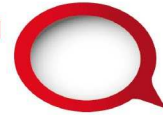




Ayuntamiento de
Portugaleteko Udala

0 Meridianoa
Bitartekaritza eta
Bizikidetzarako Udal
Zerbitzua



Meridiano 0
Servicio Municipal
de Mediación y
Convivencia

94 472 92 00 | participa@portugalete.org

Memoria 2015

Meridiano 0:

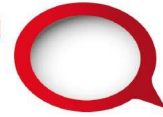
Servicio Municipal de mediación y convivencia

Portugalete, 20 de enero de 2016



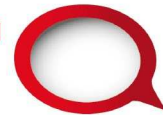
Ayuntamiento de
Portugaleteko Udala

0 Meridianoa
Bitartekaritza eta
Bizikidetzarako Udal
Zerbitzua



Meridiano 0
Servicio Municipal
de Mediación y
Convivencia

94 472 92 00 | participa@portugalete.org



ÍNDICE

Introducción.....	4
Categorización de resultados.....	6
Estado del caso.....	6
Tipo de intervención.....	7
Motivo de la demanda.....	8
Acuerdo.....	9
Tipo de acuerdo.....	10
Resolución del conflicto.....	10
Reuniones.....	11
Duración.....	12
Llegada de los casos.....	12
Género.....	12
Resultados.....	14
Estado del caso.....	14
Tipo de intervención.....	15
Motivo de la demanda.....	17
Acuerdo.....	19
Tipo de acuerdo.....	19
Resolución del conflicto.....	21
Reuniones.....	23
Duración.....	25
Llegada de los casos.....	25
Género.....	27
Conclusiones.....	29



INTRODUCCIÓN

En este informe se recoge la memoria del año 2015 del servicio de mediación comunitaria *Meridiano 0* del Excmo. Ayuntamiento de Portugalete. Para ello se han tomado como referencia todos aquellos casos que se han estado trabajando a lo largo de este año.

En octubre de 2012 el Ayuntamiento de Portugalete pone a andar el Observatorio de la Convivencia.

El Observatorio de Convivencia constituye un modo de gestionar los conflictos, es un marco de referencia que permite actuaciones coordinadas entre diversas áreas municipales con competencia para abordar determinadas situaciones de conflicto.

Los conflictos hoy día son complejos y en ocasiones se caracterizan por la necesidad de trabajo conjunto y coordinado entre diversos departamentos y por requerir, para su entendimiento y tratamiento, de otros modos de análisis e intervención basados en la disciplina de gestión de conflictos.

EL Observatorio de Convivencia pivota sobre diversos ejes de actuación:

- o [Meridiano 0: atención a conflictos comunitarios](#)

Los conflictos comunitarios en el municipio de Portugalete están siendo atendidos por el servicio *Meridiano 0*, un servicio de mediación comunitaria que atiende los conflictos que se producen en comunidades de vecinos/as.



A este servicio, dependiente del área de Participación e Innovación Social, pueden acceder todos los vecinos y vecinas de Portugalete. Los casos llegan al servicio bien a demanda de la ciudadanía, o bien mediante derivación de otras áreas municipales que por sus características consideran que desde *Meridiano 0* se les puede dar una atención adecuada.

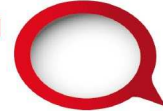
Desde el servicio también se atienden casos que por su complejidad y requerimiento de abordaje integral se derivan al Equipo de Gestión de Conflictos (EGC) que a continuación se señala.

- o Equipo de Gestión de Conflictos: atención a conflictos que generan alarma social

Existen situaciones especialmente complejas que necesitan un abordaje coordinado.

En este sentido es necesario elaborar un protocolo interno entre las áreas más habitualmente afectadas y trabajar conjuntamente, en equipo, incluso creando dispositivos permanentes en aquellas zonas donde se den situaciones habituales de conflicto. Este es el objetivo del EGC, Equipo de Gestión de Conflictos. Las actuaciones que se proponen en este sentido serían:

- o Atención permanente a conflictos que generan alarma social.
Reunión mensual con *Meridiano 0* y Policía Municipal y Área de Servicios, Medio Ambiente, Sanidad y Consumo para la detección de situaciones que requieren atención especial.
- o Elaboración de un Protocolo de Actuación para coordinar el trabajo a realizar.



CATEGORIZACIÓN DE RESULTADOS

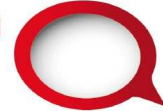
Teniendo en cuenta que tratar con conflictos es trabajar con las percepciones de las personas, es decir, cada una con su visión particular de la problemática existente, el objetivo, de cara a extraer datos, es poder convertir lo cualitativo en cuantitativo.

Para ello, la categorización de los resultados se va a apoyar en las siguientes categorías:

Estado del caso

Para esta categoría se han establecido varias subcategorías:

- o **Abierto:** se trata de aquellos casos que por sus características se consideran aptos para ser atendidos por el servicio de mediación comunitaria y el expediente se encuentra abierto, es decir, se está trabajando con las partes para ir dándole salida al conflicto.
- o **En seguimiento:** una vez alcanzados los acuerdos entre las partes, previo a archivar el caso, se establece un periodo de tiempo acordado entre las partes y las profesionales del servicio en que se va a constatar si los compromisos alcanzados se están cumpliendo.
- o **Cerrado:** esta subcategoría hace referencia a cuando el expediente queda archivado.
- o **Reabierto:** se trata de aquellos casos que ya han sido abordados en el servicio, que tras su seguimiento se han procedido a cerrar el expediente, pero vuelven a llegar a *Meridiano 0* solicitando de nuevo intervención.



Tipo de intervención

La intervención para cada uno de los casos puede ser diversa, que dependerá de la voluntad de las partes por sentarse a llegar a acuerdos, o incluso por el propio equipo del servicio, que puede considerar que el conflicto y las partes están en un punto en que no es conveniente que se encuentren "cara a cara", avanzando en el caso por otras vías.

De esta forma, se han categorizado los casos en los siguientes tipos de intervención:

- o **No procede:** es importante señalar que desde *Meridiano 0* todos los casos que llegan al servicio se atienden. En ocasiones, bien porque la parte solicitante no quiere iniciar un proceso de mediación, o bien porque desde el servicio se estima que no procede abrir el caso, se archivan.
- o **Mediación informal:** como se señalaba, hay momentos vitales de las personas o el propio momento de vida del conflicto en los que no es lo más recomendable favorecer un encuentro entre las partes. Esto no significa que no podamos avanzar de forma independiente con cada una de las partes e ir trazando el camino para unos acuerdos mínimos.
- o **Mediación formal:** cuando todas las condiciones son adecuadas para que las partes en conflicto se citen en el servicio y entre todos/as nos vayamos encaminando desde el diálogo hacia unos acuerdos que mejoren la convivencia.

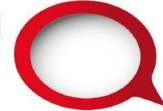


- o **Mediación multiparte:** casos en los que las personas implicadas no se corresponden con el formato de dos partes claramente diferenciadas, y la situación requiere un abordaje más complejo.
- o **EGC:** como se indicaba anteriormente, desde *Meridiano 0*, por la magnitud de factores y personas que afectan directa e indirectamente un conflicto, se derivan los casos al Equipo de Gestión de Conflictos para un tratamiento más coordinado, integral y efectivo.

Motivo de la demanda

En función de cuál sea el motivo por el que la parte solicitante demanda intervención del servicio *Meridiano 0*, se catalogan los casos en las siguientes subcategorías:

- o **Amenazas, insultos:** cuando la comunicación entre las partes está tan deteriorada que el conflicto que traen es de amenazas e insultos.
- o **Animales:** cuando los ruidos se deben normalmente a ladridos de perros.
- o **Comunicación:** cuando el conflicto reside en la falta de comunicación entre las partes, sea el ámbito familiar, educativo, etc.
- o **Espacios comunes:** se trata de aquellas situaciones en que los elementos comunes en una comunidad de vecinos/as son motivo de conflicto.
- o **Institucional:** incumbe aquellos casos en que la parte solicitante tiene una dificultad que afecta a algún área del Ayuntamiento de Portugalete.
- o **Morosidad:** el conflicto se deriva de las deudas pendientes en las cuotas de comunidades de vecinos/as.



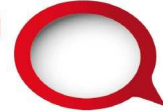
- **Ocupación espacio público:** se trata de aquellas situaciones en que algún colectivo o colectivos pueden estar haciendo un abuso del espacio público, acarreando problemas de suciedad, intimidación, etc.
- **Olores:** dificultades derivadas de olores en una vivienda o comunidad de vecinos/as.
- **Ruidos:** los ruidos son el factor determinante que trae a la parte solicitante al servicio.
- **Sobreocupación:** implica que un alto volumen de personas se están concentrando en una única vivienda.
- **Varios:** confluyen varias de las subcategorías previamente mencionadas. Vienen a ser aquellos casos que se derivan al EGC.

Acuerdo

Para todos aquellos casos que en la categoría de tipología de intervención se encuentren entre "mediación informal", "mediación formal" y "EGC", se ha incluido esta categoría que recoge si se han alcanzado acuerdos entre las partes.

Para ello, se han establecido las siguientes subcategorías:

- **Sí:** con respecto a la totalidad del conflicto se han establecido acuerdos entre las partes.
- **No:** las partes implicadas en el conflicto no han llegado a acuerdos.
- **Parcial:** significa que las partes han llegado a acuerdos en algunos puntos del conflicto, sin abordarlo en su globalidad. Algo que se estima muy positivo



puesto que las partes han conseguido ponerse de acuerdo en algunos aspectos, lo que ha supuesto una mejora en la comunicación, trampolín para futuros acuerdos si lo consideran necesario.

Tipo de acuerdo

Es importante también valorar el tipo de acuerdo al que llegan las partes:

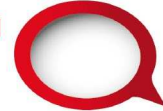
- o **Operativo:** en esta subcategoría se han recogido aquellos conflictos en los que las partes establecen acuerdos que les lleva a trazar un “protocolo de actuación” que les supone una mejora de la calidad de vida y que precisan la modificación de ciertas conductas que no repercutan negativamente.
- o **Operativo y relacional:** además de haber establecido un “protocolo de actuación” entre las partes, la comunicación ha mejorado considerablemente.

Nos encontramos con que personas que inicialmente mostraban mucha reticencia a establecer un diálogo con la otra parte, han mostrado la disponibilidad y una actitud receptiva que ha favorecido el entendimiento, desmontando la “imagen de enemigo” y normalizando la convivencia. Un paso muy positivo de cara a gestionar sus propios conflictos en un futuro.

Resolución del conflicto

Como se señalaba anteriormente, de todos los casos que llegan al servicio, se abra o no expediente, se trata de recoger si se ha llegado a solucionar la situación. Para esta categoría se consideran los siguientes ítems:

- o **Sí:** la situación conflictiva se ha resuelto.
- o **No:** persiste el malestar.

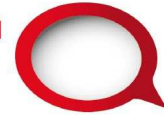


- o **Parcial:** aunque pueda haber algún resquicio de malestar, ha mejorado considerablemente la situación de conflicto.
- o **NS:** se desconoce el estado del conflicto. Son varios los motivos: no se tienen datos de contacto de la parte solicitante, por tanto no se puede verificar; varios casos se han derivado a otras áreas municipales que han cogido el testigo del caso; y en otros casos, bien la parte solicitante o la demandada, optan por la vía judicial.
- o **En curso:** se trata de aquellos casos en que aún no se puede valorar si se ha solucionado el conflicto puesto que se está en proceso de elaboración de acuerdos o el caso está en seguimiento.

Reuniones

Otra de las cuestiones que se recogen son el número de reuniones que se mantienen. Para ello, se desglosa entre:

- o **Nº de reuniones con la parte solicitante:** reuniones con carácter individual con quien demanda el servicio de mediación.
- o **Nº de reuniones con la parte demandada:** reuniones también con carácter individual mantenidas con la otra persona o personas que nos indica el/la solicitante del servicio.
- o **Nº de reuniones conjuntas:** reuniones que congregan a ambas partes.
- o **Nº de reuniones en los casos multiparte:** reuniones con carácter tanto individual como conjunto entre las distintas partes implicadas en el conflicto.



Duración

Esta categoría hace referencia a la duración del proceso, tomando como referencia las fechas de inicio y de fin de los casos.

Llegada de los casos

Desde el servicio de mediación *Meridiano 0* se atienden todos los casos que llegan por distintas vías:

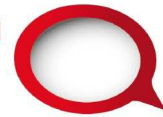
- o **Solicitud:** a las personas que quieren iniciar un proceso de mediación les basta rellenar un impreso que harán llegar vía registro que entregan o bien en la planta baja de la Casa Consistorial o bien en la Oficina de Atención Ciudadana.
- o **Incidencia:** como se ha señalado, el trabajo en red entre las áreas municipales es fundamental para un abordaje adecuado de los conflictos que surgen en el municipio. En un buen número de ocasiones los vecinos y vecinas de Portugalete cuando tienen un conflicto llaman a la Policía Municipal. Cuando acude al lugar, y tras verificar que se trata de un problema de convivencia, desde la propia Policía Municipal se insta a la ciudadanía a solicitar el servicio.
- o **Otras derivaciones:** desde otras áreas municipales también se hacen llegar casos al servicio de mediación comunitaria.

Género

En cuestión de género también se ha hecho un registro de los casos. Se ha tomado como referencia:



- o **Parte solicitante:** número de hombres y mujeres que solicitan el servicio. Ítem registrado en todos los casos desde el momento que hay una atención por parte del servicio.
- o **Parte demandada:** número de hombres y mujeres que acuden al servicio. Al respecto, aquellas personas que pertenecen a la parte demandada con quienes no se ha tenido contacto, bien porque el caso no procede; porque la parte demandada no quiere darle continuidad al proceso; porque la parte demandada tiene carácter institucional y se han derivado los casos a las áreas correspondientes, no han quedado computadas.
- o **Casos multiparte:** número de hombres y mujeres que están implicados/as en los expedientes multiparte.
- o **Total:** número de hombres y mujeres que han formado parte de *Meridiano 0*, bien en calidad de solicitantes, en calidad de parte demandada o que forma parte del proceso de un caso multiparte.



Resultados

A continuación se muestran los resultados extraídos del conjunto de casos que se han trabajado a lo largo del año 2015 al servicio de mediación comunitaria *Meridiano 0* y que han sido tratados.

Señalar que el número de casos ascienden a **246**.

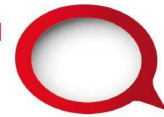
Los resultados se expondrán acordes a las categorías previamente indicadas.

Estado del caso

Recordemos que el estado del caso se refiere al momento de vida en que se encuentra el expediente dentro del servicio.

Estado	N	%
Abierto	28	11,38
En seguimiento	82	33,33
Cerrado	134	54,47
Reabierto	2	0,81
TOTAL	246	100

Tabla 1: Nº y % de expedientes según el estado del caso



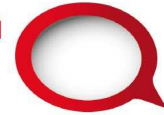
Tipo de intervención

La intervención recordemos que hace referencia al propio funcionamiento del caso, al procedimiento que se sigue para su gestión.

Tipo de intervención	N	%
No procede	74	30,08
Informal	80	32,52
Formal	61	24,80
EGC	5	2,03
Multiparte	7	2,85
Sin determinar	19	7,72
TOTAL	246	100

Tabla 2: N° y % de expedientes según el tipo de intervención

En la tabla podemos apreciar que un total de 74 casos se ubican en la subcategoría de "no procede". Como se indicaba previamente, esta nominación se refiere a casos atendidos desde el servicio pero que no han requerido iniciar propiamente un proceso de mediación.



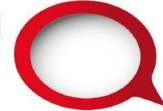
Las causas de por qué no se ha dado continuidad a estos casos se reflejan a continuación:

Derivado a otro área/recurso	9	12,16
La parte demandada no quiere seguir con el proceso	11	14,86
La parte demandada no quiere seguir con el proceso. El caso va por vía judicial	1	1,35
La parte solicitante no quiere seguir con el proceso	33	44,59
La parte solicitante no quiere seguir con el proceso. El caso va por vía judicial	3	4,05
La parte solicitante no quiere seguir con el proceso. El problema ya no está presente	10	13,51
La parte solicitante no quiere seguir con el proceso. Situación puntual	7	9,46
TOTAL	74	100,00

Los casos que se han derivado a otro área/recurso son 9. Entre las áreas del Ayuntamiento se encuentran Bienestar Social, Urbanismo y Sanidad. Además, 4 casos han sido derivados a Gobierno Vasco-Eusko Jauriaritza: 3 a la red de salud mental de Osakidetza y 1 a Bizilagun.

En cuanto a los 11 casos en que la parte demandada no quiere seguir con el proceso significa que una vez contactada e invitada la persona a participar en el proceso de mediación, no veía adecuado implicarse.

En 1 caso nos indican que la parte demandada no quería sumarse al proceso de mediación y nos indican que van a recurrir a la vía judicial.



En los 33 casos en los que se recoge que la parte solicitante no quiere seguir con el proceso, prácticamente en todos la parte solicitante no le da continuidad porque apuesta por una vía previa dialogada y privada entre las personas involucradas en el conflicto.

3 casos nos indican que la parte solicitante no quería darle continuidad al proceso de mediación porque pensaba en recurrir a la vía judicial.

En 10 casos se indica que la parte solicitante no quiere seguir con el proceso de mediación puesto que el conflicto ya no está presente. En algunos casos, la parte demandada, inquilina en una vivienda, ya no reside allí; en otros casos, haber realizado una llamada a la Policía Municipal ha supuesto una mejora de la situación.

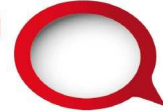
7 casos refieren que la situación del conflicto ha sido algo puntual. Contactada la parte solicitante, nos indica que la dificultad en la convivencia ha sido con carácter puntual y prefieren no iniciar ningún proceso de mediación.

En estos casos de "no procede", la atención ha sido telefónica y/o presencial. Cuando nos adentremos en la categoría de reuniones ya veremos cuántos de estos casos han sido atendidos por cada una de estas vías.

Por lo tanto, la información a continuación se refiere a los 172 casos que han tenido un tratamiento de mayor continuidad en el servicio de mediación y convivencia Meridiano 0, es decir, los que no forman parte de la categoría "no procede".

Motivo de la demanda

Como motivo recordemos que se trata de la causa del conflicto que presenta la parte solicitante cuando precisa la intervención del servicio.



A continuación en el gráfico se muestran los porcentajes por cada uno de los grupos de motivos.

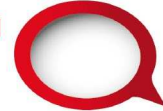
Motivo de la solicitud



Gráfico 1: % de casos según motivo de la demanda

Como se puede apreciar, los ruidos y dificultades en los espacios comunes son el mayor foco de problemas en las comunidades de vecinos/as. Entre ambos motivos se asciende a un 72,76% del total de casos, lo que significa que 179 casos se ubican en estos dos grupos. Si lo desglosamos:

- o Los espacios comunes son la fuente que origina el conflicto en la mayor parte de los casos. 103 expedientes se deben a este motivo (colocación de ascensor, estado del portal, patios, etc.).
- o Se contabilizan un total de 76 casos que refieren el ruido como la principal molestia en la convivencia.



En cuanto a amenazas e insultos, 25 casos se ubican en esta categoría (10,16%); en relación a la convivencia con animales, se remiten 7 casos (2,85%).

Con respecto a la comunicación, este motivo implica que la dificultad se debe a que hay un déficit en la comunicación entre las partes, de tal forma que el fallo en los canales de comunicación y/o la falta de información, están suponiendo una dificultad. Al respecto se señalan 4 casos (1,63%).

La morosidad en las comunidades de vecinos/as es el motivo en 16 casos (6,50%); la ocupación del espacio público es un motivo que atañe a 2 casos (0,81%); los olores están presentes en 10 expedientes (4,07%).

En los 3 casos en los que figura la variable "varios" se refiere a los casos tratados en el EGC y significa que confluyen diversos motivos que están originando molestias en la comunidad de vecinos/as.

Acuerdo

Esta categoría de acuerdo se refiere a aquellos casos en los que ha habido un proceso de mediación, bien sea formal o informal, multiparte o a través del EGC, en que las partes han sido capaces de llegar a acuerdos que favorezcan la convivencia normalizada.

Esto significa que se computan **145 casos** puesto que quedan excluidos aquellos que se corresponden con un tipo de intervención "no procede", que recordemos eran 74.

Además, señalar que hay casos de reciente apertura de expediente, de tal forma que su grado de avance aún no ha dado lugar a sentar las bases para acuerdos. Al respecto quedarían excluidos de contabilización otros 27 casos.



Los datos que se muestran a continuación se refieren a los 145 casos mencionados:

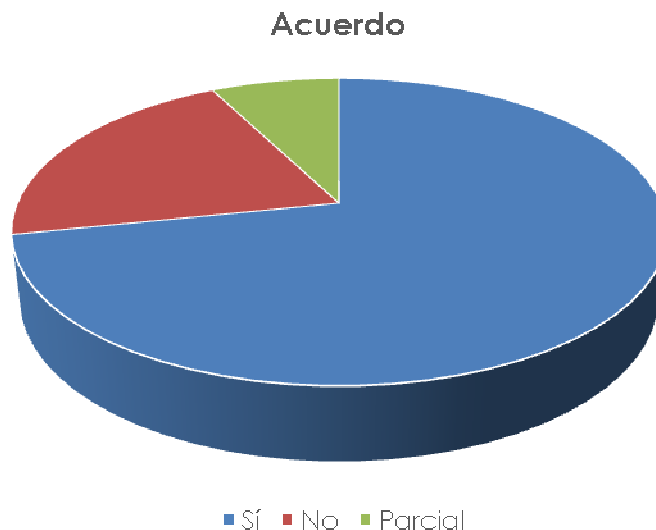
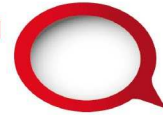


Gráfico 2: % de casos según toma de acuerdos

En 115 casos (80%) las partes han logrado llegar a acuerdos:

- o En un total de 104 casos (71,72%) las partes han logrado establecer compromisos para mejorar su situación.
- o En 11 casos (7,59%) los acuerdos alcanzados son de carácter parcial, lo que recordemos significa que no son acuerdos que engloben la totalidad del conflicto, pero sí ciertos aspectos del mismo.
- o En 30 casos (20,69%) no se han conseguido trazar acuerdos.



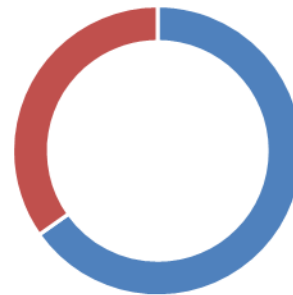
Tipo de Acuerdo

Del total de 115 casos en los que se han ido trazando acuerdos (teniendo en cuenta tanto las categorías de "sí" y "parcial"), indicábamos que el tipo de acuerdo diferenciaba en exclusivamente pautas de funcionamiento para una mejora de la convivencia o además de estas pautas, mejoraba considerablemente el aspecto relacional de las partes en conflicto.

En 75 casos, lo que hace un 65,22%, el tipo de acuerdo que se alcanza es operativo.

En los 40 restantes (34,78%) los acuerdos a los que llegan las partes incluyen la mejora de las relaciones.

Tipo de acuerdo



Operativo ■ Operativo y relacional

Gráfico 3: % de casos según tipo de acuerdo

Resolución del conflicto

A continuación se mostrarán los datos relativos a si el conflicto ha desaparecido y/o remitido. El desglose se muestra en función del tipo de intervención del caso.

Tipo de intervención	Sí	No	En curso	Parcial	NS
No procede	47	12	4	6	5
Informal	23	7	45	5	0
Formal	16	7	34	4	0



EGC	0	0	5	0	0
Multiparte	0	0	5	2	0
Sin determinar	0	0	19	0	0
TOTAL	86	26	112	17	5

Tabla 3: Nº de casos según tipo de intervención y resolución del conflicto

Resolución del conflicto

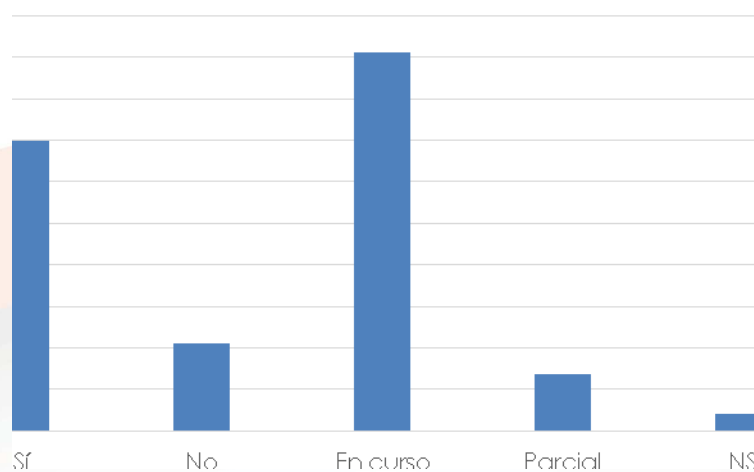
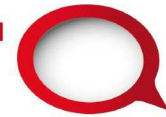


Gráfico 4: % de casos según resolución del conflicto

- En 103 casos, lo que hace el 41,87%, el problema entre las partes se ha resuelto. 86 de los cuales se han arreglado en su totalidad (34,96%) y 17 parcialmente (6,91%).
- En 26 casos se constata que la situación no se ha resuelto (10,57%).



- En 5 casos (2,03%) desconocemos si el problema sigue o no vigente por varios motivos fundamentalmente: las partes optan por la vía judicial, se derivan los casos a otras áreas o recursos, etc.
- En 112 casos (45,53%) nos encontramos "en curso", es decir, en vías de trabajar en una mejora de la situación.

El cuadro a continuación muestra cruzando el estado de los casos con la resolución del conflicto:

Estado del caso	Sí	Parcial	No	NS	En curso
Cerrado	86	17	26	5	0
En seguimiento	0	0	0	0	82
Reabierto	0	0	0	0	2
Abierto	0	0	0	0	28
TOTAL	86	17	26	5	112

Tabla 4: Nº de casos según estado del caso y resolución del conflicto

Reuniones

En el servicio de mediación y convivencia Meridiano 0 durante el 2015 se han mantenido un total de 290 reuniones. A continuación se desglosará esta cifra según categoría.

No procede:



De los 74 casos correspondientes a la categoría "no procede", en 25 de ellos se ha requerido por la parte solicitante atención presencial desde el servicio de mediación comunitaria. Dentro de esta categoría se han realizado **26 reuniones**.

Hay que tener en cuenta que el número de casos en que finalmente se ha decidido que "no procede" abrir un proceso de mediación, algunos de los cuales han requerido de una reunión presencial con la parte solicitante del servicio y en otras,

En 49 casos la parte solicitante nos ha indicado vía telefónica que no precisaba acudir a *Meridiano 0* y nos ha indicado que archivemos el caso puesto que optaba por otras vías para gestionar el conflicto.

Reuniones individuales:

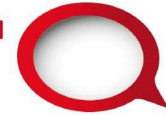
Se han celebrado un total de **206 reuniones individuales**:

- o En 77 casos se han mantenido reuniones con la parte solicitante, ascendiendo el número total a **138 sesiones** con quien solicita el servicio.
- o En 56 casos se han celebrado reuniones con la parte demandada, contabilizando un total de **68 reuniones** mantenidas.

Reuniones conjuntas:

Todas las partes implicadas en el caso se han reunido en **58 ocasiones**:

- o En 18 casos se han celebrado reuniones conjuntas entre las partes, computándose 21 reuniones conjuntas en total.
- o En relación a los 7 casos considerados multiparte, se contabilizan un total de 37 reuniones.



Duración

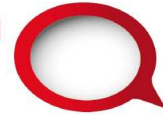
En este epígrafe se va a recoger la duración de los 134 casos cerrados:

Tiempo	Nº de casos
0-30 días	16
1-2 meses	16
3-6 meses	27
7-9 meses	7
10-12 meses	13
1 año y un mes-1 año y 6 meses	14
1 año y 7 meses-2 años	23
2 años y un mes-2 años y 6 meses	11
2 años y 7 meses-3 años	5
3 años y un mes-3 años y 6 meses	2
TOTAL	134

Tabla 5: Nº de casos según duración

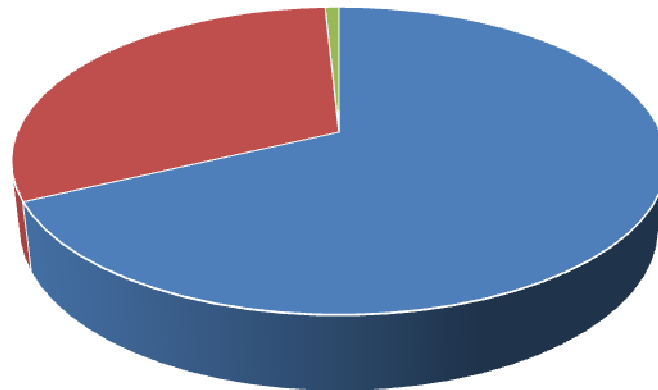
Llegada de los casos

Otra de las cuestiones que se ha procedido a valorar es cómo entran los casos en el servicio de mediación comunitaria *Meridiano 0*.



En el gráfico a continuación se recoge esta cuestión:

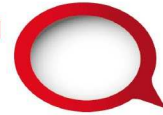
Entrada del caso



■ Solicitud ■ Incidencia ■ Otras áreas/recursos

Gráfico 5: % de expedientes según entrada del caso

- En el 67,89% de las ocasiones, quienes solicitan el servicio se dirigen al Registro para hacer una solicitud formal para dar entrada al caso. Esto supone que un total de 167 casos han llegado por esta vía.
- El 31,30% de los casos llegan a *Meridiano 0* porque desde la Policía Municipal se deriva la incidencia. 77 casos han entrado en el servicio porque desde el área de seguridad se han derivado.
- Desde otras áreas y recursos del municipio de Portugalete se han derivado al servicio de mediación comunitaria casos. Un total de 2 han llegado por esta vía: 1 desde el área de Bienestar Social y 1 por parte de Obras.



Género

Desde el servicio de mediación comunitaria *Meridiano 0* se ha mantenido contacto en este año 2015 con más de 700 personas. Los hombres ascienden a 368 y las mujeres a 349, 51,32% y 48,68% respectivamente.

La cuestión de género se ha tenido en cuenta desglosando entre quienes solicitan el servicio, la parte invitada a venir al proceso de mediación y en los casos multiparte. Recordemos que con la parte demandada, cuando no ha habido una intervención directa del caso, bien por vía telefónica o bien vía presencial, este dato no se ha tenido en cuenta.

Género

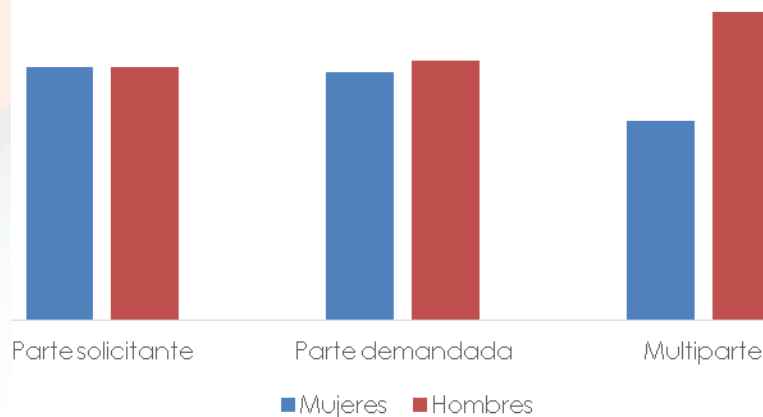
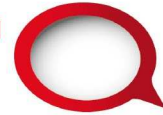


Gráfico 6: % de personas según género y tipo de parte

A partir del gráfico extraemos que los datos están muy a la par.

En lo referente a la parte solicitante, el género está totalmente equilibrado, contabilizándose 191 hombres y 191 mujeres.



En cuanto a la parte demandada, se contabilizan algunos más hombres que mujeres. Así se cuentan 143 hombres y 136 mujeres.

En los casos multiparte también se registran más hombres que mujeres, 34 y 22 respectivamente.

Hay que tener en cuenta que en algunos casos se involucran también los y las administradoras de fincas, figura muy importante en determinados casos, que por su profesión llevan la administración de diversas comunidades. En ocasiones, distintos casos implican la misma persona para gestionar en el servicio de mediación el conflicto.



Conclusiones

De toda la información expuesta previamente, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

En el año 2015 han llegado al servicio de mediación comunitaria **100 casos**. Estableciendo una media, se puede decir que al servicio han entrado 8,33 casos al mes.

A lo largo del año 2015 además se ha trabajado en casos con fecha de entrada del expediente anterior a enero de 2015, atendiendo así otros **146 casos**.

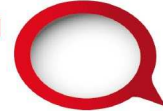
De los **246 casos** en los que el expediente ha estado activo en el servicio de mediación comunitaria durante el año 2015:

- 6 casos tienen fecha de entrada en el año 2012.
- 61 casos constan con fecha de entrada en el año 2013.
- 79 casos en el año 2014.
- 100 casos tienen fecha de entrada en el año 2015.

En cuanto al **estado del caso**, 112 casos están en activo (45,53%). De ellos, 28 están abiertos, 2 se han reabierto y 82 se encuentran en fase de seguimiento.

134 casos están cerrados. Señalar que de éstos, 70 casos (52,24%) se ubican en el **tipo de intervención** de "no procede". Recordar que esto se debe a que:

- La parte solicitante ha optado por no seguir con el proceso. Al respecto se contabilizan 53 casos (75,72%).



- La parte demandada no quiere darle continuidad. Se computan 12 casos (17,14%).
- Se ha considerado que el caso no era adecuado tratarse en el servicio y requería ser derivado a otra área/recurso. En total han sido 5 casos (7,14%).

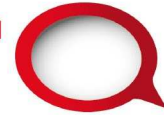
En 47 de ellos conocemos de primera mano que se ha resuelto el conflicto (67,14%); otros 6 se han resuelto parcialmente (8,57%); 12 de ellos no se han resuelto (17,14%); y 5 casos se desconoce el desenlace (7,14%).

A continuación se muestra la información relativa a los **134 casos cerrados**:

- 35 (26,12%) son los casos **cerrados** y en los que se ha ido avanzando de manera **informal**, es decir, no ha habido reuniones conjuntas entre las partes. En 28 de ellos (80%) consta una resolución positiva del conflicto.
- 27 casos (20,15%) que están **cerrados** cuentan con un tipo de intervención de mediación **formal**, lo que significa que las partes se han sentado para tratar la dificultad y plantear las maneras de resolverlo, y en 20 de ellos (74,07%) la resolución ha sido satisfactoria.
- 2 casos **multiparte** (1,49%) ya **cerrados**, ambos (100%) se han resuelto satisfactoriamente.

De los **28 expedientes abiertos**:

- 19 de ellos (67,86%) en cuanto al tipo de intervención, aún están sin determinar. Se trata de casos que no están lo suficientemente avanzados como para saber si habrá que trabajar con las partes de forma individual o se sentarán a dialogar.
- En 4 casos se está trabajando con las partes en conflicto de manera **informal** (14,29%), 1 caso **formalmente** (3,57%) y 1 caso es multiparte (3,57%). 3 casos por



su complejidad y requerimiento de un abordaje más amplio se han derivado al Equipo de Gestión de Conflictos.

De los **82 casos en seguimiento**:

- 4 de ellos se corresponden con la categoría "no procede" (4,88%). Están en seguimiento puesto que se ha solicitado y se ha establecido un compromiso con la parte que requiere el servicio para que, aunque no se pueda iniciar un proceso de mediación, se haga un acompañamiento en el proceso alternativo.
- En 39 casos en seguimiento se ha ido avanzando de manera **informal**, sin juntarse las partes (47,56%). En 28 casos las partes han conseguido llegar a acuerdos (71,79%).
- 33 casos que se encuentran en seguimiento se han trabajado de manera **formal** (40,24%), es decir, que las partes en conflicto han tenido voluntad de dialogar y limar diferencias. En 31 de ellos (93,94%) las partes han logrado establecer acuerdos para una mejora de su convivencia.
- Los 4 casos multiparte que están en seguimiento (4,88%), en todos ellos las personas implicadas están alcanzando acuerdos.
- 2 casos derivados al Equipo de Gestión de Conflictos se encuentran en fase de seguimiento. En ambos casos las partes han trazado acuerdos de carácter operativo y relacional.

Los 2 casos que se encuentran en estado de **reabierto** se están trabajando de manera informal y por tanto su resolución está en curso.



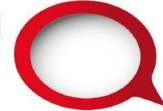
Los **motivos** que más traen los casos al servicio de mediación comunitaria son principalmente los espacios comunes y los ruidos. Se registran 103 y 76 respectivamente. La suma asciende a 179 casos que alegan estos motivos. Esto significa que estas dos causas suponen el 72,76% de los 246 casos totales.

En relación a si las partes han llegado a **acuerdos** en el proceso de mediación, señalar que de 145 casos, en 115 de ellos (79,31%) se han ido tejiendo acuerdos. Casi en el 100% de los casos en los que se han establecido acuerdos, éstos son acuerdos totales, es decir, implicando la globalidad del conflicto que traen las partes. En cuanto al **tipo de acuerdo**, se contabilizan más los acuerdos de tipo operativo (65,22%) que los de carácter operativo y relacional (34,78%).

Se haya o no trabajado el caso en el servicio de mediación comunitaria, es decir, aunque forme parte de la subcategoría de "no procede", desde el servicio se trata de hacer un seguimiento del caso para conocer la **resolución del conflicto**, si la situación se ha revertido positivamente. Al respecto se puede decir que de 246 casos trabajados durante el año 2015, 103 situaciones (41,87%) se han arreglado. Otros 112 casos (45,53%) actualmente se encuentran en curso, en pleno proceso de tejido de acuerdos. En 26 expedientes (10,57%) la solución no ha sido posible. De 5 casos (2,03%) se desconoce si la situación de conflicto ha remitido.

En cuanto a las reuniones mantenidas, se puede concluir que se han celebrado 290 reuniones.

- En 102 casos se han dado reuniones individuales con la parte que solicita el servicio, llevando a cabo un total de **138 reuniones** individuales con la parte solicitante (recordemos que en algunos casos se mantiene más de una reunión individual).

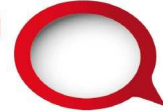


- En 56 casos además se ha estado presencial e individualmente con la parte demandada, computándose un total de **68 reuniones** con la parte demandada con carácter individual.
- De los 246 casos, se han mantenido reuniones conjuntas en 18 de ellos. El número asciende a **21 reuniones** conjuntas.
- 7 casos se incluyen en la categoría de multiparte, celebrándose un total de **37 reuniones**.
- En 24 casos dentro de la categoría denominada “no procede” se han mantenido reuniones individuales, computándose otras **26 reuniones**.

En cuanto a la **duración** de los casos ya cerrados, recordemos que son 134, una parte importante se cierran en sus primeros 6 meses de vida. Al respecto se contabilizan 59 casos, lo que hace el 44,03%. El total de casos con una duración entre 7 meses y 1 año ascienden a 20, el 14,93% del total. Otro grueso importante de casos, 37 en concreto, tienen una vida de 1 año y 1 mes-2 años (27,61%). Otros 16 casos tienen una duración entre 2 años y 1 mes-3 años (11,94%) y los 2 casos restantes superan los 3 años y un mes (1,49%).

La **llegada de los casos** al servicio es fundamentalmente a través de la solicitud realizada en el Registro por la parte solicitante. 167 casos (67,89%) se computan desde esta vía.

Otros 77 casos (31,30%) se han derivado desde la Policía Municipal. Al servicio de mediación comunitaria se trasladan las incidencias, pudiendo conjuntamente abordar problemas en la convivencia. Este elevado número de derivaciones pone de manifiesto el trabajo en red del Consistorio.



Desde otras áreas del Ayuntamiento también se han dado traslado de expedientes. Así ha sido en 2 casos (0,81%).

En cuanto al **género**, destacar que los números entre hombres y mujeres están muy a la par.

Atender 246 casos ha supuesto llegar a 717 personas. Desglosado por género, se ha atendido a un total de 349 mujeres (48,68%) y 368 hombres (51,32%).

Con respecto a la parte solicitante, se contabilizan 191 mujeres (50%) y 191 hombres (50%). Y si nos vamos a la parte demandada, se registran 136 mujeres (48,75%) y 143 hombres (51,25%).

289 se han atendido **presencialmente** y las restantes 427 por vía telefónica. Si desglosamos por género la atención presencial, veremos que son más las mujeres las que buscan una atención presencial en el servicio de mediación y convivencia *Meridiano 0*. Así, se registran 151 mujeres (52,25%) frente a 138 hombres (47,75%).

Se contabilizan 167 personas solicitantes del servicio y los números están muy equilibrados en cuanto al género. Las mujeres ascienden a 84 (50,30%) y los hombres a 83 (49,70%).

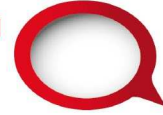
122 personas se registran entre la parte demandada y aquí sí que es más significativa la diferencia en el género, siendo más las mujeres que deciden participar en el proceso y acuden como parte demandada. Así se contabilizan 67 mujeres (54,92%) frente a 55 hombres (45,08%).

De lo que se extrae como conclusión que es mayor el número de hombres implicados en los expedientes atendidos desde el servicio de mediación y convivencia *Meridiano 0*, sin embargo, la atención presencial es más amplia entre el género femenino.



Ayuntamiento de
Portugaleteko Udala

0 Meridianoa
Bitartekaritza eta
Bizikidetzarako Udal
Zerbitzua



Meridiano 0
Servicio Municipal
de Mediación y
Convivencia

94 472 92 00 | participa@portugalete.org



ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

Resultados	14
Tabla 1: Nº y % de expedientes según el estado del caso.....	14
Tabla 2: Nº y % de expedientes según el tipo de intervención.....	15
Tabla 3: Nº de casos según tipo de intervención y resolución del conflicto.....	21
Tabla 4: Nº de casos según estado del caso y resolución del conflicto.....	23
Tabla 5: Nº de casos según duración.....	25

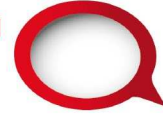
GRÁFICOS

Resultados	13
Gráfico 1: % de casos según motivo de la demanda.....	18
Gráfico 2: % de casos según toma de acuerdos.....	20
Gráfico 3: % de casos según tipo de acuerdo.....	21
Gráfico 4: % de casos según resolución del conflicto.....	22
Gráfico 5: % de expedientes según entrada del caso.....	26
Gráfico 6: % de personas según género y tipo de parte.....	27



Ayuntamiento de
Portugaleteko Udala

0 Meridianoa
Bitartekaritza eta
Bizikidetzarako Udal
Zerbitzua



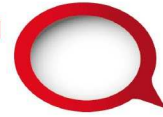
Meridiano 0
Servicio Municipal
de Mediación y
Convivencia

94 472 92 00 | participa@portugalete.org



Ayuntamiento de
Portugaleteko Udala

0 Meridianoa
Bitartekaritza eta
Bizikidetzarako Udal
Zerbitzua



Meridiano 0
Servicio Municipal
de Mediación y
Convivencia

94 472 92 00 | participa@portugalete.org