuncian, no colaboran con la justicia, o cuando el acusado niega los hechos o los casos se archivan, aminorando así la victimación. Por ejemplo, cuando se ha ofrecido participar en programas restaurativos a detenidos en Nueva York y Canberra, la justicia restaurativa ha conseguido traer al menos el doble de casos ante la justicia, llegando incluso al cuádruple. En definitiva: “Existe mucha más evidencia sobre la justicia restaurativa, con más resultados positivos, que la que haya existido para la mayoría de las innovaciones en la justicia penal” (2007, 8). Por todo ello, se recomienda ampliar los programas para que los obstáculos de acceso para las víctimas sean los mínimos. Esta ampliación pasaría por la creación de una institución con funciones de control, diseño de las evaluaciones y planificación de los cambios.

Por otra parte, Sherman y Strang concluyen que aunque la justicia restaurativa no redujera la delincuencia podría ser eficaz doblemente para aminorar la victimación: 1. Al situar a las víctimas en el centro de la Administración de Justicia; y 2. Al reducir el coste de otros servicios a las víctimas (2007, 62), teniendo en cuenta, además, que en la mayor parte de los delitos no se detiene, procesa o llega a condenar al autor.

En el estudio se reconoce que, por el momento, se carece de las herramientas para predecir qué víctimas se pueden beneficiar de la justicia restaurativa y para cuáles – excepcionalmente- puede resultar contraproducente, por ejemplo, si el infractor no muestra arrepentimiento. De cualquier forma: “...los resultados positivos tan fuertes y consistentes sobre los beneficios para las víctimas en la gran mayoría de casos nos llevan a concluir que las víctimas se beneficiarán generalmente de la participación cuando tengan dicha oportunidad” (2007, 62). La justicia restaurativa reduce su ira, su ansiedad y su miedo de revictimación. Además aumenta sus percepciones de un proceso justo, cuestión a la que algunas víctimas parecen dar más importancia que a los resultados en términos de reparación

económica²¹⁸. Incluso, la justicia restaurativa como suplemento o complemento a la justicia penal funciona, por ejemplo, con ex internos (*ibidem*, 64 y 88).

Un aspecto de la eficacia de la justicia restaurativa, analizada por Sherman y Strang, es si ésta resulta, en términos de proceso, un modo más humano y respetuoso de tratar la criminalidad. La evidencia parece confirmar esta asunción en términos de satisfacción de víctimas e infractores. En todo caso, los autores aluden al respeto de las garantías del acusado como límite a la extensión de la justicia restaurativa. En concreto, se pide al acusado que reconozca los hechos. Sherman y Strang creen que se debe ser flexible con este requisito ya que existen ejemplos de programas restaurativos donde los autores asumen sin coacciones su responsabilidad al ofrecérseles la justicia restaurativa (2007, 13)²¹⁹. De hecho, el estudio enfatiza que la justicia restaurativa, más que intimidar mediante el castigo, busca persuadir ofreciendo el apoyo moral para una obediencia voluntaria a las normas, ya que muchos infractores no suelen considerar que han dañado a otras personas (*ibidem*, 15).

El estudio no encuentra evidencia alguna de que la justicia restaurativa viole o debilite el principio de legalidad. Siempre y cuando se sigan los principios establecidos al respecto por las Naciones Unidas, la cuestión fundamental sigue siendo la misma que en la justicia convencional: la disparidad en la severidad de la pena para casos similares. Para paliar esta cuestión puede acudir a otras formas de justicia restaurativa (por ejemplo, si la víctima rehúsa participar y el infractor sí lo desea) y, en todo caso, debe ser posible la revisión judicial (Sherman y Strang 2007, 15). Se aconseja una regulación que incluso obligue a iniciar programas restaurativos –luego las partes querrán o no- para evitar su escasa aplicación por parte de los jueces u otras instancias, como ocurre con muchas alternativas (*ibidem*, 24). Finalmente, resulta difícil evaluar el factor comunitario inherente en toda política restaurativa. Se trataría de diseñar índices operativos de cohesión y participación social.

D. Finalmente, nos referiremos al *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa* de las Naciones Unidas que ofrece los siguientes quince resultados de las evaluaciones revisadas (2006, 86):

-Los programas restaurativos no lo hacen peor que la justicia penal convencional en términos de satisfacer las necesidades de las víctimas y los infractores y en términos de reincidencia.

²¹⁸ En la evaluación de Sherman y Strang se considera más la tarea o reparación encomendada que su resultado de cara a controlar posibles prejuicios en la valoración de los distintos aspectos del programa restaurativo.

²¹⁹ Por otro lado, el garantismo nos llevaría, con justicia, a criticar una práctica cotidiana que hace que, según el Consejo General del Poder Judicial español para los años 2005 y 2006, más de la mitad de las condenas penales se resuelvan sin llegar a juicio mediante la conformidad.

-Existe un alto grado de aceptación de víctimas y comunidades para la reparación del infractor.

-Muchas víctimas querrían encontrarse con el infractor.

-Se reducen la frecuencia y severidad de una vuelta al delito por parte del infractor.

-Muchas víctimas e infractores participarían en un proceso restaurativo, si bien dependerá del tipo de delito, las características de las víctimas e infractores y la relación entre ellos.

-Existe evidencia en algunos casos de reducción del estrés postraumático en las víctimas.

-Se advierte una mejora en cuanto a los servicios prestados, el tiempo de procesamiento y los costes. Sobre el ahorro de tiempo, estudios anteriores han concluido que la justicia restaurativa requiere un trabajo intenso y, en ocasiones, prolongado en el tiempo, cuestión que puede deberse, en parte, a sus relaciones “forzadas” con el proceso penal (Miers 2001b).

-No hay certeza sobre el aumento de la capacidad de las comunidades y familias para reparar el daño del delito.

-Cuando participan víctima y autor las tasas de acuerdos y cumplimientos son muy elevadas.

-No parece que haya limitaciones inherentes en el tipo de casos a remitir.

-Se puede utilizar en casos de violencia con éxito.

-Víctimas e infractores la consideran más satisfactoria que la justicia penal y su satisfacción con el proceso restaurativo llega al 95%.

-Se valora positivamente dentro de la policía comunitaria.

-Existe un gran nivel de satisfacción entre las víctimas que participan en programas restaurativos en *probation* en el Reino Unido.

-Si se les forma adecuadamente, los voluntarios pueden ser tan efectivos como los profesionales a la hora de facilitar los procesos restaurativos.

Sobre la reincidencia, en contraste con el estudio de Sherman y Strang (2007), se cita un estudio de Bonta *et al.* (2006) que analiza evaluaciones de programas restaurativos para concluir que se aprecia una pequeña, pero significativa, reducción de la reincidencia. Esto es así, especialmente, para “infractores de riesgo bajo”. Por otra parte, diversas investigaciones sobre conferencias restaurativas indican que los mejores predictores de reincidencia se asocian con aspectos del infractor como la edad actual, la edad de comisión del primer delito, el género y los antecedentes. No obstante, existen cuatro factores en las conferencias que se

asocian con la reducción de la reincidencia: cuando los infractores experimentan remordimientos; cuando los acuerdos son consensuados; cuando no se produce estigmatización; y cuando se encuentran cara a cara con las víctimas (2006, 85).

Como conclusiones finales, los autores del Manual indican que la justicia restaurativa se puede adaptar a cualquier cultura y las posibilidades de aplicar los principios de las Naciones Unidas sólo quedan limitadas por la imaginación y la creatividad de los profesionales de la justicia penal y la sociedad civil. Además una medida del éxito de la justicia restaurativa es su capacidad para crear diferentes programas y procesos. Para terminar, los mejores desarrollos se vinculan a la incorporación de un componente evaluador (2006, 89-90).

Del anterior análisis descriptivo puede concluirse que existe ya suficiente evidencia, tanto en la esfera interna como internacional, que avala la puesta en marcha y la extensión de proyectos como el del SMPB. Nuestra evaluación externa también lo confirma, si bien cada aspecto del proyecto merece un estudio pormenorizado, tal y como se ha ofrecido en los capítulos anteriores.

VII. Conclusiones generales²²⁰

Dos datos empíricos nos permiten afirmar el éxito del proyecto piloto del SMPB:

1. El primer dato pertenece propiamente a la evaluación externa que seguirá a esta. Se trata del espectacular aumento de las derivaciones en los dos primeros meses de 2008. Ello es fruto del trabajo de los seis meses anteriores del proyecto piloto, plasmado en una valiosa labor de coordinación con todos los operadores jurídicos, si bien perfectible respecto de algunos juzgados, abogados y del Ministerio Fiscal en su conjunto.
2. El segundo ha sido extraído de las entrevistas de la evaluación externa y del propio *Informe Estadístico* del SMPB. Se trata del razonable grado de satisfacción de las víctimas y las personas imputadas, tanto con el proceso como con el resultado de la mediación; así como de su posible impacto beneficioso en la prevención de victimaciones futuras y, por tanto, en una mejor convivencia, beneficiosa para toda la comunidad.

Esta evaluación es heredera de muchas otras anteriores realizadas a partir de los años ochenta del siglo pasado por numerosos autores. Los primeros resultados de las investigaciones sobre proyectos de mediación en la jurisdicción de menores indicaban la posibilidad de extenderla tanto a los delitos graves como a los adultos y de que fuese, al menos, tan eficaz como las respuestas penales clásicas (Funes 1995, 234). Los resultados de incipientes evaluaciones de programas con adultos y con delitos graves o muy graves han confirmado las primeras hipótesis. La conclusión de mi estudio de 2007 es que el SMPB ha realizado una actividad mediadora, coordinadora y sensibilizadora altamente valorable. Mi recomendación es que, para producir un mayor impacto positivo, se debe ir más allá tanto en el número de casos como en la entidad penal de los mismos. Con la reorganización, coordinación y recursos necesarios, GEUZ puede llevar a cabo este reto sin apartarse de un diseño que cumple con los estándares internacionales restaurativos respecto de los objetivos y el proceso de mediación.

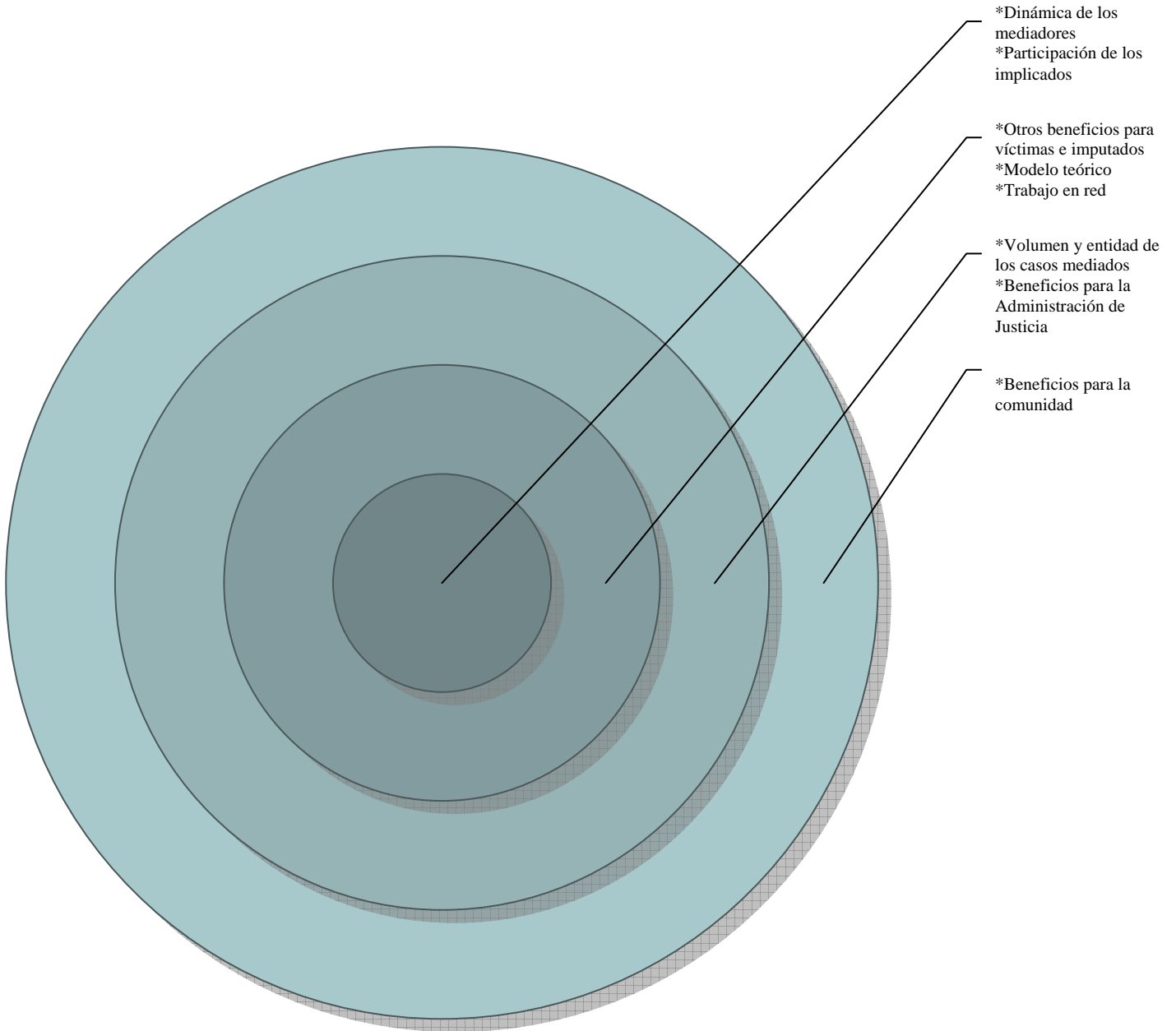
Si bien en nuestro contexto llevamos un gran retraso, no debemos renunciar a crear algo nuevo, un entorno de comunicación insospechado o sorprendente para algunos, y a abrirnos al conocimiento que pueda aportar para mejorar la convivencia. Esta evaluación

²²⁰ Para las conclusiones particulares debe acudir a los epígrafes concretos.

pretende contribuir a apartar tanto angelismos como prejuicios sin fundamento mediante la aportación de datos contrastados que eviten falsas expectativas.

En modo alguno, nos encontramos aquí ante una evaluación del personal o de los resultados meramente cuantitativos de su trabajo, sino ante la evaluación de un proceso, regido por una serie de valores propios de la justicia restaurativa, dentro de un contexto social y temporal determinado. No cabe olvidar que estamos ante un proyecto piloto cuyos objetivos últimos corresponderán a otra evaluación futura. Dada la modestia del propósito y la limitación de recursos, en esta investigación evaluadora se ha seguido el llamado principio de sostenibilidad o de adaptación metodológica más adecuada a las posibilidades existentes para estudiar el impacto a corto plazo del SMPB.

Los efectos positivos del SMPB superan los posibles efectos negativos. Podemos ilustrar el mayor o menor grado de consecución de algunos objetivos restaurativos, propuestos en su inicio, a través de la metáfora de una diana, donde nada ha caído fuera y todo ha sido útil como aprendizaje.



VIII. Recomendaciones

Considerando que las propuestas de mejora planteadas por el SMPB en su *Informe Estadístico de Actividad 2007* se centran en cuestiones técnicas y de coordinación²²¹, agrupamos ahora siete de recomendaciones más generales y complementarias derivadas de la evaluación externa. Para cuestiones más precisas, debe acudir a las recomendaciones que se han realizado a lo largo del desarrollo de cada epígrafe.

La sostenibilidad del SMPB dependerá de cuatro factores sobre los que se realizan las recomendaciones: el marco legislativo; el compromiso continuado y compartido de los impulsores y los operadores jurídicos en sentido amplio; una planificación y apoyo financiero razonables; y el respaldo social.

1. Tal y como lo han expresado todos los operadores jurídicos y exige la normativa internacional es necesaria una legislación que dé cobertura normativa a las prácticas de mediación y a los mediadores, evitando complejidades que alargan y desvirtúan el proceso mediador. Sería deseable que se hiciera cuanto antes y con cierta flexibilidad. Debe reconocerse que muchos proyectos, como el SMPB, aspira a objetivos potencialmente restaurativos, con valores diversos a los de la justicia penal clásica, si bien comparte con ella la aspiración última de aminorar la victimación y reconoce su complementariedad.

2. No sólo deben considerarse los beneficios de la mediación para las víctimas y las personas imputadas, sino también sus riesgos potenciales. En la práctica observamos que hay una preocupación mayor por el principio de legalidad dirigido, con justificación, a proteger fundamentalmente los derechos del infractor, pero no deben olvidarse los de la víctima, tradicionalmente postergada en el proceso penal –por eso ni siquiera suele aludirse a los derechos que puedan verse en peligro con la mediación-. Sobre su reparación efectiva, respecto del *Protocolo* de actuación en relación con el seguimiento de acuerdos con un plan de reparación prolongado, debe elaborarse un documento específico más completo. Por otra parte, un riesgo fundamental para las personas imputadas es la extensión del control jurídico-penal que debe considerarse en cada caso concreto.

3. En esta evaluación se ha valorado muy positivamente la capacidad de adaptación del SMPB para modificar el proyecto de intervención sobre la marcha y en consenso con las instituciones implicadas. Debe continuar y profundizar en esta línea de actividades de coordinación con la Dirección de Ejecución Penal y trabajo en red con los operadores

²²¹ Páginas 63 y 64 del *Informe Estadístico de Actividad 2007*.

jurídicos del partido judicial de Barakaldo, así como con las organizaciones y servicios sociales y de cooperación con la justicia de dicha población.

4. En este sentido, también es recomendable una mayor colaboración para asegurar, dentro de la independencia de los evaluadores externos, que la información obtenida por éstos comprenda los principales puntos de interés de los responsables políticos y los operadores jurídicos²²². Sólo si las evaluaciones responden, al menos en parte, a estos intereses, obtendrán financiación adecuada para poder realizarse e influirán más allá de los círculos meramente académicos. Además, debe asegurarse la colaboración de todos los operadores jurídicos en la evaluación externa a corto y largo plazo –comprometiéndose, por ejemplo, a cumplimentar algunos cuestionarios con sus opiniones-. También debe mejorarse en los puntos indicados a lo largo de este trabajo la valiosa base de datos del SMPB. Por otra parte, en futuras evaluaciones más ambiciosas podría tratarse de verificar el efecto diferencial de la mediación con la utilización de grupos de control a largo plazo.

5. Sería positivo un compromiso, a medio y largo plazo, de la Dirección de Ejecución Penal en coordinación con el movimiento asociativo en este campo de manera que se impulse el intercambio de información sobre experiencias y buenas prácticas en mediación penal dentro y fuera de Euskadi. En este sentido, resulta muy interesante continuar la colaboración del SMPB y del Gobierno Vasco con el Foro Europeo de Justicia Restaurativa²²³.

Por otra parte, un Protocolo de intervención homogéneo no impediría que cada capital de los distintos Territorios Históricos o diversos partidos judiciales pudiesen centrarse en aspectos particulares. Por ejemplo, el SMPB ha manifestado su interés en desarrollar el vínculo comunitario a través de mediaciones en grupo; otros proyectos podrían especializarse en delitos graves.

6. Los mediadores del SMPB deben seguir formándose a medida que ellos detecten sus necesidades, por ejemplo, si median en casos más graves o complejos o en encuentros

²²² En este mismo sentido también resulta muy valorable la participación del Director de Ejecución Penal del Gobierno Vasco junto con un mediador del SMPB en la V Conferencia del Foro Europeo de Justicia Restaurativa que se celebrará en Verona (Italia), en abril de 2008, con el título: *Construyendo la justicia restaurativa en Europa. Cooperación entre la sociedad, las autoridades, los profesionales y los investigadores*. Ambas personas presentarán el workshop titulado: “Cooperation between policymakers and practitioners in providing VOM in the Basque country: the experience of the first 50 cases”. En el Congreso está previsto abordar futuras colaboraciones entre el Foro y el Gobierno Vasco, que ya es miembro oficial del mismo.

²²³ Asimismo, hay que resaltar que la Dirección de Ejecución Penal ya ha co-organizado dos jornadas en los colegios de abogados de Bizkaia y Álava, ha participado en actividades formativas del CGPJ y del CEJ, ha comunicado la experiencia directamente al Ministro de Justicia, participa, junto con el jurista-coordinador del SMPB, en trabajos preliminares de una futura regulación penal y procesal y está impulsando espacios de encuentro entre mediadores, además de haberse comprometido a extender las experiencias de mediación penal dentro de la CAPV.

grupales. Asimismo, deben contar con apoyo y tiempo suficientes en su trabajo para poder descargar tensiones derivadas de su implicación en mediaciones difíciles.

7. Si el SMPB se decanta por un marco teórico completamente restaurativo debe plantearse cómo conseguir el apoyo comunitario y cómo fomentar la cohesión social en el partido judicial, más allá de las actividades de sensibilización.

Bibliografía

Acorn, Annalise. 2004. *Compulsory Compassion: A Critique of Restorative Justice*. Vancouver: University of British Columbia.

Bonta *et al.* 2006. Restorative Justice and Recidivism: Promises Made, Promises Kept? En *Handbook of Restorative Justice: A Global Perspective*, editado por D. Sullivan y L. Tifft. Londres: Taylor y Routledge.

Braithwaite, John. 2002. *Restorative Justice & Responsive Regulation*. Oxford: Oxford University Press.

Cuneen, C. 2003. Critical Thinking about Restorative Justice. En *Restorative Justice. Critical Issues*, editado por E. McLaughlin *et al.* Londres: Sage.

Dapena, José y Jaume Martín, coords. 2006. *Avaluació de l'aplicació de l'experiència pilot de mediació i reparació en la jurisdicció penal ordinària*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

De Feyter, K. *et al.* 2005. *Out of the Ashes. Reparation for Victims of Gross and Systematic Human Rights Violations*. Ambers/Oxford: Intersentia.

Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. 2006. *Líneas generales de política de ejecución penal y penitenciaria. Aproximación a un modelo para la CAPV*. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco.

Dignan, James y Michael Cavadino. 1996. Towards a Framework for Conceptualising and Evaluating Models of Criminal Justice from a Victim's Perspective, *International Review of Victimology* 4: 153-82.

Doak, Jonathan. 2007. *Victims Rights, Human Rights and Criminal Justice. Reconceiving the Role of Third Parties*. Oxford: Hart.

European Commission for the Efficiency of Justice. 2007. *Draft Guidelines for a Better Implementation of the Existing Recommendation Concerning Penal Mediation*, 9.ª Reunión Plenaria. Estrasburgo.

European Forum of Victim Services. Declaración sobre la posición de las víctimas en el proceso de mediación. <http://www.euvictimservices.org>.

Funes i Artiaga, Jaume, dir. 1995. *Mediación y justicia juvenil*. Barcelona: Fundació Jaume Callís.

Galaway, B. 1998. *Evaluating Restorative Community Justice Programs*. Denver: The Colorado Forum on Community and Restorative Justice.

Gavrielides, Theo. 2007. *Restorative Justice Theory and Practice: Addressing the Discrepancy*. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control.

GEUZ. 2007. Servicio de Mediación Penal Reparadora del Partido Judicial de Barakaldo. Proyecto de Intervención. Barakaldo: Geuz.

2008. Memoria Anual. Informe Estadístico de Actividad 2007. Servicio de Mediación Penal de Barakaldo. Barakaldo: Geuz.

- Gordillo Santana, Luis F. 2007. *La justicia restaurativa y la mediación penal*. Madrid: Portal Derecho.
- Greene, Jennifer C. 1998. Qualitative Program Evaluation. Practice and Promise. En *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*, editado por Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln. Thousand Oaks, California: Sage.
- Hayes, H. 2005. Assessing Reoffending in Restorative Justice Conferences, *The Australian Journal of Criminology* 38, 1: 77-101.
- Hughes, Gordon. 2001. Evaluation Research. En *The Sage Dictionary of Criminology*, compilado por E. McLaughlin y J. Muncie. Londres: Sage.
- Kurki, L. 2003. Evaluating Restorative Justice Practices. En *Restorative Justice and Criminal Justice – Competing or Reconcilable Paradigms*, editado por A. von Hirsch et al. Oxford: Hart.
- Larrauri, Elena. 2007. *Criminología crítica y violencia de género*. Madrid: Trotta.
- Lhuillier, J. 2007. The Quality of Penal Mediation in Europe. Estrasburgo: Consejo de Europa, CEPEJ (documento no publicado)
- Linden, R. y D. Clairmont. 1998. *Making it Work: Planning and Evaluating Community Corrections & Healing Projects in Aboriginal Communities*. Ottawa: Aboriginal Corrections Policy Unit, Solicitor General Canada.
- Llewelyn, J. J. y R. Howse. 1998. *Restorative Justice – A Conceptual Framework*. Ottawa: Law Commission of Canada.
- Miers, David. 2001a. *An International Review of Restorative Justice*. Londres: Policing and Reducing Crime Unit. Research, Development and Statistics Directorate. Home Office.
- 2001b. *An Exploratory Evaluation of Restorative Justice Schemes*. Londres: Policing and Reducing Crime Unit. Research, Development and Statistics Directorate. Home Office.
- Miers, David y Jolien Willemsens. 2004. *Mapping Restorative Justice: Developments in 25 European Countries*. Lovaina: European Forum for Victim-Offender Mediation and Restorative Justice.
- Naciones Unidas. 2006. *Cross-Cutting Issues. Victims and Witnesses. Criminal Justice Assessment Toolkit*. Nueva York: United Nations Office on Drugs and Crime.
- Nieto, Alejandro. 2007. *Crítica de la razón jurídica*. Madrid: Trotta.
- Pascual, Esther, Julián Ríos, Concha Sáez y Ramón Sáez. 2008. Una experiencia de mediación en el proceso penal, *Boletín Criminológico* 102: 1-4.
- Robert, Philippe. 1999. ¿Cómo concebir y construir el estudio del crimen? En *Estudios de Criminología II*, coordinado por L. Arroyo, J. Montañés y C. Rechea. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Ríos Martín, Julián Carlos, Esther Pascual Rodríguez y Alfonso Bibiano Guillén. 2006. *La mediación penal y penitenciaria: experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Madrid: Colex.
- San Juan, César, Estefanía Ocáriz y José Luis de la Cuesta. 2007. Evaluación de las medidas en medio abierto del Plan de Justicia Juvenil de la Comunidad Autónoma del País Vasco, *Boletín Criminológico* 96: 1-4.
- Shapland, Joanna, Anne Atkinson, Helen Atkinson et al. 2007. *Restorative Justice: The Views of Victims and Offenders. The Third Report from the Evaluation of Three Schemes*. Londres: Ministerio de Justicia.
- Sherman, Lawrence W. 1993. Defiance, Deterrence and Irrelevance: A Theory of the Criminal Sanction, *Journal of Research in Crime & Delinquency* 30: 445-73.
- Sherman, Lawrence W. y Heather Strang. 2007. *Restorative Justice: The Evidence*. Londres: The Smith Institute.

Varona Martínez, Gema. 1996. *Restorative Justice: New Social Rites within the Penal System?* Oñati: Instituto Internacional de Sociología Jurídica.

1998. *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica.* Granada: Comares.

2007. *Justicia restauradora: evaluación de las experiencias existentes*, comunicación presentada en el II Congreso Nacional de la Sociedad Española de Victimología, *Conocer, Reconocer y Reparar a las Víctimas*, Donostia-San Sebastián, 25-27 de junio de 2007. Puede verse publicada en el boletín electrónico de Bitartoki/Observatorio Vasco de Mediación en: <http://www.bitartoki.com>.

Zehr, Howard. 2002. *The Little Book of Restorative Justice*. Intercourse, PA: Good Books.

ANEXOS

**PROPUESTA DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL PROGRAMA DE
MEDIACIÓN PENAL REPARADORA EN LOS JUZGADOS DE
INSTRUCCIÓN Y DE LO PENAL DE BARAKALDO
(JULIO-DICIEMBRE, 2007)**

Gema Varona Martínez²²⁴

²²⁴ Dra. en Derecho, Diplomada en Criminología y Master en Sociología jurídica. Investigadora y profesora-colaboradora en el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Inisutoa.

I. Introducción.- II. Metodología.- III. Cronograma.

I. Introducción

El peso simbólico de la justicia restaurativa se ha incrementado en los últimos años, planteando cuestiones fundamentales para el futuro de la justicia penal en el mundo. No obstante, en Euskadi contamos con escasas iniciativas y menores resultados en la práctica y la investigación criminológica. Esto se corresponde con las tres características que definen, hoy por hoy, la mayor parte de los programas restaurativos en los diferentes estados y que dificultan su evaluación: su marginalidad, diversidad y fragilidad. Por el número y por la gravedad de los casos tratados, por la variedad de los servicios y por su escasa institucionalización y formalización a medio y largo plazo, estamos ante prácticas quizá anecdóticas pero, paradójicamente, más evaluadas que la justicia penal tradicional.

En 2002, Howard Zehr, considerado uno de los “padres” de la justicia restaurativa, planteaba que su promesa era incierta: no podía afirmarse aún si ese esfuerzo había valido o estaba valiendo la pena. En 2007, contamos ya con evaluaciones comparadas y trabajos de las Naciones Unidas que valoran positivamente en su conjunto la mayor parte de las iniciativas y permiten diseñar políticas criminales y victimales basadas en la evidencia, es decir, en datos fiables o corroborados. Uno de esos datos es que el componente evaluador beneficia el desarrollo de todo programa restaurativo.

La pretensión última de esta evaluación externa reside precisamente en aportar información contrastada, de una forma razonablemente objetiva, verificando los objetivos y el funcionamiento del servicio de mediación penal de Barakaldo. Se seguirán parámetros internacionales, con el fin último de plantear recomendaciones para mejorar los incipientes programas de la CAPV. Los objetivos y características del servicio de mediación penal reparadora quedan fijados, si bien de forma abierta y dinámica, en el Protocolo diseñado por el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Se entiende que no estamos ante un asesoramiento en una investigación-acción, sino ante una evaluación final del desarrollo de un programa con vistas a su continuación mejorada, basada en premisas verificables y comparables con la práctica internacional.

II. Metodología

Evaluación significa el estudio de las consecuencias, intencionadas o no, del programa, sin olvidar su funcionamiento y procesos, yendo más allá de la

verificación del cumplimiento de objetivos restaurativos, según se entienden por la normativa internacional y el protocolo de Barakaldo. Dadas las limitaciones temporales y presupuestarias para la evaluación externa, su carácter será exploratorio y se adoptará una metodología cualitativa modesta. Por tanto, si bien los indicadores de “éxito” común e interdependientemente utilizados son de carácter cuantitativo y cualitativo, primarán estos últimos. Entre los primeros pueden citarse la reducción de la delincuencia (concretamente de la reincidencia) y de la población penitenciaria; la disminución de la victimación; así como la valoración de la relación coste/eficacia. Junto a ello, la satisfacción de las partes – especialmente de las víctimas–; el mayor respeto de los derechos humanos; la aceptación pública; e incluso una mayor cohesión social figuran entre los parámetros cualitativos de los diferentes trabajos evaluadores en la materia.

De forma relacionada, se valorarán los criterios para un buen funcionamiento del servicio que aseguren su sostenibilidad, especialmente: el marco legislativo; el compromiso compartido y continuado entre los impulsores y los operadores jurídicos, en sentido amplio; y una planificación y apoyo financiero razonables.

Dentro de las herramientas evaluadoras, además del análisis de los datos cuantitativos, se incluye el trabajo de campo, mediante la observación de las instalaciones del servicio, así como de varios procesos de mediación, con autorización del equipo. Además se elaborará un breve cuestionario semi-estructurado para víctimas e infractores sobre sus percepciones, satisfacción y el impacto de su participación. Adicionalmente, se realizarán entrevistas grupales o grupos de discusión con responsables políticos, jueces, fiscales, abogados y mediadores.

III. Cronograma

El proyecto que se evalúa tiene una duración de seis meses, de 1 de julio a 31 de diciembre de 2007. El trabajo evaluador se planifica temporalmente del siguiente modo:

*Julio, 2007: Reunión con representantes del equipo sobre los objetivos y el presupuesto de la evaluación. Presentación de la propuesta evaluadora. Revisión del protocolo de recogida de datos sobre la mediación penal y elaboración de los cuestionarios sobre la satisfacción e impacto en víctimas e infractores.

*Septiembre a diciembre: observación de tres procesos de mediación de diferentes características; entrevistas telefónicas con víctimas e infractores; y

elaboración del guión para las entrevistas grupales con operadores jurídicos (se fijarán ya las fechas para enero).

*Enero, 2008: remisión de los datos analizados sobre las mediaciones por parte del servicio, al cual podrá solicitarse gráficos, cruce de variables o información más precisa relativa al protocolo de recogida de sus datos. Desarrollo de las entrevistas grupales. Análisis y elaboración de los datos.

*Febrero: redacción y entrega del informe evaluador a finales de mes. Incluirá recomendaciones para una evaluación a mayor escala, de acuerdo con los planes de continuación del servicio de mediación reparadora.

Anexo 2: Preferencia de contacto

FICHA A COMPLETAR POR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN PARA VÍCTIMAS, INFRACTORES Y TERCEROS CUANDO HAYA HABIDO UN ENCUENTRO FINAL CARA A CARA (SE LLEGUE O NO A UN ACUERDO, SE HAYA TERMINADO O NO LA REPARACIÓN). ENVIAR CUANTO ANTES A: xxxx

Información para los entrevistados: Este servicio de mediación está siendo evaluado en un proyecto vinculado a la Universidad del País Vasco y dirigido por Dña. Gema Varona Martínez. Sus opiniones son muy importantes para mejorarlo. En el plazo de una semana, esta persona se pondrá en contacto con Ud. por teléfono para hacerle unas breves preguntas durante unos quince minutos, asegurando el anonimato y confidencialidad de los resultados. Le agradeceríamos nos indicase un número de contacto (a poder ser fijo), así como el día y la hora que prefiere.

-Nombre:

-Participación como víctima, infractor o tercero:

-Número de expediente:

-Ha habido acuerdo:

-Se ha terminado la reparación:

-Teléfono de contacto:

-Preferencia de hora y día de la semana (de 9.30 a 16.30 lunes, martes, jueves y viernes y de 9.30 a 15.30 los miércoles)²²⁵:

²²⁵ Con objeto de facilitar su participación, las demandas de las partes implicadas han obligado a la evaluadora a adaptarse a ellas sin respetar esos horarios marcados previamente.

Anexo 3: Cuestionario para las víctimas, las personas imputadas y las partes de denuncias cruzadas

GUÍA DEL CUESTIONARIO PARA LAS VÍCTIMAS

Presentación (propósito, anonimato y duración)

-Fecha de la entrevista telefónica:

-Nombre y Núm. de referencia:

-¿Hubo acuerdo de reparación? Si lo hubo, indicar en qué fase se encuentra.

-Si no hubiera participado en el programa, ¿hubiera continuado con todo el proceso judicial?

-¿Por qué decidió participar?

-¿Ha comentado y/o le han ayudado o animado su familia, pareja y/o amigos a participar en el programa?

-Después de su participación, ¿ha cambiado su visión de la persona imputada?, ¿en qué sentido?, ¿y de la justicia penal?

-¿Piensa que su participación ha servido para que la persona imputada se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?

-¿Está satisfecho con la mediación?

-¿entendió para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron?

-durante la mediación, ¿pudo decir todo lo que quería?

-¿considera que le escucharon y que comprendieron lo que Vd. quería decirles?

-¿le trataron con respeto?

-¿le presionaron para llegar a un acuerdo?

-¿Qué fue lo más positivo de su participación?

-¿Y lo más negativo?

-En su caso, ¿se siente reparado por el daño causado?

-¿Cuál es su impresión general de los mediadores?

-¿Y del lugar u oficina donde se realizó la mediación?

-¿Les recomendaría a otras personas que participaran?

-¿Volvería a repetir Vd.?

-¿Cómo podría mejorarse el programa?

-¿Ha echado en falta algo?

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

GUÍA DEL CUESTIONARIO PARA LAS PERSONAS IMPUTADAS

Presentación (propósito, anonimato y duración)

-Fecha de la entrevista telefónica:

-Nombre y Núm. de referencia:

-¿Hubo acuerdo de reparación? Si lo hubo, indicar en qué fase se encuentra.

-Si no hubiera participado en el programa, ¿hubiese reconocido los hechos?

-¿Por qué decidió participar?

-¿Ha contado con el apoyo de familiares, amigos y/o trabajadores sociales para participar en el programa? ¿Le han animado y/o apoyado para participar?

-¿En el proceso de mediación se han atendido los problemas que Ud. pueda tener en relación con el delito (recursos escasos, adicciones, problemas familiares, psicológicos, exclusión social...)?

-¿Su participación le ayudó a entender el daño provocado?

-Tras su participación, ¿ha decidido no volver a provocar daños o meterse en líos?

-¿Tenía miedo o le preocupaba encontrarse con la víctima?

-¿Le ayudó ese encuentro?

-¿Entiende mejor ahora cómo se sintió la víctima?

-¿Cree que llegaron a un acuerdo justo de reparación y que Vd. lo cumplirá?

-¿Qué le parecieron los mediadores?

-Durante la mediación:

-¿entendió para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron?

-¿pudo decir todo lo que quería?

-¿considera que le escucharon y que comprendieron lo que Vd. quería decirles?

-¿le trataron con respeto?

-¿le presionaron para llegar a un acuerdo?

-¿Volvería a participar en el programa?

-¿Se lo recomendaría a alguien en su situación?

-¿Cuál fue el aspecto más positivo de su participación?

-¿Y el más negativo?

-¿Ha echado en falta algo?

-¿Cómo podría mejorarse el programa?

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

GUÍA DEL CUESTIONARIO PARA PERSONAS CON DOBLE CONDICIÓN DE VÍCTIMA E IMPUTADO EN DENUNCIAS CRUZADAS

Presentación (propósito, anonimato y duración)

-Fecha de la entrevista telefónica:

-Nombre y Núm. de referencia:

-¿Hubo acuerdo de reparación? Si lo hubo, indicar en qué fase se encuentra.

-Si no hubiera participado en el programa, ¿hubiera continuado con todo el proceso judicial y, en su caso, reconocido los hechos?

-¿Por qué decidió participar?

-¿Ha comentado y/o le han ayudado o animado su familia, pareja y/o amigos a participar en el programa?

-¿Se ha tenido en cuenta en el proyecto de mediación posibles problemas sobre recursos económicos, adicciones de las partes...?

-Después de su participación, ¿ha cambiado su visión de la otra parte implicada?, ¿en qué sentido?, ¿y de la justicia penal?

-¿Piensa que su participación ha servido para pacificar las relaciones y que no se repita el daño?

-¿Le preocupaba encontrarse cara a cara?, ¿por qué?

-¿Está satisfecho con la mediación?

-¿entendió para qué servía el proyecto de mediación cuando se lo explicaron?

-durante la mediación, ¿pudo decir todo lo que quería?

-¿considera que le escucharon y que comprendieron lo que Vd. quería decirles?

-¿le trataron con respeto?

-¿le presionaron para llegar a un acuerdo?

-¿cree que el acuerdo es justo?

-¿Qué fue lo más positivo de su participación?

-¿Y lo más negativo?

-En su caso, ¿se siente reparado por el daño causado?, ¿siente que usted ha reparado el daño que pudiera haber cometido?

-¿Cuál es su impresión general de los mediadores?

-¿Y del lugar u oficina donde se realizó la mediación?

-¿Les recomendaría a otras personas que participaran?

-¿Volvería a repetir Vd.?

-¿Cómo podría mejorarse el programa?

-¿Ha echado en falta algo?

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4: Cuestionario para las instituciones promotoras

CUESTIONARIO PARA LA DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN PENAL

1. ¿Consideran que el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo puede definirse como un proyecto de justicia restaurativa?
2. ¿Cuáles son los principales obstáculos para continuar y extender el proyecto? A modo de ejemplo pueden citarse aspectos presupuestarios, de coordinación con jueces y fiscales, límites legales, respaldo social...
3. ¿Existe un compromiso a medio y largo plazo por parte de la Dirección para contribuir al desarrollo de este proyecto y otros similares en toda la CAPV? En caso afirmativo, ¿podrían ponernos ejemplos de concreción de dicho compromiso?
4. En las evaluaciones internacionales se recomienda ampliar las políticas restaurativas de forma coordinada y evaluada. Siempre considerando los límites legales, la voluntariedad y la salvaguarda de los derechos de las partes, ¿existe un criterio favorable, por parte de la Dirección, para extender la mediación penal a delitos más graves y a personas reincidentes?

Anexo 5: Cuestionario para los jueces, los fiscales y los secretarios judiciales

CUESTIONARIO PARA JUECES, FISCALES Y SECRETARIOS JUDICIALES QUE HAYAN PARTICIPADO EN EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN PENAL REPARADORA EN LOS JUZGADOS DE INSTRUCCIÓN Y DE LO PENAL DE BARAKALDO (JULIO-DICIEMBRE 2007)

PRESENTACIÓN

Desde el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU estamos realizando una evaluación externa del Servicio de Mediación Penal de Barakaldo, desde su puesta en marcha en julio de 2007 hasta el mes de diciembre de dicho año. Además de la Memoria Interna elaborada por el propio Servicio de Mediación Penal, el Gobierno Vasco exige una evaluación externa por parte de una organización universitaria independiente. Si bien se trata de una experiencia piloto limitada en el tiempo, el objeto de la evaluación externa es aportar información contrastada, verificando los objetivos y el funcionamiento del servicio de acuerdo con parámetros internacionales. El fin último reside en plantear recomendaciones para mejorar el servicio.

Se han realizado entrevistas individuales sobre las percepciones y el grado de satisfacción de las víctimas y los acusados participantes en el programa, además de entrevistas con los mediadores sobre su trabajo. Asimismo hemos realizado entrevistas con abogados.

Consideramos muy importante conocer también la opinión de otros profesionales clave en el desarrollo del programa piloto: jueces, fiscales y secretarios judiciales. A continuación les remitimos un breve cuestionario con preguntas abiertas. Se respetará el anonimato de los entrevistados y la confidencialidad de los contenidos que se obtengan en este estudio. Para cualquier duda pueden ponerse en contacto con el Instituto Vasco de Criminología, a través de la coordinadora de la evaluación, la Prof.^a Dña. Gema Varona Martínez, la cual les agradece muy sinceramente su colaboración.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál cree que es el objetivo del Servicio de Mediación Penal?
2. ¿Podría señalar los aspectos que considera más positivos del Servicio de Mediación Penal?
3. ¿Podría señalar los aspectos que considera negativos del Servicio de Mediación Penal?
4. Algunos expertos constatan que se media únicamente en los llamados delitos de bagatela, ¿cree adecuado que se medie en delitos graves?
5. ¿Se considera partícipe de un “proyecto en construcción”, tal y como se define en el Protocolo del Servicio de Mediación Penal, en el sentido de que existe una participación y un compromiso por su parte en el desarrollo del programa?
6. ¿Cómo calificaría su colaboración con los mediadores del Servicio: nula/normal/buena?
7. ¿Tiene alguna otra cuestión que desee comentar sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Penal?

Anexo 6: Cuestionarios para abogados

Cuestionario para los abogados cuyo representado rehusó participar en el proceso de mediación

1. ¿Asesoró a su defendido en contra de participar en el proceso de mediación? ¿Por qué?
2. ¿Qué le pareció la labor de los mediadores al informarle sobre la posibilidad de la mediación?
3. Aunque su defendido no ha participado en esta ocasión, ¿qué le parece la idea del proyecto? ¿Aconsejaría participar en el proyecto de mediación en otra causa?

Cuestionario para los abogados de víctimas que participaron en el proceso de mediación

1. ¿Animó Ud. a su defendido a participar en el proyecto de mediación? ¿Por qué?
2. ¿Cree que su defendido ha encontrado el apoyo de su pareja, familia y/o allegados para participar en la mediación?
3. ¿Después de su participación, cree que ha cambiado la visión de su defendido de la persona imputada? ¿En qué sentido? ¿Y de la justicia penal?
4. ¿Cree que la participación de la víctima ha servido para que el imputado se dé cuenta de lo que ha hecho y no lo repita?
5. ¿Está Ud. satisfecha con el proceso de mediación para su defendido?
6. ¿Cree que la víctima ha sido reparada por el daño causado?
7. ¿Cuál es su impresión general de los mediadores?
8. ¿Y del lugar donde se realizó la mediación?
9. ¿Les recomendaría a otras personas que participaran?
10. ¿Cómo podría mejorarse el programa?

Anexo 7: Cuestionario para mediadores

CUESTIONARIO PARA MEDIADORES²²⁶

Formación y motivación

1. ¿Qué hacía antes de trabajar como mediador en este proyecto?
2. ¿Por qué quiso participar en este proyecto?
3. ¿Para participar en este proyecto recibió una formación específica? Si es así, ¿cuáles fueron su duración y contenidos?, ¿quién organizó la formación?
4. ¿Le gustaría seguir formándose? ¿De qué modo?

Programa de mediación reparadora

5. ¿Qué cree que pretende este proyecto?
6. ¿Cuál cree que es la diferencia entre este proyecto y otros que trabajan con víctimas o con infractores? ¿Cuáles son las diferencias respecto de otros programas de mediación que conozca? ¿Se han tenido en cuenta las experiencias y resultados de otros proyectos, en concreto, en la CAPV?
7. ¿Cuáles han sido sus principales funciones dentro del programa?, ¿cómo definiría su relación con el resto de los mediadores y el coordinador del equipo?
8. ¿Se ha sentido partícipe de un “proyecto en construcción”?

Colaboración con las autoridades y otros operadores jurídicos

9. ¿Se han sentido apoyados por parte de las autoridades del Gobierno Vasco impulsoras del proyecto?
10. ¿Cómo describiría el trabajo conjunto con los abogados, secretarios judiciales, fiscales y jueces participantes en el programa? ¿Cómo podría mejorarse la colaboración?

Contactar con víctimas e infractores

11. ¿Cuáles han sido las principales dificultades para contactar con las víctimas y los infractores y cómo podrían salvarse?
12. ¿Se les informa oralmente y por escrito, sobre el contenido y los posibles resultados del proceso de mediación, a víctimas e infractores?

Trabajar con las víctimas y los ofensores

13. ¿Qué opina sobre los criterios para remitir los casos a mediación? ¿Se envían los casos adecuados? ¿Cree que deberían incluirse otros, especialmente casos más graves?
14. ¿Qué cree que es más satisfactorio para las partes, la mediación directa o indirecta?
15. ¿Qué impresión tiene sobre la participación de las víctimas en el proyecto? ¿Sería deseable que se involucrasen más? ¿Cómo podría ser la participación de las víctimas más satisfactoria? ¿Y la de los infractores?
16. ¿Cuáles son las principales dificultades para trabajar con las víctimas? ¿Y con los infractores?
17. ¿Qué aspectos concretos del proyecto son los más beneficiosos para las víctimas? ¿Y para los ofensores?
18. ¿Cree que el proyecto tiene algún aspecto negativo? ¿Para quién? ¿Cómo podría aminorarse?
19. ¿Cuáles serían sus criterios para calificar un caso como concluido satisfactoriamente?
20. ¿Cuál es su papel a la hora de informar a las víctimas e infractores sobre el impacto de la mediación en el proceso judicial y del cumplimiento o no del acuerdo?
21. ¿Cuáles son las principales limitaciones del proyecto?

Futuro

²²⁶ Adaptación y ampliación del cuestionario de Miers (2001b).

22. ¿Qué ha aprendido de su participación en este proyecto? ¿Cómo han cambiado sus expectativas sobre la mediación y el papel del mediador?
23. ¿Cómo cree que el proyecto podría mejorarse?
24. ¿Qué le parecería realizar conferencias grupales/intervención de terceras personas involucradas en la comunidad y profundizar en los problemas relacionados con la infracción penal? ¿Cuáles serían las condiciones necesarias para que dichas conferencias fuesen operativas?
25. ¿Qué le parecería la intervención de mediadores voluntarios?
26. ¿Cómo podría mejorarse la evaluación externa?