

INFORME DO PROGRAMA EXPERIMENTAL DO SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAXUDICIAL DOS XULGADOS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

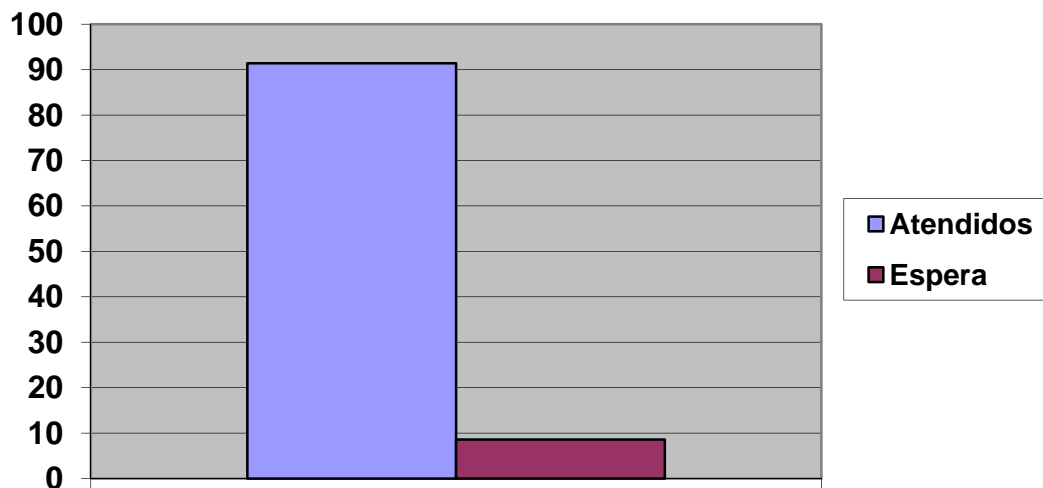
Data de comezo do servizo: **10-03-2009**

Data dos datos: **Decembro 2009**

1. ATENCION

Cando xa levamos oito meses deste proxecto xa temos certa perspectiva para poder considerar os datos coa seguridade de que non son casuais.

*O primeiro dato que debemos sinalar e resaltar é que **todos os casos que foron derivados a mediación asistiron a sesión informativa presencial (SIP)**. Aínda que pareza que isto non é relevante si o é, dado que outros programas similares do resto do estado esta é a primeira fonte de problemas; de feito na última reunión celebrada en Barcelona en xuño pasado, este foi un tema de debate, como facer para que cando se deriva a mediación as partes asistan.*



Nesta gráfica móstranse os resultados en canto ó nivel de atención os usuarios/as que chegan o servizo. Aínda que a gráfica non o reflicte, dos 35 casos que chegaron o servizo desde o 10 de Marzo ata agora, so dous foron

a petición das partes ou dos avogados, na súa maioría foron derivados polo xuíz.

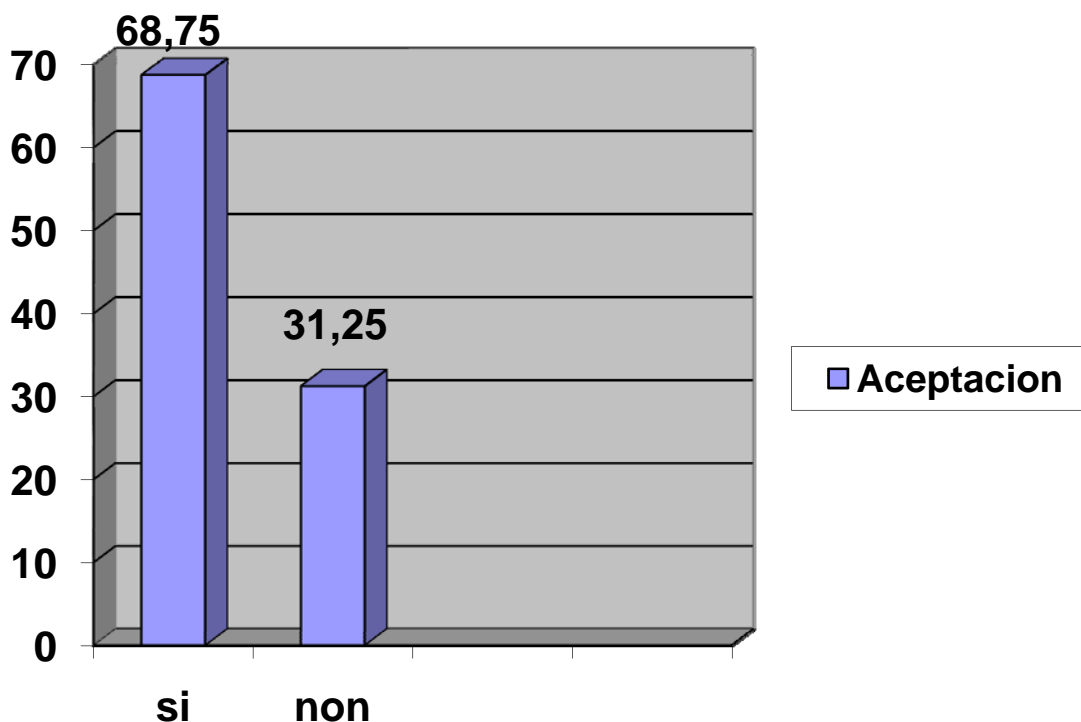
Destes casos como vemos na gráfica o 91,42% xa están atendidos ou en proceso de atención e un 8,57% pendentes de realizar a sesión informativa presencial, fixada por certo para o martes da próxima semana.

2. ACEPTACION

En canto o número de usuarios/as que deciden comezar coa mediación unha vez estiveron presentes na sesión de mediación a gráfica di que son un 62,85% , ou sexa 7 de cada 10 que chegan a SIP entran no proceso de mediación

Este quere dicir que dos 35 casos chegados ata agora o servizo 22 aceptaron iniciar a mediación.

Debemos ter en conta que os casos que entran en mediación na maioría das veces aínda que non temos unha estatística sobre elo, se podemos dicir sen equivocarnos que coa colaboración dos avogados/as.

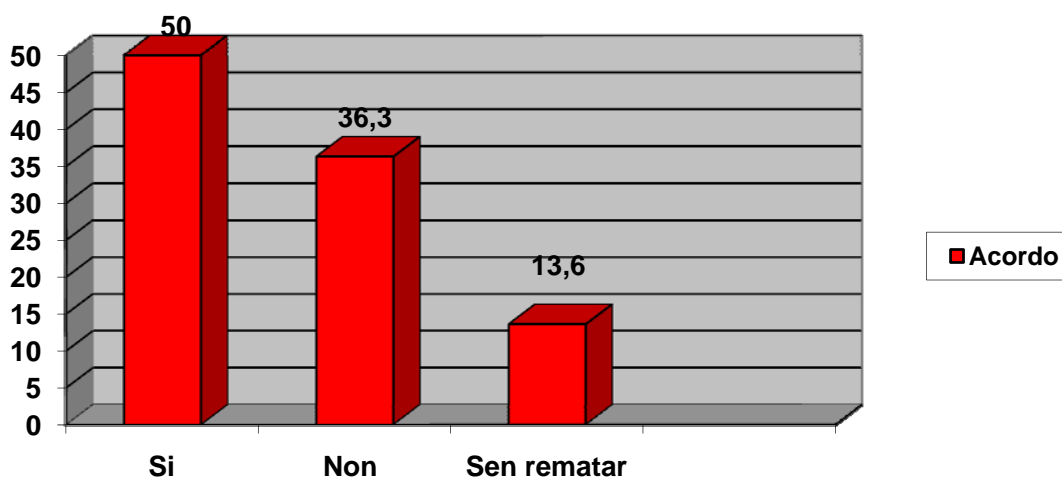


3. ACORDOS

Unha vez que se comeza a mediación podemos dicir que a *media de sesións realizadas cos usuarios/as é de 3*. Tendo en conta que o tempo que soe transcorrer entre a sesión informativa e a celebración da vista é dun mes, os prazos para que no caso de chegar a acordos, para consultalo cos asesores legais e coa xente de importancia do seu entorno é suficiente. Nesto debemos resaltar o uso das novas tecnoloxías que nos permite mandar a redacción das propostas de acordo por correo electrónico as partes para que todo ese proceso de consultas pódase facer cun documento que reflicte o falado nas sesións. E que ademais permítenos facer pequenas modificacións sen necesidade de reunirnos.

O 50% dos que entran no proceso de mediación chegan a acordos sexan estes parciais ou totais, sempre segundo o interese que expresan as partes no inicio da mediación, por contra un 36,3 non acadan ningún tipo de acordo.

Polo tanto nas cifras de casos dos 22 *que aceptaron comezar a mediación en 11 destes casos onde as partes son quen de acadar acordos e por contra 8 casos no acadaron acordos.*

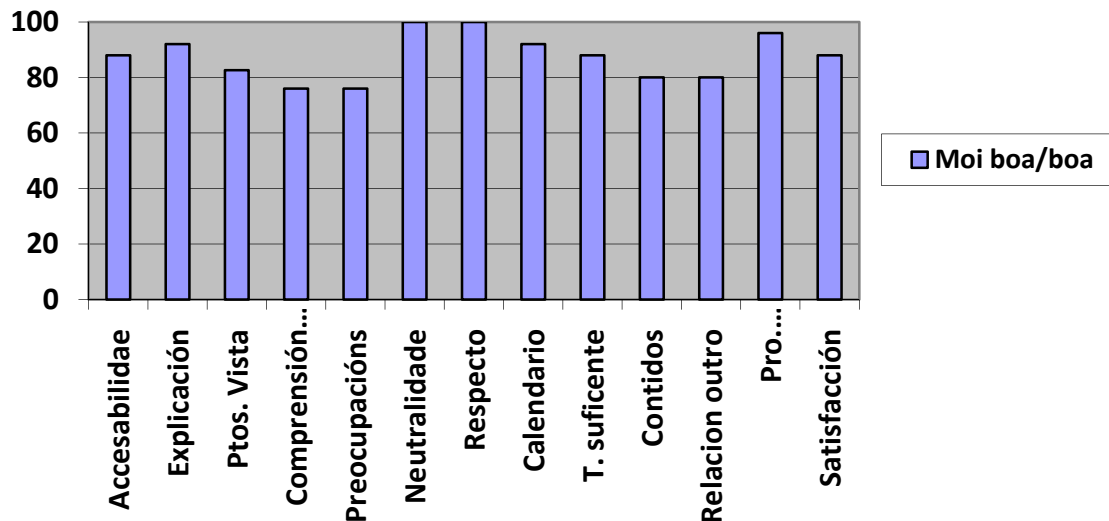


Estando neste momento *3 casos en proceso de mediación.*

4. SATISFACCION DOS USUARIOS/AS

ENQUISA DE SATISFACCIÓN DOS USUARIOS/AS

Estes datos amosan o grao de satisfacción segundo os usuarios do servizo



Esta gráfica mostra as valoracións dadas ata o momento polos usuarios/as do servizo.

A valoración faise en función dunha escala que vai de 1 a 5 sendo 5 a puntuación máxima e 1 a mínima.

Nesta enquisa os usuarios valorouse os seguintes ítems:

*accesibilidade o servizo

un 88% din que é moi boa ou boa.

*como se explicou o proceso de mediación

un 92% pensa que se lle explicou moi ben ou ben.

*puido expresar o seu punto de vista

un 82,6 pensa que pode expresar o seu punto de vista moi ben ou ben

*entende agora o outro punto de vista

nun 76 % di entender algo mellor o punto de vista doutro

*identifica mellor as súas preocupacións

nun 76 % di identificar agora mellor as súas preocupacións

*neutralidade do mediador/a

a totalidade dos usuarios valora como moi boa ou boa

*en canto o trato con respecto do mediador/a

tamén todos/as usuarios/as o valoran como moi bo ou bo

*o calendario o cumprimento

92 % pensa que cúmprese o calendario previsto

*o tempo dedicado

nun 88 % o tempo dedicado foi moi adecuado ou adecuado

*satisfacción cos temas tratados

dos temas tratados no proceso un 80% pensa que é moi bo ou bo

*axudoulle a comprender mellor a outra parte ou mellorar a relación

un 80 % valora entre regular e moi bo a consecución deste obxectivo

*a mediación é beneficiosa aínda sen chegar acordos

un 96% pensa que é un proceso moi bo ou bo aínda que non se acaden os acordos

*o nivel de satisfacción global

nun 88 % móstrase moi satisfeito ou satisfeito co proceso de mediación

CONCLUSIÓNS

O proceso posto en marcha desde Marzo de 2009 ata agora mostra como é un proceso de resolución de conflitos intraxudiciais ben recibido polos distintos actores, xuíz, avogados/as, fiscalía, psicólogos/as destes procesos civís.

Así tamén amosan os resultados a eficacia da mediación neste tipo de procesos.

Esta eficacia non debe ser avaliada só en terminos de acordos acadados. Como moi ben reflicten as enquisas de satisfacción 8 de cada 10 pensan co proceso de mediación é beneficioso para as partes. E case 10 de cada 10 aínda que non se acaden acordos cren que pasar polo proceso de mediación é positivo.