



informes extraordinarios

La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco



www.ararteko.eus



**informes
extraordinarios**

La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco



**Informe extraordinario
de la institución del Ararteko
al Parlamento Vasco**

Vitoria-Gasteiz 2019

Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](#)



Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el [catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Autoría del estudio base: Nerea Laucirica Rubio, consultora e investigadora en métodos alternativos de gestión de conflictos

Diseño, maquetación e impresión: Eps-Comalpa-Irudi, UTE



Índices

Índice

Presentación	25
Resumen ejecutivo	29
Capítulo preliminar. Objetivo y metodología del informe	45
■ Capítulo I	
La mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco: enfoque teórico y marco normativo	51
■ Capítulo II	
El Gobierno Vasco como promotor o sustento de servicios de mediación públicos. Competencia, límites y gestión	81
■ Capítulo III	
Servicios de mediación extrajudicial. Ámbito municipal y otras experiencias de mediación en la CAPV	125
■ Capítulo IV	
Conclusiones de las encuestas, cuestionarios y entrevistas	155
■ Capítulo V	
Conclusiones	175
■ Capítulo VI	
Recomendaciones	183
■ Anexos	191
Acrónimos y asociaciones y fundaciones de mediación	305
Documentos de interés	307
Bibliografía	311

Índice

Presentación	25
Resumen ejecutivo	29
Capítulo preliminar. Objetivo y metodología del informe	45

■ Capítulo I

La mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco: enfoque teórico y marco normativo	51
1.1. Introducción	53
1.2. Conceptualización de la mediación y otros métodos alternativos de solución de conflictos MASC	54
1.3. Conceptualización de la Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de justicia	60
1.4. Marco normativo de la mediación y la Justicia Restaurativa: antecedentes, presente y futuro normativo	62
1.4.1. Normativa en mediación civil y mercantil	62
1.4.2. Normativa referente a la Justicia Restaurativa y la mediación penal	70
1.4.3. Realidades estatales de leyes con vocación de tratamiento integral de la institución de la mediación: Cataluña, Cantabria y Aragón	76
1.4.4. Especial referencia a la normativa en materia de consumo	77
Conclusiones del capítulo I	78

■ Capítulo II

El Gobierno Vasco como promotor o sustento de servicios de mediación públicos. Competencia, límites y gestión	81
2.1. Introducción	83
2.2. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Viceconsejería de Políticas Sociales	85
2.2.1. Contextualización	85
2.2.2. Servicio de Mediación Familiar	86
2.2.3. Consejo Asesor de la Mediación Familiar en la CAPV	92
2.2.4. Registro de personas mediadoras familiares en la CAPV	93
2.2.5. Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural-Biltzen	93

2.3. Departamento de Trabajo y Justicia	94
2.3.1. Contextualización	94
2.3.2. Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social	95
2.3.3. Viceconsejería de Justicia	98
2.3.3.1. Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)	99
2.3.3.2. Servicio de Mediación Hipotecaria (SMH)	107
2.3.3.3. Servicio de Mediación Civil	110
2.3.3.4. Servicio de Mediación Laboral (experiencia piloto del año 2010) ...	111
2.3.3.5. Servicio de mediación para la conciliación y reparación del daño en menores	112
2.3.3.6. Centros educativos de justicia juvenil	113
2.3.3.7. Puntos de encuentro familiar	114
2.4. Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	115
2.4.1. Contextualización	115
2.4.2. Etxebide (Bizilagun)	115
2.4.3. Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar	116
2.5. Departamento de Educación	116
2.5.1. Contextualización: mediación entre iguales	116
2.5.2. Berritzegunes	117
2.5.3. Observatorio de la Convivencia Escolar	118
2.6. Departamento de Cultura y Política Lingüística	118
2.6.1. Contextualización	118
2.6.2. Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo-TVAD	118
2.7. Departamento de Seguridad	119
2.7.1. Contextualización	119
2.7.2. Hurbiltzaile	119
2.8. Departamento de Turismo, Comercio y Consumo	119
2.8.1. Contextualización	119
2.8.2. Kontsumobide	119
2.9. Lehendakaritza; Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación	121
2.10. Departamento de Salud	121
Conclusiones del capítulo II	122

■ Capítulo III

Servicios de mediación extrajudicial. Ámbito municipal y otras experiencias de mediación en la CAPV	125
3.1. Introducción	127
3.2. Situación actual de la mediación extrajudicial en el ámbito municipal de la CAPV	127
3.2.1. Contextualización	127
3.2.2. Territorio Histórico de Álava	130
3.2.3. Territorio Histórico de Bizkaia	131
3.2.4. Territorio Histórico de Gipuzkoa	133
3.3. Datos estadísticos más relevantes de los servicios de mediación municipales	133
3.4. Situación actual de la mediación en la CAPV respecto a las diputaciones forales	147
3.5. Otras experiencias de mediación en la CAPV	147
3.5.1. Cámaras de comercio	147
3.5.2. Servicio Vasco de Resolución de Conflictos en Cooperativas	148
3.5.3. Colegios profesionales	148

3.5.4. Prácticas de Derecho Colaborativo	150
3.5.5. Mediación en el ámbito penitenciario	150
Conclusiones del capítulo III	152
Capítulo IV	
Conclusiones de las encuestas, cuestionarios y entrevistas	155
4.1. Encuestas autorrellenables a usuarios y usuarias de los diferentes servicios de mediación (anexo 5.C1)	157
4.1.1. Datos generales	157
4.1.2. Indicadores de satisfacción: del proceso de mediación, de la actuación de las personas mediadoras y del propio servicio	158
Conclusiones particulares del apartado 1, capítulo IV	161
4.2. Entrevistas telefónicas a usuarios y usuarias de los diferentes servicios de mediación (anexo 6.C2)	162
4.2.1. Datos generales	162
4.2.2. Indicadores de satisfacción respecto al proceso de mediación, a la actuación de las personas mediadoras y al servicio de mediación	163
Conclusiones particulares del apartado 2, capítulo IV	166
4.3. Análisis del cuestionario a operadores jurídicos y profesionales de la mediación (anexo 7.C3)	167
4.3.1. Datos generales	167
4.3.2. Indicadores de satisfacción y propuestas de mejora	167
Conclusiones particulares del apartado 3, capítulo IV	172
Capítulo V	
Conclusiones	175
Capítulo VI	
Recomendaciones	183
Anexos	
Anexo 1 Servicio de Mediación Familiar Dirección de Política Familiar y Diversidad de la Viceconsejería de Políticas Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco	193
Anexo 2 Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi Dirección de Justicia de la Viceconsejería de Justicia del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco	205
Anexo 3 Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi. Comparativa de datos estadísticos en mediación penal, años 2008 a 2017	223
Anexo 4 Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi. Comparativa de datos estadísticos en mediación familiar, años 2011 a 2017	251
Anexo 5. C1 Encuesta autorrellenable a personas usuarias	269
Anexo 6. C2 Encuesta telefónica a personas usuarias	281
Anexo 7. C3 Encuesta a operadores jurídicos y profesionales	295
Acrónimos y asociaciones y fundaciones de mediación	305
Documentos de interés	307
Bibliografía	311

Índice de tablas

Tabla 1. Desglose de servicios de mediación o análogos, por departamentos del Gobierno Vasco	47	Tabla 10. Desglose de personas inscritas en el registro de la CAPV (variable género)	93
Tabla 2. Relación de municipios con y sin servicios de mediación (43 consultados)	48	Tabla 11. Procedimientos de conflictos colectivos finalizados en el PRECO. Primer semestre de 2016	96
Tabla 3. Casos abiertos y participantes por servicios durante los 4 meses de estudio en aquellas instituciones que han aportado la información solicitada	49	Tabla 12. Procedimientos solicitados en el PRECO. Enero-abril de 2018	97
Tabla 4. Departamentos de Gobierno Vasco con servicios de mediación y servicios análogos	83	Tabla 13. Procedimientos de conflictos colectivos finalizados en el PRECO. Enero-abril de 2018	97
Tabla 5. Departamentos con servicios análogos (intermediación), pero no de mediación	85	Tabla 14. Cuadro de entidades, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2008-2010	100
Tabla 6. Comparativa, por años alternos, de asuntos de mediación en el SMF	88	Tabla 15. Cuadro de entidades, presupuestos, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2011-2012	100
Tabla 7. Datos estadísticos de asuntos remitidos y trabajados en el SMF, 2012-2017	90	Tabla 16. Cuadro de entidades, presupuestos, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2013-2015-2017	101
Tabla 8. Datos estadísticos de resultados de asuntos cerrados en SMF, 2012-2017	90	Tabla 17. Número de asuntos cerrados por el SMI (penal+familiar), 2008-2017	101
Tabla 9. Datos estadísticos de resultados de acuerdos en el SMF, 2012-2017	91	Tabla 18. Presupuesto anual destinado a las mediaciones hipotecarias en el SMH, 2012-2017	109

Tabla 19. Comparativa de expedientes anuales desde 2012 hasta el primer semestre de 2016	110	Tabla 39. Tipología de los conflictos en el servicio de Mungia, ámbito familiar	138
Tabla 20. Resultados obtenidos en mediación laboral de enero a agosto de 2010	112	Tabla 40. Sexo de las personas atendidas	138
Tabla 21. Resultados de la mediación en menores, por años	113	Tabla 41. Datos de 2014	139
Tabla 22. Mediaciones en los centros educativos de justicia juvenil, por años	114	Tabla 42. Asuntos trabajados en Meridiano 0 de Portugalete	139
Tabla 23. Datos generales de los PEF de la CAPV en 2017	115	Tabla 43. Asuntos cerrados en Meridiano 0 con mediación	139
Tabla 24. Presupuesto de Bonos Elkarrekin	117	Tabla 44. Porcentaje de asuntos solicitados por razón del género	140
Tabla 25. Resultados estadísticos generales de Kontsumobide, 2014-2017	120	Tabla 45. Tiempo de duración de los procesos comunitarios de Meridiano 0	140
Tabla 26. Tipologías trabajadas en Kontsumobide	121	Tabla 46. Motivos de no inicio o no procedencia de mediación ..	140
Tabla 27. Situación actual de los ayuntamientos con servicios de mediación o recursos asimilables	129	Tabla 47. Tipología de los conflictos	141
Tabla 28. Datos estadísticos más relevantes en Arrigorriaga	133	Tabla 48. Asuntos y personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar de Sestao	141
Tabla 29. Tipología de los conflictos atendidos en mediación en Arrigorriaga	134	Tabla 49. Resultado de los asuntos trabajados	141
Tabla 30. Datos estadísticos más relevantes en mediación comunitaria	135	Tabla 50. Tipología de las familias atendidas	141
Tabla 31. Tipología de conflictos comunitarios en Barakaldo	135	Tabla 51. Tipología de los conflictos	142
Tabla 32. Datos estadísticos más relevantes en el ámbito familiar	135	Tabla 52. Asuntos trabajados en la unidad de mediación policial de Sestao, años 2013-2014	142
Tabla 33. Tipos de conflictos en el ámbito familiar	136	Tabla 53. Asuntos de mediación en Amurrio	143
Tabla 34. Tipología de derivaciones en el Ayuntamiento de Basauri	137	Tabla 54. Tipología de los asuntos trabajados en Amurrio	144
Tabla 35. Tiempo de enquistamiento del conflicto en el ámbito comunitario de Basauri	137	Tabla 55. Tipología del conflicto en Amurrio	144
Tabla 36. Datos estadísticos de asuntos en el servicio de mediación de Galdakao	137	Tabla 56. Casos de mediación familiar del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2003-2011	145
Tabla 37. Tipos de conflictos en el Ayuntamiento de Galdakao .	138	Tabla 57. Resultado de los procesos de mediación llevados a cabo	145
Tabla 38. Tipología de los conflictos en el servicio de mediación de Mungia, ámbito comunitario	138	Tabla 58. Resultados de mediación de consumo en Vitoria-Gasteiz	146
		Tabla 59. Asuntos trabajados en mediación vecinal. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	147

Tabla 60.
Expedientes de mediación en la Cámara de Comercio de Bilbao, 2011-2012 148

Tabla 61.
Datos estadísticos de Justicia Restaurativa en el Centro Penitenciario de Araba/Álava por Berriztu 150

Tabla 62.
Datos estadísticos de Justicia Restaurativa en el Centro Penitenciario de Araba/Álava por Berriztu 151

Tabla 63.
Opiniones sobre las dificultades de la normalización del recurso de mediación en la sociedad 168

Tabla 64.
Características apreciadas por las personas encuestadas sobre la mediación 170

Tabla 65.
Resumen de expedientes en el SMF de 2005 a 2011 . 195

Tabla 66.
Expedientes finalizados en el SMF de 2005 a 2011 195

Tabla 67.
Seguimientos en el SMF de 2005 a 2011 196

Tabla 68.
Resultados tras la mediación en el SMF de 2005 a 2011 197

Tabla 69.
Expedientes en el SMF en 2011 198

Tabla 70.
Expedientes en el SMF de 2012 a 2017 198

Tabla 71.
Expedientes cerrados en el SMF de 2012 a 2017 199

Tabla 72.
Resultados en el SMF de 2012 a 2017 199

Tabla 73.
Resultados por territorios históricos en el SMF en 2017 201

Tabla 74.
Desglose por años de delitos y faltas derivadas al SMI hasta 2017 (ámbito penal) 206

Tabla 75.
Número de expedientes remitidos anualmente (de 2012 a 2017) por partidos judiciales SMI ámbito penal 207

Tabla 76.
Resumen de tipologías de delitos más numerosas derivadas al SMI Euskadi en el primer semestre de 2016 (ámbito penal) (A: Araba/Álava, B: Bizkaia, G: Gipuzkoa) 209

Tabla 77.
Datos estadísticos en España respecto a la mediación penal, años 2015 y 2014 211

Tabla 78.
Datos estadísticos en España respecto a los asuntos derivados a mediación penal por los juzgados de lo penal, años 2015 y 2014 212

Tabla 79.
Porcentajes de derivaciones respecto al total de la CAPV por partidos judiciales SMI ámbito familiar 213

Tabla 80.
Expedientes derivados por territorio histórico en el SMI ámbito familiar en los últimos años 213

Tabla 81.
Tiempos entre el inicio y la conclusión de la mediación en el SMI ámbito familiar en expedientes cerrados con mediación 214

Tabla 82.
Tiempos para cerrar expedientes no iniciados desde la derivación, años 2016 y 2017 215

Tabla 83.
Tipo de mediación en “expedientes cerrados con mediación”, 2016 215

Tabla 84.
Datos estadísticos en el territorio estatal respecto a los asuntos derivados y finalizados en mediación familiar, años 2015 y 2014 217

Tabla 85.
Datos estadísticos de la CAPV por territorio histórico. Comparativa de datos recogidos por el CGPJ y el SMI para asuntos derivados y finalizados en mediación familiar, años 2015 y 2014 217

Tabla 86.
Número de expedientes remitidos cada año en la CAPV 225

Tabla 87.
Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Álava, de 2008 a 2017 (falta el año 2011) 225

Tabla 88.
Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Bizkaia, de 2008 a 2017 226

Tabla 89.
Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, de 2008 a 2017 227

Tabla 90.
Número de expedientes remitidos en los últimos 6 años, por partidos judiciales en su conjunto 227

Tabla 91.
Iniciativa en la derivación, años 2015 a 2017 228

Tabla 92.
Tipología de las causas remitidas, años 2015 a 2017 228

Tabla 93.
Tipologías delictivas remitidas por años. Delitos o faltas 229

Tabla 94.
Nueva recogida de datos respecto a las tipologías derivadas, años 2015, 2016 y 2017 229

Tabla 95.
Nueva recogida de datos de tipologías por territorios históricos, años 2015, 2016 y 2017 229

Tabla 96.	Fase procesal en que se realizan las derivaciones en el año 2017	230	Tabla 112.	Tipo de mediación por territorio histórico, años 2016 y 2017	236
Tabla 97.	Resultado de los expedientes cerrados por territorio histórico	230	Tabla 113.	Efecto penológico derivado comparado, años 2015 y 2017	237
Tabla 98.	Datos de número de expedientes no iniciados, por territorio histórico	231	Tabla 114.	Cumplimiento de los acuerdos en 2016 y 2017	238
Tabla 99.	Datos de motivos de los no iniciados, años 2011 a 2017	232	Tabla 115.	Número de expedientes con no acuerdo por territorio histórico en los tres últimos años	238
Tabla 100.	Nueva recogida de datos de no inicio teniendo en cuenta si es por valoración de algún profesional	232	Tabla 116.	Razones de no acuerdos en diferentes años	238
Tabla 101.	Nueva recogida de datos respecto al tiempo transcurrido entre la derivación y el cierre del expediente como no iniciado, años 2015, 2016 y 2017	232	Tabla 117.	Porcentaje de expedientes cerrados	239
Tabla 102.	Número de sesiones en asuntos no iniciados, años 2013 a 2015	232	Tabla 118.	Porcentaje de acuerdos, por partido judicial	239
Tabla 103.	Número de expedientes cerrados con mediación, por territorio histórico, años 2012 a 2017	233	Tabla 119.	Datos generales del Territorio Histórico de Álava	240
Tabla 104.	Tipo de sesiones realizadas en expedientes cerrados, años 2012 a 2017	233	Tabla 120.	Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Cerrados con y sin mediación y acuerdos	240
Tabla 105.	Tipo de mediación realizada en expedientes cerrados. Comparativa dos primeros años y cuatro últimos años	233	Tabla 121.	Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Resultados del proceso	240
Tabla 106.	Nueva recogida de datos de tipo de mediaciones en procesos cerrados. Comparativa años 2014-2017, por territorio histórico	233	Tabla 122.	Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Edades y relación entre las partes	241
Tabla 107.	Nueva recogida de datos de tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio en expedientes cerrados para el año 2015 y siguientes, por territorio histórico	234	Tabla 123.	Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia	241
Tabla 108.	Tiempo transcurrido entre el inicio y la conclusión de los expedientes cerrados. Comparativa dos primeros años y cuatro últimos años (2008-2009 / 2014-2017)	234	Tabla 124.	Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Cerrados con y sin mediación y acuerdos	242
Tabla 109.	Número de expedientes con acuerdo en los cuatro últimos años, por territorio histórico	235	Tabla 125.	Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Resultados del proceso	243
Tabla 110.	Tipologías delictivas más numerosas. Asuntos cerrados con acuerdo, 2107	235	Tabla 126.	Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Edades y relación entre las partes	244
Tabla 111.	Datos de los aspectos trabajados en el proceso, años 2008, 2011, 2013 y 2014, adaptado a la nueva recogida de datos para 2015	235	Tabla 127.	Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa	245
			Tabla 128.	Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Cerrados con y sin mediación y acuerdos	246
			Tabla 129.	Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Resultados del proceso	247
			Tabla 130.	Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Edades y relación entre partes	248
			Tabla 131.	Número de expedientes remitidos cada año en la CAPV	252

Tabla 132.	Número de expedientes remitidos en los últimos 5 años, por territorio histórico	252
Tabla 133.	Órganos judiciales remitentes por partido judicial	253
Tabla 134.	Asuntos remitidos por cada juzgado, por territorio histórico y juzgado	253
Tabla 135.	Tipología de los asuntos remitidos, de 2013 a 2017 ...	254
Tabla 136.	Iniciativa en la derivación, años 2015-2017	254
Tabla 137.	Resultado de los expedientes cerrados, por territorio histórico, 2011-2017	255
Tabla 138.	Datos de número de expedientes no iniciados, por territorio histórico, 2011-2017	255
Tabla 139.	Datos de motivos de los no inicios, años 2013 a 2015	256
Tabla 140.	Nueva recogida de datos de motivos de no inicio. Comparativa de memorias 2015 y 2017	256
Tabla 141.	Datos respecto al tiempo transcurrido entre la derivación y el cierre del expediente como no iniciado, años 2015 y 2017	256
Tabla 142.	Número de sesiones en asuntos no iniciados, años 2013 a 2017	257
Tabla 143.	Número de expedientes cerrados, por territorio histórico, 2011-2017	257
Tabla 144.	Tipo de mediación realizada en expedientes cerrados, años 2013 a 2017	257
Tabla 145.	Nueva recogida de datos de tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio en expedientes cerrados para años 2015 y 2017, por territorio histórico	258
Tabla 146.	Tiempo transcurrido entre el inicio y la conclusión de los expedientes cerrados, años 2012 a 2017	258
Tabla 147.	Número de expedientes con acuerdo, por territorio histórico, 2011-2017	258
Tabla 148.	Datos de los aspectos trabajados en el proceso, años 2013 y 2014, y nueva recogida de datos para 2015 y 2017	259
Tabla 149.	Número de sesiones en expedientes cerrados con acuerdo, años 2013 y 2014	259
Tabla 150.	Número de expedientes con no acuerdo, por territorio histórico	260
Tabla 151.	Razones de los no acuerdos, años 2013 y 2014	260
Tabla 152.	Nueva recogida de datos de razones de no acuerdo para los años 2015 y 2017	260
Tabla 153.	Número de sesiones en expedientes cerrados sin acuerdo, años 2013-2014	261
Tabla 154.	Resolución judicial de expedientes cerrados con acuerdo, año 2013	261
Tabla 155.	Datos generales por partidos judiciales	261
Tabla 156.	Expedientes derivados y cerrados en el Territorio Histórico de Álava	262
Tabla 157.	Cerrados con y sin mediación, acuerdos y no acuerdos. Territorio Histórico de Álava	262
Tabla 158.	Tiempos y tipología. Territorio Histórico de Álava	262
Tabla 159.	Expedientes derivados y cerrados. Territorio Histórico de Bizkaia	263
Tabla 160.	Cerrados con y sin mediación, acuerdos y no acuerdos. Territorio Histórico de Bizkaia	263
Tabla 161.	Tiempos y tipología. Territorio Histórico de Bizkaia	264
Tabla 162.	Derivados y cerrados. Territorio Histórico de Gipuzkoa	264
Tabla 163.	Cerrados con y sin mediación, acuerdos y no acuerdos. Territorio Histórico de Gipuzkoa	265
Tabla 164.	Tiempos y tipología. Territorio Histórico de Gipuzkoa	265
Tabla C1.1.	Procedencia de los cuestionarios	269
Tabla C1.2.	Edad	269
Tabla C1.3.	Género	270
Tabla C1.4.	Tipo de conflicto	270
Tabla C1.5.	Tiempo de duración	270
Tabla C1.6.	Resultado del proceso	270

Tabla C1.7.	Recepción de la información	271	Tabla C1.25.	¿Volvería a utilizar el servicio de mediación si tuvieras otros conflictos?	277
Tabla C1.8.	¿Piensa que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas?	271	Tabla C1.26.	¿Hay alguna observación que le gustaría hacer sobre el servicio de mediación al que ha acudido?	278
Tabla C1.9.	¿Cree que la mediación es un proceso que facilita que las personas que viven situaciones de tensión y/o enfrentamiento puedan llegar a acuerdos?	271	Tabla C2.1.	Lugar de residencia.....	283
Tabla C1.10.	¿Cómo valoraría la información que recibió en la sesión informativa?	271	Tabla C2.2.	Edad.....	283
Tabla C1.11.	¿Tuvo claro a lo largo de todo el proceso el carácter voluntario de la mediación (para acceder, para mantenerse y, en su caso, para llegar a acuerdos)? ...	271	Tabla C2.3.	Género.....	283
Tabla C1.12.	¿Confía en que lo que se diga en mediación es confidencial?	271	Tabla C2.4.	Participación.....	283
Tabla C1.13.	¿Cree cierta la idea de que en mediación “todos ganan”?	272	Tabla C2.5.	Tipo de mediación.....	283
Tabla C1.14.	¿Recomendaría a otras personas la mediación cuando tengan un conflicto?	272	Tabla C2.6.	Número de sesiones.....	284
Tabla C1.15.	¿La mediación le ha ayudado a mejorar su vida en positivo?	272	Tabla C2.7.	Duración de las sesiones conjuntas.....	284
Tabla C1.16.	¿Por qué entiende usted que la mediación le ha ayudado a mejorar su vida?	273	Tabla C2.8.	Tipo de conflicto.....	284
Tabla C1.17.	Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el proceso de mediación	274	Tabla C2.9.	Tiempo de duración	285
Tabla C1.18.	Diferentes preguntas sobre la actuación de la persona mediadora.....	275	Tabla C2.10.	Recepción de la información.....	285
Tabla C1.19.	¿Está satisfecho/a con el tiempo de espera para ser atendido?	276	Tabla C2.11.	Resultado del proceso	285
Tabla C1.20.	¿El tiempo dedicado a las sesiones de mediación le ha parecido el indicado?	276	Tabla C2.12.	¿Se están cumpliendo a fecha de hoy los acuerdos alcanzados?	286
Tabla C1.21.	¿Ha sentido que el servicio de mediación y el proceso en sí le brindaban seguridad?	276	Tabla C2.13.	¿Volvería usted a mediación?	286
Tabla C1.22.	¿Ha llegado a algún acuerdo?	276	Tabla C2.14.	Motivo del mantenimiento o no de los acuerdos	286
Tabla C1.23.	Si es así, ¿cuál es el grado de satisfacción con el acuerdo que ha firmado?	277	Tabla C2.15.	Grado de satisfacción de la información recibida.....	287
Tabla C1.24.	¿Ha mejorado la relación con la persona con la cual ha estado en mediación?	277	Tabla C2.16.	Grado de satisfacción con el desarrollo del proceso....	287
			Tabla C2.17.	Grado de satisfacción con el resultado del proceso....	287
			Tabla C2.18.	¿Cree cierta la idea de que en mediación “todos ganan”?	287
			Tabla C2.19.	Opiniones de si todos ganan en mediación	288
			Tabla C2.20.	¿Ha recomendado a algún amigo, familiar, vecino... la mediación en algún conflicto existente?	288
			Tabla C2.21.	¿Ha mejorado su relación con la otra parte?	288

Tabla C2.22.	¿La mediación le ha ayudado a mejorar su vida?	288	Tabla C2.33.	Observaciones de mejora	292
Tabla C2.23.	Motivos de por qué la mediación ha mejorado su vida	289	Tabla C3.1.	Profesional.....	296
Tabla C2.24.	¿Cómo definiría la mediación?	289	Tabla C3.2.	Ámbito/materia.....	296
Tabla C2.25.	¿Si hubiera tenido un servicio de mediación en su barrio, en su pueblo..., hubiera acudido previo a un trámite judicial?	290	Tabla C3.3.	Formación en mediación.....	296
Tabla C2.26.	¿Le apoyaron en los momentos en que se sintió inseguro o emocionalmente vulnerable?.....	290	Tabla C3.4.	Aquellos/as que no ven una plena inserción de la mediación en la sociedad opinan que puede ser porque	297
Tabla C2.27.	¿Les ayudaron a comunicarse mejor?	290	Tabla C3.5.	Dificultades en la normalización.....	297
Tabla C2.28.	¿Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles?	290	Tabla C3.6.	Resultados de por qué la mediación avanza más lentamente de lo que sería deseable	298
Tabla C2.29.	Opiniones sobre la intervención de la persona mediadora	290	Tabla C3.7.	Otras opiniones sobre los límites de la aplicación de la mediación	300
Tabla C2.30.	¿Se ha sentido apoyado por su letrado o letrada en el proceso de mediación?	291	Tabla C3.8.	Características de la mediación	301
Tabla C2.31.	¿Ha mejorado su percepción de la Administración o de la Justicia con este servicio?	291	Tabla C3.9.	Mejoras que se necesita en relación con la mediación para mejorar	301
Tabla C2.32.	¿Valoración global?	291	Tabla C3.10.	Aportaciones a un mejor y mayor desarrollo de la mediación en Euskadi	303

Índice de gráficos

Gráfico 1. Normativa civil y mercantil que afecta a la CAPV en materia de mediación familiar	63
Gráfico 2. Esquema de procedimiento en mediaciones electrónicas	67
Gráfico 3. Normativa internacional en Justicia Restaurativa y mediación penal	71
Gráfico 4. Folleto informativo del Servicio de Mediación Familiar de la CAPV	88
Gráfico 5. Diagrama del proceso de mediación en un caso típico	103
Gráfico 6. Datos estadísticos estatales en el ejercicio 2016	111
Gráfico 7. Reparaciones llevadas a cabo en el Centro Penitenciario de Araba/Álava	152
Gráfico 8. Edades de las personas participantes en la encuesta escrita	157
Gráfico 9. Resultado del proceso en la encuesta escrita	158
Gráfico 10. Consulta sobre si todas las partes ganan en el proceso de mediación	159
Gráfico 11. Respuesta a si personas que han sido usuarias recomendarían la mediación	159
Gráfico 12. Satisfacción con el proceso en la encuesta escrita a personas usuarias	159
Gráfico 13. Satisfacción con la persona mediadora por el usuario/usuario/a	160
Gráfico 14. Si se ha alcanzado acuerdo en el proceso y si fue total o parcial	160
Gráfico 15. Respecto a si la mediación ha mejorado la relación con la otra parte	161
Gráfico 16. Tipo de mediación llevada a cabo	162
Gráfico 17. Tiempo de duración percibido de la mediación	163
Gráfico 18. Resultado del proceso	163
Gráfico 19. Satisfacción respecto al proceso por usuarios/ usuarias en la entrevista telefónica	164
Gráfico 20. Mejora de la relación con la otra parte tras un proceso de mediación	164
Gráfico 21. Mejora de la percepción de la Justicia tras un proceso de mediación	165
Gráfico 22. Participación por territorios en la encuesta a profesionales y operadores jurídicos	167
Gráfico 23. Inserción de la mediación en la sociedad	168

Gráfico 24. Opiniones sobre la implantación y satisfacción de los ADR y mediación en los servicios públicos de la CAPV	169	Gráfico 34. Asuntos tramitados por separación de 2013 a 2015 en la CAPV	214
Gráfico 25. Efecto restaurador de las relaciones personales en un proceso de mediación	169	Gráfico 35. Resultado de solicitud para las personas participantes en la encuesta telefónica	283
Gráfico 26. Visión del futuro de la mediación a corto plazo en la CAPV	171	Gráfico 36. Resultado de tipo de conflicto para las personas participantes en la encuesta telefónica	284
Gráfico 27. Valoración global sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV	171	Gráfico 37. Resultado de si ha mejorado la percepción de la justicia para las personas participantes en la encuesta telefónica	291
Gráfico 28. Personas atendidas en el SMF de 1996 a 2009	193	Gráfico 38. Resultado de registro de las personas participantes en la encuesta <i>on line</i>	296
Gráfico 29. Expedientes premediación en el SMF de 1996 a 2009	194	Gráfico 39. Resultado de la implantación y satisfacción respecto a la oferta privada de profesionales de mediación para las personas participantes en la encuesta <i>on line</i>	299
Gráfico 30. Mediaciones realizadas en el SMF de 1996 a 2009	194	Gráfico 40. Resultado de los límites de la aplicación de la mediación para las personas participantes en la encuesta <i>on line</i>	300
Gráfico 31. Expedientes de seguimiento en el SMF de 1996 a 2009	194	Gráfico 41. Resultado de cómo se ven las personas participantes en la encuesta <i>on line</i> en el futuro de la mediación en Euskadi	302
Gráfico 32. Materias trabajadas en el SMF en 2011	197		
Gráfico 33. Asuntos tramitados por divorcio de 2013 a 2015 en la CAPV	213		

Índice de cuadros resumen

Cuadro resumen 1.		
Cuestiones a estudio en las entrevistas presenciales .	47	
Cuadro resumen 2.		
Métodos de resolución de conflictos	54	
Cuadro resumen 3.		
Definiciones legales de mediación	57	
Cuadro resumen 4.		
Vía consensual <i>versus</i> vía contenciosa	58	
Cuadro resumen 5.		
Requisitos para procesos de Justicia Restaurativa en la Directiva 2012/29/UE	73	
Cuadro resumen 6.		
Código Penal, artículos que introducen la media- ción y la Justicia Restaurativa	74	
Cuadro resumen 7.		
Real Decreto 1774/2004 y sus referencias a la conciliación y mediación en menores	75	
Cuadro resumen 8.		
Esquema de funciones del SMF	87	
Cuadro resumen 9.		
Esquema del proceso de mediación hipotecaria, finalidad del servicio y tipología de los acuerdos	109	
Cuadro resumen 10.		
Diferentes intervenciones diferentes de media- ción que se dan en el ámbito municipal y que se dirigen a gestionar y resolver los conflictos en la comunidad	129	



Presentación

Presentación



Más de 15 años de historia en recursos de solución alternativa de conflictos, que se fundamentan en una apuesta firme y decidida por el diálogo y la pacificación social.

Los poderes públicos en Euskadi decidieron hace casi veinte años poner en marcha experiencias piloto de servicios y programas de mediación, que con el tiempo se han ido asentando y fortaleciendo en unos casos, o desapareciendo por diversas causas, en otros. Esta apuesta explícita se incardina en una estrategia clara y comprometida de la Administración pública vasca para promover recursos que favorezcan soluciones en los conflictos sociales, obtenidos a partir del diálogo y el consenso entre las partes intervinientes.

No cabe duda de que la Administración pública vasca ha invertido grandes esfuerzos personales y materiales para ofertar servicios de mediación y justicia restaurativa de calidad; esfuerzos que también han realizado otras instituciones públicas y privadas. Esa apuesta decidida de las instituciones públicas, junto al trabajo desarrollado por los y las profesionales de este ámbito, ha favorecido su consolidación y ha convertido a la CAPV en un referente en este tipo de servicios públicos, tanto a nivel estatal como internacional.

El Ararteko, alto comisionado del Parlamento Vasco, garante de los derechos de la ciudadanía vasca en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones de la CAPV, ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la mediación en Euskadi, incluyéndola entre sus líneas estratégicas, animando y promocionando este sistema alternativo de resolución de los conflictos en nuestro país. La función propia de esta institución consiste en intentar solucionar fricciones que puedan surgir entre la ciudadanía y la Administración. Ello hace que, con independencia de sus limitaciones competenciales, no le resulten ajenos tampoco los conflictos relacionados con los derechos y prestaciones sociales ocasionados por el sobreendeudamiento familiar y los desahucios, el uso de espacios públicos, la convivencia

entre las comunidades de vecinos y vecinas y los usuarios y usuarias de lonjas juveniles, entre otros, que están presentes, tanto de forma explícita como latente, en toda sociedad desarrollada. Todas estas cuestiones han incrementado el interés del Ararteko sobre las diferentes formas dialogadas de solucionar las disputas, así como sobre la implicación de la Administración a la hora de proporcionar a la ciudadanía recursos de calidad para gestionar esta materia. Ello explica por qué el Ararteko ha considerado de interés realizar este informe extraordinario.

Entendiendo la mediación como un sistema eficaz para la gestión y resolución de los conflictos sociales, participativo y pacificador, que puede utilizarse no solo cuando el conflicto se va a judicializar o ya se ha judicializado, sino también en sus orígenes, para que no se produzca la escalada del mismo y no se agrave o enquiste, surgen cuestiones como: ¿Qué mecanismos y recursos de este tipo existen en Euskadi en el ámbito comunitario, en las escuelas, asociaciones, barrios, municipios y otras instituciones públicas y privadas?, ¿Qué políticas se siguen para su difusión, promoción y constitución, consolidación y ampliación?, ¿Qué han aportado socialmente las experiencias existentes y qué dificultades se encuentran para su consolidación y eficiencia? Y, principalmente, ¿Cómo hacer para fomentar, implantar y reforzar recursos de gestión pacífica y dialogada de los conflictos en el seno de nuestra sociedad?

El presente informe trata de responder a estas preguntas sobre la base de una recopilación de los datos estadísticos relativos a los programas y servicios públicos de mediación (incluyendo referencias a otras iniciativas de solución dialogada de conflictos que conviven con ella), la realización de entrevistas personales a diferentes operadores jurídicos, así como un muestreo de encuestas, entrevistas personalizadas a personas usuarias y un cuestionario *on line* a operadores jurídicos relacionados con este ámbito.

Hacer visibles los recursos puestos a disposición de las personas administradas en materia de mediación pudiera parecer, *a priori*, una encomienda sencilla. Lo cierto, sin embargo, es que no existe un mapa claro de la situación actual de la mediación en la CAPV. El tratamiento del volumen de información de este informe extraordinario ha determinado unos plazos de elaboración superiores a los que en principio se habían establecido (atendiendo principalmente a la actualización de datos estadísticos, nuevos informes y normativas internacionales, estatales y autonómicas). La sistematización de todos los datos obtenidos mediante las entrevistas y las encuestas ha exigido un largo tiempo de realización, si bien ha permitido enriquecer con gran profusión de datos la información técnica disponible, en algunos casos, hasta el primer trimestre de 2018. Esta circunstancia contribuirá, sin duda, a una mayor información y difusión de esta materia, favoreciendo la socialización y el conocimiento de la oferta de recursos existentes y sus utilidades.

Conceptualmente, el informe incluye el estudio tanto de la mediación intrajudicial (Servicio de Mediación Intrajudicial, dependiente del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco) como de la mediación extrajudicial llevada a cabo por los diferentes departamentos del Gobierno Vasco. Entre ellos destacan los desarrollados por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales (Servicio de Mediación Familiar), así como por ayuntamientos y otras entidades públicas o privadas, como colegios profesionales, cámaras de comercio, asociaciones y fundaciones.

Esta variedad de entidades proveedoras de servicios en este ámbito permite intuir la necesidad de armonización entre los distintos tipos de procesos de mediación existentes, así como la de coordinación entre las diversas administraciones promotoras, generando sinergias y optimizando recursos, en un doble sentido:

- Por un lado, es preciso que la Administración pública vasca avance hacia una visión unificada de la materia, que se articule sobre estrategias de coordinación y planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional; una visión transversal que tenga por objeto visibilizar los recursos existentes, que evite que se infrautilicen o se saturen, persiguiendo, en definitiva, que sean complementarios.
- Por otra parte, se requiere una regulación general de la mediación que se inscriba en la actual corriente europea y amplíe los reducidos ámbitos previstos inicialmente en la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar del País Vasco, y decretos que la desarrollan, para acoger procesos que sirvan a otro tipo de conflictos, como los civiles, mercantiles, laborales, administrativos, comunitarios, organizativos, vecinales, escolares etc., sobre todo cuando afecten a la ruptura de las relaciones sociales y excedan del ámbito meramente jurídico.

La investigación arroja luz sobre algunas actuaciones esenciales y urgentes que se han de desarrollar para una verdadera inserción de la mediación y otras herramientas de solución de conflictos y justicia restaurativa, que permitan avanzar hacia

un auténtico sistema de mediación de la CAPV. Por otro lado, es necesaria una revisión funcional de los servicios de mediación ya existentes, para garantizar el acceso a toda la ciudadanía a estos servicios y asegurar su calidad y excelencia.

En este documento se recoge un importante número de opiniones, propuestas y recomendaciones, experiencias implantadas en la CAPV y otras estatales e internacionales sobre mediación. Deseo que el documento permita apuntar pistas de mejora de la calidad del servicio público en esta materia, proporcionando claves que puedan servir para mejorar la calidad y eficacia de los servicios prestados a la ciudadanía vasca.

El estudio base de este informe extraordinario se adjudicó a la consultora Nerea Laucirica, licenciada en Derecho, máster en mediación, investigadora y docente. Ha actuado como mandataria del Ararteko, realizando las entrevistas y reuniones, así como los contactos oportunos para obtener información, documentación y datos estadísticos necesarios para confeccionar este documento.

El Ararteko quiere agradecer su dedicación y compromiso para que este ambicioso informe monográfico haya podido culminarse.

Quiero, asimismo, mostrar mi agradecimiento a las personas responsables institucionales y técnicas de todos los departamentos del Gobierno Vasco consultados, en especial, del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, y del Departamento de Trabajo y Justicia, Dirección de Justicia, al ser éstos los que específicamente cuentan con programas o servicios de mediación. De igual modo, a los ayuntamientos, diputaciones e instituciones públicas y privadas que han facilitado información al Ararteko para elaborar este estudio.

Todos han colaborado facilitando las visitas para realizar entrevistas y recoger información en el seno de los servicios públicos que gestionan, así como mediante la interlocución permanente en la elaboración del informe. Ello ha permitido disponer de una exhaustiva información y documentación de soporte y una adecuada coordinación con los y las interlocutores en cada uno de dichos servicios.

De forma especial, el Ararteko quiere destacar la colaboración desinteresada de las personas usuarias de los servicios analizados que han participado en las encuestas, así como la de quienes han cumplimentado el cuestionario *on line* con sus aportaciones (operadores jurídicos, entidades sociales, instituciones públicas y privadas y entidades que gestionan los servicios de mediación), por su paciencia e interés. Sin ellos y ellas y sin la información facilitada en las entrevistas personales y en la documentación remitida, no hubiese sido posible realizar este ambicioso trabajo.

A todas ellas mi reconocimiento por su colaboración.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

Resumen ejecutivo

Objetivos

Objetivo principal del informe

El objetivo de este informe es conocer la situación de los servicios públicos de mediación en la CAPV y analizar su funcionamiento y los beneficios que aportan a la ciudadanía vasca, sobre todo a aquellas personas en las que concurre alguna circunstancia de vulnerabilidad o que se hallan en situación de riesgo de exclusión, discriminación o precariedad social.

El Ararteko ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la mediación en Euskadi, incluyéndola entre sus líneas estratégicas, animando y promocionado este sistema alternativo de resolución de los conflictos en nuestro país, ya que no le resultan ajenos los conflictos relacionados con los derechos y prestaciones sociales a la ciudadanía, ni cómo la Administración proporciona recursos para su gestión.

Las prácticas en esta materia, en los últimos años, han sido abundantes y en general exitosas. Parece necesario, no obstante, incentivar y reforzar instrumentos de apoyo que sirvan para dar un nuevo impulso a la práctica de la mediación y de la Justicia Restaurativa en Euskadi, y que permitan avanzar hacia un sistema integral de mediación en la CAPV. Por este motivo y para contribuir a promover la calidad de los servicios públicos, se ha decidido elaborar un informe monográfico sobre la implantación, asentamiento y supervisión de los servicios y programas públicos de la mediación en la CAPV.

Objetivos concretos

El diagnóstico ha requerido de un proceso de recogida de información para sustentar la posterior reflexión sobre la realidad de la implantación de los recursos de mediación existentes, lo que ha planteado cuatro retos:

- Acceder a la información de la situación actual de los recursos públicos de mediación en Euskadi, verificando si se ha llegado a su normalización o inclusión dentro del entramado de servicios que ofrece la Administración Pública vasca.
- Valorar la adecuación del marco normativo vigente en la CAPV a la normativa internacional y estatal en la materia.
- Conocer la evolución estadística de los resultados obtenidos en los diferentes servicios de mediación y reflexionar sobre las conclusiones obtenidas a partir de las evaluaciones y memorias anuales de los mismos, así como sobre las limitaciones y posibilidades que ofrece el sistema.
- Testar la opinión de las personas atendidas, así como del personal contratado y otros agentes sociales y operadores jurídicos respecto a la implantación de la mediación y de los servicios públicos que la llevan a cabo.

El objeto de análisis: ¿de qué hablamos cuando tratamos de mediación?

En el informe se realiza una aproximación teórica y normativa de los conceptos de mediación y Justicia Restaurativa, sus fundamentos y principios, con el fin de delimitar conceptualmente el objeto de nuestro análisis.

Esta delimitación parece particularmente necesaria, teniendo en cuenta que existen en Euskadi múltiples ejemplos

de actividades que no cabe considerar formalmente como mediación y que se realizan por profesionales que actúan de puente entre dos partes en funciones de intermediación (orientación, intervención socioeducativa y psicosocial, acompañamiento social y atención socio-jurídica), negociación, evaluación y conciliación. La mediación que se contempla en este informe es entendida como una herramienta flexible y creativa, pero estructurada en un proceso, con normas básicas y sucesión de fases, con inicio y fin en un plazo de tiempo concreto, realizada por profesionales específicamente cualificados al efecto y, en el supuesto de alcanzarse el acuerdo, con posibilidad de homologación judicial o protocolización notarial. Se han considerado solo los procesos con un comportamiento proactivo de la persona mediadora en la que esta no realiza asesoramientos ni recomendaciones o propuestas.

Metodología de análisis

El método utilizado en este estudio ha sido de investigación participativa, de manera que las personas promotoras de los servicios y las profesionales de la mediación han tomado parte como sujetos protagonistas del mismo, interactuando a lo largo de todo el proceso.

La investigación realizada combina metodología cuantitativa y cualitativa. La cualitativa, realizada mediante el examen de las memorias publicadas y entrevistas que se han llevado a cabo en los diferentes servicios de mediación y análogos, administraciones prestatarias y entidades gestoras de los mismos, ha permitido ir recabando información sobre la evolución de la demanda de este recurso, así como de sus resultados y efectos, tanto para las personas usuarias como para el resto de la sociedad.

La metodología cuantitativa ha permitido conocer los datos estadísticos objetivos y su evolución en estos últimos 20 años, lo que da visibilidad a los avances y a la dirección que llevan en la actualidad. También se ha realizado un estudio de campo mediante encuestas y cuestionarios *on line* tanto a personas usuarias como a profesionales y operadores jurídicos relacionados con la mediación.

Reflexiones e ideas básicas que se derivan del informe

1. La CAPV ha apostado firmemente por incorporar métodos de resolución de conflictos (alternativos o complementarios) distintos de los procesos tradicionales contenciosos. El estudio realizado deja constancia del excelente trabajo realizado y valora positivamente las iniciativas y proyectos desarrollados.
2. Sin embargo, se detecta una escasa armonización entre los distintos tipos de procesos de mediación existentes, así como una deficiente coordinación entre las diversas administraciones promotoras. Ello puede obedecer a la dispersión de servicios que se crearon cuando, en época de bonanza económica, el País Vasco destinó numero-

sos recursos a la creación de servicios de mediación y programas piloto de gestión de conflictos en diferentes ámbitos, como el familiar, comunitario, vecinal y penal.

En el momento presente, resulta tan necesario afianzar y prestar servicios de resolución alternativa de conflictos públicos, universales y de calidad como maximizar y aprovechar los recursos existentes en la CAPV, y que la Administración Pública vasca se coordine de forma eficiente con el fin de integrar los diferentes programas en el conjunto del sistema, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos.

En ese sentido, se observa que no existe una visión unificada de la materia por parte de la Administración Pública vasca que verse sobre estrategias de coordinación y planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional que visibilicen los recursos existentes, lo que evitaría su infrutilización o saturación, haciendo que, en definitiva, sean complementarios.

3. Se constata asimismo la insuficiente difusión e información sobre su utilidad y resultados, por lo que cabría potenciar el conocimiento por la ciudadanía de los recursos de mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos, así como incluirlo en la formación inicial o continua del personal de la Administración Pública de la CAPV, lo que dotaría a este de mayores recursos en la realización de su trabajo. Para ello, se deberá contar con un modelo consensuado de financiación y planificación de los recursos que se destinan a esta materia que garantice su desarrollo a medio y largo plazo, e implique a todos los niveles institucionales.

La mediación se debe percibir como un recurso útil a toda la sociedad al que todas las personas pueden tener acceso independientemente de su capacidad económica y que puede ser útil a los intereses de las partes, así como a una mejor convivencia y pacificación social, por lo que es necesario potenciar la cultura del dialogo y la herramienta de la mediación, tendiendo a una regulación general de la mediación que permitiría ampliar los reducidos ámbitos previstos inicialmente en la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar del País Vasco y su desarrollo reglamentario, y así poder acoger procesos que sirvan a los conflictos en los procesos civiles, mercantiles, laborales, administrativos y otros como los comunitarios, organizacionales, vecinales, escolares, sanitarios, deportivos, etc.

4. Los departamentos de Empleo y Políticas Sociales (en especial su Servicio de Mediación Familiar-SMF) y de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco (con el SMI Euskadi) son los que concentran principalmente estos recursos atendiendo a las funciones que tienen asignadas, seguidos por algunos ayuntamientos que cuentan con servicios extrajudiciales que atienden los conflictos originados en el ámbito familiar y comunitario. Los servicios existentes realizan memorias, cuantitativas y cualitativas, que recogen información suficiente y muy valiosa de los datos estadísticos de los recursos existentes. En todo caso, sería aconsejable homogeneizar conceptos, glosarios e indicadores, pues cada servicio da cuenta de su actividad de diferente manera, lo que hace difícil la comparativa y análisis completo.

Actualmente no hay un mecanismo que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad, y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca.

5. Disponer de un sistema exitoso de resolución dialogada o, al menos, negociada de los conflictos requiere:

Un cambio cultural desde la educación infantil, tanto en las familias como en las escuelas, reforzando aquellas iniciativas que fomenten el diálogo, la empatía, el respeto a uno mismo y al otro, la comunicación, la no violencia, etc., de forma que tanto en los barrios como en las escuelas existan lugares de encuentro y participación que, en situaciones de conflicto, ofrezcan espacios para el diálogo con la ayuda de profesionales en la materia, si fuera necesario.

Los esfuerzos personales y materiales deberían concentrarse tanto en la educación como en el ámbito comunitario y así ir ascendiendo hasta los recursos intrajudiciales, ya que si funciona la mediación prejudicial, será necesaria una inversión menor en la Administración de Justicia. También desde el sistema de Justicia será imprescindible reforzar la oferta del recurso a la mediación, de forma previa al inicio de un proceso contencioso.

En esta misma línea ascendente deberían destinarse los recursos económicos dispuestos a tal fin, siempre con una planificación adecuada y un sistema de verificación y evaluación continua de los servicios y recursos prestados y del gasto previsto.

La Administración Pública vasca, que cuenta con servicios de mediación, no utiliza estas herramientas en los conflictos que se producen en su ámbito interno ni en los que surgen en la relación con la ciudadanía. Desde una perspectiva de búsqueda negociada y dialogada de resolución de los problemas, indudablemente sería muy adecuado.

6. En este estudio se han realizado tres encuestas, dos de ellas a usuarios y usuarias de los distintos servicios públicos de mediación, mediante una encuesta escrita y posteriormente, a las mismas personas, mediante una encuesta telefónica que amplió algunas de las preguntas realizadas, y la tercera a profesionales y operadores jurídicos respecto a su opinión sobre estos procesos de mediación. Como conclusión general, se constata la positiva percepción de la mediación por la ciudadanía, profesionales y operadores jurídicos vascos.

La encuesta escrita a personas usuarias nos permitió recoger numerosas opiniones de las que resumimos las siguientes:

Un 78,89% alcanzó acuerdo.

Casi la mitad de las personas encuestadas se muestra "muy de acuerdo" en que, en los procesos de mediación, todas las partes ganan.

Un 81,91% se muestra "muy de acuerdo" en que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas.

Un 69,53% se muestra "muy de acuerdo" cuando se le consulta si el proceso de mediación facilita que quienes tienen un conflicto pueden llegar a acuerdos.

El 72,32% de las personas encuestadas ha tenido conocimiento de la mediación porque el juzgado decide remitir el expediente a mediación y el 78,85% ha recomendado o recomendaría la mediación.

El 44,23% ha manifestado que su percepción de la Administración en general y de la Justicia en particular ha mejorado, "bastante" o "mucho", por el hecho de ofrecer este tipo de servicios públicos.

El 80,95% de las personas encuestadas considera que la información recibida en la sesión informativa fue "totalmente completa" y se valora como muy clara la información sobre la voluntariedad en un 84,76%.

Respecto a la confianza en que el proceso es confidencial, un 87,62% tiene "plena confianza" y un 10,48% "confía bastante".

Respecto a las encuestas telefónicas, las personas pudieron explicar más profundamente cómo se habían sentido en el proceso y cómo vivieron el mismo. Constatan el hecho de que participar en un proceso de mediación supone un esfuerzo personal importante para quienes lo viven, así como que la labor de la persona mediadora no es tan sencilla como hacer de intermediaria entre partes, sino que conlleva un papel proactivo que posibilita que pueda ponerse en el papel de la otra persona, entienda sus intereses y peticiones, y proponga posibles soluciones viables que todas las partes implicadas aceptarían como resolución del conflicto.

La percepción general es que la mediación es un método en el que se obtienen más beneficios que en un proceso judicial, lo que se valora especialmente por aquellos usuarios y usuarias que han participado en una mediación conjunta y que han puesto en valor el diálogo y la escucha. Prácticamente todas las personas encuestadas han coincidido en que la clave del éxito se centra en la buena fe y disposición de las partes, con la finalidad de que todas ellas se sientan ganadoras, más que en el propio proceso y en la persona mediadora. De estas encuestas telefónicas podemos extraer interesantes manifestaciones:

<p>El 75% considera que la calidad del es “alta” o “excelente” y afirma que volvería a utilizar la mediación para futuros conflictos. El 82,5% manifiesta que los acuerdos se están cumpliendo. Y un 93,34% se sintió “bastante o muy seguro” dentro del proceso.</p>	<p>El 57,70% considera “excelente” la información recibida en la primera sesión, si bien respecto a la satisfacción con el desarrollo del proceso un 42,31% lo consideró “satisfactorio” o “mejorable”.</p>	<p>En términos generales, la opinión sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV es satisfactoria, siendo el 39% quienes la consideran excelente o alta, el 30% solo “correcta” y el 24% la considera “baja”.</p>	<p>Solo el 5% de las personas encuestadas considera que la mediación está plenamente inserta en la sociedad, siendo el 19% quienes consideran que bastante y el 49% algo inserta.</p>
	<p>3/4 partes de las personas encuestadas han obtenido un acuerdo total o parcial, aunque para un 25% de las personas encuestadas el resultado del proceso hubiera sido “mejorable”. El 22% manifiesta que en nada ha mejorado su relación con la otra parte.</p>		<p>Respecto a los resultados que se obtienen, un 37% opina que son mejorables y el 26% que son bastante buenos, siendo también el 27% quienes califican de bastante buenos a los y las profesionales que la desarrollan.</p>
	<p>Es “muy satisfactoria” la actuación de las personas mediadoras (superior al 86%), que son calificadas de humanas y profesionales.</p>		<p>El 38% opina que la información que se ofrece en mediación es mejorable y el 27% que es bastante buena o excelente. Atendiendo a la calidad de los procesos de mediación, un 30% la considera bastante o muy buena.</p>
	<p>Para un 46% el proceso de mediación no ha mejorado la relación con la otra parte y el 50% se sintió “muy ayudada” respecto a la comunicación entre las partes o en la reconducción de los momentos difíciles por la persona mediadora.</p>		<p>El 32% de las personas encuestadas opina que serán las propias partes quienes decidirán si el proceso de mediación puede ser bueno para ellas, siendo un 44% los que opinan que la única limitación de la mediación se dará en las situaciones ya prohibidas por Ley, como en asuntos que exista violencia de género.</p>
	<p>Ayuda a recuperar la tranquilidad, la comunicación y entendimiento, la escucha y la relación entre las partes, siendo la satisfacción total con el proceso (“bastante o muy satisfecho”) de un 92%.</p>		<p>El 52% opina que la mediación produce un efecto restaurador en las relaciones personales en la mayoría de las ocasiones, siendo el 17% quienes opinan que siempre se produce este efecto y un 5% nunca o casi nunca.</p>
<p>Un 82,69% las personas usuarias, ante la hipótesis de que si hubiera habido un servicio de mediación comunitaria en su barrio o municipio hubiese acudido a él, manifiesta que sí.</p>	<p>Un 91% ve con optimismo el futuro de la mediación en Euskadi y un 70% se ve bastante o muy involucrado en dicho futuro, si bien considera la necesidad de potenciarla para una garantía de éxito.</p>		

La tercera encuesta, realizada *on line* a profesionales de la mediación y operadores jurídicos, ofrece como resultado principal una valoración muy positiva de la mediación, que es calificada como un proceso de diálogo voluntario y restaurador de las relaciones, confidencial y seguro, imparcial y eficaz. Como cuestiones menos valoradas aparecen el menor coste económico y la rapidez del mismo. El principal motivo que se señala como causa de la falta de la plena inserción de este recurso en la sociedad es el escaso conocimiento de sus beneficios, utilidades y funcionamiento, lo que provoca que no se aprecie como un recurso verdaderamente eficaz.

CONCLUSIONES

El análisis realizado en este estudio ha prestado especial atención a las siguientes cuestiones:

- La normativa que regula la materia de mediación y Justicia Restaurativa, los informes internacionales, estatales y autonómicos al respecto, y los protocolos y planes de desarrollo de los diferentes servicios públicos de mediación, con el fin de elaborar una evaluación general de la situación actual de estos recursos en la CAPV, logros y dificultades observadas.
- La comparativa de datos estadísticos de los diferentes servicios activos de mediación, intrajudiciales y extrajudiciales, para la valoración de la práctica llevada a cabo en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora que se puedan destacar.
- Análisis de los resultados de las encuestas a personas usuarias de los servicios de mediación y cuestionarios a profesionales de la mediación y operadores jurídicos afectados directa o indirectamente para, con toda esta información, sintetizar la valoración general de quienes conocen de cerca el sistema, su funcionamiento e incidencia sobre la sociedad, sirviendo a propuestas y sugerencias sobre la base de la experticia y formación en la materia.

Se recogen en este epígrafe las principales conclusiones que se derivan del análisis realizado, con especial atención a las entrevistas efectuadas y a las valoraciones de las personas usuarias de los servicios de mediación y profesionales de este ámbito durante la fase cuantitativa del estudio. Las 22 conclusiones, se dividen en **tres apartados**: **a)** valora-

ción general de la mediación en la CAPV, principales logros y dificultades observadas, que se refiere a conclusiones obtenidas partiendo de una visión amplia de la mediación y que afectan a todos los servicios implantados en la CAPV, con independencia de su carácter público o privado; **b)** valoración de la práctica de la mediación en servicios públicos llevada a cabo en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora que se puedan destacar (en la que se incluyen diferenciadas las conclusiones referidas en particular a la administración de la Administración de Justicia); y **c)** valoración de la mediación intrajudicial llevada a cabo por la administración de la Administración de Justicia en la CAPV.

V.1. Valoración general de la mediación en la CAPV y principales logros y dificultades observadas.

1. La CAPV cuenta con servicios de mediación y Justicia Restaurativa consolidados y de alta calidad.

Las instituciones públicas vascas han realizado un esfuerzo importante por incluir en su cartera de servicios recursos que sirvan al diálogo entre la ciudadanía, algunos de los cuales son referente a nivel estatal e internacional. Además, existen en nuestro territorio otros servicios o programas análogos a la mediación en los que se trabajan conflictos sociales tanto extrajudicialmente como intrajudicialmente. Estos servicios o programas análogos no han sido el objeto de nuestro estudio.

Esta apuesta por incorporar la mediación y la Justicia Restaurativa desde hace casi 20 años ha supuesto que una parte de la sociedad vasca sea conocedora de estos métodos alternativos de solución de conflictos y pueda acceder a ellos de forma segura y gratuita. Esta amplia oferta nos sitúa en una situación de privilegio frente a otras comunidades en que su utilización es casi imperceptible, además de permitir que sobre los asuntos trabajados se realicen estudios, investigaciones y conclusiones que permiten avanzar en el sistema y mejorar permanentemente los recursos. Todo lo anterior forma parte del esfuerzo por lograr que la ciudadanía perciba a la Justicia como un sistema a su servicio, como corroboran los resultados obtenidos en las diferentes encuestas de satisfacción a personas usuarias y a los distintos profesionales del ámbito de la mediación.

2. Necesidad de un modelo de mediación homogéneo para los servicios y programas de mediación de la CAPV.

Los recursos existentes han surgido en estos 20 años sin un marco normativo, estatal o autonómico, que los regulara de forma integral. Es por ello necesario avanzar hacia una regulación general y armonizada de la mediación que la defina para todos los ámbitos de actuación, sobre todo cuando afecta a la ruptura de las relaciones sociales y excede del ámbito meramente jurídico.

La CAPV se ha nutrido para el desarrollo de los servicios públicos y privados de mediación y Justicia Restaurativa de numerosas recomendaciones, disposiciones y normativa europea, combinando aspectos teóricos de va-

rias escuelas y modelos de mediación, dependiendo de la naturaleza del asunto en conflicto, de la complejidad que conlleve el asunto o de la formación de la persona mediadora que lo gestione, si bien su trasposición es reciente y permite un mayor desarrollo autonómico que tienda a una verdadera inclusión de estas herramientas en nuestra sociedad.

Actualmente no hay un mecanismo que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad, y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca, todo ello con el fin de **configurar un modelo uniforme en toda la CAPV**, respetando las singularidades de cada materia y de cada territorio.

Dicho modelo uniforme permitiría, entre otras cosas, superar la confusión terminológica aún existente en algunos sectores de la Administración respecto al concepto de mediación, ya que se hace difícil delimitar cuáles son procesos de mediación, comparando entre la mediación propiamente dicha y los procesos restaurativos llevados a cabo por otras herramientas de solución y gestión de conflictos como conciliaciones, intermediaciones o negociaciones. Así, por ejemplo, los contenidos que se atribuyen al concepto de **mediación-intermediación** en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales son propios exclusivamente de la definición de **intermediación** (entendida como orientación, intervención socioeducativa y psico-social, acompañamiento social y atención sociojurídica) y no de mediación, provocando confusión en los profesionales que desarrollan estas labores, ya que en las entrevistas realizadas han afirmado que hacen mediación cuando en realidad lo que trabajan es la intermediación. La única mediación propiamente dicha que se contempla en este decreto es la vinculada al ámbito exclusivo de la mediación familiar, que se define como *“un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar”*.

3. Cultura del diálogo para una ciudadanía responsable.

Tanto la sociedad como los poderes públicos deben avanzar en la interiorización de la utilidad y eficacia de la mediación y otras formas alternativas de solución de conflictos. Una Justicia Restaurativa de las relaciones sociales y reparadora del daño ocasionado que resuelva las contiendas más allá de las tradicionales soluciones retributivas, culpabilizadoras y sancionadoras.

Esta necesidad también se puede observar en el ámbito de la educación, en el que debería considerarse prioritario el asentamiento de una cultura del diálogo. Deben existir, de forma generalizada y transversal, programas de formación en gestión y resolución de conflictos en nuestros centros. Partiendo de las enriquecedoras experiencias habidas en este momento, es preciso sistemati-

zar el abordaje de las relaciones personales desde el diálogo, la empatía con el otro y el respeto a la diferencia, y ofrecer espacios para poner en práctica una mediación, tanto entre iguales como en el resto de conflictos que se generan en este ámbito.

A la hora de potenciar la cultura del diálogo y la herramienta de la mediación, las propuestas no deberían centrarse en el ahorro de costes económicos y de tiempo que representan para la Administración de Justicia y para el administrado o administrada, que, si bien son factores de relevancia, no son los únicos. Su verdadera utilidad se fundamenta en que las personas libremente toman las riendas de sus conflictos, mejorando el control sobre sus propias vidas y proporcionando mejores conductas para la convivencia social desde una escucha respetuosa y una responsabilización y conciencia de satisfacción respecto a las soluciones adoptadas.

4. Potenciación del conocimiento por la ciudadanía de los recursos de mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos.

Del análisis realizado con ocasión del estudio se aprecia la necesidad de mejorar la información que se ofrece a la ciudadanía y a los operadores jurídicos, tanto sobre el objeto del procedimiento de mediación y sus ventajas como sobre el amplio abanico de materias en las que puede ser de utilidad. Para ello, son necesarias campañas de difusión coherentes y mantenidas en el tiempo, así como instrumentos que permitan conocer todos los recursos existentes en materia de mediación: guía de recursos, página web, etc. Todo ello junto con la correspondiente formación a las funcionarias y funcionarios públicos para que a su vez puedan derivar a las personas interesadas.

De hecho, la mayoría de quienes participaron en procesos de mediación intrajudicial desconocían previamente la existencia de los servicios municipales de mediación, así como el de mediación familiar extrajudicial del Gobierno Vasco, mostrando gran interés por los mismos y manifestando que, de haberlos conocido, quizá no hubiesen acudido a los tribunales, por lo que hubiera sido de ayuda, sin duda, ofrecer mayor información elaborando una guía de recursos públicos en esta materia, dando información de sus páginas web, realizando una más amplia difusión de sus resultados y memorias, o facilitando una mayor información a las funcionarias y funcionarios públicos para que, a su vez, pudiesen derivar a las personas interesadas.

5. Importancia de una formación especializada, completa, continua y de calidad de las personas mediadoras.

Es imprescindible que se intensifiquen las acciones para garantizar esta formación de calidad, no solo para la óptima cualificación de las y los profesionales que lleven a cabo la mediación, sino también porque el proceso tendrá más posibilidades de conseguir un resultado pacificador de las relaciones, incluso sin que se llegue a alcanzar un acuerdo concreto. Por el contrario, la falta de capacitación y habilidades de la persona mediadora puede influir negativamente en las partes, enquistando más su relación y polarizando sus posiciones.

El Ararteko comparte la conclusión de la AEFA de que es necesaria una especialización en determinados ámbitos de mediación, como el familiar o el restaurativo-penal, además de otros como el escolar, organizativo y comunitario.

Precisamente entre las aportaciones de mejora del sistema de mediación realizadas por los profesionales y operadores jurídicos con ocasión de la encuesta realizada, una de las opiniones más generalizada es la que insiste en la necesidad de una mayor calidad en la formación general y en la formación continua, y que esté ajustada a la práctica diaria.

El informe del CGPJ que recoge la opinión de los jueces y juezas respecto a la mediación penal abunda en esta conclusión, al destacar la necesidad de una preparación y especialización por materias que sirva además para que los órganos judiciales, potenciales remitentes de expedientes, puedan ganar en confianza en los profesionales mediadores al conocer su experiencia y preparación.

6. Los poderes públicos vascos deben asumir la cultura de la mediación de forma integral y coordinada.

La mediación no puede desplegar todo su potencial sin una adecuada comunicación y coordinación entre sus diferentes servicios públicos, así como entre estos y los centros privados, que los enriquezca mutuamente. Esta necesidad se extiende a la coordinación y colaboración entre especialistas en la materia de ámbito público y privado.

Para ello, resulta fundamental un compromiso de coordinación real y eficiente entre las diferentes administraciones que ofertan servicios de mediación que verse sobre estrategias de coordinación y planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional para visibilizar los recursos existentes, lo que evitaría su infrautilización o saturación (en definitiva, que sean complementarios).

Para favorecer esta coordinación deben buscarse fórmulas que permitan trabajar estrechamente a los especialistas en mediación y las instituciones en que se integran, acercando espacios de colaboración y apoyo que beneficien el mutuo aprendizaje y el crecimiento conjunto.

7. Conveniencia de estudiar acciones de promoción y apoyo a la mediación privada.

Los operadores jurídicos y profesionales de la mediación consultados echan en falta un mayor apoyo por parte de la Administración a la mediación privada, así como a las estructuras corporativas y profesionales en que esta se integra.

En este sentido, la CAPV dispone de algunos servicios de mediación prestados desde diferentes colegios profesionales y cámaras de comercio, cuya experiencia y trabajo sin duda enriquece y complementa la práctica de lo ofertado por la Administración, favoreciendo su difusión y conocimiento.

8. Necesidad de disponer de un modelo de financiación suficiente y adecuado.

La CAPV debe contar con un modelo de financiación y planificación de los recursos que se destinan a esta

materia que garantice, a medio y largo plazo, el desarrollo de los servicios públicos de mediación. Es preciso establecer un modelo consensuado e integral de financiación de la mediación que implique a todos los niveles institucionales. Esta financiación debería ser piramidal y fortalecer los recursos en el ámbito municipal, para ascender posteriormente a servicios de ámbito provincial o autonómico previos a la vía judicial en determinadas materias y a los servicios intrajudiciales.

Entre esos recursos deberían incluirse los destinados no solo a la creación de servicios de mediación públicos y la contratación de profesionales, sino que la financiación tendría que ir también dirigida a las campañas de difusión y sensibilización; a la formación de los propios mediadores, de los integrantes de las carreras judicial y fiscal y de otros operadores jurídicos; así como a los procesos de evaluación, investigación y supervisión de los servicios de mediación existentes.

9. Importancia del apoyo institucional a la mediación.

Si bien Euskadi es la autonomía que destina un mayor presupuesto público en esta materia y donde existen numerosos servicios y programas públicos gratuitos de mediación en comparación con el resto del Estado, sigue resultando necesario reforzar el compromiso de la Administración Pública vasca con la cultura de la mediación y que nuestros poderes públicos la conozcan e interioricen, no solo de cara a ofertarla al administrado o administrada, sino en su propia organización, tanto interna (ámbito laboral) como en sus relaciones con terceros.

Resulta paradójico que se oferten servicios de mediación para los conflictos entre la ciudadanía, mientras que a la hora de abordar los conflictos entre esta y la Administración no se apuren todas las posibilidades que ofrece para la solución negociada y dialogada de los problemas. Existen buenas prácticas en otros países, como la inclusión de cláusulas sobre esta materia, tanto en los contratos que suscriben con proveedores y empresas de servicios como en las subvenciones, pliegos de contratación, etc., así como la opción de su utilización en las relaciones internas en conflictos interdepartamentales o interinstitucionales entre el personal de la Administración en cuestiones laborales y sindicales.

V.2. Valoración de la práctica de la mediación llevada a cabo en servicios públicos en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora.

10. Satisfacción general de las personas participantes en procesos de mediación en los servicios públicos de la CAPV.

Quienes han participado en procesos de mediación, tanto en los servicios del Gobierno Vasco como en los existentes en los municipios, manifiestan un alto grado de satisfacción.

Esta conclusión se alcanza en todos los servicios públicos analizados en la fase cuantitativa de este informe por medio de cuestionarios y entrevistas, en los que

se recoge que un 82% de las personas encuestadas se muestra “muy de acuerdo” en que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas, y un 70% se muestra “muy de acuerdo” cuando se les consulta sobre si el proceso de mediación facilita que quienes tienen un conflicto puedan llegar a acuerdos. Se valora positivamente la información que se recibe del proceso, en especial la relativa a la voluntariedad y confidencialidad del mismo, siendo prácticamente la totalidad de participantes quienes lo recomendarían en todo caso. La satisfacción general de las personas consultadas con el proceso de mediación es muy alta, un 92%, aunque en ocasiones reconocen que no produce los efectos deseados, achacándose no tanto a las virtudes del proceso ni a la intervención del o la profesional, sino a que la otra parte no estaba por la labor de acordar nada o de ceder en sus pretensiones. Se valora como positivo que la mediación ayuda a recuperar la tranquilidad, la comunicación y entendimiento, la escucha y la relación entre las partes, ahorrando tiempo y malos tragos y aclarando dudas sobre el conflicto.

La satisfacción con la calidad del servicio que han recibido las personas encuestadas es elevada, superando el 75% las que consideran que es un recurso de “alta” o “excelente” calidad.

11. Los servicios de mediación y Justicia Restaurativa implantados por el Gobierno Vasco están plenamente consolidados.

El Servicio de Mediación Familiar de Euskadi (SMF) del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, **Dirección de Política Familiar y Diversidad**, y el **Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)** del Departamento de Trabajo y Justicia, **Dirección de Justicia**, cuentan con un funcionamiento adecuado y asentado. Esta consolidación no solo se refiere a su mantenimiento en el tiempo, sino a su evolución cuantitativa y cualitativa, con un incremento constante de asuntos y unos resultados muy positivos tanto en términos de solicitudes o derivaciones, acuerdos y satisfacción de sus usuarios y usuarias, como de transparencia a través de las memorias publicadas. También son los servicios que cuentan con mayor presupuesto público asignado y con más medios personales y materiales para su desarrollo.

12. La implantación en el ámbito municipal sigue siendo parcial y fraccionaria.

Los programas o recursos de mediación en el ámbito municipal (principalmente comunitarios y familiares) son experiencias ricas y consolidadas en algunos ayuntamientos. Sin embargo, estos no son aún muy numerosos y se concentran principalmente en Bizkaia. A la fecha de realización de este informe, son los ayuntamientos de Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao y Amurrio los que disponen de un servicio de mediación comunitario o familiar entre su oferta de recursos públicos. En 2018 se incorpora el Ayuntamiento de Etxebarri, del que aún no se tienen datos estadísticos.

La efectividad de la mediación como herramienta de gestión de conflictos en el ámbito comunitario está demostrada en las experiencias existentes. Los ayuntamientos

deben ser el primer eslabón de la cadena en la gestión alternativa de los conflictos, ya que ayudan a la solución temprana de las diferencias, evitando que escalen, se enquisten y judicialicen. Por ello, resulta imprescindible generalizar en el ámbito municipal una implantación que hoy por hoy resulta aún insuficiente.

13. Los indicadores sobre los resultados y eficacia de los servicios de mediación no son suficientemente ni homogéneos.

La recogida de datos estadísticos debe incorporar una nomenclatura coherente en aras de permitir la comparativa temporal evolutiva, tanto dentro de un mismo servicio como entre los diferentes servicios públicos.

Las administraciones públicas vascas necesitan contar con una base de datos de mediación sólida y consensuada (de todos los recursos que oferta en mediación y Justicia Restaurativa, y de los datos estadísticos que cada servicio genera), con elementos comunes obligatorios para todos ellos y otros libres a elección de cada servicio, atendiendo a sus características y tipología de asuntos. Todo esto tendría una importancia considerable para seguir fomentando el uso de la mediación y su difusión, y favorecería una mayor y más adecuada supervisión y revisión de todo lo trabajado hasta la fecha en la CAPV, con estudios empíricos que nos ayuden a avanzar en el sistema.

Esa necesidad se observa también en relación con los datos que recoge el CGPJ para la mediación intrajudicial, siendo deseable que coincida con el resto de los datos reflejados estadísticamente para la CAPV tanto en los conceptos manejados como en su nomenclatura.

De igual forma sería conveniente contar con encuestas de satisfacción para todas las personas usuarias que se acerquen a los servicios, finalicen su proceso con o sin acuerdo.

14. Las herramientas para el control de la gestión de los distintos recursos de mediación resultan heterogéneas y dispersas.

Es compartida la conclusión de la AEAFA referente a que son necesarias evaluaciones cualitativas y cuantitativas, intercambios con profesionales análogos, procesos de evaluación y supervisión, que resulten aplicables a los distintos servicios.

Los mecanismos que existen y que debieran reforzarse o, en algunos casos, implantarse son mecanismos internos de evaluación y supervisión establecidos por la institución pública competente, entendidos no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los y las profesionales, como mecanismo de cuidado e incluso mediante evaluaciones externas e independientes sobre los servicios de mediación que se prestan.

Esta necesidad se ve reforzada por el hecho de que todos los servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa de la CAPV son **servicios públicos externalizados**. Ello hace imprescindible un adecuado control público de su gestión que responda a estándares homogéneos con el fin de garantizar el cumplimiento de los contratos o convenios en los términos pactados difundiendo la idea

de “servicios público”, independientemente de quién realiza su gestión material en cada momento.

Existen precedentes normativos y de buenas prácticas, a nivel internacional y estatal, que han recogido pautas de actuación de las personas mediadoras en códigos de conducta generales con el fin de garantizar la calidad de la mediación, así como en materia de registros, que podrían servir como elementos inspiradores en nuestro territorio. La CAPV, más allá del registro voluntario en mediación familiar, no dispone de un registro general, público y obligatorio, de personas mediadoras y de procesos de mediación.

V.3. Valoración de la mediación intrajudicial llevada a cabo por la administración de la Administración de Justicia en la CAPV.

15. Los métodos alternativos de resolución de conflictos representan una oportunidad para el sistema de justicia.

La posibilidad de dirimir las disputas por medio del diálogo, integrada en el sistema judicial como una forma más de Justicia, representa una oportunidad de mejora para nuestros juzgados y tribunales que los poderes públicos vascos, cada cual en su ámbito competencial, deben apoyar decididamente.

Tal y como se recoge entre las aportaciones realizadas por los operadores jurídicos y los profesionales de la mediación, es **necesario** incentivar la derivación judicial, para que, respetando su autonomía e independencia, se permita el mismo acceso a estos recursos a toda la ciudadanía potencialmente usuaria, así como fomentar que abogados y abogadas asesoren en este sentido a sus clientes para que puedan solicitarlo al órgano judicial una vez iniciado el proceso contencioso.

Conforme a las memorias de los años 2014 y 2015, las derivaciones procedentes de la CAPV suponen casi el 44% de las derivaciones totales del Estado, lo que sin duda da cuenta del asentamiento de nuestros servicios de mediación penal.

Los operadores jurídicos manifiestan que es necesaria una modificación de la normativa penal y procesal en la materia que dé cobertura al uso normalizado de la Justicia Restaurativa y sus diferentes herramientas en el día a día de nuestros juzgados y tribunales. Estos también resaltan la necesidad de formación e información por parte del resto de operadores jurídicos, además de una mayor información y formación de los jueces y juezas y otras cuestiones referidas a la preparación y especialización de las personas mediadoras. Es necesaria además una adecuada coordinación y colaboración con los órganos judiciales, cuestiones todas ellas que afectan a la necesaria confianza de estos respecto a los equipos de mediación.

16. Es insuficiente el conocimiento existente en la propia Administración sobre la mediación y la Justicia Restaurativa.

Se ha detectado un amplio margen de mejora en el conocimiento de estos recursos, tanto dentro de la propia Administración en general como de la Administración de Justicia en particular. De hecho, en las propias instituciones públicas que los ofertan se ha constatado un desconocimiento de su existencia y funciones incluso entre los funcionarios y funcionarias ubicados en el mismo edificio.

Esta necesidad se observa en especial con relación al personal que se encuentra de cara al público, cuya gestión en no pocas ocasiones podría dar lugar a una adecuada derivación a recursos que apliquen métodos alternativos o complementarios al modelo adversarial de Justicia.

17. Insuficiente desarrollo de los acuerdos de colaboración suscritos para la mediación intrajudicial por el Gobierno Vasco y el Consejo General del Poder Judicial el 27 de abril de 2015.

Estos acuerdos de colaboración ya se vienen cumpliendo respecto al compromiso de disponer de espacios adecuados y medios materiales suficientes para el desarrollo de las sesiones de mediación, en particular de la sesión informativa, aunque son susceptibles de mejora. El resto de los compromisos necesitan desarrollo, particularmente en aquellos puntos referentes a la inclusión en la asistencia jurídica gratuita, los puntos de información, la formación en esta materia a empleados públicos y la recogida de datos estadísticos y su intercambio con el CGPJ.

La importancia de profundizar en estos compromisos se ve reforzada ante la constatación de que sigue habiendo juzgados que, ya sea por desconocimiento o por convicción, derivan a mediación un porcentaje de asuntos notablemente inferior a otros.

18. La ciudadanía no conoce suficientemente la mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos en el momento de acudir a la Administración de Justicia.

La CAPV cuenta con un servicio público de mediación intrajudicial instalado y asentado en todos los partidos judiciales que tiene un equipo mediador profesional y que es accesible a un número importante de la población, tanto en materia penal como familiar (e incluso civil para algunos supuestos en Donostia-San Sebastián). A pesar de ello, las respuestas recogidas en los cuestionarios realizados para este informe ponen de manifiesto que la mayoría de sus usuarios conocieron que existía dicho servicio por medio de la derivación del juez una vez judicializado el asunto. Teniendo en cuenta que, como se ha expuesto, no todos los juzgados derivan en igual medida, la información a la ciudadanía es en muchos casos la única forma de garantizar su libertad de elección en esta materia.

La mayor utilización de estos servicios y un conocimiento de la mediación y la Justicia Restaurativa por parte de los usuarios y usuarias de la Administración de Justicia de forma previa al inicio de los procesos contenciosos evitaría largos y costoso pleitos, y generaría soluciones

responsables y consensuadas que garanticen una mayor satisfacción sobre el resultado, lo que podría conllevar un cumplimiento más intenso de lo acordado y, a más largo plazo, podría evitar ejecuciones por incumplimiento de sentencias.

19. Necesidad de potenciar la mediación en el ámbito penal.

Se detecta una aún escasa utilización de la mediación en procedimientos seguidos por delitos graves y menos graves, que se reserva habitualmente para asuntos leves o aquellos en los que exista una relación entre las partes. Sin embargo, las recomendaciones e investigaciones internacionales plantean que debiera tenderse a la derivación de asuntos más graves, al ser en estos donde mayor efecto restaurativo puede tener la mediación y otras herramientas de Justicia Restaurativa, como círculos y conferencias. Los datos también reflejan que son pocos los asuntos derivados en la fase de ejecución, donde el efecto puede ser también muy beneficioso, con la ventaja de que además hay normativa que lo sustenta.

20. Los sistemas de mediación y Justicia Restaurativa precisan de un análisis y mejora continua.

Deben realizarse trabajos de supervisión y análisis cualitativo de los datos estadísticos o de opinión de las personas usuarias que permitan la mejora continua de los servicios públicos de mediación y de Justicia Restaurativa, y de los procesos que en ellos se desarrollan. Ello permitiría aprendizajes altamente valiosos de cara a analizar datos, como el de que para casi la mitad de las personas encuestadas (46,15%) el proceso de mediación no ha mejorado la relación con la otra parte, o que solo en el 50% de los casos se sintieron “muy ayudadas” respecto a la comunicación entre las partes o en la reconducción de los momentos difíciles por la persona mediadora.

Para poder valorar el impacto del proceso de Justicia Restaurativa en el ámbito penal sería imprescindible realizar el seguimiento de los asuntos finalizados con acuerdo centrándose, en particular, en el grado de cumplimiento del mismo. Este trabajo podría realizarse en colaboración con la Universidad y sus investigadores en esta área.

Otra cuestión que requiere una revisión es la referente a los tiempos dedicados a los procesos de mediación, así como el lapso temporal que se produce entre la derivación y el comienzo del proceso, con el fin de garantizar que estas intervenciones sean satisfactorias, ágiles y seguras para todas las partes.

En los últimos años se detecta el aumento de las mediaciones indirectas, en que la persona mediadora va trasladando propuestas a las partes sin que estas lleguen necesariamente a encontrarse físicamente. Con independencia de que en algunos casos deba ser así, no cabe duda de que potenciar los encuentros directos entre las partes implicadas favorecerá el efecto restaurativo del propio proceso. En la medida en que dicho encuentro no está exento de esfuerzo para las partes, sería deseable que estas encontraran un reconocimiento que

lo valorase por la responsabilización real y sincera que supone para el imputado, así como por la valentía de ambas partes al encontrarse y dialogar.

Resultaría interesante testar la satisfacción de los miembros de la judicatura sobre la experiencia de la mediación en los asuntos que han derivado, con el fin de perfeccionar el recurso y analizar y corregir aquellas cuestiones que se planteen como necesarias. Esta reflexión sirve tanto a la mediación penal intrajudicial como a la mediación familiar intrajudicial, y contribuiría a la consolidación de unos criterios uniformes y compartidos de derivación que eviten las oscilaciones que el presente estudio constata en el número y proporción de derivaciones entre juzgados.

21. Conveniencia de incorporar en los procesos judiciales de familia la figura del coordinador de parentalidad.

Esta figura interviene en situaciones de judicialización de la relación entre los progenitores y de alto conflicto, para abordar, desde el interés superior de la infancia y adolescencia, las cuestiones relativas a la coparentalidad, cuya intervención se dirige a aspectos como pautas de convivencia, educación u otros problemas cotidianos. Ayuda a los progenitores a resolver sus disputas y a construir estructuras que faciliten la paz familiar. También puede, previo consentimiento de las partes y/o del juzgado, tomar decisiones con base en los términos y condiciones establecidos por la resolución judicial de obligado cumplimiento para las partes.

22. Inclusión de la mediación en la jurisdicción contencioso-administrativa.

Sería deseable potenciar la mediación en materias propias del orden contencioso-administrativo, incluyendo de forma expresa la posibilidad de acudir a vías alternativas autocompositivas para la solución de controversias. En la actualidad no está prevista dicha posibilidad, pero tampoco existe ninguna prohibición al respecto, máxime cuando se incluye en su ley reguladora que el control de la legalidad de las actividades administrativas se efectúe por otras vías complementarias a la judicial para evitar que proliferen recursos innecesarios y ofrecer formulas menos costosas y más rápidas de resolución de numerosos conflictos. La Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco se marcó como objetivo para el año 2018 la promoción de la mediación intrajudicial, mediante la ampliación del actual servicio de mediación intrajudicial en materia de familia al resto de la jurisdicción civil-mercantil y a las jurisdicciones social y contencioso-administrativa, si bien estas últimas materias aún no se han incorporado en la CAPV. De producirse su inclusión en una reforma de la Ley de Jurisdicción Contencioso-Administrativa se contribuiría decisivamente a su futura consolidación.

RECOMENDACIONES

1. Los servicios de mediación han de formar parte de las políticas públicas dirigidas a promover una ciudadanía consciente y responsable.

La mediación representa un cambio de paradigma social y de justicia que alienta en la ciudadanía una **actitud responsable** en la construcción del bien común, así como una **democracia más participativa**. Su promoción por parte de las administraciones vascas debe formar parte de una apuesta integral para construir una cultura de paz en Euskadi que sea el resultado de un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros aspectos, en la gestión positiva de las relaciones y de los conflictos y, por otro lado, en las formas dialogadas de resolución de los mismos.

Se propone, por ello, la elaboración del Plan de Apoyo a la Institución de la Mediación para una Cultura de Paz, Convivencia y Diálogo. Este plan estaría dirigido a afianzar servicios de mediación y Justicia Restaurativa que maximicen y aprovechen la experiencia acumulada en este ámbito, trabajando bajo el principio de coordinación que permita la integración de la diversidad de las partes en el conjunto del sistema, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos dentro de una misma institución y favoreciendo su difusión.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

2. Impulsar, implantar y desarrollar un marco jurídico para la CAPV que permita incardinar (en la medida de sus competencias) los procedimientos de mediación presentes y futuros, tanto de carácter intrajudicial como extrajudicial.

Es recomendable un mayor desarrollo autonómico en relación con esta materia, con el fin de dotar al sistema vasco de mediación de una **normativa específica e integral** que permita la inclusión de estas herramientas en nuestra sociedad. Para ello, podría estudiarse un proyecto de ley general de mediación que se inscriba en la actual corriente europea sobre mediación y procesos de Justicia Restaurativa, que amplíe los reducidos ámbitos previstos inicialmente en la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco y su desarrollo reglamentario, con el fin de acoger procesos que sirvan a otro tipo de conflictos, como los civiles, mercantiles, laborales, administrativos, así como comunitarios, organizativos, vecinales, escolares, etc., sobre todo cuando afectan a la ruptura de las relaciones sociales y exceden del ámbito meramente jurídico.

El Gobierno Vasco debería impulsar una norma con rango de ley que contemple una regulación integral, general y flexible que permita instaurar, sin perjuicio de sus particularidades sectoriales, un marco general para los procedimientos de mediación que se vayan desarrollando en el ámbito de las competencias de nuestro Estatuto de Autonomía. Esta normativa permitiría:

- Recoger una definición consensuada de mediación y Justicia Restaurativa que supere la dispersión termi-

nológica presente en otras normativas que nos afectan y principios rectores de la institución de la mediación.

- Definir de forma homogénea el perfil profesional de la mediación dependiendo de la materia, facilitando su homologación con los perfiles existentes en el ámbito estatal e internacional.
- Determinar los supuestos de mediación gratuita.
- La creación del Consejo Asesor de Mediación y regular sus funciones y régimen de funcionamiento.
- Regular el régimen jurídico de las instituciones de mediación, sus normas deontológicas, los mecanismos de colaboración entre la Administración Pública y otras entidades del ámbito de la mediación, el catálogo de derechos y deberes de las partes, el diseño del propio procedimiento de mediación y el régimen de infracciones y sanciones, entre otras cuestiones.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

3. Dar a conocer la mediación a toda la ciudadanía, sensibilizando sobre las ventajas de su utilización a través de campañas de difusión.

Es preciso fomentar entre la ciudadanía la resolución pacífica de los conflictos mediante **campañas informativas y de sensibilización coherentes y mantenidas en el tiempo**. Los recursos públicos de mediación y las prácticas restaurativas deben ser difundidos mediante puntos de información, folletos, guías de servicios, páginas web, todo ello con el fin de que la ciudadanía esté plenamente informada de los recursos de los que dispone y sea consciente de los datos que avalan sus utilidades y beneficios.

En concreto, se propone la creación de una **guía de recursos en línea para la CAPV**, en la cual se informe sobre la mediación, programas de Justicia Restaurativa y otros recursos de solución y gestión de conflictos, donde se ofrezca información completa y actualizada de todo lo ofertado a la ciudadanía (tanto público como privado) con datos de interés para contactar con los recursos, así como memorias y datos estadísticos que sirvan de soporte.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

4. Reforzar en el entorno educativo y en el ámbito comunitario la mediación y la Justicia Restaurativa, potenciando su uso en estos espacios como vehículo de prevención y gestión pacífica de los conflictos sociales.

Es necesario **potenciar el cambio cultural de la ciudadanía** en la forma de afrontar, gestionar y resolver los conflictos, especialmente en la educación a los niños y niñas, tanto en el entorno familiar como en los centros escolares. En consecuencia, deberán reforzarse aquellas iniciativas que fomenten el diálogo, la empatía, el respeto a uno mismo y al otro, la comunicación, la no violencia, etc., de forma que tanto en los barrios como en las escuelas existan lugares de encuentro y participación que en situaciones de conflicto ofrezcan espacios para conversar y gestionar diferencias con la ayuda de terceros

profesionales en la materia si fuera necesario, como servicios de mediación, facilitación, etc.

Se debe diseñar un **modelo integral** que fomente la existencia de servicios de mediación en la comunidad y en la educación a través de servicios públicos municipales, y que posteriormente ascienda hasta el uso de recursos con carácter previo al inicio de procesos contenciosos.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

5. Crear un Consejo Asesor de la Mediación para Euskadi que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales, con el fin de configurar un modelo uniforme de mediación y Justicia Restaurativa para la CAPV.

Se podría configurar como órgano consultivo, de colaboración, estudio y análisis de datos estadísticos, coordinación y asesoramiento de las administraciones públicas competentes en materia de mediación. Constituiría el espacio donde profesionales cualificados y de reconocida competencia planteen y propongan las necesidades, retos y directrices que en un presente y futuro próximo debe abordar la mediación en la CAPV. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca. Podría estar integrado por representantes de las administraciones públicas, colegios y asociaciones profesionales, universidades, organizaciones y entidades sociales e instituciones de mediación.

Servirá también para medir los resultados cuantitativos y cualitativos de los procesos de mediación llevados a término en nuestro territorio y su divulgación, así como para resolver dudas y consultas que se le planteen sobre la materia, todo ello con el fin último de poder configurar un modelo respetuoso con las particularidades de cada territorio y de cada materia sometida a mediación, pero bajo unas líneas comunes y consensuadas sobre mediación y Justicia Restaurativa en la CAPV.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

6. Garantizar la adecuada formación de los y las profesionales de la mediación, teórica y práctica acreditada.

La **formación acreditada** en mediación por las personas que la llevan a cabo resulta un **requisito ineludible para su éxito**. Por tanto, es preciso que la regulación integral que se propugna afronte esta necesidad mediante:

- La inclusión de un currículo (tanto general como por especialidades) y un sistema de acreditación.
- Un sistema de prácticas que incluya la experiencia de prácticas en los servicios de mediación públicos y privados existentes. Estas prácticas deberían realizarse visualizando y participando en mediaciones reales, con supervisión del equipo mediador y con sesiones de revisión conjunta posteriores en las que se analicen las intervenciones de las personas practicantes, así como

una evaluación del aprovechamiento de estas prácticas. Teniendo en cuenta que los procesos de mediación en el ámbito privado son escasos aún, podría ser adecuado que las instituciones públicas, y en particular el Gobierno Vasco, generen espacios para la realización de estas prácticas en sus servicios de mediación.

Esta oportunidad de aprendizaje práctico en los servicios públicos de mediación servirá para garantizar a la ciudadanía el acceso a profesionales y entidades mediadoras de contrastada profesionalidad, capacitación y formación continua.

Además, a través, en su caso, del Consejo Asesor de la Mediación, la Administración debería identificar las **buenas prácticas** a nivel europeo y estatal, y también de la CAPV, para que puedan tomarse como guía y adaptarlas a Euskadi, creando un **código de buenas prácticas** que servirá para todos los profesionales y aquellas personas en fase de aprendizaje en esta comunidad autónoma.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

7. Impulsar un diseño coordinado de las medidas y políticas de apoyo a los recursos de mediación en las distintas instancias públicas.

Como ya se ha adelantado, es necesario que el Gobierno Vasco asuma un papel de liderazgo en la **planificación interinstitucional** de fomento y desarrollo de procesos de mediación y procesos de Justicia Restaurativa. Ello requerirá una apuesta firme y decidida en el desarrollo de políticas públicas globales, con voluntad política unívoca, firme y con visos de permanencia, dirigida a la pacificación social y a la resolución de los conflictos de la ciudadanía desde la propia comunidad, y de manera transversal a todos los ámbitos en que la Administración está presente en la vida social: educación, empleo, deporte, urbanismo, servicios sociales, etc. Esta planificación deberá incluir líneas de trabajo en materia de mediación y Justicia Restaurativa con el objetivo de lograr su verdadera integración en la sociedad.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

8. Generar una coordinación real y eficiente entre las diferentes administraciones que ofertan servicios de mediación, favoreciendo una planificación conjunta tanto interdepartamental como interinstitucional.

Deben impulsarse y formularse estrategias de coordinación y mecanismos de trabajo conjunto, como reuniones, foros, debates, etc., entre los diferentes departamentos del Gobierno Vasco y entre este y las diputaciones y ayuntamientos, así como entre las diferentes áreas de cada ayuntamiento, todo ello con el fin de orientarse hacia una acción conjunta de gobierno, una visión transversal que tenga por objeto visibilizar los recursos existentes, evitando que se infrutilicen o se saturen, persiguiendo en definitiva que sean complementarios.

Esta recomendación no es sino la aplicación, al ámbito que nos ocupa, del principio de coordinación que ha de regir la actuación de todos los poderes públicos, desarrollando las relaciones de cooperación y planificación interdepartamental e interinstitucional, todo ello en aras de que las diversas iniciativas en materia de mediación se integren de modo coherente, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

9. Promover la cooperación entre recursos públicos de mediación y Justicia Restaurativa, así como entre estos y los recursos privados existentes en la CAPV.

Para ello, se deberán promover mecanismos de cooperación entre los servicios que impulsan las distintas administraciones públicas de la CAPV y de estos con los y las especialistas (de ámbito privado) en la materia y las instituciones en que se integran, reiterando la necesidad de tener presente la mediación privada, su fomento y promoción, así como su desarrollo y resultados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Es necesario generar espacios de reflexión y encuentro entre los profesionales de la mediación y Justicia Restaurativa tanto públicos como privados, así como trabajar estrechamente con los especialistas en mediación y las instituciones en que se integran, promoviendo foros gratuitos anuales de colaboración y apoyo para las actuaciones que se deban emprender.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

10. Las administraciones públicas vascas deberían intensificar su apoyo a la mediación y adquirir un mayor compromiso para su utilización en el desempeño de sus funciones.

A dicho objetivo contribuiría notablemente el uso de la mediación no solo para los conflictos entre la ciudadanía, sino también **para que la Administración la utilice en su propia estructura interna en los conflictos que tenga como empleadora.**

También podría ser un recurso útil como **instrumento de buena gobernanza en la prestación ordinaria de los servicios públicos**, que pueden generar también conflictos con las personas usuarias. Para ello, sería conveniente prever, para los casos de reclamaciones y quejas contra la Administración Pública, un proceso previo de mediación que permita solventar estas cuestiones mediante la incorporación de un **servicio público destinado a esta tarea.**

Respecto a las empresas de suministros, bienes y servicios con las que la Administración Pública mantiene relaciones comerciales, también se debería promover un clima de entendimiento y confianza que favoreciera la solución de controversias. Para ello, se podrían incluir cláusulas de sometimiento a mediación en los contratos que realice cada administración que favorez-

can un proceso de diálogo previo al inicio de un procedimiento adversarial.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

11. Establecer mecanismos de recogida de información suficiente sobre procesos de mediación desarrollados en la CAPV, introduciendo indicadores homogéneos sobre datos estadísticos tanto cualitativos como cuantitativos.

Para ello, sería necesario que las administraciones públicas vascas, bajo el liderazgo del departamento del Gobierno Vasco competente en la materia, construyeran un sistema de información sólido, consensuado y compartido que incluya no solo todos los recursos que se ofertan en mediación y Justicia Restaurativa, sino también la tipología de datos estadísticos que aportan a ese sistema provenientes de los datos que cada servicio genera, régimen de recogida, plazos, sistemática, etc. Este sistema incorporaría elementos comunes obligatorios para todas y otros a elección de cada servicio, atendiendo a sus características y tipología de asuntos.

En la determinación de este sistema de datos deberán incorporarse los derivados de los criterios comunes que pudieran definirse con otras comunidades autónomas, así como los referidos por el CGPJ para la mediación intrajudicial. Ello posibilitaría una comparativa homogénea y permitiría su análisis y, en su caso, su revisión o mejora, lo que sin duda fomentará el uso de la mediación y su difusión, y ayudará a una mayor y más adecuada supervisión de todo lo trabajado hasta la fecha en la CAPV, con estudios empíricos que ayuden a avanzar en el sistema y sirvan a un aprendizaje conjunto.

Un instrumento valioso para la mejora continua a incorporar en todos los servicios de mediación es que todas las personas usuarias que se acerquen a los servicios cumplimenten la oportuna **encuesta de satisfacción**, aunque finalice su proceso sin acuerdo.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

12. Establecer mecanismos de control de calidad uniformes y vinculantes relativos a la prestación de servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa.

Se deben diseñar procesos de evaluación y supervisión cualitativos y cuantitativos sobre la base de normas de calidad mínimas y comunes que sean lo más uniformes posibles, para garantizar la coherencia, pero que también permitan tener en cuenta las diferencias locales en materia de cultura de mediación.

El intercambio con profesionales análogos constituiría un buen cauce para el estudio compartido de esos posibles mecanismos de evaluación.

La investigación realizada constata que todos los servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa de la CAPV son servicios públicos externalizados, es decir, no prestados por funcionarios públicos, por lo que su gestión requerirá de un adecuado control público que garantice el cumplimiento de los contratos o convenios

en los términos pactados y permita difundir la idea de “servicios público”, independientemente de la entidad privada que los gestione.

Serían mecanismos internos de evaluación y supervisión establecidos por la institución pública contratante (entendidos no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los profesionales, y como mecanismo de cuidado) e incluso podrán realizarse mediante evaluaciones externas e independientes de los servicios de mediación que permitan verificar su rendimiento social basado en datos científicos comparativos con el entorno europeo.

Particular interés revestiría la aportación a profesionales, instituciones implicadas y operadores jurídicos, para que, al menos cada dos años, se analicen sus opiniones sobre la experiencia de los procesos de mediación y Justicia Restaurativa. Sería deseable incluir a los miembros de la judicatura y ministerio fiscal con el fin de perfeccionar el recurso y corregir lo que sea necesario, contribuyendo a la consolidación de unos criterios uniformes y compartidos de derivación en el ámbito intrajudicial que eviten las oscilaciones en el número y la proporción que actualmente existen.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

13. Incluir en el temario de oposiciones a la Administración Pública la formación en esta materia y garantizar la formación continua de los actuales funcionarios de las administraciones vascas.

En dicho temario podría incluirse un módulo específico que incluya teoría del conflicto, herramientas de comunicación y negociación, gestión positiva del conflicto, y más específicamente el objeto, principios, proceso, efectos, beneficios y límites de la mediación y de los procesos de Justicia Restaurativa.

También se deberá promover la formación en esta materia de los funcionarios que así contarían, para el desarrollo de su actividad profesional, con herramientas que les ayuden a **servir a la ciudadanía** con calidad. Asimismo, se les debería facilitar **información** respecto al manejo de los recursos existentes para que, si surgiese un conflicto en su área en el que pudiera aplicarse la mediación, puedan **derivarlo adecuadamente**.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

14. Analizar la posibilidad y condiciones de establecer un registro de personas mediadoras de carácter público y de inscripción obligatoria y sus características.

En la CAPV no se dispone, más allá del registro voluntario en mediación familiar, de un registro general, público y obligatorio de personas mediadoras y de procesos de mediación, por lo que se considera oportuno elaborar un **registro general público de personas mediadoras** (no solo en el ámbito de familia). Para acceder al mismo, deberá acreditarse una adecuada formación multidisciplinar y continua. La inscripción en este registro constituiría

una garantía de la calidad profesional de las personas inscritas.

También podría ser de utilidad un registro (voluntario o no) de los procesos de mediación realizados y de sus acuerdos en el caso de que las partes accedan a ello, lo que proporcionaría mayor seguridad frente a posibles incumplimientos.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

15. Adoptar códigos de conducta como herramienta importante para garantizar la calidad de la mediación.

Se debe elaborar un código de conducta de la práctica de la mediación y la Justicia Restaurativa para la CAPV siguiendo las directrices europeas, e incorporando un número importante de buenas prácticas desarrolladas en Euskadi en estos últimos 15 años. Este código debería ser consensuado y permitiría trabajar con unos principios comunes mínimos indispensables que sean referentes de garantía de calidad y fiabilidad del sistema, lo que favorecería una mayor confianza por parte de la ciudadanía y de los operadores jurídicos.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

16. La Administración Pública vasca debería asegurar la suficiencia presupuestaria de los servicios de mediación y Justicia Restaurativa mediante una propuesta global e integral de financiación.

Los objetos que deberían cubrirse con esta financiación deberían contemplar:

- **Una asignación finalista para campañas de información, difusión y sensibilización** respecto a los diferentes sistemas alternativos de resolución de conflictos, así como para divulgar los recursos públicos existentes en la actualidad, mediante guías físicas u *on line*.
- **La ampliación de las partidas presupuestarias actuales para asegurar la mejora y adecuación de los servicios de mediación** existentes, con incremento de medios materiales y personales.
- **Programas específicos para potenciar el desarrollo de la mediación privada.**
- Los medios materiales y personales suficientes para la **creación de nuevos servicios de mediación**, tanto intrajudiciales –en las materias que aún no existen– como en recursos municipales.
- **Presupuesto para la evaluación científica de los resultados, calidad de la formación, investigación y procesos de supervisión**, no tanto como instrumentos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión de los profesionales en la materia.
- **Reforzar las partidas destinadas a formación, al objeto de incluir esta materia en los planes de formación específicos para el funcionariado público, en general, y para el personal al servicio de la Administración de Justicia**, tanto en la formación inicial como en los planes de formación continua.
- Los recursos precisos **para la creación y funcionamiento del Observatorio de la Mediación, así como**

del Registro General de Personas Mediadoras de la CAPV.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

17. Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el CGPJ en relación con:

- Poner a disposición de los órganos judiciales y del público en general **puntos de información** sobre mediación. Estos puntos de información general deberían estar ubicados en las plantas de acceso a los palacios de justicia, ser claramente visibles y disponer de folletos y elementos informativos a disposición del público. Deberán diseñarse como cercanos y asequibles a la ciudadanía, contar con instalaciones adecuadas y amables, e insertarse en la estructura organizativa de la Administración de Justicia existente para que todos los operadores jurídicos los sientan como propios. Para la selección de los y las profesionales que los integren se requeriría experiencia práctica constatable en procesos de mediación y formación previa suficiente en Derecho y Psicología, así como en mediación y gestión de conflictos, sin olvidar la imprescindible formación continua en la materia y la necesaria coordinación con los diferentes servicios públicos de mediación, las entidades mediadoras, los profesionales que desarrollan la actividad y otros programas afines con los que tejer el entramado de servicios a la ciudadanía.
- Incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuita previa al proceso recogido en la **Ley de Asistencia Jurídica Gratuita**, que permita reducir la litigiosidad así como sus costes.

Este nuevo servicio público se destinaría especialmente para asuntos del ámbito civil y mercantil, laboral y administrativo, materias que actualmente no se encuentran incluidas en los servicios que prestan programas públicos de mediación intrajudicial.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

18. Promover acciones que incrementen la derivación de asuntos ya judicializados a sistemas restaurativos de justicia y mediación.

El éxito de las medidas previstas en el “Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación” de finales de 2018 dependerá de la adecuada dotación de medios. Deberán, por tanto, establecerse en coordinación con el Tribunal Superior de Justicia medidas para incentivar la solución dialogada de los conflictos que se presentan ante los tribunales, sin perjuicio de la voluntariedad de las partes y su derecho a la tutela judicial efectiva.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

19. Establecer instrumentos para la evaluación, supervisión y mejora continua de los servicios intrajudiciales de mediación.

Sería aconsejable establecer un **sistema común de gestión que dé soporte a los juzgados en sus deriva-**

ciones y en el control de los datos cuantitativos, como la eficacia de los procesos en la mejora de las relaciones personales, el aprendizaje de recursos para gestionar y resolver conflictos, los efectos que a medio y largo plazo han tenido los acuerdos alcanzados, las intervenciones de las personas mediadoras y su destreza para ser facilitadoras del diálogo y otras cuestiones que permitan aumentar la calidad de los servicios que se prestan.

Servirá a este fin la elaboración de una **base de datos o sistema de indicadores** que registre adecuadamente la información y que posibilite el contraste entre los diferentes servicios públicos en Euskadi, además de los servicios intrajudiciales de la CAPV con el resto de ámbito estatal.

En este sentido, debería incluirse la elaboración de **encuestas de satisfacción anónimas a los usuarios y usuarias** cuyos resultados sirvan para la elaboración de las memorias anuales de los servicios intrajudiciales, así como las realizadas a operadores jurídicos vinculados a estos procesos, todo ello en coordinación con el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia

20. Planes de formación específicos para el personal al servicio de la Administración de Justicia que se inclu-

yan en la formación inicial y en los planes de formación continua, **favoreciendo que los profesionales afectados dispongan del tiempo y los recursos para acceder a ellos.**

Estos planes de formación específicos deberán constar de una parte general que ayude en el conocimiento de los conflictos y las emociones, y algunas herramientas básicas de gestión de situaciones conflictivas.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

21. Incorporar la figura del coordinador de parentalidad a la práctica de los procesos judiciales de familia.

Dado que en la CAPV ya existe un servicio de mediación intrajudicial familiar que ha incrementado los asuntos gestionados de forma exponencial en los últimos años, la creación complementaria de la figura del coordinador de parentalidad resultaría de utilidad para determinados asuntos ya sentenciados o procesos de ejecución de sentencia en los que sea necesario concretar aspectos cotidianos del desarrollo de la coparentalidad que estén generando conflictos entre los progenitores. Esta figura realizaría una mediación evaluativa a partir de una derivación judicial y previo consentimiento de los progenitores que participen, y podría proponer soluciones preceptivas si no se llega a acuerdo entre las partes.

Capítulo PRELIMINAR

Objetivo y metodología del informe

Objetivo y alcance

El **objetivo general** de este informe es el de aportar una información contrastada y una visión objetiva acerca del funcionamiento de los servicios públicos de mediación existentes y los beneficios que los mismos aportan a la ciudadanía vasca.

Se pretende valorar su nivel de utilidad para la gestión pacífica y eficaz de los conflictos, formulando aquellas recomendaciones que parezcan necesarias, a la luz del estudio realizado, para mejorar y desarrollar los mecanismos de mediación en Euskadi, con el fin de conseguir una mejor protección y salvaguarda de los derechos de la ciudadanía, sobre todo de aquellas personas en las que concurre alguna circunstancia de vulnerabilidad o que se hallan en situación de riesgo de exclusión, discriminación o precariedad social.

Los **objetivos concretos** que, a través de este estudio, se ha planteado la institución del Ararteko son los siguientes:

- Conocer las diferentes experiencias llevadas a cabo en materia de mediación en la CAPV en los últimos 15 años. Revisar sus protocolos de actuación y la normativa que los sustenta para verificar su cumplimiento, limitaciones y actividades que requieren potenciarse por la Administración.
- Reflexionar sobre la adecuación del marco normativo vigente en la CAPV y normativas y proyectos, internacionales y estatales, en la materia, para reclamar, en su caso, el cumplimiento de las directrices y recomendaciones europeas e internacionales que afecten al Estado español y que sean competencialmente asumibles.
- Analizar la evolución estadística de los resultados obtenidos en los diferentes servicios de mediación.

- Reflexionar sobre las conclusiones de las evaluaciones y las memorias anuales de los servicios públicos existentes.
- Conocer de forma global la opinión de las personas usuarias de los servicios de mediación para establecer puntos que requieran una mejora y concienciar a la Administración de la importancia de esta adecuación.
- Conocer la opinión de los operadores jurídicos y profesionales de la mediación en la CAPV, recogiendo las aportaciones de mejora que pudieran realizar y reflexionar sobre las mismas para considerar cuáles puedan proponerse como recomendaciones en este informe.
- Asegurar que el presente estudio sirva de información y difusión de la mediación, recogiendo los logros conseguidos hasta la fecha y concienciando a la Administración de la necesaria difusión de los servicios de mediación a la ciudadanía, para un máximo aprovechamiento de los recursos y de la inversión pública realizada.

Contenido y estructura

Tras este capítulo preliminar, el informe se ha estructurado por capítulos de la siguiente forma:

- En el **primer capítulo** se han desarrollado de manera concisa los **principios teóricos de la mediación**, sus fundamentos y diferencias con otros métodos alternativos de resolución de conflictos. Junto a esta delimitación conceptual, el capítulo incluye el **marco normativo existente** en los diferentes ámbitos donde se ha legislado sobre la materia, así como una referencia a las conclusiones de informes internacionales y estatales respecto a la aplicación de la actual legislación.

- El **capítulo segundo** recoge aquellos **recursos de mediación existentes en el Gobierno Vasco**, aportando información contrastada y objetiva del funcionamiento de los mismos. Se han recogido los datos estadísticos comparados existentes que han sido analizados para comprender su evolución y situación actual. Incluye este capítulo otros servicios análogos que se desarrollan desde la Administración Pública Vasca y que complementan y enriquecen los propios de mediación. Este capítulo incluye expresamente el **Servicio de Mediación Familiar (SMF)** de la Dirección de Política Social y Diversidad (completado en el anexo 1) y el **Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)**, dependiente de la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, que desarrollan su labor en el ámbito penal de adultos, así como en determinados procesos de familia. Este recurso se amplía en el anexo 2, recogiendo los datos estadísticos de su funcionamiento desde 2007 a 2017 en los anexos 3 (ámbito penal) y 4 (ámbito familiar).
- El **capítulo tercero** hace lo propio en el ámbito **extrajudicial** respecto a los **servicios de mediación municipales**, mencionando otras experiencias de mediación en el País Vasco que no son desarrolladas directamente por la Administración, pero que son destacadas por sus aportes y consolidación.
- En el **capítulo cuarto**, con el fin de tomar el pulso a quienes más directamente se interrelacionan con el sistema, se han recogido las **conclusiones extraídas de los cuestionarios** facilitados tanto **a personas usuarias** (cuestionarios y entrevistas telefónicas, anexos 5 y 6, como **a operadores jurídicos** (encuestas, anexo 7) en relación con las opiniones y valoración de la mediación en la CAPV.
- El **capítulo quinto** incluye las **conclusiones** que se extraen de todo lo evaluado y en el **capítulo sexto las recomendaciones** que surgen a partir del estudio realizado, finalidad última de este informe extraordinario.
- Para finalizar, se presenta un **cuadro con enlace a los informes, documentos y normativas** más relevantes y la **bibliografía** utilizada para la emisión del presente informe, seguida de los **anexos** mencionados, que complementan la información en torno a algunas de las cuestiones abordadas en los diferentes capítulos.

Metodología de análisis

El método utilizado en este estudio ha sido de investigación participativa, de manera que los promotores de los servicios y los profesionales de la mediación han tomado parte como sujetos protagonistas del mismo, interactuando a lo largo de todo el proceso. La investigación realizada combina metodología cuantitativa y cualitativa. También es una metodología empírica, ya que integra la investigación con práctica, experiencia y observación de casos reales y programas de mediación.

La metodología cualitativa ha servido para conocer hechos, procesos, memorias publicadas y conclusiones de las mismas, así como personas beneficiarias de los servicios de mediación, administraciones prestatarias y entidades gestoras de los mismos, a través de un trato intensivo con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entender mejor su perspectiva y opiniones. Esta fase ha permitido ir definiendo las cuestiones relevantes objeto de estudio, así como los indicadores que se han tenido en cuenta posteriormente en la investigación, aportando información sobre la evolución de la demanda de este recurso, así como de sus resultados y consecuencias, tanto para las personas usuarias como para el resto de la sociedad.

La metodología cuantitativa ha permitido conocer los datos estadísticos objetivos facilitados por los diferentes servicios de mediación y su evolución en estos últimos 20 años, lo que da visibilidad a la evolución sufrida y a la dirección que llevan en la actualidad. Se han realizado tablas comparativas de datos por materias y años en cada uno de los servicios, lo que ha requerido el acceso a los datos estadísticos de los programas y servicios públicos de mediación de la CAPV desde su creación. Por otro lado, el estudio de campo realizado mediante encuestas y cuestionarios *on line* también ha aportado información cuantitativa relevante a la hora de realizar deducciones sobre la implantación de los servicios de mediación en la CAPV. Muchos de los datos se han actualizado a los resultados de 2017; sin embargo, de algunos de los servicios mencionados solo nos consta remitida información a finales de 2015 o, en ocasiones, de 2016; si bien se ha considerado que no afecta a las conclusiones del informe.

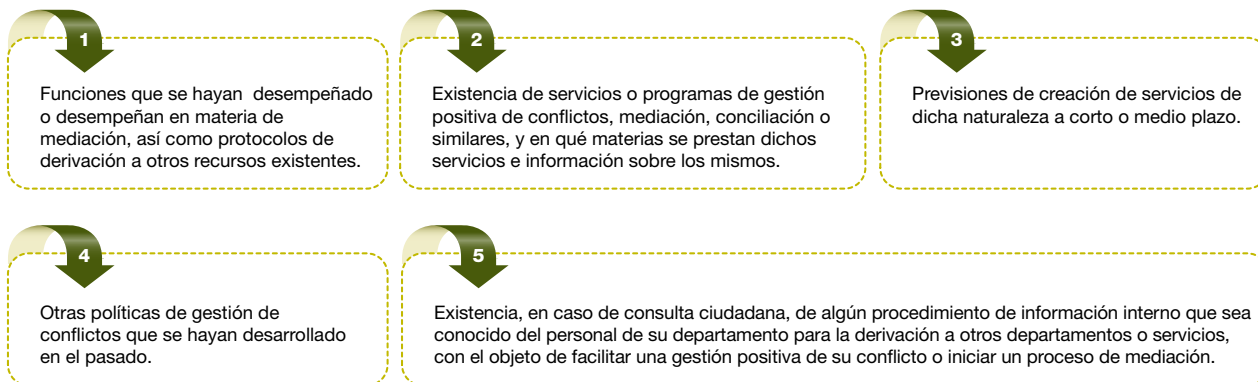
Fases en las que se ha estructurado la recopilación de la información base del estudio:

1. **Recopilación y contextualización de la materia y la legislación vigente**, así como de los **protocolos y proyectos** implantados por las diferentes instituciones públicas y del **análisis de las memorias anuales** elaboradas a partir de los **datos estadísticos** de cada servicio.
Se ha recopilado y analizado la información facilitada por los **responsables de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco**, tuvieran o no servicios específicos de mediación, y de la misma forma, se han tenido en cuenta los **recursos municipales de mediación de aquellos ayuntamientos con población superior a 10.000 habitantes**.
2. **Visita y entrevista a responsables políticos, técnicos y gestores de los departamentos del Gobierno Vasco y áreas municipales** que confirmaron la existencia de algún recurso de gestión alternativa de conflictos. Se corroboró telefónicamente con el resto de departamentos y consistorios que no existiesen dichos recursos.

Las entrevistas consistieron en conocer información relativa a las siguientes cuestiones:

Cuadro resumen 1.

Cuestiones a estudio en las entrevistas presenciales



Fuente: elaboración propia.

- **Realización del estudio de los servicios, programas u otros recursos de resolución de conflictos y análogos en el Gobierno Vasco**, mediante el envío de cartas a los consejeros y consejeras de cada departamento, quienes derivaron a las personas responsables en la materia, con las que se concertó entrevista presencial.

El estudio, en mayor profundidad, se ha realizado con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, y el Departamento de Trabajo y Justicia, Dirección de Justicia, al ser estos los que específicamente cuentan con programas o servicios de mediación, el Servicio de Mediación Familiar y el Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi, respectivamente, si bien se han incorporado otros recursos análogos que se analizan en cada apartado:

Tabla 1.

Desglose de servicios de mediación o análogos, por departamentos del Gobierno Vasco

Departamento de Empleo y Políticas Sociales Dirección de Política Familiar y Diversidad	Servicio de Mediación Familiar SMF
	Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural Biltzen
	Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi SMI
	Servicio de Mediación Hipotecaria SMH
Departamento de Trabajo y Justicia Dirección de Justicia: Justicia de Adultos y Justicia Juvenil	Servicio de Mediación Laboral
	Servicio de Mediación Civil
	Servicio de Mediación para la Conciliación y Reparación del Daño en Menores
	Centros de Cumplimiento de Medidas
	Puntos de Encuentro Familiares
Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda Dirección de Vivienda. Etxebide	Bizilagun
	Proyecto transversal de ayudas al sobreendeudamiento familiar
Departamento de Turismo, Comercio y Consumo Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide	Junta arbitral de Consumo
Departamento de Seguridad	Hurbiltzaile

Departamento de Educación Viceconsejería de Educación	Mediación por acoso en el trabajo Berritzeguneak
Departamento de Cultura y Política Lingüística Viceconsejería de Cultura, Juventud y Deportes	Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo TVAD
Lehendakaritza Secretaría de Paz y Convivencia	Subvenciones a proyectos en materia de mediación Programas de Reconocimiento a Víctimas

Fuente: elaboración propia a partir de la información recogida en los diferentes departamentos.

- **Respecto al estudio de los servicios, programas u otros recursos de resolución alternativa de conflictos de ámbito municipal de la CAPV**, se enviaron cartas por correo electrónico a los gabinetes de alcaldía de 43 consistorios (aquellos con población superior a 10.000 habitantes), con el fin de concertar entrevistas con los que desarrollan servicios de mediación o análogos.

Principalmente el área receptora de la carta, en el ámbito municipal, fue Acción Social, ya que en prácticamente todos ellos la mediación se encuadra en esta área, siéndolo seguidamente en Participación Ciudadana dependiente de alcaldía en dos ayuntamientos. En aquello que afecta a la problemática de lonjas juveniles y vecindario, los servicios dependen de las áreas de Juventud, Cultura o Deportes. También se ha visto implicada el área de Seguridad y de Urbanismo en algunos casos.

Tabla 2.

Relación de municipios con y sin servicios de mediación (43 consultados)

Municipios		
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	Leioa	Eibar
Amorebieta	Mungia	Elgoibar
Arrigorriaga	Portugalete	Hernani
Balmaseda	Santurtzi	Hondarribia
Barakaldo	Sestao	Irun
Basauri	Sopela	Lasarte-Oria
Bermeo	Urduña/Orduña	Oñati
Bilbao	Valle de Trápaga-Trapagaran	Pasaia
Durango	Andoain	Tolosa
Erandio	Arrasate/Mondragón	Zarautz
Ermua	Azkoitia	Amurrio
Etxebarri	Azpeitia	Laudio/Llodio
Galdakao	Beasain	Vitoria-Gasteiz
Gernika	Bergara	
Getxo	Donostia-San Sebastián	

Fuente: elaboración propia una vez realizada la consulta a los diferentes ayuntamientos.

3. **El estudio de campo llevado a cabo se ha realizado mediante encuestas a las personas atendidas en los servicios**, lo que ha permitido conocer el grado de satisfacción por su participación en un proceso de mediación. A este fin, se ha contado con la colaboración de los equipos de mediación de los diferentes servicios, que entregaron una encuesta a todas las personas usuarias

que accediesen a ello (encuesta publicada en el **manual *Prácticum de Mediación 2014*** de la editorial Aranzadi), así como con un enlace vía Internet (se incluyen en el anexo 5 los resultados de la misma), para conocer su opinión sobre la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, la valoración de los equipos de mediación y, por último, acerca del propio servicio de mediación en el que hayan participado.

Para ampliar la información obtenida, se solicitó al personal mediador que ofreciera a las personas usuarias la posibilidad de compartir su experiencia personal (con consentimiento de participación firmado) en una **entrevista telefónica** de manera igualmente confidencial, lo que permitió conocer su experiencia en profundidad y recoger sus propuestas (se incluyen como anexo 6 las preguntas del cuestionario de la entrevista telefónica y los resultados de la misma).

Para calcular el porcentaje de participación por cada servicio activo, se tuvo en cuenta el número total de expedientes abiertos entre el 01-12-2016 y el 31-03-2017:

Tabla 3.

Casos abiertos y participantes por servicios durante los 4 meses de estudio en aquellas instituciones que han aportado la información solicitada

SERVICIO	Nº de casos abiertos o nuevos en 4 meses	Potenciales participantes (x2 personas, por caso)	Participantes	%
Municipal de Barakaldo	21	42	9	21,50%
Municipal de Portugalete	102	204	4	2,00%
Mediación Intrajudicial SMI Gobierno Vasco	Cerrados (con y sin acuerdo) = 316	632 (100%)	98	15,50%
Link de encuesta <i>on line</i>			1	0,89%
TOTAL	464	928 (100%)	112	12,00%

Fuente: elaboración propia a partir de las encuestas enviadas en contraste con los posibles usuarios, atendiendo a la información facilitada por los servicios.

Se han recogido 112 cuestionarios, de los cuales han resultado válidos 105. El porcentaje de **participación ha sido de un 12%** respecto a posibles participantes, contabilizando los servicios que han remitido datos, si bien las cifras oscilan de unos servicios a otros.

De las personas participantes, han accedido a la entrevista telefónica **68**, es decir, el **60,71% del total**, pudiéndose completar 52 cuestionarios telefónicos. Se toma como referencia el total de expedientes (112), incluyendo los no válidos, ya que la no validez solo afecta a los cuestionarios escritos, pudiendo realizar la entrevista telefónica a aquellas personas que han facilitado su consentimiento y número de teléfono al efecto.

- Realización de entrevistas a los representantes de las instituciones responsables de la promoción y gestión de estos servicios, así como a operadores jurídicos de la Administración de Justicia para conocer su opinión sobre el propio sistema de mediación y los servicios públicos que la están desarrollando. Así mismo, se ha realizado una encuesta anónima voluntaria a los y las profesionales vinculados con estos procesos que han deseado aportar opiniones más concretas y sugerencias de mejora (se recogen en el anexo 7 las cuestiones consultadas y el total de resultados).

El objetivo de esta última fase de la investigación ha sido el estudio de la mediación, su proceso y efectos desde el punto de vista de quienes cotidianamente desarrollan su labor profesional en sectores que utilizan el recurso. Nos referimos a los órganos judiciales; fiscalía; letrados y letradas de la Administración de Justicia; equipos médicos y psicosociales; gestores, tramitadores y demás personal administrativo judicial; técnicos de las diferentes áreas municipales; colegios profesionales; mediadoras y mediadores de los servicios y programas públicos; y otros profesionales de instituciones de mediación de Euskadi y del resto del Estado que han deseado colaborar.

Esta parte se ha realizado en **dos secuencias**:

- La **primera**, mediante entrevistas a las personas responsables de las diferentes instituciones en las que principalmente se les ha informado de la evolución del informe, se ha conversado sobre opiniones y aportaciones en la materia (que se han ido integrando en el informe) y se les ha pedido su colaboración para que distribuyan el *link* de la encuesta *on line* a las personas que de ellos y ellas dependían, para poder dar difusión al estudio y obtener un muestreo de opiniones suficiente para la realización de conclusiones en este apartado.
- La **segunda**, mediante las propias encuestas *on line*. La participación en esta encuesta ha sido de 124 personas, que han cumplimentado el cuestionario hasta el 31 de enero de 2018, de las que un 63% son profesionales de la mediación y juristas, y un 22,5% se corresponde con jueces y juezas; magistrados y magistradas; letrados y letradas de la Administración; fiscales y otros operadores jurídicos. Su labor profesional se desarrolla principalmente en el ámbito civil familiar seguido del penal y en otros como civil general, mercantil y laboral. Respecto al lugar donde desarrollan su actividad profesional, es Bilbao, con un 43,5%, la más numerosa, seguida de Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián. El resto de participantes (un total de 29) son de otros partidos judiciales.

Así, en definitiva, superadas las fases definidas en la metodología y tras el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos de las encuestas y entrevistas realizadas, se aporta al presente informe una completa recopilación de información, de valoraciones y reflexiones de las instituciones y personas relacionadas con la mediación. A partir de todo ello, se está en condiciones de plantear unas concretas conclusiones, así como de realizar recomendaciones que sirvan al mejor funcionamiento de los programas y servicios públicos de mediación, con el fin de asegurar su sostenibilidad, perdurabilidad, asentamiento y adecuada integración en el día a día de la CAPV.



La mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco: enfoque teórico y marco normativo

c a p í t u l o

Capítulo I

La mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco: enfoque teórico y marco normativo

1.

Introducción

Este capítulo realiza, en primer lugar, una aproximación a las cuestiones conceptuales referentes a los diferentes métodos alternativos de resolución de conflictos y, en particular, a la mediación como herramienta para la gestión de los mismos (modelos, principios, estatuto de la persona mediadora, procedimiento y fases), así como a la Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de justicia. Esta delimitación conceptual servirá para fijar los criterios por los que se guiará el informe, realizando una distinción entre el **proceso de mediación** y otras formas alternativas de resolver conflictos que **no serán objeto** de este estudio¹. En segundo lugar, se hará mención del actual marco normativo de la mediación en Euskadi, relacionando las normas autonómicas con las estatales y europeas. Para ello se distinguirán dos ámbitos: por un lado, la legislación en materia mercantil y civil, y en esta, la que afecta más específicamente a la esfera familiar; y por otro, la referente a Justicia Restaurativa y, en particular, la mediación penal intrajudicial.

Se introduce este capítulo con una reflexión sobre los conflictos como una constante en las relaciones habituales de la

convivencia humana. García Real (2009) recoge que generalmente *“los conflictos se asimilan a algo indeseable y actuamos en consecuencia, defendiéndonos de ellos, evitándolos o eliminándolos. Aun así, seguirán siendo parte de nuestra vida en los diferentes ámbitos: familiar, vecinal, laboral, relacional, social..., ya que cada persona es diferente y otorga un valor distinto a cuestiones similares”*. Esta diversidad ha provocado disputas en las relaciones personales que, históricamente, se han resuelto mediante actuaciones más o menos violentas y encontradas, en las que una parte pretende dominar a la otra e imponerse.

Cuando se produce un conflicto en la sociedad o se atenta contra las normas de convivencia, surge el pacto social por el que la ciudadanía, libremente y en pro de una convivencia pacífica, cede al Estado la potestad de aplicar el *ius puniendi* o derecho coercitivo, que actuará aplicando y distribuyendo justicia en el ejercicio de su potestad. Sin embargo, en muchas ocasiones la intervención judicial no resuelve la disputa existente, pudiendo incluso agravarla en la medida en que *“el conflicto escapa a los litigantes y la situación que origina el desencuentro, se disfraza con atuendo de legalidad, para obtener el pronunciamiento favorable del órgano judicial”*, como refiere la magistrada Alastruey Gracia, del Juzgado de 1ª Instancia nº 52 de Barcelona, en su artículo *“Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil”* (2010).

Debemos tener en cuenta que los conflictos obedecen a diferentes causas, más profundas o más superficiales, por razones conscientes o inconscientes, y que dependiendo del tipo que sean, se pueden afrontar de una u otra forma, al menos en un proceso de diálogo, ya que este *“se enmarca en un contexto mucho más amplio que el proceso judicial (más delimitado) y permite incorporar a la solución, detalles importantes para las partes pero intrascendentes*

¹ Este informe se plantea conceptualmente considerando la **mediación como facilitativa** (comportamiento activo, sin realización de asesoramientos, recomendaciones o propuestas) y no como **mediación evaluativa**, partiendo de las prácticas llevadas a cabo en nuestros servicios y programas, y sustentado en la legislación que nos afecta (a excepción de mediación laboral del PRECO).

para la decisión legal". En este sentido, Moore (1995) explicó las 5 posibles causas de los conflictos y diferenció las causas que originaban las disputas, entendiendo que en ocasiones tienen que ver con la relación entre las partes, en otras, con la información del hecho que estas tienen, o bien con los intereses que persiguen, o con los valores que defienden, o incluso con situaciones estructurales ajenas a las propias partes.

Por lo común, las personas son capaces de afrontar y solucionar los conflictos cotidianos, pero en ocasiones no alcanzan a desarrollar un proceso eficaz de gestión de las controversias, iniciando una actividad de confrontación con componentes de acusación-defensa y la correspondiente culpabilización-justificación, ausente de toda responsabilización, lo que sin duda encona más lo acontecido en una espiral difícil de parar (se puede ampliar este tema en la *Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos*, de la Fundación Gizagune para el Ayuntamiento de Bilbao, respecto a las 5 etapas de la escalada del conflicto). Puede resultar complicado salir de este escenario sin ayuda, siendo una de las formas de afrontarlo la de contar con la presencia de una tercera persona mediadora o facilitadora que comprenda cómo se produce este proceso y ayude a las partes, de manera activa, a la gestión positiva del mismo, para que, en definitiva, estas encuentren la solución a su problema.

Actualmente, algunos sectores de la Administración son conscientes (y por eso lo incorporan en sus estrategias y líneas de actuación) de que cuando existe un conflicto, la mediación es uno de los métodos más eficaces para el buen fin de los intereses de todas las partes en disputa. Los procesos no adversariales, alternativos o, en su caso, complementarios a la vía judicial, evitan la extensión de la controversia, su enconamiento y finalmente el proceso contencioso judicial, que indudablemente es más gravoso en términos económicos, personales y sociales. Así, una adecuada gestión de los conflictos genera una cultura de cooperación y participación activa entre integrantes de la comunidad, lo que restablece las redes sociales que pudieran estar quebradas fortaleciéndolas. La mediación es un mecanismo inclusivo que favorece una ciudadanía responsable, filosofía de la democracia participativa y pieza esencial en la consecución de una cultura de paz.

La Administración Pública necesita incorporar nuevos estilos de trabajo que permitan que la sociedad participe activamente y se responsabilice en la búsqueda de soluciones a sus propios problemas. Por este motivo, algunas administraciones han optado por incluir servicios de mediación en sus planes estratégicos, tanto en el ámbito extrajudicial previo a la judicialización de los conflictos, lo que permite gestionarlos desde su nacimiento, como en el ámbito intrajudicial, como alternativa o complemento a las respuestas de la justicia tradicional. Estas iniciativas permiten pasar del viejo paradigma de conflicto como "negativo-destructivo" al paradigma nuevo "constructivo-transformador", lo que implicará gestionar de manera positiva el conflicto, dando a las personas las herramientas necesarias para que sean capaces de hacerlo por ellas mismas y, por otro lado, prevenir la escalada del mismo, si es posible, desde sus orígenes. No es tanto una alternativa a la justicia como una justicia alternativa.

2.

Conceptualización de la mediación y otros métodos alternativos de solución de conflictos MASC²

Cuadro resumen 2.

Métodos de resolución de conflictos³



Existen diferentes métodos para resolver un conflicto:

- **Sistemas heterocompositivos**, en los que las personas implicadas en la controversia permiten que un tercero decida sobre la forma de solucionarla. Estos son los procesos judiciales y el arbitraje, principalmente.
- **Sistemas autocompositivos**, que son aquellos en los que las propias partes implicadas deciden sobre cuál será la solución que le darán a su conflicto, bien por ellas mismas, bien con la asistencia de un tercero. Entre estos sistemas, podemos encontrar la negociación y también la negociación asistida de terceros, intermediación, conciliación y mediación propiamente dicha. La diferencia viene marcada por el propio proceso, la intervención del tercero y su rol respecto a las partes.

Fuente: elaboración propia

² Alcalá-Zamora y Castillo (1991, pp. 52 y ss.; pp. 80 y ss.). *Proceso, autocomposición y autodefensa*.

³ Fuente: "Informe final i recomanacions del Grup de Treball sobre mediació comunitària". Les Heures. Fundació Bosch i Gimpera-Universitat de Barcelona. Diputació de Barcelona. 2003.

La práctica de la mediación⁴ abarca un **campo muy amplio de actuación, lo que dificulta una definición única y estricta**. Existen diferencias en detalles específicos, como la materia de que se trate, su concepción, el modelo que se practique, el rol de la persona mediadora, etc., pero tiene una serie de elementos esenciales que la diferenciará de otras fórmulas de resolver conflictos que a menudo se pueden entender como proceso de mediación.

Respetando otras interpretaciones y conceptualizaciones respecto a la definición de mediación y su forma de llevarla a cabo, **en este informe no se ha considerado mediación estricta aquellas actividades que se realizan por profesionales que actúan de puente entre dos partes como intermediadores, negociadores o desarrollando una intervención cualificada**, ya que son consideradas **actuaciones distintas de la “mediación formal”**. La mediación que se contempla en este informe es entendida como una herramienta flexible y creativa, pero estructurada en un proceso, con normas básicas y sucesión de fases, con inicio y fin en un plazo de tiempo concreto, realizada por profesionales específicamente cualificados al efecto y, en el supuesto de alcanzarse el acuerdo, con posibilidad de homologación judicial o protocolización notarial. Por otro lado, atendiendo a la clasificación entre **mediación facilitativa** y mediación evaluativa, en este informe se han considerado solo los procesos con un comportamiento proactivo de la persona mediadora en la que esta no realiza asesoramientos ni recomendaciones o propuestas.

Se puede diferenciar la mediación de otras herramientas de solución alternativa de conflictos como son:

- **Arbitraje.** El proceso en que las partes, optando voluntariamente por el sistema, una vez iniciado este, se vinculan a la decisión del árbitro que actuará como juzgador en el ámbito privado, es decir, sobre la base de testimonios y pruebas, dictando, conforme a Derecho o en equidad, un laudo que será de obligado cumplimiento para las partes implicadas, que de antemano están adheridas a él, sin posibilidad de recurso sobre el fondo en discusión.
- **Negociación y negociación asistida.** Se realiza directamente por las partes implicadas o bien representadas por un tercero que acude a la reunión a intercambiar opciones de acuerdo en nombre de los/las interesados o interesadas.
- **Intermediación.** Basándose en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, que hace referencia a la definición de mediación-intermediación en el ámbito de los servicios sociales, se las considera actividades *“que orientan a los usuarios y usuarias, al desarrollo de competencias sociales y a la mejora de la interacción entre la persona y el medio, familiar, grupal o comunitario, en el que se desenvuelve”*. Se considera intermediación toda actividad que se fundamenta en la orientación, intervención socioeducativa y psicosocial, acompañamiento social y atención socio-jurídica.

Actividades entendidas como mediación-intermediación llevadas a cabo por los profesionales de los servicios sociales en la CAPV:

1. **Orientación:** prestación en virtud de la cual las y los usuarios reciben, en el marco de una prescripción técnica profesional, propuestas y asesoramiento.
2. **Intervención socioeducativa y psicosocial:** prestaciones técnicas que implican el establecimiento de un proceso, más o menos prolongado en el tiempo, que incluyen la intervención estimulativa o rehabilitadora, la intervención ocupacional, la intervención educativa y la intervención psicosocial.
3. **Acompañamiento social:** en virtud del cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
4. **Atención sociojurídica:** prestación de orientación jurídica que ofrece información y orientación en relación con el abordaje y la resolución, mediante instrumentos jurídicos, etc.

Como parte de este tipo de intervenciones, estarán algunas de las observadas en el trabajo de campo realizado en este estudio y que pueden ser las intervenciones en conflictos originados por el sobreendeudamiento de las familias (la denominada “mediación hipotecaria”), o bien otras, como intervenciones de técnicos de servicios sociales en problemáticas de familias, o intervenciones de técnicos de juventud en conflictos que surgen por el uso de lonjas juveniles respecto a las comunidades donde se ubican o con los propietarios de las mismas, o intervenciones en materia de consumo por letrados y letradas, u otro tipo de intervenciones más globales que por su especial conflictividad o alarma social requieren la intervención en equipo de diferentes profesionales. En ocasiones, las actuaciones anteriormente mencionadas si fueron realizadas por profesionales adecuadamente formados en resolución de conflictos y en mediación que podrían poner sobre la mesa una fina línea de división que confundiría unas y otras actuaciones, si bien, a los efectos de este informe, se van a diferenciar, para propiciar un mayor entendimiento y comprensión de la materia a examinar.

- **Evaluación neutral.** Procedimiento por el cual las partes reciben una evaluación experta no vinculante sobre su situación legal, tras la cual se les ofrece la posibilidad de negociar un acuerdo.
- **Conciliación.** Proceso en el que la persona conciliadora generalmente se sitúa en un plano superior al de las partes, bien por ser un experto en la materia, ser una persona de referencia en la comunidad o tener un cargo de cierto poder, como jueces y juezas, directores y directoras, sacerdotes, etc. Desde esta posición ayudan a las partes a alcanzar un acuerdo, aunque también pueden proponer a las partes soluciones no vinculantes al conflicto, siendo así que, por lo general, estas asumen los términos de la propuesta, lo que genera una menor apropiación y responsabilización en la solución. Se diferencia de la actividad de la persona mediadora ya que esta propicia un acuerdo, mediante herramientas y técnicas de mediación, resultado de una específica capacitación en la materia,

⁴ Ver programa de rtve.es en “a la carta” radio y televisión y video informativo de la [Asociación AMM](#).

donde las partes trabajan sobre las necesidades e intereses que tienen para, finalmente, aportar por ellas mismas alternativas que consideren buenas y satisfactorias, sin que el tercero realice propuestas o sugerencias de solución. La conciliación es, por tanto, un proceso más dirigido que la mediación, la cual debiera ser proactiva, pero nunca directiva.

Doctrinalmente se han elaborado numerosas **definiciones de mediación**, compartiéndose en muchos sectores aspectos de la ofrecida por Moreno Catena (2013), que la define como *“un método de resolución alternativa a la jurisdicción, a través de la cual las partes en conflicto llegan por sí mismas a una solución con la ayuda de un mediador, que con su formación ofrece a las partes nuevas vías de diálogo y entendimiento. Método de solución de conflictos alternativo al judicial, que no puede ser confundido con las actividades de negociación que realizan los abogados, ni con la conciliación judicial o el arbitraje, puesto que el mediador no propone, no aconseja y no decide sino que se limita a dotar a las partes de mecanismos de acercamiento y de diálogo para que las mismas logren sus propias soluciones”*.

Existe abundante literatura sobre los diferentes modelos para llevar a cabo una mediación. Una vez analizados **los servicios y programas de la CAPV, no parece que ninguno de ellos utilice un modelo puro que excluya al resto, por lo que en un mismo proceso de mediación se suelen combinar aspectos teóricos de varias de las escuelas**, dependiendo del tipo de asunto, de la complejidad que conlleve y de la formación de la persona mediadora que lo gestione. Entre los diferentes modelos destacan:

■ **Modelo tradicional.** Basado en la escuela de **Negociación de Harvard**. Los fundamentos del método aparecen en el libro *Si... ¡de acuerdo!* (Fisher, Ury y Patton, 1985), basado en la aplicación de una estrategia de negociación que ayude a proteger los propios intereses sin descuidar el entendimiento y la búsqueda de la cooperación con la otra parte. Utiliza fórmulas que fueron concebidas para la negociación en la escuela de Harvard. Ideado como una negociación asistida que tiene como objetivo llegar a un acuerdo, viéndose la comunicación como una acción lineal, donde el conflicto tiene como causa el desacuerdo y no considera como un hecho importante el contexto en el que se desarrolla el conflicto ni el factor relacional. La persona mediadora tiene como meta que las partes lleguen a un acuerdo en sus intereses, disminuyendo las diferencias entre ellas y actuando de forma neutral, imparcial y equidistante.

■ **Modelo transformativo.** Es un modelo establecido por **Bush y Folger** (1996) que se centra en el paradigma de la transformación de las relaciones humanas, por lo tanto, se centra en lo relacional, no busca solo el acuerdo, sino que este debe surgir de la transformación de la relación entre las partes. Se basa conceptualmente en el enfoque de la transformación que tiene como base el empoderamiento y la revalorización, que es el valor que busca cada individuo de sí mismo y de su conflicto (respecto a las alternativas, metas, habilidades, recursos y decisión), y el reconocimiento mutuo, que consiste en valorar al otro o

ponerse en el papel del otro tanto de forma verbal como en los propios actos.

■ **Modelo circular narrativo de Cobb (1991).** Se denomina circular narrativo al considerar la causalidad y la comunicación como procesos de una dinámica circular. Este modelo establece que las partes llegan a la mediación con una historia construida y lo que se busca es desestabilizar las historias de las partes para construir una nueva historia alternativa, para así, finalmente, lograr un acuerdo. Se llega a este planteamiento desde cuatro elementos: aumento de las diferencias, legitimación de las personas, cambios de significado y creación de contextos. Recoge elementos de la teoría de la comunicación, la terapia familiar sistémica, la teoría del observador y la teoría postmoderna del significado, entre otras.

■ **Modelo estratégico de mediación de Calcaterra (2002).** Sostiene que la mediación es, esencialmente, un proceso formal que trasciende al contenido del conflicto que se pretende resolver. Altamente estructurado en etapas, estadios y pasajes, está movilizado por tres grandes objetivos: la deconstrucción del conflicto, la reconstrucción de la relación y la construcción de la solución. Concibe el conflicto como un fenómeno social que, como tal, comprende varias realidades, lo que fundamenta mantener un foco permanente en los patrones de interacción, trabajar a partir de las narrativas de las partes e incluir al mediador en el sistema mismo que conforma con ellas. Es un modelo que busca ser capaz de operar en contextos de incertidumbre.

■ **Modelo de Carnevale (1986).** Depende de la importancia que la persona mediadora otorgue a que las partes alcancen sus acuerdos y a la percepción que tenga respecto al campo común entre las partes. Se utilizará una de las cuatro estrategias de acción:

- integración, cuando exista un importante campo común entre las partes y se conceda mucho valor a sus aspiraciones;
- presión, si la persona mediadora no concede tanta importancia a las aspiraciones de las partes y no se percibe un campo común tan amplio;
- compensación, cuando la persona mediadora considere que es importante que las partes alcancen un acuerdo, pero vea que no existe un campo común tan amplio;
- inacción, cuando las partes coincidan ampliamente, por lo que no necesitarán casi ayuda externa y es probable que las partes alcancen el acuerdo por ellas mismas.

■ Otros, como el **modelo sistémico cibernético, modelo apreciativo de mediación, modelo insight o modelo de contingencias estratégicas**.


Podría decirse que en el ámbito civil y mercantil se manifiesta con más fuerza un modelo como el de Harvard, más afín a la dimensión sustantiva de la mediación (solución, acuerdo, negociación), a diferencia del ámbito de familia, donde despunta el modelo circular narrativo, o en el ámbito de Justicia Restaurativa, penal/comunitario, donde es el modelo transformador de las relaciones humanas el que puede

descubrirse con mayor intensidad, ambos métodos afines a la “dimensión relacional” de la mediación.


A los efectos del informe, se utilizará el concepto de mediación recogido en la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar en la CAPV, y en la [Ley 5/2012, de 6 de julio](#), de mediación en asuntos civiles y mercantiles, sobre el que partiremos para contextualizar el término:

Cuadro resumen 3.

Definiciones legales de mediación



Ley 1/2008
Artículo 1.2.
La mediación familiar es un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar.



Ley 5/2012
Artículo 1.
Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.

Fuente: elaboración propia a partir del articulado de ambas leyes.

Por tanto, entre sus características definitorias y esenciales, consideramos:

Que es un **método, sistema, técnica de resolución alternativa de conflictos** (respecto a los canales tradicionales) **informal pero estructurada**, que requiere ciertas condiciones, principios, reglas y fases, si bien es **flexible y participativa**. Se basa en la **comunicación y diálogo** entre **dos o más partes** en conflicto, en la que (con la excepción del artículo 6.2. de la [Ley 5/2012, de 6 de julio](#), de mediación en asuntos civiles y mercantiles, al existir un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, en el que se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial) estas **voluntariamente** aceptan participar en un proceso de mediación para que, con la ayuda de un **tercero neutral e imparcial** que les guíe y acompañe (profesional, formado en la materia y con un carisma conciliador), trabajen en la búsqueda de un **acuerdo en un tiempo concreto**, que será de entre 2 y 4 meses. Folberg y Taylor, en su libro *Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio* (1996, p. 27), se refieren a que “*la forma más útil de observar la mediación es considerarla como una intervención de solución de proble-*

mas dirigida a una meta”, recordándonos a renglón seguido que “*la mediación tiene etapas definidas que comprenden una serie de técnicas para lograr los objetivos necesarios*” (Taylor, 1981). “*Se trata de un proceso limitado que produce resultados específicos mediante la utilización de los valores, normas y principios de los participantes y no de los mediadores*”.

- **Actuación neutral e imparcial de la persona mediadora** (sin poder de decisión) para favorecer que las partes encuentren un espacio y clima de diálogo que garanticen un equilibrio entre las partes, trabajando de forma **colaborativa y no enfrentada**, en aras de la búsqueda de un acuerdo **mutuamente satisfactorio**. Actuará con **independencia y autonomía profesional**, y no aceptará presión alguna por parte de los mediados o cualquier persona o entidad implicada en la mediación. No deberá incurrir en **incompatibilidades**, deberá **planificar** el proceso, realizar la **sesión constitutiva** y levantar **acta** de la misma, llevando el **control** y **actas** de las sesiones. Y para concluir, **redactará el acta final** y los **acuerdos de mediación**, y si fuese necesario, interrumpirá la mediación.

- **Libre disposición de las partes**, que si desean participar, deberán **aceptar expresamente las normas y principios** de la mediación (consentimiento informado) y participar de forma **activa** sobre la base del **respeto mutuo, la buena fe, la honestidad y lealtad**, todo ello bajo el principio de la **confidencialidad recogido en la Sentencia TS 714/2011 Sala de lo Civil 2/3/2011**.

La persona mediadora deberá trabajar con unos principios mínimos ineludibles que diferenciarán su actividad de la realizada por otros profesionales que también intervienen en controversias y problemáticas comunitarias y familiares. Indudablemente, deberá cumplir con lo prescrito en el capítulo III de la [Ley 5/2012](#) respecto a las condiciones para ejercer como mediador o mediadora, actuación y responsabilidad. Siguiendo el [Código de Conducta Europeo para mediadores 2013](#), estos **principios son los de independencia, profesionalidad, neutralidad y multipartialidad, voluntariedad, confidencialidad, igualdad y equilibrio entre las partes, bilateralidad, flexibilidad y creatividad, eficacia, legitimidad y respeto a las garantías legales**. Podemos reflejarlos en dos grupos:

- **Los principios que afectan a las partes intervinientes, que son:** a) respecto a las personas participantes, participación activa y colaboración, libre disposición, lealtad, respeto mutuo y turno de intervención, no violencia, buena fe y asistencia, y b) respecto a la persona mediadora: independencia, profesionalidad, multipartialidad, flexibilidad y creatividad, que llevan a su legitimidad como gestor y facilitador en el conflicto.
- Los que se **refieren propiamente a los principios de la mediación, el método utilizado y sus elementos como proceso**, que atienden a voluntariedad, confidencialidad, neutralidad/imparcialidad/bilateralidad, eficacia jurídica y garantía legal de los acuerdos.

Si se cumplen las premisas anteriores (pericia profesional, voluntariedad, confidencialidad, sinceridad, etc.), el proceso tendrá un resultado pacificador de las relaciones,

incluso sin alcanzar un acuerdo concreto. Pero también es cierto que **la mediación realizada con escasa capacitación y habilidades del o la profesional o ejecutada de forma incorrecta puede influir negativamente en las partes, enquistando más su relación y polarizando sus posiciones.**

La persona mediadora debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las normas reguladoras de la mediación y **asumir una excelente formación y conocimiento de técnicas y otros recursos aplicables** en las sesiones, pero sin duda, el éxito del proceso descansa sobremanera en cómo las partes perciben el propio proceso y la confianza que sean capaces de depositar en la persona mediadora, que debe ser especialmente confiable (*trusted mediator*). Por tanto, son necesarias una serie de capacidades, aptitudes, habilidades y recursos de tipo comunicacional y relacional, así como otras, que pueden ser la empatía, la escucha, la comunicación emocional e interpersonal, llegando incluso a ser útil el que sea una persona socialmente comprometida, y conocedora de múltiples disciplinas con una perspectiva vital rica y prolongada, recogido en “La casita” de Stefan Vanistendael, cuya estructura se adaptó a mediación por Laucirica Rubio (en el artículo “Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora”, 2011).

La mediación puede referirse al ámbito penal, civil, mercantil, laboral, administrativo, etc., exceptuando los asuntos de violencia sobre la mujer en los que está expresamente prohibido por Ley. La [Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre](#), de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, prohíbe expresamente en su artículo 44 la mediación en aquellos casos en los que son competentes los juzgados de violencia sobre la mujer, tanto en el orden penal como en el orden civil, así como en la nueva redacción del artículo 87 ter de la LOPJ.

La mediación puede producirse al margen de un proceso judicial o bien inmersa en él, esto es, puede ser **extrajudicial o intrajudicial**. A estos efectos, resulta de interés el cuadro que diferencia las implicaciones de la vía consensual y las de la vía contenciosa en el artículo de Fábrega Ruiz y Heredia Puente (fiscales de Jaén en “[La mediación intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la Justicia](#)”), publicado en la revista del Ilustre Colegio de Abogados de Jaén, *Bajo Estrados*, y que a continuación reproducimos:

Cuadro resumen 4.

Vía consensual versus vía contenciosa

VÍA CONSENSUAL



1. Construye relaciones. Favorece la comunicación.
2. Disminuye tensiones. Aumenta el comportamiento pacífico.
3. Se alienta la cooperación.
4. Se limitan las consecuencias negativas y posibles secuelas en hijos.
 - Favorece su ajuste personal.
 - No se les somete a elección.
 - No se sienten culpables.
 - Les proporcionan información coherente, según su edad.
 - No se les hace protagonistas.
5. Eleva la satisfacción psicológica y personal. Mejor aceptación de su situación futura.
6. Asumen responsabilidades los propios participantes. Retoman su protagonismo.
7. Se ajustan los acuerdos u opciones a sus necesidades reales.
8. Aumenta su información general e información coherente a hijos.
9. Empieza a desaparecer sentimiento ganador/perdedor.
10. Mira al futuro.
11. Favorece la flexibilidad, colaboración ante posibles cambios, incidencias.
12. Disminuye el coste: afectivo - económico - temporal.
13. Probabilidad alta de cumplimientos de resolución judicial.

VÍA CONTENCIOSA



1. Aumenta distanciamiento. Favorece la incomunicación.
2. Aumentan las tensiones. Favorece comportamientos conflictivos.
3. Aumenta la competición. Se hacen víctimas y desfiguran la realidad.
4. Probabilidad alta de consecuencias negativas en los hijos.
 - Desajuste emocional.
 - Conflicto de lealtades.
 - Sentimientos de culpa.
 - Inseguridad/desinformación.
 - Manipulación/objeto de reivindicación.
5. Probabilidad de alteración emocional - psicológica.
6. Disminuye el protagonismo, delegando la toma de decisión en el juez.
7. Actitud negativa, a la defensiva.
8. Están más desinformados. Dan información contradictoria a los hijos.
9. Luchan por ser ganadores a costa del otro.
10. Se centran en el pasado.
11. Inflexibilidad ante posibles cambios.
12. Aumenta el coste: afectivo - económico - temporal.
13. Disminuye la probabilidad del cumplimiento de la resolución judicial.

Fuente: revista del Ilustre Colegio de Abogados de Jaén.

Ya sea una u otra forma, la mediación tienen un desarrollo (seguido en una o varias sesiones) en el que se suceden diferentes fases: presentación de la persona mediadora y aceptación de su rol por las partes; fase de información mutua (de la mediación en sí misma por el profesional a las partes y de los hechos sucedidos por estas a la persona mediadora); fase de definición conjunta del conflicto y de proposición de alternativas posibles de solución; fase de negociación respecto a las propuestas; y, por último, fase final con la elaboración de un acuerdo escrito, que se suscribirá por todas las partes. Sirva de ilustración el resumen publicado en la revista *Orientados* por la Generalitat Valenciana sobre la mediación, personas mediadoras, principios y proceso.

En el caso de la mediación intrajudicial (finalizada con o sin acuerdo), el asunto vuelve de nuevo al proceso contencioso para que el órgano judicial lo concluya como normativamente esté prescrito, según se recoge en la guía práctica realizada por el Consejo General del Poder Judicial. En los asuntos no judicializados (extrajudicial) podrá mantenerse como un documento privado, protocolizarse notarialmente o legalizarse judicialmente, surtiendo diferentes efectos según las partes lo dispongan.

Cuando hablamos de fases del proceso no significa que haya que seguirlas estrictamente, sino que sirven de guía para ir avanzando por el proceso. Podemos dedicar más tiempo a una fase que a otra, saltarnos una y luego volver a ella, en definitiva, jugar con la flexibilidad que nos ofrece el método (atendiendo a las necesidades del caso concreto), pero **recordando** que no es algo intuitivo y que requiere herramientas o técnicas concretas, además de que no es algo indefinido, ya que tiene unos plazos de los que no podemos excedernos en total y siempre con el objetivo de alcanzar algún acuerdo, posible e útil a las partes, que les permita avanzar en su problema.

“El proceso de mediación es una interacción continua indiferenciada, en donde se mezclan los comportamientos del mediador y los de las partes. Sólo una observación minuciosa, nos permite diferenciar una serie de fases que se caracterizan, cada una de ellas, por un conjunto de comportamientos predecibles”. (Alzate, 1998)

Al hablar de fases, la materia inicialmente más trabajada y publicada por los autores es la mediación familiar, que, por otro lado, quizá sea la más compleja, por lo que siguiendo a Rubín, podemos ver que para el proceso de mediación se proponen las siguientes fases:

1. **Fase de recepción.** Premediación. Valoración de la indicación del proceso.

Esta fase consiste en recibir a las personas, la acogida inicial, escucha y valoración de si a primera vista es un asunto apropiado para mediación. Se establece la relación con las partes y se informa a las personas participantes básicamente de qué es la mediación y si quieren acudir a una primera sesión. Se recogen datos personales fundamentales y un resumen del conflicto que les trae al recurso.

2. **Fase de encuadre.** Etapa inicial. Contextualización y acomodación.

Explicado el proceso, sus principios y sus reglas, se crea la estructura y confianza con las partes. Se establecerán expectativas realistas sobre el proceso y, una vez creado el ambiente propicio para la mediación, se fijará como objetivo la creación del papel de tercero. Por último, se firma el contrato de aceptación del proceso de mediación, también llamado consentimiento informado.

3. **Fase de recopilación de información.** Cuéntame.

La escucha por parte de la persona mediadora ha de ser empática, legitimando todos los sentimientos. El mediador ha de asegurar la oportunidad de que cada parte sea escuchada, utilizando diversas técnicas para contener las situaciones tensas que se planteen y ayudándolas a centrarse en objetivos e intereses comunes. Se identifican los problemas relevantes y aspectos de la disputa relacionados con los mismos, y también las necesidades, intereses, recursos, objetivos, sentimientos, preocupaciones, expectativas y soluciones intentadas en momentos de crisis, para descartarlas y trabajar sobre otras nuevas. En algunas mediaciones de ámbito familiar se produce una fase de educación, que consiste en proporcionar pautas y recomendaciones a los padres para comunicar y afrontar la ruptura frente a los y las menores, así como en facilitar herramientas de comunicación, negociación y resolución de problemas a la pareja, o pautas de convivencia, de comunicación respetuosa y efectiva, etc.

4. **Fase de definición compartida del problema** en términos de los intereses de ambos. Situarnos (poder y reconocimiento).

Para plasmar los puntos clave, establecer la agenda de trabajo y clarificar los problemas conforme a un orden del día y para legitimar el proceso se seguirá la siguiente secuencia: a) que la persona mediadora legitime para sí a cada participante, b) se sigue legitimando a cada persona frente a sí misma y, por último, c) la legitimación entre las partes participantes, es decir, el “reconocimiento”. En definitiva, esta fase consiste en compartir las diferentes visiones de los temas, compaginar preocupaciones, separar a las personas del problema, intercambiar información sobre los asuntos a tratar y así crear una definición común del problema.

5. **Fase de creación de opciones y alternativas.** Explorando necesidades, tanto económicas como afectivas, e intereses. Redefinición de posiciones. Tenemos que pasar de las posiciones que traen las partes a los intereses que cada cual tiene, focalizando necesidades comunes.
6. **Fase de negociación** para alcanzar soluciones consensuadas. Las condiciones de la negociación son: que todas las personas tengan información completa, una definición común del problema, una gama de opciones para resolverlo y una o más opciones como su meta primaria.
7. **Fase de resolución.** Los acuerdos. Temporalización y contextualización. Estableciendo indicadores de evaluación de los acuerdos. En algunos casos podrá venir seguida de una fase de seguimiento. Posmediación y evaluación de acuerdos.

Sin duda, la mediación en la que existe una relación entre las partes, especialmente en el ámbito de la familia, será la que requiera un proceso en el que se cumplan todas estas fases, por lo que podríamos decir que los y las profesionales que trabajan con familias (principalmente en el ámbito social) deberán chequear estos puntos para ver si su trabajo se corresponde con una mediación formal o si pudiera ser otro tipo de intervención de los reflejados en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, que establece las disposiciones generales sobre competencias del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, como acompañamiento, intermediación, orientación, intervención socioeducativa o psicosocial o atención socio jurídica.

3.

Conceptualización de la Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de justicia

Un aspecto imprescindible por definir en este capítulo del informe es la incorporación del término “**Justicia Restaurativa**” (traducción directa del término inglés *restorative justice*, también llamado **justicia reparadora**), junto al de **cultura de paz**, especialmente teniendo en cuenta las últimas novedades legislativas tanto europeas como estatales y las regulaciones y políticas autonómicas más recientes, principalmente en el ámbito penal.

La **Justicia Restaurativa** tiene multitud de definiciones que pueden servir para entenderla, si bien se recoge la que establece que **es** la “*filosofía y el método de resolver los conflictos que atiende prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados y afectadas, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas de manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de su disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito*” (Ríos Martín, 2008).

Así, la **respuesta tradicional del sistema penal** implica que la comisión de un hecho delictivo, una vez probado en un juicio, tendrá una sanción o castigo, toda vez que quien lo cometió es culpable y responde frente al Estado y la norma penal que lo tipifica. En este planteamiento, el papel de la víctima queda en un segundo plano, sirviendo su declaración como prueba para la acusación, con escasa participación y no teniendo en cuenta el daño sufrido, ni cómo la víctima se sentiría reparada. Por otro lado, la justicia tradicional no tiene como fin primordial la responsabilización del victimario (sino si es o no culpable de un delito), por lo que, en definitiva, se busca “hacer justicia”, frente a lo que pudiera implicar la **Justicia Restaurativa que se puede definir como “deshacer la injusticia”**, entendiendo que quien ha causado un daño a otro ser humano, sin tener derecho a ello, debe responsabilizarse

de su actuación y procurar reparar los perjuicios causados, atendiendo principalmente a lo que la persona afectada necesite individualmente, para lo que el encuentro y el diálogo es fundamental, ya que sirve “*para que las partes se reúnan con el fin de resolver colectivamente la manera de afrontar las consecuencias del delito y sus implicaciones a futuro*” (Marshall, 1996).

Siguiendo la **relación de valores respecto a la Justicia Restaurativa entre víctima y ofensor**, enumerada por Van Ness y Strong (1997), se ha de mencionar que **será necesario tanto el encuentro entre las partes, personal y directo, acompañadas en su caso por quienes pudieran ayudar a servirles de apoyo, como que se produzca la reparación por el daño causado mediante restitución, pago monetario o trabajos en beneficio de la víctima o de la comunidad**. Con esto se consigue la reintegración de todas las partes en la comunidad de forma integral, cooperativa y productiva, y todo ello tras un proceso en que víctima, ofensor e incluso comunidad participen y transformen lo sucedido en algo relevante, valioso y enriquecedor.

La Justicia Restaurativa necesita de la participación de las víctimas, victimarios y sociedad, que se reúnen con el fin de dialogar sobre lo ocurrido y reparar el daño causado, precedido por la responsabilización de quien lo causó, lo que abarca un campo más amplio que una conformidad en sede judicial respecto a la calificación del hecho y la pena a imponer. Este proceso permite reestablecer la relación entre las partes (si la hubiera), iniciarla (en caso de así desearlo) o finalizarla sanamente. Sin duda, este encuentro, esté o no presente en el diálogo la comunidad, la fortalecerá, viéndose beneficiada por un resultado menos enfrentado y no violento. La participación de la propia sociedad será un aprendizaje que evitará a futuro otros conflictos, para que no se reincida o para gestionarlos de la forma más positiva.

La **mediación en el ámbito penal** (o mediación intrajudicial víctima/victimario, como aciertan a denominarla en las **memorias del SMI** en 2015) ha sido la punta del iceberg de la Justicia Restaurativa como complemento al sistema adversarial en vigor y “*supone una excelente oportunidad para construir un sistema de justicia formal de mayor calidad en atención a la ciudadanía*”.

Siguiendo el desglose de tipos de mediación víctima-ofensor que realiza Moreno Álvarez, responsable del Servicio de Justicia de Adultos, Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, en el artículo “**El European Forum for Restorative Justice (EFRJ): una experiencia europea para promover la Justicia Restaurativa y la mediación en Europa y mejorar servicios públicos en el ámbito de la Administración de Justicia en Euskadi**” (2016), se pueden distinguir:

- **Mediación prejudicial o comunitaria** (antes de que se ponga en marcha el engranaje judicial-penal).
- **Mediación intrajudicial** (incardinada en el proceso judicial).
- **Mediación en fase de ejecución** (*probation*) habitualmente para determinar el modo de cumplimiento de la pena.
- **Mediación penitenciaria** (una vez se está cumpliendo la pena de prisión) que a su vez tiene modalidades: para

conflictos de convivencia entre personas presas, entre presos y funcionarios o entre la persona presa y víctima.

Roberto Moreno entiende la mediación como una técnica de la Justicia Restaurativa que además coexiste con otras técnicas, como son las **conferencias** (*conferencing*) y los **círculos** (*circles*), entre otros. Estas diferentes herramientas restaurativas de las relaciones se han incluido en el modelo de trabajo del pionero Servicio de Justicia Restaurativa de Euskadi (en adelante, SJR), que iniciará su andadura en 2018 y sustituirá al Servicio de Mediación Intrajudicial (SMI) existente hasta ese año.

Como ya hemos anunciado en este informe, nos vamos a centrar casi en exclusividad en la **mediación** como método de resolución de conflictos, pero queremos visibilizar, un poco más en profundidad, otras prácticas de Justicia Restaurativa que son menos utilizadas en nuestra comunidad autónoma, al menos de forma institucionalizada:

- **Conferencias comunitarias**, que vienen a ser una mediación en la que participan las víctimas secundarias, como familiares, personas de referencia, profesores..., es decir, terceros que no son implicados directos en el hecho, pero que por su cercanía con una o ambas partes se han visto afectados por las consecuencias y pueden aportar algo a la gestión y resolución del conflicto, desde su papel de víctimas secundarias (se ha realizado alguna en los SMP en sus orígenes dentro de la propia mediación intrajudicial, por considerarla más adecuada que una mediación pura). Las conferencias ostentan una gran capacidad transformadora, ya que el ofensor y la víctima participan sentados en círculos en el tratamiento del conflicto, acompañados por personas de su confianza y demás personas que se han visto implicadas en el delito (familia, amigos, afectados), y ayudados en el proceso por los profesionales, que en esta técnica no se llaman mediadores, sino facilitadores (*facilitators*).
- **Círculos de paz**, que surgieron en Nueva Zelanda en el ámbito de la justicia juvenil, permiten que otros interesados, no tan íntimamente relacionados con las partes pero indirectamente afectados, como operadores jurídicos, miembros la comunidad..., puedan participar en las sesiones con el resto de partes implicadas. Experiencia llevada a cabo por la Dirección de Víctimas y Recursos Humanos de la **Secretaría de Paz y Convivencia, respecto a los "Encuentros Restaurativos en la Comunidad"**, donde ha existido violencia en el pasado y se quiere realizar un reconocimiento a las víctimas en los que participa la comunidad.
- **Círculos de apoyo**, de origen canadiense, tienen su fundamento en la fase posterior al cumplimiento de la pena, donde parte de la comunidad (en origen, comunidades religiosas) suscribe un plan de reintegración con los exreclusos basado en un pacto por escrito, en el que la persona excarcelada se implicará y responsabilizará de su cumplimiento.
- **Restitución y servicios comunitarios**, que son aplicados cuando la víctima no desea o no se siente capacitada para participar en un proceso de mediación o bien cuando la víctima es institucional. Generalmente se utilizan en justicia juvenil, toda vez que esta busca la educación y prevención del menor, además de la reparación a la víc-

tima. Con estas herramientas se produce una prestación que beneficia directamente a la víctima, como puede ser el pago por el daño causado, la devolución de un objeto o sustitución por otro, o bien la prestación de servicios a la comunidad que la reparen.

- **Conciliación post-judicial**, que en EE. UU. se aplica especialmente en delitos graves, se produce una vez cumplida la condena y reúne a la víctima y al condenado para intentar aportar una satisfacción moral a la víctima y posibilitar el arrepentimiento del condenado a través de técnicas de mediación.

Resumiendo, las herramientas de la Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de la justicia son fórmulas complementarias incardinadas en el proceso judicial contencioso y constituyen un procedimiento dialogado de resolución de conflictos, que ofrece una alternativa no punitiva o minimizadora de la respuesta penal, que presentan las siguientes ventajas:

- Ambas partes adquieren un **mayor compromiso**, implicación y profundidad en la solución que acordarán tras un proceso de Justicia Restaurativa.
- Contribuyen al desarrollo de una **justicia penal más próxima** a la realidad social y los intereses y necesidades de los individuos.
- El encuentro se realiza con un **lenguaje menos jurídico** y en un **espacio** que promueve la **comunicación**, enriqueciendo todo el proceso y haciéndolo más **comprensivo** para las partes.
- Se incorporan aspectos subjetivos que se diluyen en el procedimiento formal y que permite a las partes, una vez finalizado el proceso judicial, un **cierre sano y satisfactorio** del conflicto personal.
- **La víctima** pasa de ser un mero testigo a adquirir protagonismo, pudiendo ser resarcida por el daño ocasionado, lo que redundará en una mayor satisfacción, ya que ella misma expondrá de qué forma se sentiría reparada íntegramente.
- **La persona infractora** asumirá su responsabilidad en lo ocurrido, tomando conciencia de cómo se ha sentido la otra parte y planteando fórmulas por las que podría reparar a la víctima por el daño sufrido.
- **La sociedad** recibe una respuesta pacificadora e integradora (infractor-víctima-sociedad).
- **Disminuye** a medio plazo de la **carga de trabajo de la Administración** de Justicia, menores dilaciones y menor costo económico para el administrado o administrada.
- Contribuye al desarrollo de una **política criminal de más hondo calado democrático**.

Todo ello se recoge en el estudio *Evaluación del coste de la Justicia Restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad*, realizado por Idoia Igartua, Alberto José Olalde, Mercé Pedrola y Gema Varona (2013).

4.

Marco normativo de la mediación y la Justicia Restaurativa: antecedentes, presente y futuro normativo

Los métodos alternativos de resolución de conflictos (en adelante, MASC o ADR “Alternative Dispute Resolutions”) y, en especial, la mediación pueden entenderse en unos casos como alternativa a la justicia tradicional de los tribunales (en aquellas materias de libre disposición o en las que se pueda apelar al principio de oportunidad) y, en otros, como complementaria de la justicia cuando así esté regulado o donde no esté expresamente prohibido legalmente.

Este apartado hará mención a las **disposiciones, recomendaciones y normativa civil y mercantil**, que en adelante denominaremos normativa (entre la que se incluye la familiar), y las referentes a la **Justicia Restaurativa y mediación penal**, que son los dos principales ámbitos de interés a los efectos de este informe. Dentro de cada uno de los dos apartados se hará referencia a informes y reflexiones tanto de la CAPV como estatales e internacionales.

4.1. Normativa en mediación civil y mercantil

Para iniciar este apartado, se refieren las numerosas recomendaciones, disposiciones y normativa europea de las que se ha nutrido la CAPV, como son:

■ Normativa internacional

- La guía de buenas prácticas del [Convenio de la Haya de 25 de octubre de 1980](#), que recomendó el uso de la mediación al referirse a los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores.
- La [Recomendación nº R\(98\) 1](#), que en el año 1998 dictó el Comité de Ministros de la Comunidad Europea, en la que se instaba a los Estados miembros a reforzar o poner en marcha servicios de mediación especialmente destinados al ámbito familiar, para abordar los conflictos derivados de separaciones y divorcios.
- El Libro Verde de 19 de abril de 2002 [Comisión de las Comunidades Europeas en Bruselas, 19 de abril de 2002, COM (2002) 196 final] sobre Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el Ámbito de Derecho Civil y Mercantil, que concibió la mediación como un instrumento de paz social.
- El [Código de Conducta Europeo](#) y la propia Directiva 2008/52/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- El artículo 55 apartado e) del [Reglamento \(CE\) nº 2201/2003](#), sobre responsabilidad parental, en relación con la cooperación entre Estados, estableció que se “*facilitará la celebración de acuerdos entre los titulares de la responsabilidad parental a través de la*

mediación o por otros medios, y facilitará con este fin la cooperación transfronteriza”.

■ Normativa estatal

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, fue la encargada de trasponer la Directiva 2008/52/UE, que provocó la reforma de numerosos artículos de la LEC. Esta ley, en su disposición adicional segunda, atribuyó competencias adicionales a las administraciones públicas y a la Administración de Justicia para informar, prestar el servicio, asesorar y orientar sobre mediación:

“1. Las Administraciones públicas competentes para la provisión de medios materiales al servicio de la Administración de Justicia proveerán la puesta a disposición de los órganos jurisdiccionales y del público de información sobre la mediación como alternativa al proceso judicial.

2. Las Administraciones públicas competentes procurarán incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuitos previos al proceso, previstos en el artículo 6 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en la medida que permita reducir tanto la litigiosidad como sus costes”.

Posteriormente, en lo referente al estatuto del mediador y la conformación del procedimiento de mediación *on line*, se aprobó el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se complementaron determinados aspectos de la Ley 5/2012 (BOE de 27 de diciembre de 2013). Los artículos 14 y 21 de ese Decreto 980/2013, desarrollados por la [Orden JUS/746/2014](#), de 7 de mayo, crearon el fichero de mediadores e instituciones de mediación.

Otras disposiciones que recogen regulaciones específicas de mediación son:

- En el ámbito laboral, los artículos 63 a 68 de la Ley 36/2011, de 10 octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- En materia de consumo, el artículo 38 del RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, en el que se establece el procedimiento de mediación. En esta materia, recientemente se ha aprobado la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que tiene como finalidad garantizar a las personas consumidoras residentes en la UE la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios y empresarias con residencia en cualquiera de los Estados miembros de la UE, incorporando así a la legislación española la [Directiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo (por su novedad se incorporan al final de este capítulo las novedades en materia de consumo).
- La [Ley 35/2015, de 22 de septiembre](#), de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, en su artículo 14, titulado “Procedimiento de mediación en los casos de controversia”. Este artículo también modifica la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor ([Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre](#)).

- La [Ley 25/2015, de 28 de julio](#), de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social, recientemente ha incorporado el término mediación en lo referente a la reducción de la carga financiera y otras mediadas de orden social, que modificó la Ley de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (Ley 14/2013, de 27 de septiembre).
- La [Ley 22/2003, de 9 de julio](#), Concursal, en su título X (artículo 23) se refiere al acuerdo extrajudicial de pagos y procedimiento, introduciendo la figura de “mediador concursal”.
- La [Ley 29/2015, de 30 de julio](#), de cooperación jurídica internacional en materia civil.
- La [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo](#), de Educación, actualizada por la [Ley 26/2015, de 28 de julio](#), de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que incluye en su artículo 132, como competencia del director del centro (letra f), garantizar la mediación en la resolución de conflictos.
- La [Ley 15/2015, de 2 de julio](#), de Jurisdicción Voluntaria, que modifica el artículo 82 y siguientes del Código Civil. Es de interés, ya que permite el divorcio o la separación, ambos de mutuo acuerdo y sin descendencia menor de edad o incapaz, bien por la protocolización notarial en escritura pública de su convenio regulador, bien por formalización del mismo ante un letrado o letrada de la Administración en sede judicial mediante sentencia o decreto. En el caso de haber hijos e hijas mayores de edad o emancipados, es necesario que presten consentimiento respecto a las medidas que les afecten por carecer de ingresos propios y convivir en el domicilio familiar. Es en esta situación cuando una mediación familiar podría ayudar a alcanzar esos acuerdos y a plasmarlos en un documento que sirva al mutuo acuerdo de divorcio o separación.

El [artículo 39 de la Constitución Española](#) enmarca y ampara las leyes autonómicas en mediación familiar al manifestar que los poderes públicos asegurarán la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos y las hijas.

Además, se incorporaron a la Ley de Enjuiciamiento Civil del año 2000 numerosos preceptos relacionados con esta materia en cuestión: artículos 19.1, 39, 63.1, 65.2, 66, 206.2, 335.3, 347.1, 395.1, 414.1, 415.1 y 3, 517.2.2ª, 518, 539.1, 545.2, 548, 550.1.1ª, 556.1, 559.1, 576.3 y 580. (síntesis realizada por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Observatorio de la Justicia y de los Abogados-Área Procesal Civil).

■ Normativa autonómica

En el **ámbito de la familia**, además de la [Ley 5/2012, de 6 de julio](#), de mediación en asuntos civiles y mercantiles, las CC. AA. han aprobado normativa específica en esta materia: Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, Navarra, País Vasco y Valencia. Además, en Cataluña se elaboró en 2011 del [Libro Blanco de la Mediación en Cataluña](#).

El [Estatuto de Autonomía de la CAPV](#), en su artículo 10.12, recoge que la asistencia social es de competencia exclusiva, lo que ampara la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar, del País Vasco, y otras normativas derivadas, como el [Decreto 84/2009, de 21 de abril](#), referente al Consejo Asesor de la Mediación Familiar, el [Decreto 246/2012, de 21 de noviembre](#), del Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción, así como al [Decreto 75/2017, de 11 de abril](#), de estructura orgánica y funcional del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, donde se regula en especial la competencia de la Dirección de Políticas Sociales en materia de mediación familiar.

La reciente [Ley 7/2015, de 30 de junio](#), de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, faculta a los órganos judiciales para **derivar con carácter obligatorio** a las partes a una sesión informativa de mediación intrajudicial, en la que las partes podrán libremente manifestar si desean o no continuar el proceso de mediación (dice “continuar”, si bien parecería más oportuno el término “iniciar”). En su capítulo III, referido a la mediación familiar, introduce el compromiso de **intento de mediación en los pactos prematrimoniales**, y establece la **posibilidad** de que las partes, en cualquier momento del proceso y **de común acuerdo**, puedan solicitar someterse a un proceso de mediación.

El siguiente gráfico representa la diferente normativa que afecta a la CAPV en materia de mediación civil y mercantil, incluyendo la específica de familia.

Gráfico 1.

Normativa civil y mercantil que afecta a la CAPV en materia de mediación familiar



Fuente: elaboración propia.

■ Informes sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE

A partir de la Directiva 2008/52/CE, se ha impulsado notablemente la mediación en el ámbito civil y mercantil, tanto a nivel europeo como estatal. Sin embargo, ni en Europa (Barona Vilar, en “Integración de la mediación en el moderno concepto de *Access to Justice*”, realiza un repaso de los cuerpos legales básicos de los distintos países de la UE, incluido España), ni en el Estado español, ni tampoco en Euskadi ha tenido la implementación y efectos esperados, encontrando mayor acomodo en materia penal, familiar, hipotecaria, arrendaticia y en el ámbito de consumo y vecinal o comunitario.

En los últimos años se han realizado diversos informes que han dado cuenta de la situación de la mediación en los diferentes ámbitos donde se ha utilizado y legislado. Así, se pueden mencionar:

a) El Informe de 26 agosto de 2016, emitido por la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. COM (2016) 542 final.

Este informe constata que la Directiva 2008/52/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, ha supuesto cambios sustanciales en el marco normativo de los Estados miembros que han llevado a avances en el fomento del acceso a la resolución alternativa de litigios y a la consecución de una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial. Igualmente, recoge que existen dificultades relacionadas principalmente con la falta de “cultura” de mediación en los Estados miembros, el insuficiente conocimiento de cómo tratar los casos transfronterizos, el bajo nivel de conocimiento de la mediación y el funcionamiento de los mecanismos de control de calidad de las personas mediadoras.

Se analizaron diferentes cuestiones como:

- **Dificultad de obtener datos estadísticos completos sobre mediación.** El informe refiere que no existen datos exhaustivos y comparables para todos los países y **no existe una forma constatable de medirlos en términos comparativos.** Esta reflexión puede ser aplicable en igual medida a los servicios públicos de mediación de la CAPV, ya que si bien los datos son satisfactorios, **no existe una forma constatable de medirlos en términos comparativos**, por lo que sería muy efectiva una base de datos común más sólida, que tendría una importancia considerable para seguir fomentando el uso de la mediación.
- **Necesidad de adoptar códigos de conducta nacionales como herramienta importante para garantizar la calidad de la mediación**, aunque algunos países lo han adoptado siguiendo el [código de conducta europeo para mediadores](#). En el País Vasco no existe dicho código, siendo esta una tarea

pendiente para realizar en el futuro, aunque en el año 2010 sí se realizó una propuesta de “[Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras](#)” por los profesores Alzate Sáez de Heredia y Merino Ortiz.

- **Establecimiento de mecanismos de control de calidad uniformes mínimos relativos a la prestación de servicios de mediación.** Se ha estipulado por los Estados miembros procedimientos obligatorios de acreditación de mediadores y se mantienen registros de mediadores, si bien en las encuestas realizadas para el informe europeo las personas participantes se mostraron partidarias de establecer normas de calidad uniformes mínimas que garanticen la coherencia, pero que también permitan tener en cuenta las diferencias locales en materia de cultura de mediación. Esta consideración se podría aplicar igualmente a la CAPV.
- **Adecuada formación de las personas mediadoras.** El informe refiere que la mayoría de Estados miembros han superados las horas de formación mínimas establecidas y que en todos se regula formación continua ulterior. En Euskadi, conforme a la Ley de Mediación Familiar de la CAPV, se estableció la formación necesaria para estar en el registro de mediadores familiares y será este próximo año cuando se revise la formación continua recibida en estos 5 años para verificar la continuidad en el registro.
- **Respecto a la invitación a acudir a mediación por parte de los órganos judiciales**, se plantearon medidas que favorecieran la utilización del recurso, como puede ser exigir a las partes que declaren en sus demandas ante los órganos jurisdiccionales que se ha intentado la mediación, sesiones de información obligatoria en el marco de un proceso judicial, así como obligación de los órganos jurisdiccionales de considerar la mediación en todas las etapas del proceso judicial, especialmente en materia de Derecho de Familia. Así, dice expresamente que: **“deben redoblarse los esfuerzos nacionales por aumentar el número de asuntos en los que los órganos jurisdiccionales proponen a las partes que recurran a la mediación para resolver su litigio”.**
- **Otro tipo de medidas que fomentan el uso de la mediación implantadas en algunos países** son el ofrecimiento de incentivos financieros a la mediación, mediante la reducción o el reembolso total de tasas y costes de los procesos judiciales, si se alcanza un acuerdo gracias a la mediación durante los procesos judiciales suspendidos. Otros países ofertan la mediación de forma totalmente gratuita o a bajo coste, con arreglo a la situación económica de las partes o por medio de la asistencia jurídica gratuita. En otros casos, a la inversa, imponen sanciones como medida para fomentar el recurso a la mediación.
- **Mayor información y difusión de la mediación al público en general**, que aún es escasa tanto para las partes como para los y las profesionales. Exis-

te un [portal europeo de justicia en línea](#), donde se puede obtener gran información sobre los sistemas de mediación de los Estados miembros y a quién dirigirse.

En definitiva, el estudio aprobó el cumplimiento realizado de la directiva y consideró que de momento no necesitaba revisión, pero manifestó que su aplicación puede mejorarse: *“Cuando proceda y resulte necesario, los Estados miembros deben intensificar sus esfuerzos por fomentar y alentar el recurso a la mediación por los diferentes medios y mecanismos previstos en la Directiva y que se abordan en el presente informe. En particular, deben redoblar los esfuerzos nacionales por aumentar el número de asuntos en los que los órganos jurisdiccionales proponen a las partes que recurran a la mediación para resolver su litigio. Lo expuesto a continuación puede considerarse ejemplos de mejores prácticas en este sentido: requisito de que las partes expongan en sus demandas ante los órganos jurisdiccionales si han intentado la mediación, sobre todo en el ámbito del Derecho de familia; sesiones de información obligatoria en el marco de un proceso judicial y obligación de los órganos jurisdiccionales de considerar la mediación en todas las fases de los procesos judiciales; incentivos económicos que hagan económicamente más interesante para las partes recurrir a la mediación en lugar de hacerlo a un proceso judicial; garantizar la ejecución forzosa sin exigir necesariamente el consentimiento de todas las partes en el acuerdo”.*

b) *Rebooting the Mediation Directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU (Reinicializar la Directiva de Mediación: evaluando el limitado impacto de su implementación y proponiendo medidas para incrementar el número de mediaciones en la Unión Europea).*

Las conclusiones del anterior informe ya se intuyeron en febrero de 2014, cuando el Comité de Asuntos Legales del Parlamento Europeo analizó la situación de la aplicación de la mediación en Europa en el documento “Reinicializar la Directiva de Mediación: evaluando el limitado impacto de su implementación y proponiendo medidas para incrementar el número de mediaciones en la Unión Europea”.

Este informe concluyó que se había dado una **“débil aplicación de la Directiva, que no ha contado con políticas de apoyo efectivas en los diferentes países de la Unión, y en especial que no se habían producido suficientes invitaciones a la mediación desde los tribunales, lo que ha provocado pocos procesos aun cuando parece que los jueces, en general, tienen un enfoque muy proactivo hacia la mediación”.**

Las opiniones mayoritarias de los expertos y expertas se decantaron en este informe por establecer a futuro elementos de obligatoriedad en la mediación (experiencia en Italia que fortalece esta opinión), si bien no se estaba hablando de una total obligatoriedad, sino que **se plantearon fórmulas mitigadas**, como la asistencia obligatoria a la sesión informativa y/o la media-

ción obligatoria con posibilidad de darse de baja si los litigantes no tienen intención de continuar el proceso. Parece que estas dos fórmulas combinadas podrían ofrecer a futuro mayor número de intentos de mediación (finalicen o no con resultado de acuerdo), lo que a fecha de hoy, tres años después, al menos en el Estado español no se ha implantado.

c) *Nuevo informe de fecha 27 de junio de 2017 de la Comisión de Asuntos Jurídicos del Parlamento Europeo respecto a la aplicación de la Directiva 2008/52/CE.*

Este informe actualiza la situación de la mediación civil y mercantil en los Estados miembros respecto a la aplicación de la Directiva 2008/52/CE, después de casi diez años desde su publicación, siendo sus conclusiones principales las siguientes:

1. Casi todos los Estados miembros han optado por **ampliar los requisitos de la directiva a los asuntos nacionales.**
2. Varios Estados miembros permiten el **uso de la mediación en asuntos civiles y mercantiles**, incluidos asuntos relacionados con el empleo y la familia, sin excluir explícitamente la mediación para los asuntos fiscales, aduaneros o administrativos, o para la responsabilidad del Estado por actos u omisiones en el ejercicio de su autoridad.
3. Todos los Estados miembros prevén la **posibilidad de que los órganos jurisdiccionales inviten a las partes** a recurrir a la mediación y quince Estados miembros han introducido la posibilidad de que los órganos jurisdiccionales **inviten a las partes a sesiones de información** sobre la mediación.
4. Menos de la mitad de los Estados miembros han introducido en sus legislaciones nacionales la **obligación de divulgar información** sobre la mediación.
5. Dieciocho Estados miembros son los que han introducido **mecanismos de control de calidad** vinculantes.
6. Diecinueve Estados miembros son los que exigen la creación y la observancia de **códigos de conducta.**
7. Diecisiete Estados miembros son los que **fomentan la formación o la regulan en su legislación nacional.**

d) *Otros informes relevantes en esta materia son los siguientes:*

- La recopilación del análisis en profundidad a cargo de la Dirección General de Políticas Internas de la Unión, titulada “The implementation of the Mediation Directive 29 November 2016” (“La aplicación de la Directiva de Mediación de 29 de noviembre de 2016”).
- El estudio de la comisión de mayo de 2016, titulado “Study for an evaluation and implementation of Directive 2008/52/EC-the ‘Mediation Directive’” (Estudio para la evaluación y aplicación de la Directiva 2008/52/CE-la ‘Directiva sobre la Mediación’”).

- La evaluación europea de la aplicación de la Directiva sobre la Mediación llevada a cabo por la Unidad de Evaluación de Impacto Ex Post del Servicio de Estudios del Parlamento Europeo.
- El estudio a cargo de la Dirección General de Políticas Interiores de la Unión, de abril de 2011, titulado *Quantifying the cost of not using mediation-a data analysis* (“Cuantificación de los costes de no utilizar la mediación-un análisis de datos”).

Con base en todos los informes mencionados anteriormente, el Parlamento Europeo dictó la Resolución de 12 de septiembre de 2017 sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Directiva sobre la mediación).

Este nuevo informe constató la existencia de dificultades relativas al funcionamiento en la práctica de los sistemas nacionales de mediación, vinculados principalmente a la tradición del proceso contradictorio y a la falta de una cultura de mediación en los Estados miembros, el bajo nivel de conocimiento de la mediación en la mayoría de ellos, el insuficiente conocimiento del modo de tratar asuntos transfronterizos y el funcionamiento de los mecanismos de control de calidad aplicables a la mediación.

Los distintos ordenamientos jurídicos nacionales reflejan diferente cultura jurídica, lo que dificulta el cambio de mentalidad hacia la adopción de la resolución amistosa de conflictos, aunque sí se ha conseguido sensibilizar a los legisladores nacionales respecto a las ventajas de la mediación. Por otro lado, recoge que todos los Estados miembros prevén la posibilidad de que los tribunales insten a las partes en un litigio a recurrir a la mediación o, al menos, a participar en sesiones informativas sobre la mediación, y observa que en algunos Estados miembros la participación en estas sesiones informativas de este tipo es obligatoria, ya sea por iniciativa del juez o por disposición legal en el caso de determinados litigios, como los litigios de familia. Indica, asimismo, que en algunos Estados miembros es obligatorio que los abogados informen a sus clientes sobre la posibilidad de recurrir a la mediación o que las solicitudes presentadas a los tribunales confirmen que se ha intentado la mediación o que hay motivos que lo impiden, siempre con la garantía de que cuando las partes opten por la mediación con ánimo de solucionar un litigio, no les impida posteriormente recurrir a los tribunales debido al tiempo dedicado a la mediación.

Este informe entiende la mediación como un procedimiento extrajudicial, alternativo, voluntario y confidencial, por lo que la considera un sistema adecuado para descargar a los sistemas judiciales, a la vez que representa un ahorro de tiempo y dinero que garantiza un mejor acceso a la justicia. También contribuye al crecimiento económico, por eso se refiere a que numerosos Estados miembros ofrecen incentivos económicos para que las partes recurran a la mediación, ya sea en forma de reducción de costes, asistencia jurídica o

sanciones en caso de negativa injustificada a considerar la mediación; observa que los resultados obtenidos en estos Estados demuestran que la mediación puede proporcionar una resolución extrajudicial rentable y rápida de los litigios a través de procedimientos adaptados a las necesidades de las partes.

Respecto a garantizar la calidad de la mediación, considera importante la adopción de códigos de conducta. A este respecto, el Código de Conducta Europeo para Mediadores es utilizado directamente por las partes interesadas o ha constituido una inspiración para los códigos nacionales o sectoriales. La mayoría de los Estados miembros dispone de procedimientos de acreditación para los mediadores y/o lleva registros de mediadores.

Lamenta la dificultad de obtener datos estadísticos completos sobre la mediación, incluidos el número de casos de mediación, la duración media y las tasas de éxito de los procedimientos de mediación. Así, concluye que sin una base de datos fiable resulta muy difícil seguir fomentando la mediación y aumentar la confianza de la opinión pública en su eficacia, subrayando la creciente importancia de la Red Judicial Europea en materia civil y mercantil (respecto a la mejora de la recopilación de datos nacionales sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación).

Acoge con satisfacción la especial importancia de la mediación en el ámbito del Derecho de Familia (en particular, en lo relativo a las modalidades de custodia de los hijos, el derecho de visita y la sustracción parental de menores), pues la mediación puede crear un clima constructivo para las negociaciones y garantizar un trato justo entre los padres. Constata, asimismo, que es probable que las soluciones amistosas sean duraderas y en interés de los menores, ya que pueden abordar, además de la residencia principal del menor, también las modalidades de visita o los acuerdos relativos a la pensión alimenticia del menor. Hace hincapié en el importante papel de la Red Judicial Europea en materia civil y mercantil en lo relativo a la elaboración de recomendaciones encaminadas a aumentar la tasa de utilización de la mediación familiar en contextos transfronterizos, en particular en caso de sustracción de menores. Subraya la importancia de la creación y el mantenimiento de una sección específica en el Portal Europeo de Justicia en línea dedicada a la mediación transfronteriza en asuntos familiares y que proporcione información sobre los sistemas nacionales de mediación.

Valora positivamente que la comisión asigne cofinanciación a diversos proyectos destinados a la promoción de la mediación y la formación de jueces y profesionales de la Justicia en los Estados miembros, entendiéndola como de suma importancia en la potenciación y difusión de la mediación.

Destaca que, pese al carácter voluntario de la mediación, es preciso adoptar nuevas medidas para garantizar el carácter ejecutorio de los acuerdos de mediación de manera rápida y asequible, dentro del pleno respeto de los derechos fundamentales, así como

de la legislación nacional y de la Unión. Recuerda a este respecto que la aplicación a escala nacional de un acuerdo alcanzado por las partes en un Estado miembro está, por regla general, sujeta a homologación por una autoridad pública, lo que origina costes adicionales, es lenta para las partes del acuerdo y, por lo tanto, podría afectar negativamente a la circulación de acuerdos de mediación extranjeros, especialmente en el caso de litigios menores.

Este informe recoge diversas recomendaciones, entre las que destacamos las siguientes:

1. La **necesidad de intensificar los esfuerzos por parte de los Estados miembros para fomentar el recurso de la mediación** en los litigios civiles y mercantiles, mediante campañas de información adecuadas, ofreciendo a la ciudadanía y a las personas jurídicas información adecuada y completa en relación con el objeto del procedimiento y sus ventajas en términos de ahorro de tiempo y dinero. También resalta la necesidad de intercambiar las mejores prácticas en las diferentes jurisdicciones nacionales, con el apoyo de medias adecuadas a escala de la Unión, para favorecer la concienciación en relación con la utilidad de la mediación.
2. La **necesidad de desarrollar normas de calidad a escala de la Unión Europea** para la prestación de servicios de mediación que garanticen coherencia, respetando el derecho de acceso a la Justicia y las diferencias locales culturales respecto a la cultura de la mediación.
3. La **necesidad de valorar la creación de registros nacionales de procedimientos de mediación** y que estos se mantengan en el tiempo sirviendo como fuente de información a la propia comisión, pero también a los mediadores y mediadoras nacionales para beneficiarse de buenas prácticas en toda Europa [siendo necesario que, en todo caso, se respete el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679].
4. **Analizar los motivos que existen para la libre circulación de los acuerdos de mediación extranjeros en la Unión Europea**, con idea de potenciar el uso de la mediación como una manera sólida, asequible y eficaz de resolver litigios internos y transfronterizos de la Unión Europea, teniendo en cuenta el principio de Estado de Derecho y la continua evolución internacional en este ámbito.
5. La **ampliación de la mediación a otras cuestiones civiles o administrativas**, estableciendo salvaguardas que limiten los riesgos a las personas más débiles y protegerlas del posible abuso del procedimiento o posición por las partes más poderosas; así como facilitar datos estadísticos relevantes exhaustivos. También se refiere a garantizar el respeto de los criterios de equidad en materia de costes y que las normas que se introduzcan no pequen de estrictas, lo que las haga perder su atractivo para la ciudadanía potencial usuaria.

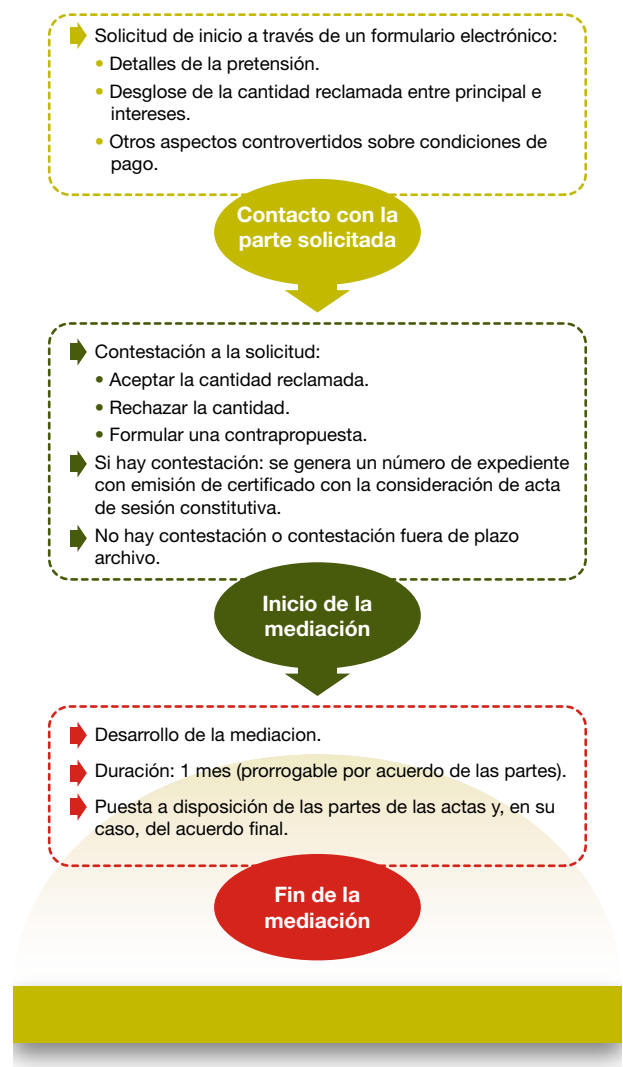
■ **Proposición no de Ley de 7 de marzo de 2017 del Congreso de los Diputados**

En el Parlamento Español, el **ministro de Justicia, Rafael Catalá**, manifestó que **no descartaba mejorar el marco legislativo para incorporar “la obligatoriedad”** de que las partes se sometan a sesiones informativas o introducir en la Justicia española el sistema *multi door* o puertas múltiples, para lo que se emplazaba a los responsables del sector jurídico a trabajar para “crear opinión”. **Propuso campañas informativas** (mediante folletos u otras fórmulas) para impulsar la mediación intrajudicial y promover la mediación incrementando la información a la ciudadanía, fomentando los puntos de información y potenciando la mediación en línea y las mediaciones electrónicas, actualmente casi inexistentes.

En relación con esta cuestión, resulta de interés el esquema presentado por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid para las mediaciones electrónicas:

Gráfico 2.

Esquema de procedimiento en mediaciones electrónicas



Fuente: Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.

Respondiendo a esta iniciativa, el Congreso de los Diputados aprobó el 7 de marzo de 2017 una [proposición no de ley que instaba al Gobierno a fomentar la mediación extrajudicial como forma de resolución de conflictos](#). El objetivo de esta propuesta es sensibilizar a la ciudadanía, a través de campañas, de la utilización de esta alternativa, trabajando estrechamente con los especialistas en la materia. La iniciativa recoge que se debe impulsar la creación de nuevas unidades de mediación intrajudicial, constituyendo un registro de mediadores público y obligatorio, así como incorporar progresivamente a especialistas en este ámbito.

Esta iniciativa se aprobó por unanimidad, lo que demuestra el consenso generalizado de que la mediación debe jugar un papel importante en la transformación de la Administración de Justicia, sirviendo principalmente como medio eficaz para que la ciudadanía resuelva sus controversias actuando con plena libertad, además de aliviar la carga de asuntos en los tribunales y servir de instrumento de gestión procesal que facilite a los operadores jurídicos su función. Impulsa valores como el diálogo, la cooperación entre las personas y la responsabilidad de los ciudadanos ante los conflictos que se les puedan plantear. Así, concretamente **el Congreso de los Diputados instó al Gobierno a:**

1. **Potenciar la mediación** como herramienta de resolución de conflictos, acorde con la disposición 2ª de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
2. **Dar a conocer la mediación** a toda la ciudadanía, sensibilizando sobre las ventajas de su utilización a través de campañas de difusión y colaborando con las instituciones del ámbito de la mediación.
3. **Trabajar estrechamente con los especialistas en mediación y las instituciones en que se integra**, acercando espacios de colaboración y apoyo para las actuaciones que se deben emprender.
4. Incluir el valor de la mediación dentro del **entorno educativo**.
5. Declarar el día 21 de enero como **“Día Nacional de la Mediación”**.
6. Impulsar la mediación intrajudicial mediante la creación de nuevas unidades de mediación intrajudicial en el ámbito de la oficina judicial, constituyendo para esta mediación un registro de mediadores público y obligatorio.
7. Incorporar progresivamente a profesionales de la mediación en las unidades de mediación de la oficina judicial.

■ Anteproyecto de la Ley de Impulso de la Mediación

En la fase final de elaboración del informe, se ha aprobado por el Gobierno español el [anteproyecto de la ley de impulso de la mediación](#), cuya aprobación se prevé a lo largo del 2019, con el objetivo principal de articular fórmulas abiertas y flexibles que contribuyan decididamente a implantar la mediación como institución complementaria de la Administración de Justicia y a incrementar su

difusión y presencia en el desenvolvimiento ordinario de las relaciones jurídicas entre particulares. Sin perjuicio de las modificaciones que se puedan realizar hasta su aprobación definitiva, introduce las siguientes cuestiones:

El artículo primero del anteproyecto modifica el artículo 6 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, para introducir la mediación como prestación incluida en el derecho a la asistencia jurídica gratuita en los casos en los que las partes opten por la mediación para la resolución del conflicto o cuando la misma sea presupuesto procesal para la admisión de la demanda o resulte de la derivación judicial.

El artículo segundo modifica diecisiete apartados de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con la finalidad de lograr una solución más ágil y efectiva. Se opta por un modelo de “obligatoriedad mitigada”, que configura como obligación de las partes realizar un intento de mediación previa a la interposición de determinadas demandas.

De acuerdo con su exposición de motivos, el fin de esta mediación extrajudicial es que las partes reciban información clara y precisa de la naturaleza de la institución, de la estructura del procedimiento y de los beneficios frente a la vía judicial, mediante una sesión informativa y una sesión exploratoria del conflicto que podrán haberse celebrado en un único acto y dentro de los seis meses anteriores a la presentación de la demanda. Este mandato no implica la obligatoriedad de agotar el proceso de mediación y queda garantizado, en todo caso, el acceso a la vía judicial si no se llegara a acordar el inicio de la mediación.

Además, el tribunal, en el seno de un proceso, puede considerar conveniente que las partes acudan a la **mediación intrajudicial** (tanto en primera como en segunda instancia) siempre que no se hubiese intentado con carácter previo al proceso.

En el anteproyecto se incluyen cambios en el régimen de las costas procesales y en las medidas destinadas a proteger la confidencialidad de los actos y documentos que formen parte de la negociación, introduciendo la posibilidad de adoptar medidas cautelares cuando exista pacto, proceso o un acuerdo de mediación.

El artículo tercero modifica siete apartados de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Se amplía el plazo del efecto suspensivo de la mediación a treinta días naturales y se exige la inscripción de los y las mediadores en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación dependiente del Ministerio de Justicia o, en su caso, en los registros habilitados por las comunidades autónomas cuando intervengan en los supuestos para los que la reforma ha introducido la exigencia del intento de mediación, así como en los relativos a la derivación judicial.

Los supuestos de obligatoriedad en el intento de mediación con carácter previo al inicio de un proceso declarativo que se incluyen son los siguientes:

- a) Medidas que se adopten con ocasión de la declaración de nulidad del matrimonio, separación, divorcio,

o las relativas a la guarda y custodia de los hijos menores o alimentos reclamados por un progenitor contra el otro en nombre de los hijos menores, así como aquellas que pretendan la modificación de las medidas adoptadas con anterioridad.

- b) Responsabilidad por negligencia profesional.
- c) Sucesiones.
- d) División judicial de patrimonios.
- e) Conflictos entre socios y/o con los órganos de administración de las sociedades.
- f) Reclamaciones en materia de responsabilidad extracontractual que no traigan causa de un hecho de la circulación.
- g) Alimentos entre parientes.
- h) Propiedad horizontal y comunidades de bienes.
- i) Derechos reales sobre cosa ajena.
- j) Contratos de distribución, agencia, franquicia, suministro de bienes y servicios, siempre que hayan sido objeto de negociación individual.
- k) Reclamaciones de cantidades inferiores a 2.000 euros entre personas físicas cuando no traigan causa de un acto de consumo.
- l) Defectos constructivos derivados de un contrato de arrendamiento de obra.
- m) Protección de los derechos al honor, intimidad o la propia imagen.
- n) Procesos arrendaticios que hayan de ventilarse por los cauces del juicio ordinario.

Se prevé la creación de una comisión de seguimiento del impulso de la mediación y un periodo de *vacatio legis* de tres años para su entrada en vigor desde su publicación en el BOE.

■ Conclusiones de la AEAFA (Asociación Española de Abogados de Familia)

En octubre de 2017, dentro del plan de formación del CGPJ, se publicaron también las conclusiones definitivas del encuentro celebrado por la AEAFA con la abogada especializada en Derecho de Familia y gabinetes técnicos de psicología jurídica del menor y forense, aportando las siguientes cuestiones al panorama estatal de la mediación familiar:

1. El conflicto familiar se aborda más convenientemente desde metodologías autocompositivas y la **mediación** puede ayudar a dar **una respuesta de más calidad o más adecuada al conflicto familiar de ruptura**. Se refiere también a la prevención de la violencia ligada a rupturas familiares.
2. Se considera muy importante para **divulgar** la mediación **promover y apoyar** una actitud positiva hacia esta para que no sea solamente conocida, sino también elegida.
3. **Homogeneizar la información** que se da sobre mediación en los juzgados, estableciendo criterios de calidad en la praxis de la mediación. El apoyo insti-

tucional resulta fundamental, así como la especialización y la profesionalización de los mediadores, imprescindible para que la mediación sea una realidad.

4. Potenciar la **mediación prejudicial**.
5. Regula cuestiones referentes a la **Sesión Informativa Presencial (SIP)**.
6. Incorporación en los impresos de solicitud de abogado de oficio la posible solicitud de un mediador o mediadora de oficio. **Coexistencia del SOJ** (Servicio de Orientación Jurídica) **y del SOM** (Servicio de Orientación a la Mediación).
7. Se recomienda la inclusión de **cláusulas de sumisión previa** a mediación en los convenios reguladores que se redacten en cuestiones de familia para su homologación judicial.
8. Fomento de la mediación intrajudicial sobre una **apuesta clara por una cultura de la paz en la sociedad**, además de otros efectos, como descongestión, economía, etc.
9. Velar por que no se deriven casos no mediables y que cuando sean mediables, **los letrados informen a su cliente de esta alternativa**. Entienden aconsejable la labor de asesoramiento letrado durante la mediación (sin estar presentes, pero asesorando).
10. Necesidad de que jueces y juezas y LAJ (letrados y letradas de la Administración de Justicia) tengan **formación especializada** en mediación.
11. Necesidad de **formación específica** de las personas mediadoras en el ámbito de la familia y necesidad de formación de los y las profesionales del Derecho en procesos intrajudiciales.
12. Necesidad de **testar los distintos modelos** que se están implementando en el desarrollo de la mediación intrajudicial (fortalezas, eficacias, debilidades y lagunas), los modelos europeos, y tratar de **configurar un modelo uniforme en todo el Estado**.
13. Reforma de la **Ley 5/2012, de 6 de julio**, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, para que recoja una **especialización legislativa a la mediación familiar intrajudicial** de la que ahora carece.
14. Para la valoración del desarrollo de la mediación intrajudicial son necesarios **datos fiables sobre el resultado de la intervención de los mediadores**.
15. Y otras aportaciones, hasta un total de 44, habiéndose aprobado unas y desestimado otras por la AEAFA.

■ Figura del Coordinador de Parentalidad

Hace unos 25 años surgió la figura del **Coordinador de Parentalidad (COPAR)** en los Estados Unidos, que se denominó *special master*. La figura del Coordinador de Parentalidad interviene en situaciones de judicialización de la relación entre los progenitores y de alto conflicto, abordando, desde el interés superior de la infancia y adolescencia, las cuestiones relativas a la coparentalidad.

En 2003 se creó la Association of Family and Conciliation Courts (AFCC, 2006) y la American Psychological Asso-

ciation (APA, 2012), que establecieron orientaciones para la práctica de esta profesión.

En 2003 se realizó un informe denominado *Parenting Coordination: Implementation Issues* y dos años después, las *Guidelines for Parenting Coordination* de la AFCC Task Force on Parenting Coordination, que definieron la figura del COPAR como el tercero que interviene en “un proceso alternativo de resolución de disputas centrado en los niños y niñas en virtud del cual, un profesional de la salud mental o del ámbito jurídico con formación y experiencia en mediación, asiste a progenitores en situación de alta conflictividad a implementar su plan de parentalidad”.

Se trata de un profesional con un rol centrado en la protección de la infancia, dirigido a tratar aspectos tales como pautas de convivencia, educación u otros problemas cotidianos. Ayudará a los progenitores a resolver sus disputas y a construir estructuras que faciliten la paz familiar. También puede, previo consentimiento de las partes y/o del juzgado, tomar decisiones con base en los términos y condiciones establecidos por la resolución judicial o por el acuerdo de designación del coordinador o coordinadora de parentalidad, esto es, que cuando se produce un intento fallido de alcanzar consenso entre las partes, será el coordinador o coordinadora de parentalidad quien determine cómo van a actuar, estableciendo alternativas de obligado cumplimiento para los progenitores, facultad resolutoria que previamente habrán aceptado el padre y la madre.

La formación requerida para esta figura incluye conocimientos relacionados con el impacto de la ruptura de la pareja tanto en los progenitores como en los hijos e hijas, así como con factores de riesgo y protección que faciliten el ajuste del núcleo familiar tras la ruptura, y las dinámicas familiares en estos procesos. Igualmente, debe contar con preparación relacionada con situaciones específicas como violencia de género o maltrato infantil, formación en planes de coordinación de parentalidad y en procesos judiciales sobre la materia, así como técnicas y estrategias de mediación familiar.

En Europa, España es pionera en incorporar esta figura en sus juzgados, siendo la base jurídica que la sustenta el artículo 158.4 del Código Civil, cuando reconoce la necesidad de preservar los derechos del menor, así como la Recomendación Rec (2006) 19, del Comité de Ministros a los Estados Miembros, sobre políticas de apoyo al ejercicio positivo de la parentalidad y otras directrices marcadas desde Europa respecto a la igualdad y la promoción del ejercicio de la parentalidad, y la necesidad de que ambos progenitores asuman, de modo compartido, la responsabilidad sobre sus hijos.

En el artículo “Una nueva figura: el coordinador de parentalidad” del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, en su boletín mediando número 28 (Rabasa Sanchís, 2018), se cita que “en el artículo 12.2. de la Ley 14/2010, de 17 de mayo, Cataluña incorpora los derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia, sobre el respeto y apoyo a las responsabilidades parentales. El artículo 233-13 del Código Civil Catalán permite a la autoridad judicial,

siempre que existan razones fundadas, supervisar las relaciones de los menores con el progenitor que no ejerza la custodia o con el resto de la familia. La autoridad judicial puede confiar dicha supervisión en casos de riesgo a ‘la red de servicios sociales o a un punto de encuentro familiar’. Sin embargo, no es un elenco cerrado, en tanto que el art 236-3 del CCCat, modificado por la Ley 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo dedicado a la persona y la familia, por su parte, permite a la autoridad judicial adoptar las medidas que estime necesarias para evitar cualquier perjuicio personal o patrimonial a los hijos en potestad, incluso nombrando un administrador judicial”. De igual modo, los juzgados de Valencia están realizando una experiencia piloto llevada a cabo por el equipo psico-social que afecta a casos en los que la judicialización del conflicto se ha cronificado.

Por su interés, se deja constancia de la sentencia dictada el 7 de mayo de 2014, por la sección 12ª de la AP de Barcelona, entre cuyos pronunciamientos acordaba que “La anterior distribución de las estancias y visitas se fija a partir del momento en el que normalicen las relaciones paterno-filiales; para tal fin se dispone el seguimiento y apoyo por un coordinador de parentalidad que será consensuado por las partes de mutuo acuerdo, o designado por el juez entre los expertos que figuren en el censo del Colegio de Psicólogos de Cataluña; la persona que realice el seguimiento en tal condición queda facultado para entrevistarse con todos los miembros de la familia, con los médicos, responsables del centro escolar y profesores, en su caso, y deberá establecer con el mayor grado de consenso posible el calendario, las pautas y las condiciones para la normalización de la relación paterno-filial. Remitirá un informe al juzgado cada tres meses”. El TSJ de Cataluña dictó sentencia el 26 de febrero de 2015 resolviendo el recurso de casación, delimitando la figura del coordinador de parentalidad.

La CAPV, como ya hemos mencionado, promulgó la [Ley 7/2015 de 30 de junio](#), de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, que faculta a los órganos judiciales para **derivar con carácter obligatorio** a las partes a una sesión informativa de mediación intrajudicial, en la que las partes podrán libremente manifestar si desean o no continuar el proceso de mediación, por lo que, aun existiendo base legal para su introducción, sin embargo no ha instaurado esa figura. El Ministerio de Justicia propuso a las comunidades autónomas con competencias en esta materia, en octubre de 2018, la puesta en marcha de un programa piloto de coordinación de parentalidad para proteger al menor en situaciones de conflicto cuando se rompe la relación entre sus progenitores.

4.2. Normativa referente a la Justicia Restaurativa y la mediación penal

Este apartado se refiere a la normativa internacional y estatal que afecta la Justicia Restaurativa y, en especial, a la mediación penal como principal herramienta de la misma. Incluye las modificaciones introducidas por [Ley 4/2015, de 27 de](#)

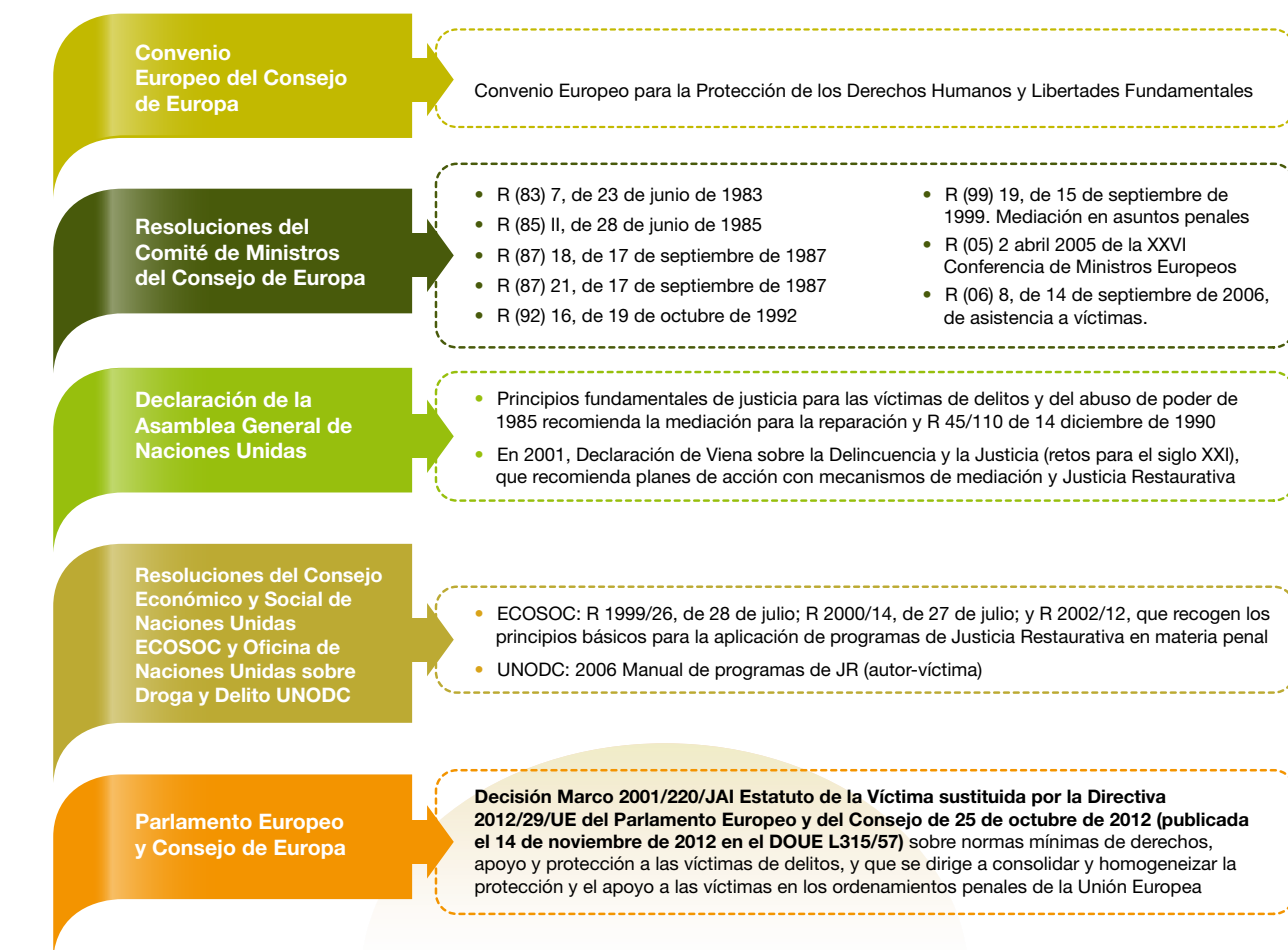
abril, del Estatuto de la víctima del delito, y por la [Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo](#), por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

La CAPV, junto con Cataluña (y en sus orígenes también Valencia), han sido las comunidades que más firmemente han apostado por instaurar servicios de mediación penal, sin bien Euskadi es pionera en la creación de un Servicio de Justicia Restaurativa (SJR), que en 2018 ha sustituido al Servicio de Mediación Intrajudicial (SMI) en materia penal existente hasta la fecha.

A falta de normativa específica, los SMP (Servicios de Mediación Penal) de la CAPV se nutrieron de la normativa internacional que, desde los años 70 del siglo XX, fomentaba y regulaba la mediación penal y la Justicia Restaurativa. El siguiente esquema es un resumen de la normativa internacional en materia penal que sirvió de fundamento a los SMP de la CAPV en sus inicios:

Gráfico 3.

Normativa internacional en Justicia Restaurativa y mediación penal



Fuente: elaboración propia a partir de la normativa internacional publicada.

Los protocolos suscritos por la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco con diferentes operadores jurídicos dieron forma a los SMP creados en 2007, aunque “estos protocolos carecían del valor jurídico que emana de una ley o norma reguladora general” (Subijana Zunzunegui, 2013). En el año 2015 se traspuso la [Directiva 2012/29/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, promulgándose en el Estado español la [Ley 4/2015, de 27 de abril](#), del Estatuto de la víctima del delito, que regulaba el acceso de las víctimas a los servicios de Justicia Restaurativa, que si bien ha constituido un gran avance, no ha conseguido el objetivo que pretendía.

**Artículo 15 de la Ley 4/2015, de 27 de abril.
Servicios de Justicia Restaurativa:**

“1. Las víctimas podrán acceder a servicios de Justicia Restaurativa, en los términos que reglamentariamente se determinen, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- a) El infractor haya reconocido los hechos esenciales de los que deriva su responsabilidad;
- b) La víctima haya prestado su consentimiento, después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer efectivo su cumplimiento;
- c) El infractor haya prestado su consentimiento;
- d) El procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima; y
- e) No esté prohibida por la ley para el delito cometido.

2. Los debates desarrollados dentro del procedimiento de mediación serán confidenciales y no podrán ser difundidos sin el consentimiento de ambas partes. Los mediadores y otros profesionales, que participen en el procedimiento de mediación, estarán sujetos a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función.
3. La víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento”.

Esta ley se desarrolló por el [Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre](#), que también regulaba las **oficinas de asistencia a las víctimas de delitos** en su exposición de motivos. En el mismo se expone que para lograr los objetivos de la ley será de gran ayuda la labor de las oficinas de asistencia a las víctimas, en la función de **informar** sobre las diferentes formas de resolución de conflictos, **recomendando o derivando** en su caso a la mediación u otras medidas de Justicia Restaurativa.

Artículo 37 del Real Decreto 1109/2015.

Funciones de las oficinas de asistencia a las víctimas en materia de Justicia Restaurativa:

“a) Informar, en su caso, a la víctima de las diferentes medidas de Justicia Restaurativa.

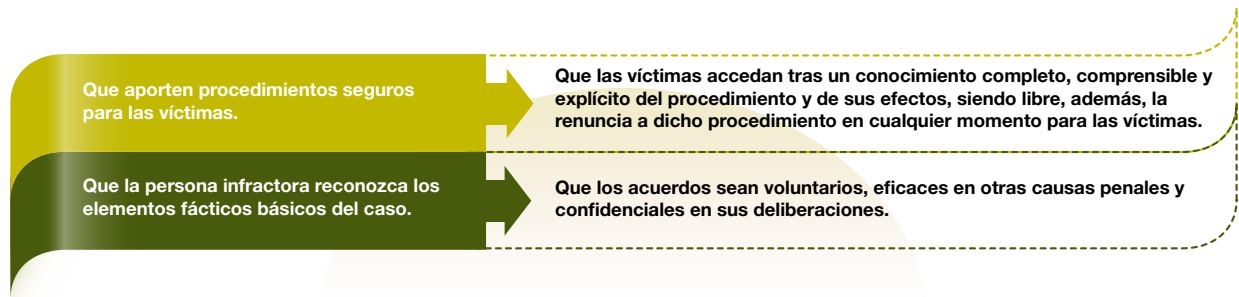
a) Proponer al órgano judicial la aplicación de la mediación penal cuando lo considere beneficioso para la víctima.

b) Realizar actuaciones de apoyo a los servicios de mediación extrajudicial”.

La [Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25-10-2012](#) estableció los requisitos para que, en determinados asuntos, pudieran plantearse procesos de Justicia Restaurativa con el fin de que las víctimas obtengan una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, como son:

Cuadro resumen 5.

Requisitos para procesos de Justicia Restaurativa en la Directiva 2012/29/UE



Fuente: elaboración propia a partir de la normativa.

Una de las cuestiones más controvertidas en la Directiva 2012/29/UE es la relacionada con el **reconocimiento de los elementos fácticos básicos del caso**, traspuesta en nuestra legislación en el requisito del artículo 15.a) del Estatuto de la Víctima del Delito respecto al **“reconocimiento de los hechos esenciales del delito”**. En este sentido, de acuerdo con la reciente jurisprudencia (Auto nº 246/2016, de 21 de septiembre de 2016, de la Audiencia Provincial del Territorio Histórico de Gipuzkoa, Sección Tercera, que estimó el recurso presentado contra el Auto de 10 de junio de 2016 del Juzgado de Instrucción nº 4 de Donostia-San Sebastián), el hecho de que se produzca una intervención restaurativa cuyo objetivo sea intentar solucionar un conflicto (en este caso era violencia intrafamiliar), en el que se asuman responsabilidades en un marco de diálogo y mayor serenidad, haya o no resultados, en nada entorpece la vía jurisdiccional penal..., entendiendo que *será en el proceso restaurativo donde los y las profesionales de la mediación determinarán si existe ese reconocimiento previo de los hechos (aunque no desde el punto de vista procesal, que impediría el ejercicio del derecho a la presunción de inocencia)*, abriendo la puerta a una derivación más amplia de asuntos a los servicios de mediación intrajudicial que la encorsetada por un reconocimiento estricto de los hechos calificados en el proceso penal.

La [Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo](#), por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, introdujo novedades que afectan a la materia objeto de este informe. En este sentido, respecto a la novedosa introducción en nuestra legislación del **principio de oportunidad**, el TSJPV recogió en la Memoria Judicial de 2015 la introducción íntegra de la memoria del SMI, *“afirmando que dicho principio permite a los jueces a petición del Ministerio Fiscal y valorada la escasa entidad del hecho y la falta de interés público, que se sobreesa el procedimiento”* (artículos 963 y 964 de la LECrim. según regulación dada por la disposición final segunda de la Ley Orgánica de Reforma del Código Penal), frente al exclusivo principio de legalidad existente en exclusiva hasta la reforma. Como se recoge en la memoria del TSJPV, el principio de legalidad *“continúa ri-*

giendo de forma casi absoluta en nuestro ordenamiento, lo que unido a una falta de cultura jurídica de la autocomposición hace complicada la verdadera instauración de la Justicia Restaurativa en nuestro entorno judicial.

La nueva redacción del Código Penal tiene en cuenta el esfuerzo reparatorio del victimario, reflejado en la regulación de la suspensión ordinaria en sus artículos 80.1 y 2, la suspensión sustitutiva en el artículo 80.3 y la suspensión de la ejecución de la pena en el artículo 84, condicionándola al cumplimiento del acuerdo alcanzado en mediación.

Todas estas novedades han permitido que se inicien procesos restaurativos en fase de instrucción o enjuiciamiento, incluso en la fase de ejecución cuando el artículo 90 CP señala que se podrá conceder la libertad condicional (artículos 80 y siguientes de la reforma) cumplida la mitad de la condena, cuando la persona presa haya participado en prisión en actividades laborales u ocupacionales y además acredite la participación efectiva y favorable en programas de reparación a víctimas o programas de tratamiento o desintoxicación, en su caso.

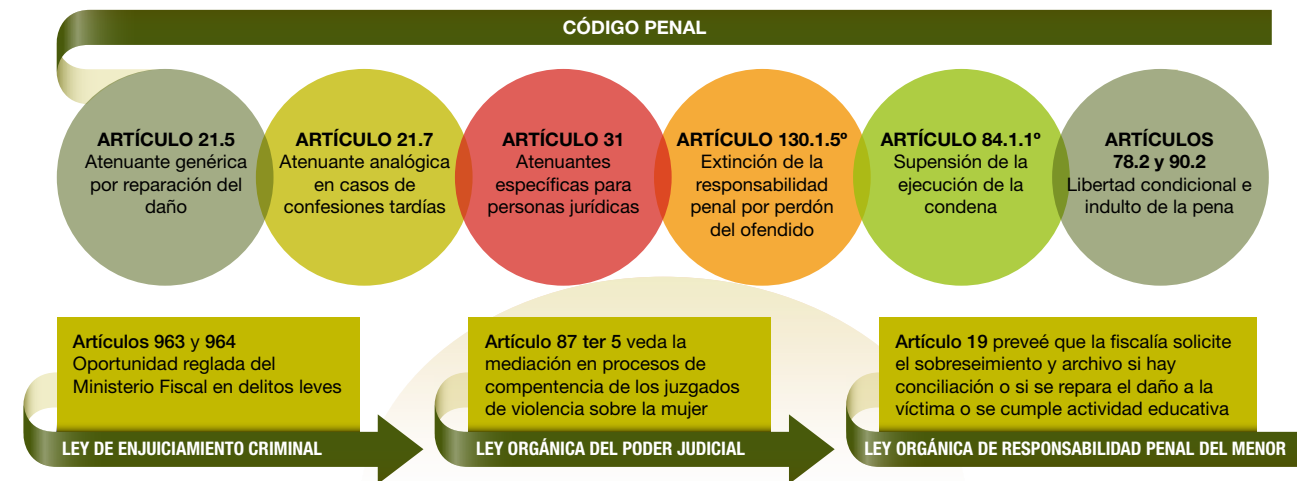
Sirva de ejemplo en esta materia la [Resolución de 26 de octubre de 2016](#), de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Asociación Andaluza de Mediación AMEDI para el desarrollo de la **mediación en fase de ejecución penal y en el ámbito de las penas y medidas alternativas**, como claro ejemplo para comenzar a trabajar restaurando a la víctima cuando ya existe una condena y la persona victimaria está dispuesta a una sincera responsabilización y reparación por el daño ocasionado.

A modo de resumen, este esquema recoge las novedades que se incluyen en el Código Penal para apreciar la reparación del daño a la víctima en la atenuación de la pena, en la extinción de la responsabilidad penal, en la suspensión de la pena o de su ejecución y en la libertad condicional.

Igualmente, se recogen las novedades incluidas en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, la Ley Orgánica del Poder Judicial y la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor:

Cuadro resumen 6.

Código Penal, artículos que introducen la mediación y la Justicia Restaurativa



Fuente: elaboración propia a partir de la normativa actual en el ámbito penal.

Normativa que afecta a la responsabilidad penal de los menores. En este contexto se producen procesos restaurativos, entre los que se encuentra la conciliación, entendida como encuentro entre el o la menor y sus víctimas, con el objetivo de repararlas en los perjuicios causados, previa la responsabilización por los hechos cometidos. Actualmente la situación y el marco legal viene establecido por la [Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero](#), reguladora de la responsabilidad penal de menores, y el [Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Artículo 19.

Sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima:

“1. Podrá el Ministerio Fiscal desistir de la continuación del expediente, atendiendo a la gravedad y circunstancias de los hechos y del menor (...) y a la circunstancia de que además el menor se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado (...) o se haya comprometido a cumplir la actividad educativa propuesta por el equipo técnico en su informe.

Solo cuando el hecho constituya delito menos grave o falta.

2. Conciliación: reconocimiento del daño causado y se disculpe ante la víctima, y esta acepte sus disculpas.

Reparación es el compromiso asumido por el menor con la víctima (...) seguido de su realización efectiva.

3. El correspondiente equipo técnico realizará las funciones de mediación entre el menor y la víctima o perjudicado, e informará al Ministerio Fiscal.
4. Una vez producida la conciliación o cumplidos los compromisos de reparación asumidos con la víctima, el Ministerio Fiscal dará por concluida la instrucción y solicitará del Juez el sobreseimiento y archivo de las actuaciones, con remisión de lo actuado.
5. En el caso de que el menor no cumpliera la reparación o la actividad educativa acordada, el Ministerio Fiscal continuará la tramitación del expediente”.

Artículo 27.

“El **equipo técnico** informará, si lo considera conveniente y en interés del menor, sobre la posibilidad de que este efectúe una actividad reparadora o de conciliación con la víctima, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de esta Ley, con indicación expresa del contenido y la finalidad de la mencionada actividad”.

Artículo 51.3.

“La **conciliación del menor con la víctima** (...) podrá dejar sin efecto la medida impuesta cuando el Juez, a propuesta del Ministerio Fiscal o del letrado del menor y oídos el equipo técnico y la representación de la entidad pública de protección o reforma de menores, juzgue que dicho acto y el tiempo de duración de la medida ya cumplido expresan suficientemente el reproche que merecen los hechos cometidos por el menor”.

Cuadro resumen 7.

Real Decreto 1774/2004 y sus referencias a la conciliación y mediación en menores

REAL DECRETO 1774/2004, que desarrolla la Ley 5/2000

Artículo 5. Respecto al modo de llevar a cabo las soluciones extrajudiciales

- Apartado e) Si la víctima se mostrase conforme a participar en mediación, el equipo técnico citará a ambos a un encuentro para concretar los acuerdos de conciliación o reparación. No obstante, la conciliación y la reparación también podrán llevarse a cabo sin encuentro, a petición de la víctima, por cualquier otro medio que permita dejar constancia de los acuerdos.
- Apartado f) No siendo posible la conciliación o la reparación directa o social, o cuando el equipo técnico lo considere más adecuado al interés del menor, propondrá a este la realización de tareas socioeducativas o la prestación de servicios en beneficio de la comunidad.

Artículo 15. Revisión de la medida por conciliación

1. Si durante la ejecución de la medida el menor manifestara su voluntad de conciliarse con la víctima o perjudicado, o de repararles por el daño causado, la entidad pública informará al juzgado de menores y al Ministerio Fiscal de dicha circunstancia, realizará las funciones de mediación correspondientes entre el menor y la víctima e informará de los compromisos adquiridos y de su grado de cumplimiento al juez y al Ministerio Fiscal, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 51.2 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Si la víctima fuera menor, deberá recabarse autorización del juez de menores en los términos del artículo 19.6 de la citada ley orgánica.
2. Las funciones de mediación llevadas a cabo con menores internados no podrán suponer una alteración del régimen de cumplimiento de la medida impuesta, sin perjuicio de las salidas que para dicha finalidad pueda autorizar el juzgado de menores competente.

Artículo 60. Principios de la potestad disciplinaria en los centros

5. La conciliación con la persona ofendida, la restitución de los bienes, la reparación de los daños y la realización de actividades en beneficio de la colectividad del centro, voluntariamente asumidos por el menor, podrán ser valoradas por el órgano competente para el sobreseimiento del procedimiento disciplinario o para dejar sin efecto las sanciones disciplinarias impuestas.

Fuente: elaboración propia a partir de la normativa actual en el ámbito de menores.

Informe del CGPJ “Hacia un sistema de evaluación temprana de casos de mediación penal”

Para reforzar la relevancia que tiene potenciar el número de asuntos que se derivan a mediación penal, se ha querido incluir un resumen del [informe realizado por el Consejo General del Poder Judicial](#) titulado *Hacia un sistema de evaluación temprana de casos en mediación penal*, que objetiva la **necesidad de realizar un diseño formativo de la carrera judicial** que aborde carencias observadas respecto a la acción formativa en el momento de la derivación y en la integración del resultado de la mediación al proceso, elaborado por Butts y Guilarte Gutiérrez (2015).

Para emitir este informe, el CGPJ realizó un estudio de campo con el fin de conocer en profundidad lo que los jueces y juezas conocen y desconocen acerca de la mediación, sobre todo respecto a aspectos que se relacionan directamente con su actividad jurisdiccional, y en los que necesariamente han de intervenir. Incluye el estudio cuestiones como: si los órganos judiciales derivan a mediación penal con el objetivo de reparar a la víctima y de reintegrar al infractor; si la derivación es compleja y no automática; y si los jueces, desconociendo el trabajo del mediador en la sala de mediación, dudan de la capacidad de los mediadores y no derivan a mediación porque no se sienten respaldados por legislación que se lo permita.

Dice el informe que **nuestros jueces y juezas necesitan seguridad en un sentido muy amplio a la hora de derivar** y que por cautela, ante la duda, se impulsan en general casos menores de escasa trascendencia penal (hasta ahora, faltas). Manifiestan que una **escasa normativa que delimite el proceso, condiciones, eficacia y garantías es motivo para que no se produzcan derivaciones de delitos graves o muy graves**. Constatan que es **necesaria una preparación especial para poder mediar en asuntos graves**. Los jueces y juezas entrevistados no solo piden protocolos e información sobre criterios de derivación, sino también certeza y seguridad sobre la base de un soporte normativo, además de confianza en los profesionales de la mediación y organización judicial que les acompaña.

Respecto a la formación de los profesionales en los juzgados y en especial de los jueces y juezas, ellos mismos manifiestan que es necesario **mayor información y formación**. También solicitan formación continua de los jueces y juezas, intercambios de experiencias, promoviendo encuentros profesionales incluyendo a los distintos agentes que intervienen en la mediación penal. Entre estos también incluyen a los abogados y abogadas, en primer lugar, para potenciar las solicitudes de mediación y también para que conozcan cuál es su rol y cómo proceder con un asunto mediado y con acuerdo.

Las cuestiones que se entienden necesarias y que se destacan en este informe son:

1. **Normativa penal y procesal.** Piden que se introduzca por el legislador la mediación, tanto en cuanto a la derivación como en el retorno del resultado de la mediación al proceso en trámite.
2. **Información y formación** de los jueces y juezas. Necesidad de ver una mediación, conocer el trabajo que hacen los mediadores en la sala de mediación, no para hacer ellos de mediadores, sino para saber “adónde envían” al justiciable y así mejorar las derivaciones.
3. **Conocer las oportunidades** que ofrece a las personas mediadas la mediación, comprendiendo la diferencia de la figura del mediador con respecto a otros profesionales: órganos judiciales, abogacía, fiscalía y otros operadores jurídicos.
4. **Preparación y especialización de los mediadores.** Confiar en los mediadores, conocerles, saber cuál es su experiencia y preparación, saber a quién envían “sus casos.”
5. **Tener formularios y documentación “estandarizada”** en el sistema informático del juzgado, medios materiales y personales.
6. **Preparación y formación** del funcionariado, letrados y letradas de la Administración, y Fiscalía.
7. **Colaboración del Ministerio Fiscal. Información y formación** de los abogados y abogadas tanto como acusaciones particulares como defensas.
8. **Gestión procesal del letrado o letrada de la Administración** de la decisión de derivación del juez o jueza.

4.3. Realidades estatales de leyes con vocación de tratamiento integral de la institución de la mediación: Cataluña, Cantabria y Aragón

- **Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, de Cataluña.**

La Ley 15/2009, de 22 de julio, que sustituye a la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña, y el [Decreto 135/2012, de 23 de octubre](#), que la desarrolla, responden al objetivo de **abrir la posibilidad de procesos de mediación más allá del ámbito de familia**, potenciando “*nuevas vías de gestión positiva de las discrepancias familiares y ciudadanas, la mejora de las relaciones de convivencia y la desjudicialización de determinados conflictos excepto en los supuestos de violencia machista. También responde a la necesaria actualización de la normativa reguladora de la mediación, teniendo en cuenta las novedades legislativas producidas en los últimos años, tanto en el ámbito interno como europeo*”.

Siguiendo iniciativas europeas que han promulgado leyes de mediación general, esta ley nació en 2009 con el fin de ampliar la mediación a todos los conflictos que afectan a las familias que en la Ley 1/2001 se encontraban muy limitados. En la CAPV este aspecto se encuentra ya resuelto en la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación

Familiar, del País Vasco, y en la reciente Ley 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores. Pero además quiso incluir en la normativa que aquellos “**conflictos surgidos en el ámbito de las comunidades y de las organizaciones que estructuran de una forma primaria la sociedad no pueden quedar excluidos del campo de aplicación natural de la presente ley, sobre todo cuando son consecuencia de la ruptura de las relaciones personales entre los afectados y exceden el ámbito meramente jurídico**”, regulando así la mediación comunitaria, social o ciudadana por considerarla muy útil en la resolución de problemas, caracterizados por el hecho de que las personas involucradas deben continuar relacionándose: conflictos derivados de compartir un espacio común y las relaciones de vecindad, profesionales, asociativas, colegiales o, incluso, del ámbito de la pequeña empresa. Esta apertura permitió nuevos objetivos en la especialización y el reciclaje profesional de los mediadores y mediadoras, y abrió nuevos ámbitos del Derecho Privado con un marcado carácter social al desarrollo de esta metodología, en colaboración con el sistema jurisdiccional.

- **Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación.**

Este decreto regula instrumentos de apoyo que sirven para **impulsar la práctica de la mediación e incrementar la calidad de los servicios de mediación**. Se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas dirigidas a fomentar el uso de la mediación, previendo supuestos en los que esta podrá ser gratuita, tal y como se establece en la disposición adicional segunda de la Ley 5/2012, de 6 de julio, que prevé que las administraciones públicas procurarán incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuita previos al proceso.

La normativa tiene como ámbito competencial todos los procesos de mediación civil y mercantil, y crea el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación, que realizará funciones de **fomento y difusión de la mediación** entendida en **términos generales**, y también promoverá el desarrollo de buenas prácticas en la materia. El centro de coordinación será el órgano encargado de la gestión del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón. Este registro se configura como una herramienta de uso público y general, que pondrá a disposición de los sujetos interesados en la mediación la información que les facilite designar al mediador que consideren más adecuado para resolver sus controversias. No obstante, el ámbito de dicho registro quedará limitado a la mediación en asuntos civiles y mercantiles, por coherencia con la normativa estatal que lo sustenta, por lo que coexistirá con otros registros públicos específicos de los distintos ámbitos de mediación.

- **Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Canta-**

bría. Informe al Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En Cantabria, ya en el año 2011, se dictó una ley de mediación con **vocación de tratamiento integral de la institución de la mediación**, al estar *“inspirada fundamentalmente en el deseo de fomentar la cultura del arreglo amistoso y de evitar el número tan grande de asuntos que llegan a los órganos judiciales de Cantabria”*. Sin embargo, es modificada en 2017 para adaptarla a la realidad normativa vigente, en particular tras la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La ley es de aplicación a todas las actuaciones profesionales de mediación que se refieran a materias de libre disposición de las partes y crea el Observatorio de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, adscrito a la consejería competente en materia de Justicia.

4.4. Especial referencia a la normativa en materia de consumo

La [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y, en el mismo sentido, el [Reglamento \(UE\) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), sobre resolución de litigios en línea materia de consumo (por el que se modificaron el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE), garantizan que los consumidores y consumidoras puedan presentar reclamaciones contra comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos alternativos de resolución de conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivas, rápidas y justas. Esta directiva se refiere a litigios nacionales y transfronterizos, garantizando un acceso a vías eficaces, asequibles y rápidas, respecto a contratos de compraventa o de prestación de servicios. El objetivo es reforzar la confianza de los consumidores en el mercado tanto para las transacciones en línea como para aquellas que no lo son, siendo especialmente importante cuando los compradores lo hacen en otro país.

Desde el 9 de enero de 2016 es de aplicación el Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea materia de consumo y, conforme a su artículo 14.1, los vendedores *online* tienen que ofrecer en sus tiendas un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea. La plataforma de resolución de litigios en línea constituirá una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente reglamento. Será un sitio de Internet interactivo, al que se podrá acceder de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea.

Igualmente, en virtud del artículo 14.2, los vendedores y vendedoras *online* adheridos a entidades de resolución alternativa de conflictos tienen que informar a las personas consumidoras sobre la existencia de una plataforma de resolución

de litigios en línea, así como de la posibilidad de recurrir a tal plataforma para resolverlos. Además, si se envían ofertas mediante correo electrónico, se deberá incluir el enlace a dicha plataforma.

La [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se refiere a la **resolución alternativa de litigios en materia de consumo y litigios en línea** (normativa civil y mercantil) e incorporaría definitivamente al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, para garantizar a los consumidores y consumidoras del Estado español y los residentes en la UE la **posibilidad de resolver sus litigios con empresarios y empresarias establecidos en cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea** con los objetivos específicos siguientes:

- Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para ser incluidas en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECSAN).
- Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades que lo soliciten.
- Establecer las obligaciones que deben asumir estas entidades acreditadas.
- Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de estas entidades, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las administraciones públicas competentes.

Los procedimientos deben respetar los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad. Además, se refiere a la voluntariedad del proceso, la necesidad de defensa y asesoramiento de las partes, y la necesidad de que sean procesos sencillos y de fácil identificación, además de gratuitos para los consumidores y consumidoras. Son procesos **voluntarios y alternativos** para resolver los litigios sin tener que acudir a los tribunales y se realizarán mediante la intervención de un tercero que actúa como intermediario neutral (el organismo de resolución de litigios).

Distingue diferentes procesos, como los llevados a cabo por:

- **Mediación:** aquellos que intentan un acercamiento de posiciones entre las partes sin proponer una solución.
- **Conciliación:** los que intentan un acercamiento de posiciones entre las partes y proponen soluciones que no son vinculantes.
- **Arbitraje:** cuando se resuelva con una solución vinculante para las partes, emitiendo un laudo que gozará de respaldo como título ejecutivo ante los juzgados y tribunales.

Las disposiciones finales de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, recientemente aprobada, modifican tres leyes y un real decreto:

- **Disposición final 4ª.** Modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 63 de la Ley de Enjuiciamiento Civil:

“Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de esta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante”.

- **Disposición final 5ª.** Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, respecto a la puesta a disposición por parte de los empresarios de datos de contacto de los lugares donde la clientela puede realizar las reclamaciones e incluye también la posibilidad de acudir a una entidad de resolución alternativa de las establecidas.
- **Disposición final 6ª.** Se modifican los artículos 37.3.b) y 37.4 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, adaptando el procedimiento arbitral de consumo a los requisitos exigidos en la Ley 7/2017, referente a los procedimientos de resolución alternativa, especialmente en cuanto al inicio del procedimiento y al plazo máximo de 21 días para acordar la inadmisión de la solicitud. También se modifica el artículo 49 referente al plazo para dictar el laudo, que será de 90 días.
- **Disposición final 7ª.** Se modifica el artículo 2.d) de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, desapareciendo la exclusión de la mediación en materia de consumo, por lo que a este tipo de mediación pasa a aplicarse la Ley 5/2012.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I

1. **La CAPV cuenta con servicios de mediación y Justicia Restaurativa consolidados y de alta calidad.** Las instituciones públicas vascas han realizado un esfuerzo importante por incluir en su cartera de servicios recursos que sirvan al diálogo entre la ciudadanía y, entre estos, están algunos servicios y programas de mediación y Justicia Restaurativa que son referente a nivel estatal e internacional. Además, existen en nuestro territorio otros servicios o programas análogos a la mediación en los que se trabajan conflictos sociales tanto extrajudicialmente como intrajudicialmente. Estos servicios o programas análogos no han sido el objeto de nuestro estudio.

Esta apuesta por incorporar la mediación y la Justicia Restaurativa desde hace casi 20 años ha supuesto que una parte de la sociedad vasca sea, en gran medida, conocedora de estos métodos alternativos de solución de conflictos y pueda acceder a ellos de forma segura y gratuita. Sin duda, la oferta de servicios en esta materia en la CAPV ha permitido que, sobre los asuntos trabajados, se realicen algunos estudios, investigaciones y conclusiones que permiten avanzar en el sistema y mejorar permanentemente los recursos. Esto implica que desde la Administración Pública vasca se ha puesto en valor la

justicia como sistema y como servicio a la ciudadanía, lo que ciertamente nos sitúa en una situación de privilegio frente a otras comunidades en que su utilización es casi imperceptible.

2. La investigación realizada, en conjunto, permite concluir que es **necesario avanzar hacia una regulación general y armonizada de la mediación que la defina para todos los ámbitos de actuación**, sobre todo cuando afectan a la ruptura de las relaciones sociales y exceden del ámbito meramente jurídico.

La CAPV se ha nutrido, para el desarrollo de los servicios públicos y privados de mediación y Justicia Restaurativa, de numerosas recomendaciones, disposiciones y normativa europea, combinando aspectos teóricos de varias de las escuelas y modelos de mediación, dependiendo de la naturaleza del asunto en conflicto, de la complejidad que conlleve el asunto o de la formación de la persona mediadora que lo gestione, si bien su trasposición es reciente y permite un mayor desarrollo autonómico que tienda a una verdadera inclusión de estas herramientas en nuestra sociedad.

Existe una confusión terminológica respecto al concepto de mediación en algunos sectores de la Administración, lo que dificulta avanzar en el sistema y modelo de mediación para la CAPV, ya que se hace difícil diferenciar cuáles son procesos de mediación propiamente dichos y cuáles son procesos llevados a cabo por otras herramientas de solución y gestión de conflictos como conciliaciones, intermediaciones o negociaciones. De hecho, analizados en el informe los servicios y programas de la CAPV, no parece que ninguno de ellos utilice un modelo puro de mediación que excluya al resto, por lo que en un mismo proceso se suelen combinar aspectos teóricos de varias de las escuelas y esto dependerá del tipo de asunto, de la complejidad que conlleve y de la formación de la persona mediadora que lo gestione (si bien en este informe hemos considerado solo los procesos con un comportamiento proactivo de la persona mediadora en los que esta no realiza asesoramientos ni recomendaciones o propuestas).

3. Respecto a las conclusiones de los numerosos informes relacionados en este capítulo aplicados al ámbito territorial de la CAPV, **se comparten algunas de las necesidades que se plantean**, entre las que destacan:
 - a. Poder obtener datos estadísticos completos.
 - b. Adoptar códigos de conducta generales para garantizar la calidad de la mediación.
 - c. Establecer mecanismos de control de calidad uniforme y vinculante.
 - d. Intensificar los esfuerzos para informar de manera homogénea sobre el recurso y también para difundir la mediación e implementar medidas que fomenten su uso.
 - e. Políticas de apoyo efectivas que potencien la mediación extrajudicial en primer lugar y buscar fórmulas para que se incrementen las invitaciones a procesos de mediación intrajudiciales por los tribunales.

- f. Fortalecer los métodos alternativos de resolución de conflictos desde el sistema de justicia, ofreciendo de forma generalizada la posibilidad de dirimir las disputas por medio del diálogo, integrándolo en el sistema como una forma más de justicia, tanto con carácter previo al inicio del procedimiento contencioso para el supuesto que sea un derecho disponible como en los casos previstos legalmente, entendiendo la mediación como alternativa al proceso judicial, con base en el principio de oportunidad o como complementaria a lo prescrito en la norma en el resto de casos (principio de legalidad).
 - g. Creación de un registro general de personas mediadoras de la CAPV público y obligatorio, y de un registro de procedimientos de mediación.
 - h. Ofertar una formación especializada en mediación en los diferentes ámbitos y una formación continua de calidad, preceptiva para estar inscritos en el registro.
 - i. Ampliación de la mediación a los diferentes ámbitos en que su aplicación pueda resultar un beneficio para la ciudadanía, entre ellos, el entorno educativo.
 - j. Trabajar estrechamente con los especialistas en mediación y con las instituciones en que se integran, buscando espacios de colaboración y apoyo que sirvan a nuevas experiencias.
 - k. Crear un servicio de orientación a la mediación, regulando, en su caso, honorarios para los y las profesionales que lo integren.
 - l. Testar los distintos modelos que se están desarrollando en mediación (fortalezas, eficacias, debilidades y lagunas) y el resto de modelos estatales y europeos para tratar de configurar un modelo uniforme en toda la CAPV, respetando las singularidades de cada materia y de cada territorio.
 - m. Introducir en el diseño formativo todos los operadores jurídicos, incluida la carrera judicial y fiscal, conocimientos sobre el funcionamiento de la mediación y sus ventajas y oportunidades.
 - n. Una normativa procesal clara que delimite el proceso, las condiciones, la eficacia y las garantías de la mediación intrajudicial y otros procesos de Justicia Restaurativa, apoyada en formularios y procesos informáticos de gestión.
4. **Los poderes públicos vascos deben asumir la cultura de la mediación de forma integral y coordinada.** Hace unos años el País Vasco, al igual que el resto del territorio español, disfrutaba de una época de bonanza económica que permitió destinar numerosos recursos a la creación de servicios de mediación y programas piloto de gestión de conflictos en diferentes ámbitos, como el familiar, comunitario, vecinal y penal, si bien, tras varios años inmersos en una importante crisis, se necesita **priorizar algunas necesidades sociales de las muchas existentes.**

Es necesario **afianzar y prestar servicios** de resolución alternativa de conflictos, pero también es necesario maximizar y aprovechar los recursos existentes y establecer mecanismos de comunicación y coordinación, enten-

diendo que este **principio de coordinación** permitirá la integración de la diversidad de las partes en el conjunto del sistema, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos dentro de una misma institución. Esta necesidad se extiende también a la colaboración entre especialistas en la materia de ámbito público y privado.

5. La Administración Pública vasca cuenta con servicios específicos tanto de mediación y Justicia Restaurativa como otros servicios o programas análogos a la mediación, todos ellos dirigidos a los administrados y administradas. Sin embargo, **la propia Administración debe aumentar el uso que hace de estas herramientas en los conflictos que le surgen en su ámbito interno, así como de cara a alcanzar, siempre dentro del marco legal, soluciones** negociadas y dialogadas con la ciudadanía.
6. La recopilación de información y experiencias para la realización del presente informe base ha puesto de manifiesto que **existen distintas iniciativas públicas en la materia, todas ellas con un importante esfuerzo político y económico, unas más visibles que otras o con mayor o menor porcentaje de éxito**, si bien se observa como necesarias las siguientes actuaciones que también se reflejan en los siguientes capítulos y en las recomendaciones de este informe:
 - **Aconsejable elaboración** de un código de buenas prácticas, un registro general y una guía de servicios o recursos de mediación y otros MASC.
 - **Fomentar la difusión y divulgación** tanto a la sociedad en general como a los profesionales privados y al personal dependientes de la Administración, a responsables políticos, a operadores jurídicos y, en especial, a los propios usuarios y usuarias de la Administración de Justicia.
 - **Realización de una base de datos sólida, compartida y consensuada** para disponer de un registro de datos estadísticos que permita dar a conocer los resultados de estos procesos, lo que promoverá una mayor sensibilización de la ciudadanía sobre sus ventajas.
 - **Necesidad de disponer de información suficiente y de indicadores homogéneos que mejoren la información sobre los servicios de mediación.**
 - **Conveniencia de estudiar acciones de promoción y apoyo a la mediación privada.**
 - **Promover la ampliación** en los recursos públicos a **todos los ámbitos** donde sea posible realizar un proceso de mediación

Una vez sea aprobado, en su caso, el texto definitivo de la ley de impulso de la mediación, la CAPV deberá conciliar su normativa con la que prescriba esta ley, especialmente en relación con la introducción de la mediación en el derecho a la asistencia jurídica gratuita, la exigencia de la inscripción en los registros de mediadores e instituciones de mediación, así como asegurar los medios organizativos, materiales, personales (incluida la formación necesaria) y de procedimiento precisos para la adecuada implantación de esas reformas, dentro del plazo que la ley determine.



El Gobierno Vasco como promotor o sustento de servicios de mediación públicos.

**Competencia,
límites y gestión**

c a p í t u l o

Capítulo II

El Gobierno Vasco como promotor o sustento de servicios de mediación públicos. Competencia, límites y gestión

1.

Introducción

Tabla 4.

Departamentos de Gobierno Vasco con servicios de mediación y servicios análogos

Departamentos del Gobierno Vasco	Viceconsejería/ Dirección	Servicio, programa o recurso	Funciones en mediación	Entidad que lo gestiona
Departamento de Empleo y Políticas Sociales	Dirección de Política Familiar y Diversidad	Servicio de Mediación Familiar-SMF	Información jurídica, psicológica y social, además de la mediación extrajudicial previa o posterior al proceso	BATERATU
		Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural	En materia de interculturalidad, dinamizador de diálogo, asesoramiento en materia de mediación y educación, y facilitador en procesos de gestión y transformación de conflictos	Biltzen
Departamento de Trabajo y Justicia	Dirección de Justicia:	Servicio de Mediación Intrajudicial-SMI (en 2018, SJR)	Mediación intrajudicial en el ámbito penal y familiar	- Adosten - IRSE Araba
	1. Justicia de adultos	Servicio de Mediación Hipotecaria-SMH	Parte de mediación en el Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar mediante el turno de actuación profesional	- Colegio Vasco de Economistas - Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España
		Servicio de Mediación Laboral	- Proyecto piloto en 2010, para conflictos laborales individuales - "Mediación" en conflictos colectivos	Preco (Consejo de Relaciones Laborales)
		Servicio de Mediación Civil	Proyecto piloto en 2016 para asuntos civiles	SIGNUM
	2. Justicia juvenil	Servicio de Mediación para la Conciliación y Reparación del Daño en Menores	Busca la responsabilización de los menores sobre los hechos cometidos y, en su caso, la empatía con las víctimas. Finalidad educativa	Equipos psicosociales judiciales
		Centros de Cumplimiento de Medidas	Procesos restaurativos desde la responsabilización y reparación por parte del menor	Equipos de los centros, IRSE-EBI, Berriztu...
	Puntos de Encuentro Familiar	Figura del intermediador para los conflictos surgidos mientras se dan las visitas tuteladas	Diferentes entidades	

Fuente: elaboración propia con información obtenida en las diferentes entrevistas a los departamentos correspondientes.

Sin duda existe una apuesta institucional en Euskadi por incorporar métodos de resolución de conflictos, alternativos o complementarios, distintos de los procesos contenciosos tradicionales. En este capítulo se va a intentar clasificarlos para poder mostrar un mapa de recursos existentes, con especial atención a aquellos que entendemos propiamente servicios o programas de mediación, acorde a lo manifestado en la parte teórica de este documento. Conviene señalar que el surgir de los distintos servicios no responde a una planificación integral en esta materia, sino que esta se presenta como respuesta a la dispersión existente, ya que en el pasado quizá no pudo hacerse de otra forma.

Además, el presente capítulo recogerá información sucinta de otros servicios o programas de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco análogos a la mediación y que se conceptualizan a los efectos de este informe como intermediación, negociación, conciliación, acompañamiento, intervención o asesoramiento. Doctrinalmente existen opiniones muy diversas sobre los límites del proceso de mediación y otras fórmulas de ADR o MASC, métodos alternativos de solución de conflictos, por lo que **hemos diferenciado el sistema, recurso, técnica o paradigma de mediación de otros procedimientos, métodos o intervenciones** que también se realizan por la Administración Pública y que, teniendo un alto valor para la ciudadanía por su eficacia y resultados, no se consideran propiamente como mediación en este informe.

Este trabajo comenzó estando vigente la estructura organizativa del Gobierno Vasco recogida en el Decreto 20/2012, de 15 de diciembre, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos. En 2016 se dictó el Decreto 24/2016, de 26 de noviembre, que modificaba dicha estructura organizativa (a la cual intentaremos adecuarlos al desglosar los recursos existentes en mediación o servicios

análogos). Esta última, organiza el Gobierno Vasco en los siguientes departamentos: a) Gobernanza Pública y Autogobierno; b) Desarrollo Económico e Infraestructuras; c) Empleo y Políticas Sociales; d) Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda; e) Hacienda y Economía; f) Educación; g) Salud; h) Turismo, Comercio y Consumo; i) Cultura y Política Lingüística; j) Seguridad; y k) Trabajo y Justicia.

En primer lugar, se clasificarán los departamentos del Gobierno Vasco atendiendo a si disponen de servicios de mediación, si disponen de otro tipo de servicios afines o si no cuentan por el momento con estos recursos.

Posteriormente se describirán los servicios de mediación y servicios análogos que prestan el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y el Departamento de Trabajo y Justicia, y seguidamente los programas dispuestos por otros departamentos del Gobierno Vasco análogos a la mediación, para finalizar con un apartado de conclusiones del presente capítulo.

Son **2 departamentos** los que disponen de servicios **mediación**: Departamento de Empleo y Políticas Sociales, en especial el Servicio de Mediación Familiar (en adelante, SMF), y el Departamento de Trabajo y Justicia, en especial el Servicio de Mediación Intrajudicial (en adelante, SMI).

Son **5 departamentos y Lehendakaritza** los que disponen de recursos análogos a la mediación, en los que propiamente se realizan tareas de **intermediación**.

- a) Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda.
- b) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.
- c) Departamento de Seguridad.
- d) Departamento de Educación.
- e) Departamento de Cultura y Política Lingüística.
- f) Lehendakaritza (Secretaría de Paz y Convivencia).

Tabla 5.

Departamentos con servicios análogos (intermediación), pero no de mediación

Departamentos del Gobierno Vasco	Viceconsejería/Dirección	Servicio, programa o recursos	Funciones en mediación	Entidad que lo gestiona
Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	Dirección de Vivienda-Etxebide	Bizilagun	En materia de vivienda, información y mediación	Bizilagun
Departamento de Turismo, Comercio y Consumo	Instituto Vasco de Consumo-Kontsumobide	Junta Arbitral de Consumo	– Principalmente realizan arbitraje – Litigios en línea, que comprenden arbitraje, conciliación y mediación	Junta Arbitral de Consumo de Euskadi
Departamento de Seguridad		Figura del “hurbiltzaille”	Enlace entre: agentes sociales, policía local y Ertzaintza en conflictos existentes en la comunidad	Personal de la Academia de Arkaute
Departamento de Educación	Viceconsejería de Educación	Mediación por acoso en el trabajo-Orden de 20 junio de 2011	En aquellos asuntos de denuncias por acoso moral y/o sexista	Inspección de Educación
		Berritzeguneak-Decreto 201/2008, de 2 de diciembre (título III)	Problemas de convivencia en los centros, por conciliación o reparación	Profesionales de los berritzeguneak
Departamento de Cultura y Política Lingüística	Viceconsejería de Cultura, Juventud y Deportes-Ley 14/1998, de 11 de junio, del Deporte del País Vasco	Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo-TVAD	Funciones de arbitraje en disputas generadas en relación con la práctica del deporte	Árbitros
Secretaría de Paz y Convivencia	Dirección de Víctimas y Derechos Humanos	Encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA	Encuentros entre víctima o familiar con un ex miembro de la banda terrorista ETA	Mediadores diversos
		Subvenciones a programas y proyectos en materia de mediación	– Financiación para investigación – Bonos Elkarrekin – Colaboraciones en congresos	

Fuente: elaboración propia con información obtenida en las diferentes entrevistas a los departamentos correspondientes.

Las tablas precedentes muestran, por departamentos, los programas que de alguna manera están vinculados con la resolución alternativa de conflictos, siendo en unos casos mediante procesos restaurativos con herramientas como la **mediación** o en otros con programas de **intermediación** o **conciliación**, llevados a cabo por diferentes profesionales en labores de orientación, intervención socioeducativa y psicossocial, acompañamiento social o atención sociojurídica.

El resto de departamentos, al momento de la consulta, manifiestan **no tener activo ningún servicio de mediación**, aunque se mostraron interesados en conocer las oportunidades que podría brindar la mediación en sus ámbitos de actuación.

Servicio de Mediación Familiar de Euskadi (SMF) y el programa **Biltzen**.

En este apartado se referencia dentro del SMF el Consejo Asesor de la Mediación y el Registro de Personas Mediadoras Familiares en la CAPV, ya que ambos nos van a permitir conocer más a fondo la situación de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Históricamente, se ha incardinado la mediación familiar en las prestaciones y servicios ofertados por el Sistema Vasco de Políticas Sociales: gestión y mantenimiento del Registro de Personas Mediadoras y del Registro de Parejas de Hecho, así como apoyo y asistencia a órganos como el Consejo Asesor de Mediación Familiar. En materia de inmigración, se le ha encomendado el impulso y coordinación de la política integral y transversal en relación con la integración y participación social de las personas inmigrantes, y la propuesta de mecanismos e instrumentos de coordinación con otras administraciones públicas, dentro del ámbito de las competencias del Gobierno Vasco, así como la acreditación de organismos para realizar la función de intermediación en la adopción internacional. El **Decreto 185/2015, 6 de octubre**, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, hacía referencia tanto a la **definición de mediación-intermediación**, entendiéndola como orientación, intervención socioeducativa y psicossocial, acompañamiento social y atención socio-jurídica, como a la **definición de mediación familiar en los servicios a prestar por los servicios sociales de base** (servicios de atención secundaria):

2. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Viceconsejería de Políticas Sociales

2.1. Contextualización

El **Departamento de Empleo y Políticas Sociales** comprende la Viceconsejería de Empleo y Juventud y la **Viceconsejería de Políticas Sociales**. Se incardina en esta última la **Dirección de Política Familiar y Diversidad**, que comprende el

En este marco se entiende por **mediación familiar integral** la actuación coordinada con el resto de servicios del SVSS y con otros sistemas públicos orientados a la protección social, en todos los ámbitos necesarios para la atención de conflictos entre los miembros de una unidad familiar o convivencial.

Los conflictos atendidos desde el servicio integral de mediación familiar pueden ser conflictos originados por la ruptura de la pareja o conflictos familiares no vinculados a la ruptura de pareja, quedando excluidos de la mediación familiar los casos en los que exista violencia o maltrato sobre la pareja, hijos/as o cualquier miembro de la unidad familiar, o cualesquiera otras actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal. Sus objetivos son:

- Ofrecer un espacio neutral que permita el diálogo entre aquellas personas que son protagonistas de un conflicto familiar.
- Responsabilizar a las personas involucradas en el conflicto familiar para que mantengan el control sobre las consecuencias de sus actuaciones y un mayor compromiso como protagonistas del conflicto, en lugar de delegar la capacidad y responsabilidad de la toma de decisiones en terceras personas.
- Favorecer la toma de decisiones consensuadas en los procesos de ruptura y fomentar la coparentalidad.
- Facilitar el proceso de aceptación de la ruptura y la adaptación a la nueva situación.

En la segunda definición mencionada es en la que se refiere a una **mediación formal**, definiéndola como “*un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar*”. Esta definición sirve en exclusiva al proceso de mediación familiar, sin referirse a otros tipos de mediación que se dan en otras materias.

Por otro lado, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, cuando se refiere a competencias de ayuntamientos y diputaciones en servicios sociales, solo recoge el término **mediación-intermediación**, que no es propiamente mediación y no establece entre las competencias municipales o forales las de desarrollar programas o servicios de mediación (que solo se describen en las competencias de Gobierno Vasco para la mediación familiar). Tampoco cabe entender que las prohíba, por lo que algunos ayuntamientos han incorporado servicios de mediación comunitaria y familiar, de los que se hablará en el capítulo 5.

El actual [Decreto 75/2017, de 11 de abril](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, establece que la Dirección de Política Familiar y Diversidad tiene atribuida la **promoción en las políticas públicas de los enfoques familiar y comunitario, y la planificación, coordinación y evaluación general de las políticas de familia, infancia, adolescencia, inmigración y gestión de la diversidad en la CAPV**. Se encomienda la **gestión y mantenimiento del Registro de Personas Mediadoras** (ámbito familiar) en cumplimiento

de lo establecido en la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar, y **el apoyo y asistencia** (entre otros) **al Consejo Asesor de Mediación Familiar**, creado por la Ley de Mediación y regulado por el [Decreto 84/2009, de 21 de abril](#) (composición: artículo 5, funciones artículo 3 y funcionamiento: artículo 9).

2.2. Servicio de Mediación Familiar

El [Servicio de Mediación Familiar](#) está ubicado en las capitales de los tres territorios históricos, siendo su ubicación en Araba/Álava en la calle Santa Olaja de Acero nº 1 de Vitoria-Gasteiz, en Bizkaia en la calle Santutxu nº 69 de Bilbao y en Gipuzkoa en la calle Larramendi nº 1 de Donostia-San Sebastián (para ampliar información se puede acudir al anexo nº 1 de este informe o al [folleto informativo](#) del servicio).

En Euskadi, el desarrollo de la **mediación familiar** en el ámbito público se inició en 1996 sin que existiera marco normativo previo, situación que se modificó 12 años después con la [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar, si bien se habían ido desarrollando experiencias pioneras que ayudaron a extender la cultura de la mediación en la CAPV. Esta circunstancia propició (desde la experiencia y la práctica) que la ciudadanía comenzara a conocer el concepto y los servicios públicos de mediación existentes, y que los considerase como una alternativa para sus conflictos, principalmente en la gestión de los conflictos familiares. Sin duda, la mediación en este ámbito contribuye a prevenir y reducir los efectos de las crisis familiares en la sociedad vasca, ya sea en la propia convivencia o frente a la ruptura de la pareja y las consecuencias de la misma.

La mediación familiar ha sufrido cambios de incardinación en diferentes departamentos del Gobierno Vasco, ya que originariamente dependía de Bienestar Social, pasando más tarde a la Dirección de Servicios Sociales (Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales) y, en 2013, a la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, que actualmente es la Dirección de Política Familiar y Diversidad, lo que conlleva la referencia a las específicas funciones y líneas de actuación de cada uno de ellos.

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco tiene atribuidas las competencias en materia de mediación familiar, con las siguientes encomiendas:

- *Garantizar, en colaboración con el resto de las administraciones públicas de la CAPV y en el ámbito de sus competencias, la existencia de servicios públicos integrales de mediación familiar y el acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas a los servicios de mediación familiar. Así mismo, debe fomentar la existencia de programas de iniciativa social relacionados con la materia, siempre y cuando se consideren necesarios para completar las actuaciones previstas por los servicios públicos.*
- *Garantizar la calidad de las actuaciones de los servicios propios de mediación familiar y de las personas que presten sus servicios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco”.*

La Ley 1/2008, de 8 de febrero, extendió la mediación familiar más allá de las rupturas de pareja, acercándola a otros conflictos que pudieran darse en el seno de la familia, contemplando conflictos entre progenitores y sus hijos e hijas, conflictos surgidos entre la familia biológica y la familia de acogida, conflictos por razón de alimentos entre parientes, conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas, conflictos existentes entre las familias por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares, o los originados en grupos convivenciales, según lo definido en esta ley. El [Decreto 84/2009, de 21 de abril](#), desarrolló el reglamento de la ley y la regulación del Consejo Asesor de la Mediación Familiar, cuyo fin era el de asesorar al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de mediación familiar.

Todas estas novedades organizativas y legislativas motivaron la reorganización y regulación del SMF, que hasta esa fecha solo existía con sede de Bilbao. Es en 2012 cuando el Gobierno Vasco, atendiendo al mandato legal y a la responsabilidad que este le otorgaba respecto a la oferta pública en materia de mediación familiar, incorporó el tercero de los servicios en Araba/Álava, completando así los ya existentes en Bizkaia desde 1996 y en Gipuzkoa desde 2010, de cuya evolución se da cuenta en las [memorias del SMF](#).

A mediados de 2012, las competencias en mediación familiar intrajudicial pasaron a ser competencia de la Dirección de Justicia del Departamento de Trabajo y Justicia, siendo así que los procesos de familia derivados por los tribunales (una vez iniciado el proceso judicial) se tramitarían por el **SMI**, Servicio de Mediación **Intrajudicial** de Euskadi, y los procesos **extrajudiciales** (previo a un contencioso o sin proceso iniciado) se tramitarían por el **SMF**, Servicio de Mediación Familiar (Dirección de Política Familiar y Diversidad del Departamento de Empleo y Políticas Sociales).

El [Servicio de Mediación Familiar de Euskadi-SMF](#) (extrajudicial) se gestiona por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia [Bateratu Elkartea](#). Es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, toda

vez que la Administración Pública debe garantizar el acceso de la ciudadanía a la mediación familiar, así como su gratuidad en los términos recogidos legalmente. En enero de 2018 se ha [adjudicado](#) nuevamente a la entidad Bateratu Elkartea por un plazo de 2 años y posibilidad de dos prórrogas, con un presupuesto anual de 1.510.000 euros. Entre sus objetivos *“se encuentra el de facilitar la comunicación entre las personas usuarias y que sean estas quienes tomen las decisiones de sus propios conflictos, lo que produce un fenómeno de responsabilización que contribuye a la construcción de una sociedad más comprometida y participativa. Todo esto se lleva a cabo desde una individualización de cada caso, adaptado a la realidad individual y contextual de las personas participantes y transversalmente, atendiendo a un plan de igualdad en los conflictos de ámbito familiar”*.

Cuadro resumen 8.

Esquema de funciones del SMF

Función informativa

Sobre aspectos jurídico-legales, afectivo-emocionales, psicosociales, relacionales educativos..., es decir, información multidimensional jurídica, psicológica y social

Espacio neutral para el diálogo

Sobre la situación de la familia o de la pareja, donde las personas mediadoras facilitarán la comunicación y el manejo de los conflictos para la consecución de acuerdos satisfactorios a ambas partes usuarias, todo ello con un menor coste emocional y temporal, evitando judicializar las relaciones familiares, en un espacio imparcial y confidencial

Fuente: elaboración propia a partir de las memorias facilitadas por la Dirección de Política Familiar y Diversidad.

Gráfico 4.

Folleto informativo del Servicio de Mediación Familiar de la CAPV

¿QUÉ ES?

- ▶ Es un servicio de atención familiar que ofrece el Gobierno Vasco, de modo extrajudicial.
- ▶ Es gratuito y de acceso voluntario.
- ▶ La mediación se desarrolla en el contexto familiar y de pareja.
- ▶ El equipo, integrado por personas mediadoras familiares, tiene un carácter interdisciplinar en el ámbito social, psicológico y jurídico.
- ▶ Más información en: www.euskadi.eus/mediacionfamiliar

¿QUÉ OFRECE?

- ▶ Información jurídica, psicológica y social en el contexto de la mediación.
- ▶ Un espacio neutral para dialogar sobre la situación familiar o de pareja.
- ▶ El objetivo es facilitar la comunicación y el manejo de los conflictos familiares.
- ▶ Se favorecerán acuerdos consensuados.
- ▶ El proceso minimiza costes emocionales y temporales y se evita judicializar las relaciones familiares.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- ▶ A personas que se encuentran en una situación de conflicto familiar.
- ▶ A parejas cuyos conflictos vengán originados por la relación y/o decisión de ruptura, bien sea en fase previa a la separación o divorcio o en fase posterior a dicha ruptura.
- ▶ A familias cuyos desacuerdos deriven de la convivencia, bien relacionados con la atención a personas mayores o dependientes, relativos a conflictos intergeneracionales, situaciones de acogimiento familiar, así como conflictos surgidos por causas de herencia o de negocios familiares.

Fuente: obtenido de la [web](#) del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

El equipo de mediación familiar se coordina con algunas entidades y también realiza labores de investigación y supervisión interna. Llevan a cabo numerosas tareas de formación en cursos a diversos colegios profesionales, jornadas y congresos, además de clases en diversos masters de ámbito nacional y docencia en la Universidad.

Tabla 6.

Comparativa, por años alternos, de asuntos de mediación en el SMF

AÑO	Personas atendidas	Pendientes al inicio	Nuevos remitidos	Cerrados	Pendientes al final	Seguimiento
2005	2.795	Expedientes trabajados >	477	214	21	138
2009	4.147	Expedientes trabajados >	836	337	14	286
2012	4.478	53 41 Bi + 12 Gi	1.045	1.007	91	358
2014	7.347	102	1.401	1.376	127	480
2016	10.666	130	1.351	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.350	138	576

Fuente: elaboración propia a partir de las memorias del SMF.

A partir del análisis de los datos estadísticos del servicio disponibles en el anexo 1, que alcanzan hasta el año 2017, se recogen algunas cuestiones relevantes (reflejadas en la memoria del SMF del año 2012, páginas 17 y 25) referentes a la evolución del SMF en relación con años anteriores y en especial las derivadas de las novedades legislativas autonómicas y estatales:

1. **Respecto a la tipología de las familias**, se incorpora, además de la tradicional y la reconstituida, el concepto de familia monoparental, que hace referencia a aquellas

unidades familiares en que, estando reconocido el hijo o hija por ambos progenitores, uno de ellos se encuentra en una situación de distancia afectiva, relacional o, incluso, geográfica respecto al o a la menor.

2. **Respecto a la convivencia familiar**, se incorpora, además de las parejas que actualmente conviven y las que han dejado de convivir, el concepto de familias que no han convivido nunca.

3. **Respecto a la tipología del objeto de la mediación familiar**, han variado los diferentes conflictos que se trabajan en el proceso de mediación, que han ido evolucionando. Actualmente, el SMF establece la siguiente clasificación:

Situaciones de ruptura de la pareja:

- Atribución de la guarda y custodia, así como concreción de aspectos relacionados con la custodia compartida.
- Tiempos de convivencia para la persona que no ejerce la guarda y custodia o, en relación con otros familiares, el concepto jurídico de régimen de visitas.
- Pensiones alimenticias y compensatorias.
- Atribución del uso de la vivienda y ajuar.
- Aspectos relacionados con el ejercicio de la patria potestad.
- Cuestiones económicas.
- Acuerdos de convivencia.

Otras conflictivas familiares:

- Conflictos intergeneracionales, siendo sus actores el padre y la madre con hijos e hijas adolescentes.
- Demandas de relación y/o visitas de unos miembros de la familia con otros (visitas y relación de abuelos/as y nietos/as; visitas y relación de tíos/as con sobrinos/as; padres con hijos/as recientemente reconocidos y con los hermanos/as de estos/as; y padres e hijos/as mayores de edad con relación interrumpida a raíz de un divorcio contencioso anterior).
- Situaciones en las que el conflicto viene suscitado por aspectos de la convivencia en sentido amplio.
- Atención y cuidado de personas dependientes.
- Asuntos relacionados con conflictos surgidos ante el fallecimiento de un familiar y la situación de la herencia.
- Conflictos relacionados con negocios familiares.
- Situaciones en las que el conflicto se fundamenta en temas económicos no incluidos en otros apartados diferentes a la ruptura de pareja.
- Relaciones deterioradas con las hijas e hijos tras la ruptura.

4. Los datos estadísticos de 2017 reflejan que **la tipología más trabajada** ha sido la de acuerdos globales en los asuntos derivados de la **ruptura de la pareja**, superando el 79% del total, seguida de las modificaciones de sentencias o acuerdos anteriores, que en Bizkaia alcanza el 18%, en Gipuzkoa el 10% y en Araba/Álava el 8%. Los incumplimientos de sentencia en Araba/Álava y Gipuzkoa alcanzan al 5% de los asuntos y en Bizkaia el 1%, siendo residuales los que han tratado en exclusiva y de forma independiente conflictos sobre la relación con la descendencia, organización familiar o cuestiones económicas.

Respecto a la **tipología de otras conflictivas familiares**, varían sustancialmente dependiendo del territorio histórico al que nos refiramos. Así:

- **En Araba/Álava** destacan los temas intergeneracionales (33%), los de herencias (29%), los de personas

en situación de dependencia (22%) y los convivenciales (11%).

- **En Bizkaia** son los temas de convivencia y de relación con hijos e hijas tras la ruptura los que se trabajan en un 32% cada uno, seguidos de los conflictos de personas en situación de dependencia (21%) y los de relación con nietos y nietas (10%).
 - **En Gipuzkoa**, la conflictología con mayor porcentaje es la de relaciones con nietas y nietos, o sobrinas y sobrinos (34%), seguida de los temas de herencias (21%) y, a la par, los asuntos convivenciales e intergeneracionales (13% cada uno).
5. **Las familias se clasifican en familias tradicionales, reconstituidas y monoparentales**, siendo las primeras (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) las que históricamente suponen la mayoría de casos (entre el 90% y 95% del total). **Respecto al estado civil** de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios, ha sido el de casados, seguido del de solteros. **Y en los asuntos que se abordan otros conflictos familiares** se recoge la variable de parentesco, siendo los conflictos entre hermanos y hermanas seguidos de los paterno-filiales los casos más atendidos.
6. **Las memorias recogen datos personales como la edad** de las personas atendidas, destacando ligeramente, como mayor, el porcentaje de 41 a 55 años, seguido del de 26 a 40, siendo entre los 6 y los 20 años de convivencia cuando más posibilidades de crisis se producen en las parejas a resultas de las que adoptan la decisión de separarse. **Respecto a la nacionalidad**, a diferencia del pasado, se observa un incremento en el fenómeno de la interculturalidad en la sociedad vasca, ya que se atiende a personas de todos los continentes.
7. **Se recogen datos sobre el lugar de residencia** atendándose de forma mayoritaria a personas residentes en el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, donde se encuentran las capitales de los tres territorios históricos (79%, 95% y 64% del total de la muestra, respectivamente), poniéndose de manifiesto las dificultades que conlleva el desplazamiento de las personas usuarias no residentes en las capitales hasta el servicio.
8. **Nivel de estudios y situación laboral. La última memoria de 2017** refleja que la mayoría de usuarios y usuarias tienen estudios medios, seguido de primarios, siendo el **grupo de mujeres** el que tiene más estudios superiores. La mayoría de las personas usuarias están empleadas.
9. **Se recoge información sobre quién ha sido la persona solicitante del recurso**, siendo las mujeres las que históricamente lo han demandado en mayor porcentaje en Bizkaia y Gipuzkoa, a diferencia de Araba/Álava, en donde es mayoritaria la petición conjunta del servicio por ambos miembros de la pareja.
10. **La difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario** del SMF en los tres servicios (41% en Araba/Álava, 30% en Bizkaia y 26% en Gipuzkoa), seguido de la información desde servicios sociales, administraciones vascas como el INSS, a través de las informaciones provenientes de los medios de comunicación,

antiguas personas usuarias, ámbito de las profesiones jurídicas y, en menor medida, por derivación de servicios de salud, centros educativos y tejido asociativo, por lo que sería importante reforzar la información y difusión a estos últimos derivantes para que recomienden este proceso a sus usuarios y usuarias.

11. El SMF está enmarcado dentro de un **concepto de mediación integral** y tiene cierta relevancia que el acceso al **servicio sea directo y universal** (a diferencia de otros en los que se requiere un paso previo a través de las trabajadoras y trabajadores sociales de base), lo que favorece el acercamiento de la ciudadanía al recurso. **La intervención se realiza en tres niveles**, siendo el **primero** el de acercamiento al servicio, que será en una consulta presencial o por contacto telefónico. **El segundo** nivel es la intervención en mediación, donde el SMF diferencia entre los expedientes de premediación (fase previa a la mediación) y los de mediación en sus diferentes fases del proceso. **El tercero** de los niveles se refiere al seguimiento que se realiza tras la finalización del proceso de mediación transcurridos 6 meses desde el acuerdo.

Las memorias recogen datos estadísticos muy completos y detallados, individualizados por los tres territorios históricos, si bien **a partir del año 2014 la memoria se realiza desde una visión global del recurso** en toda la CAPV, que también incluye los datos desglosados por territorios.

Tabla 7.

Datos estadísticos de asuntos remitidos y trabajados en el SMF, 2012-2017

AÑO	Personas atendidas	Pendientes al inicio	Remitidos nuevos	Trabajados	Cerrados al final	Pendientes al final	Seguimiento
2012	4.478	53 41 Bizkaia 12 Gipuzkoa	1.045	1.098	1.007	91	358
2013	6.974	91	1.370	1.461	1.359	102	409
2014	7.347	102	1.401	1.503	1.376	127	480
2015	10.659	127	1.284	1.411	1.281	130	472
2016	10.666	130	1.351	1.481	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.488	1.350	138	576

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de las memorias del SMF.

Tabla 8.

Datos estadísticos de resultados de asuntos cerrados en SMF, 2012-2017

AÑO	Cerrados con mediación		Cerrados no iniciados (premediación)		TOTAL CERRADOS	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
2012	604	60%	403	40%	1.007	100%
2013	752	55%	607	45%	1.359	100%
2014	693	50,5%	683	49,5%	1.376	100%
2015	739	58%	542	42%	1.281	100%
2016	787	59%	568	41%	1.355	100%
2017	716	53%	634	47%	1.350	100%
TOTAL	4.291	55,5%	3.437	44,5%	7.728	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de las memorias del SMF.

Entre los años 2012 y 2017 se han “cerrado” por el SMF 4.291 expedientes “con mediación” (55,5%) de un total de 7.728, siendo el resto procesos de “premediación” o “no iniciados”.

El porcentaje de acuerdos asciende a un promedio del 78,2% de los “cerrados con mediación”, siendo “sin acuerdo” tan solo el 19,5%, a los que hay que sumar el 2,3% que cierra directamente el equipo por diversas razones.

El porcentaje de “acuerdos” respecto al total de expedientes “cerrados”⁵ (con mediación más los de “premediación”, es decir, “sin iniciarse”) fue en 2012 de un 48%, en 2015 de un 45%, en 2016 de un 45,3% y en 2017 de un 40,8%.

Tabla 9.

Datos estadísticos de resultados de acuerdos en el SMF, 2012-2017

RESULTADO	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Con acuerdo	483 (80%)	576 (76,5%)	546 (79%)	580 (78,5%)	614 (78%)	551 (77%)
Sin acuerdo	101 (17%)	144 (19%)	137 (20%)	147 (20%)	163 (20,7%)	146 (20,5%)
Finalizado por el equipo	20 (3%)	32 (4%)	10 (1%)	12 (1,5%)	10 (1,3%)	18 (2,5%)
TOTAL⁶	604	752	693	739	787	716

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de las memorias del SMF.

En 2015 se atendieron 10.659 personas (suma similar a 2016, en que fueron 10.666), llevándose a cabo un total de 14.054 intervenciones (8.176 en Bizkaia, 3.072 en Gipuzkoa y 2.806 en Araba/Álava).

En 2017 se han atendido 10.293 personas, con un total de 13.442 intervenciones (7.686 en Bizkaia, 3.041 en Gipuzkoa y 2.715 en Araba/Álava), siendo el total de expedientes trabajados 2.064, de los que 634 son expedientes de “premediación”, 854 de “mediación” y 576 son expedientes en fase de “seguimiento”, lo que incrementa en un 2% el número de expedientes respecto a 2016.

En 2016, en “premediación” se trabajaron 568 expedientes y en 2017 el número ascendió a 634, que a los efectos de este informe consideramos “expedientes cerrados sin mediación” y que son aquellos en los que se oferta a la persona usuaria información sobre la situación planteada, sobre la mediación y también sobre cómo plantear la demanda judicial. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad por ambas partes, y en otros, tras el estudio del asunto, se cierra cuando el equipo de profesionales verifica su inviabilidad. En estos casos se les informa, dentro del contexto de la mediación, de cuestiones jurídicas, psicológicas o sobre los recursos y servicios a los que dirigirse.

⁵ Del total de solicitudes hay expedientes que no llegan a iniciar un proceso de mediación y se denominan “premediación”. Los que sí inician el proceso son los llamados “expedientes cerrados” y pueden terminar con o sin acuerdo.

⁶ Debe coincidir con el número de asuntos cerrados con mediación.

Los expedientes de mediación trabajados en 2016 (787 “cerrados con mediación” y 126 en proceso “pendientes” para 2017) **suponen un total de 913** (frente a 869 en 2015). La última memoria de 2017 refleja que se trabajaron 854 expedientes de mediación (716 “cerrados” y 138 “pendientes” para 2018). Estos asuntos se corresponden con asuntos en los que las familias, tras finalizar la fase de premediación, deciden iniciar el proceso y el equipo entiende su viabilidad. **Los seguimientos realizados han sido un total de 576** (superior a 2015, en que fueron 472, y a 2016, que fueron 547).

En 2017 la finalización del proceso de mediación “con acuerdo” es similar a la media de los últimos años, habiendo descendido un 1%, es decir, un 77%. De los 716 asuntos cerrados con mediación, 676 lo han sido en procesos de ruptura de la pareja y 40 en otras conflictivas familiares.

El trabajo que se realiza en los “seguimientos” pretende conocer si las personas que han pasado por un proceso de mediación se han responsabilizado de sus acuerdos, valorando si estos se han mantenido en el tiempo, si se han modificado para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto acudiendo nuevamente al SMF como por medio de diálogo entre las propias partes) o si, por el contrario, han recuperado la relación de pareja. **En el 94% de los casos trabajados en 2016, el efecto responsabilizador de la mediación quedó constatado**, ya que entre las personas participantes un 54% ha mantenido los mismos acuerdos, y en más de un 28,3% las partes han sido capaces de gestionar los cambios del día a día y adaptar sus acuerdos a sus nuevas realidades, mediante pacto entre ellos mismos. **En 2017 se mantiene el efecto responsabilizador de la mediación reflejado en un 93,6%**, se mantienen los mismos acuerdos en un 55,3%, ascendiendo a un 30,4% las personas que han sido capaces de adaptar sus acuerdos a nuevas realidades transcurridas desde la firma del acuerdo. El 93% de las personas que decidieron participar en un proceso de mediación se sienten altamente satisfechas con el proceso y casi el 100% muestra su satisfacción por la atención recibida desde el equipo de mediación.

A partir de la publicación de la Ley 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, en la CAPV se ha observado en 2016 y 2017 un incremento de las demandas de progenitores hombres que tienen medidas respecto a sus hijos e hijas tras una ruptura en el pasado, y que acuden al SMF para informarse de las posibilidades de instar una modificación de medidas y solicitar una “custodia compartida” (aunque sigue siendo mayor el porcentaje de mujeres atendidas). Esta ley también ha generado un ligero aumento, aún en progresión, de la tendencia a pactar una custodia compartida frente a la custodia en exclusiva al organizar la familia tras una ruptura, llegando en 2017 a ser el 42,93% en la CAPV, distinguiéndose por territorios históricos, donde en Araba/Álava es una opción equiparable a las denominadas custodias exclusivas (48%), al igual que en Gipuzkoa (50,8%), disminuyendo algo esta opción en Bizkaia (30%).

Por último, se ha observado un incremento de las parejas sin hijos que buscan realizar un proceso de mediación para poder acudir posteriormente a un notario que eleve el acuerdo de divorcio o separación a escritura pública e inscribirlo

a partir de las novedades que se recogen en el Código Civil, resultado de las modificaciones introducidas por la [Ley 15/2015, de 2 de julio](#), de la Jurisdicción Voluntaria.

2.3. Consejo Asesor de la Mediación Familiar en la CAPV

La [Ley 1/2008, de 8 de febrero](#), de Mediación Familiar, del País Vasco, tanto en su exposición de motivos como en su articulado fue innovadora, creando el Consejo Asesor de la Mediación Familiar, que se definió como un órgano consultivo cuyo fin primordial era el de asesorar al departamento del Gobierno Vasco competente en la materia de mediación familiar y cuyas funciones se recogían en el artículo 10.3 de la Ley 1/2008: a) emitir informe preceptivo previo, en el plazo de quince días hábiles desde que se le requiera, en relación con las normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de la ley; b) plantear los criterios a seguir para que los cursos de formación en mediación cumplan con los requisitos adecuados para formar personas mediadoras con garantías de calidad; c) realizar las actuaciones de asesoramiento y apoyo que el departamento del Gobierno Vasco competente en materia de mediación familiar considere necesarias para el desarrollo de sus actividades en esta área; y d) elaborar una memoria anual de sus actividades, así como de la situación de la mediación familiar en la Comunidad Autónoma del País Vasco. El consejo estará compuesto por representantes de la Administración, por representantes de colegios profesionales, universidades y organizaciones del ámbito de la mediación familiar. El mandato legal se cumplió en fecha 6 de mayo de 2009, cuando se publicó el [Decreto 84/2009, de 21 de abril](#), del Consejo Asesor de la Mediación Familiar.

Esta figura es relevante a los efectos de este informe, ya que ha sido de gran importancia respecto a la creación del registro de personas mediadoras familiares de la CAPV, la regulación de la formación necesaria para el registro, homologación de la formación de determinados profesionales que la tenían previamente, así como regulación de los requisitos de los servicios de mediación, si bien no recoge una memoria anual de todos los procesos de mediación familiar tramitados por la totalidad de servicios público en la CAPV.

A continuación se relacionan las **actividades del Consejo Asesor de la Mediación Familiar**, lo que permite ver su trascendencia en el panorama vasco de la mediación familiar:

- El acta constitutiva del consejo es de marzo de 2010, siendo las cuestiones a debate en esa primera reunión las derivadas de la transposición de la [Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios de mercado interior](#), que obligaba a analizar y modificar aquellas leyes que se veían afectadas por ella a través de la Ley Ómnibus, como era el caso de la Ley 1/2008 de Mediación Familiar, fundamentalmente en lo referido a la regulación de la actividad profesional respecto a la libre competencia de profesionales que la directiva europea establece. La liberalización de la actividad profesional de las personas mediadoras permite que cualquier persona reconocida como mediador o mediadora en un Estado miembro o en cualquier

comunidad autónoma pueda ejercer dicha actividad profesional, independientemente de los requisitos que se estableciesen para el registro o de las exigencias de formación necesarias para ejercer la profesión.

- En las sesiones extraordinarias de mayo de 2010 y la sesión ordinaria de marzo de 2011 se examinaron los datos estadísticos de los servicios de mediación familiar en Bizkaia y en Gipuzkoa (ya que en Araba/Álava, y hasta el año 2011, el servicio de mediación familiar se gestionaba por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz). Además, se trató sobre la mediación familiar intrajudicial y la competencia de la Viceconsejería de Justicia sobre la misma, y se informó sobre el desarrollo reglamentario de la Ley de Mediación Familiar y las aportaciones realizadas por el Consejo Asesor de la Mediación Familiar, los colegios profesionales o la Universidad.
- En la siguiente convocatoria de julio de 2014 se trató sobre la Ley 1/2008, de Mediación Familiar del País Vasco, y su desarrollo reglamentario, el [Decreto 246/2012 de 21 de noviembre](#), del **Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción, de la CAPV** ([Resolución de 14 de enero de 2013](#), de la Directora de Servicios Sociales, por la que se establece el modelo normalizado de solicitud de inscripción en el Registro de Personas Mediadoras) y la **formación en mediación familiar requerida para la inscripción en el registro**. En último lugar, fueron temas de debate la Ley Ómnibus y la aprobación de la ley estatal de mediación ([Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo](#), de mediación en asuntos civiles y mercantiles), presentándose las memorias de los servicios de mediación.
- En mayo de 2015 se reunió nuevamente el Consejo Asesor de la Mediación para dar cuenta de los **datos estadísticos de los SMF y SMI**, así como de las conclusiones más relevantes del año 2014 (que se recogen en las memorias de dichos servicios). Por otro lado, se revisaron las inscripciones al registro y sus características. En esta convocatoria se vio la **necesidad de coordinación entre los registros del Ministerio de Justicia y el registro de mediadores y mediadoras familiares de Euskadi**, ya que existían discrepancias entre ambos registros respecto a las formaciones de base admitidas y las horas de formación específica en mediación, más restrictiva en el ámbito familiar del País Vasco, con un requerimiento de 200 horas frente a las 100 del ámbito civil y mercantil reconocido en la normativa estatal. Esta diferencia también se observó en la formación continua, ya que en la CAPV se requieren 50 horas durante 5 años y en el ámbito estatal 20 horas. Al igual que en la CAPV, en el Estado la inscripción en el registro autonómico es voluntaria, salvo para las personas integrantes en los equipos que trabajan en los servicios públicos del Gobierno Vasco. Por último, se centraron en cuáles podrían ser las **acciones futuras de divulgación de la mediación**, básicamente referentes a la confección de trípticos en el SMF y respecto a la **necesidad de sensibilización en el Territorio Histórico de Gipuzkoa y a la coordinación con otros agentes relacionados con la mediación familiar**.

- Tras la última reunión en 2016, se ha actualizado la página web del Departamento de Empleo y Políticas Sociales y el Registro de Personas Mediadoras, incluyendo formularios para la acreditación de la formación continua, necesaria para mantenerse inscrito en dicho registro (ya que han pasado 5 años para los primeros inscritos y es necesario acreditar 50 horas de formación en este tiempo).

2.4. Registro de personas mediadoras familiares en la CAPV

Se justifica la creación del [Registro de Personas Mediadoras](#) (ámbito familiar) de Euskadi en la necesidad de “controlar que la mediación sea realizada efectivamente por aquellas personas que cumplen los requisitos que la Ley exige, asegurando que se desempeñan los procesos con un determinado nivel de calidad”. Así, se estableció como **formación adecuada** la de 200 horas impartidas por colegios profesionales y universidades, entendiéndose que esta formación garantiza la calidad de la mediación, a lo que se añade la necesidad de acreditar **formación continua** de 50 horas en 5 años y la correspondiente **titulación** universitaria o título de grado en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, o titulación que el Gobierno Vasco equipare a ellas por el contenido de su formación en el desarrollo reglamentario de la ley.

El registro se instrumentó como un medio a través del cual la ciudadanía puede informarse sobre los y las profesionales que ofertan sus servicios como mediadoras y mediadores, así como los servicios públicos de mediación (se entiende familiar) existentes. En este sentido, el registro recoge la fecha de inscripción, nombre y apellidos, territorio histórico donde se ejerce la actividad y nivel de idiomas de los profesionales y los datos de las entidades que tienen acreditada la formación base en esta materia.

El Decreto 246/2012 regula el Registro de Personas Mediadoras de la CAPV y la Resolución de 14 de enero de 2013, de la Directora de Servicios Sociales, establece un modelo normalizado de inscripción, realizándose la primera inscripción en enero de 2013. Desde esa fecha hasta el **24 de abril de 2018** han sido 339 las personas inscritas.

Tabla 10.

Desglose de personas inscritas en el registro de la CAPV (variable género)

	Personas inscritas	Mujeres	Hombres
2013	98	83%	17%
2014	66	91%	9%
2015	47	77%	23%
2016	49	86%	14%
2017	51	86%	14%
2018	28	87%	11%
TOTAL	339	85%	15%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del registro de personas mediadoras.

Las titulaciones más numerosas inscritas han sido las de Derecho y Psicología, seguidas de Trabajo Social y Educación Social. Existen otras titulaciones, como Filosofía y Ciencias de la Educación, Pedagogía, Ciencias Políticas y Sociología, Psicopedagogía, Periodismo, Económicas y Empresariales, Lenguas Extranjeras, Antropología Social y Cultural y Humanidades, entre otras. Los perfiles lingüísticos más numerosos son el C1, B1 y B2 de euskera y B2 de inglés.

La página web del [Registro de Personas Mediadoras](#) familiares permite acceder a un resumen de lo que es el registro, que se relaciona en exclusiva con el SMF extrajudicial del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, e introduce los procedimientos de inscripción, renovación, modificación de datos y baja del registro.

2.5. Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural-Biltzen

Este servicio tiene sedes en las tres capitales vascas:

- Biltzen Bizkaia se encuentra ubicado en la Carretera Basurto-Kastrexana, 70, de Bilbao. El teléfono de contacto es 944-001900.
- Biltzen Gipuzkoa se ubica en la calle Arrasate, 43-1º, despacho 4, de Donostia-San Sebastián, con teléfono 943-464593.
- Biltzen Araba/Álava, sito en la calle Portal del Rey, 3, dpto. 11, de Vitoria-Gazteiz, con teléfono de contacto 945-203661.

El contacto por correo electrónico es biltzen@biltzen.org

La presencia creciente de personas inmigrantes residentes en la CAPV es una realidad ineludible que genera una notable diversidad en nuestro entorno. Esta situación exige de la Administración Pública una actuación decidida que favorezca la integración social y el enriquecimiento intercultural. La diversidad cultural es fuente de riqueza para la sociedad vasca, aunque en ocasiones puede generar diferencias en la comunidad que deben ser gestionadas y resueltas adecuadamente.

Biltzen, el Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural (www.biltzen.org), está adscrito a la Dirección de Política Familiar y Diversidad, Viceconsejería de Políticas Sociales, del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, y fue creado en abril de 2004 en el marco del primer Plan Vasco de Inmigración.

Entre las principales funciones del servicio está la labor de **servir de “enlace” entre las distintas comunidades de origen, los inmigrantes residentes en Euskadi, las administraciones públicas y el resto de la sociedad vasca de cara a garantizar una integración mutua y plena en un contexto de cohesión social y de convivencia pacífica**. Este servicio realiza su labor a través de un área de promoción de la convivencia que trabaja fundamentalmente la incorporación de la perspectiva intercultural como elemento transversal a todos los ámbitos relacionales de la sociedad, dinamizando el diálogo entre las distintas comunidades culturales presentes en la sociedad vasca, así como entre estas

y la Administración. Es un centro que **asesora** en “materia de mediación y educación intercultural” a los diferentes servicios públicos y privados, y **facilita** procesos de gestión y transformación de conflictos, favoreciendo la plena integración social de todas las personas en el marco del respeto a la diversidad de las mismas.

Biltzen tiene dos servicios de interés a los efectos de este informe: uno es el **Servicio de Consultoría**, cuyo objetivo es una labor de acompañamiento a agentes políticos y técnicos y a la ciudadanía en general en materia de diversidad, igualdad de trato y no discriminación, diseño y adecuación de itinerarios de integración social, etc.; el otro es el **Servicio de Promoción de la Diversidad y la Convivencia en el ámbito comunitario**, que pretende contribuir a la gestión positiva de las relaciones entre personas y grupos en el ámbito comunitario, combinando estrategias preventivas de sensibilización a toda la ciudadanía y estrategias de regulación de la conflictividad, priorizando la activación y empoderamiento de agentes en el propio terreno.

Es un servicio de segundo nivel que actúa preferentemente con agentes sociales y no con destinatarios últimos. Así, tiene una **función especialmente relevante de complementariedad**, ya que actúa reforzando las competencias, las capacidades y los recursos de estos agentes empoderándoles, pero no sustituyéndoles. Es por este motivo que podrán servir de apoyo a servicios de mediación existentes en asuntos en los que sea necesario, en clave inclusiva, un refuerzo en la gestión de la diversidad cultural y la convivencia.

Cuenta con un programa de mediación intercultural, que se puede entender como *“una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”* (definición de Giménez Romero en su artículo *“La Naturaleza de la Mediación Intercultural”*, 1997). En el contexto de esta definición, los gestores de Biltzen manifiestan que la mediación intercultural que realizan es la relativa a procesos de acompañamiento, intermediación, diagnóstico y asesoramiento. Aunque estas actuaciones no se considerarán propiamente mediación a los efectos de este informe, el programa de mediación intercultural de Biltzen realiza algunas **labores que pueden conceptuarse como procedimientos de mediación en sentido su estricto y que son aquellas intervenciones en casos relacionados con:**

- La utilización de los espacios públicos urbanos, bien por la mera presencia prolongada o especialmente vinculados a la práctica de diversas modalidades deportivas, provocando choques entre vecinos y vecinas y algunos grupos de jóvenes de origen inmigrante.
- Los procesos relacionados con la apertura de mezquitas y otros centros de culto, donde las relaciones y conflictos entre las asociaciones que lideran dichos procesos se encuentran en algunas ocasiones con la oposición de las comunidades de vecinos y vecinas colindantes.

- Procesos seguidos en asociaciones de personas inmigrantes que mantienen conflictos por los liderazgos internos y que afectan a las relaciones que mantienen con instituciones, entidades bancarias y otras asociaciones.

Además de estas cuestiones, este servicio viene trabajando en la “promoción de la convivencia” en su sentido más amplio respecto a intervenciones e intermediaciones en contextos multiculturales ([Anuario de la Inmigración en el País Vasco](#) de Ikuspegi, 2013) en torno a inmigración, deporte e integración, diversidad religiosa y su proyección pública, lucha contra la criminalización generalizada de la inmigración, inmigración-urbanismo-consumo y procesos individuales de vulnerabilidad “extrema”.

En definitiva, Biltzen puede servir de complemento especializado a otros servicios como los servicios de mediación familiar, intrajudiciales y extrajudiciales, servicios de mediación penal intrajudicial, servicios de mediación comunitaria, etc., por su conocimiento y experiencia en relación con la incidencia de las distintas percepciones de la realidad multicultural y de extranjería fruto de las migraciones, y que afecta a los conflictos en las relaciones familiares, en determinadas actuaciones delictivas y en otros conflictos comunitarios.

3.

Departamento de Trabajo y Justicia

3.1. Contextualización

El **Departamento de Trabajo y Justicia** comprende en la actualidad la Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social y la Viceconsejería de Justicia, con base en el [Decreto 24/2016, de 26 de noviembre](#) (antiguo Decreto 20/2012, de 15 de diciembre), que articuló la creación, supresión y modificación de los diferentes departamentos de la Administración de la CAPV, estableciendo sus funciones y áreas de actuación. Es el actual [Decreto 84/2017, de 11 de abril](#), (antiguo Decreto 188/2013, de 9 de abril) el que establece la estructura orgánica y funcional de este departamento.

Ambas viceconsejerías cuentan con servicios de mediación dentro de su estructura: en la **Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social** se integra el PRECO y la conciliación/mediación previa al orden jurisdiccional laboral, y en la **Viceconsejería de Justicia**, de la que dependen el SMI y otros servicios como el Servicio de Mediación Hipotecaria, el proyecto piloto de mediación civil, el Servicio de Mediación Laboral, el Servicio de Mediación para la Conciliación y Reparación del Daño en Menores, los centros de cumplimiento de medidas en menores y los puntos de encuentro familiares, todos ellos con importantes aportaciones a los efectos de este informe.

3.2. Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social

En el ámbito laboral se distinguirán los procesos que se dan antes del inicio de un proceso judicial y que se denominarán **extrajudiciales**, y los que se producen una vez que se ha comenzado el proceso contencioso (derivados desde el juzgado o a iniciativa de las partes implicadas), paralizando el juicio por un tiempo para realizar un intento de mediación, a los que se llamará **intrajudiciales** y que dependen de la Dirección de Justicia.

Por otro lado, distinguiremos los que se realizan en materia de **conflictos colectivos**, tanto del sector privado como del sector público, de los que se realizan en **conflictos laborales de carácter individual**.

PRECO-MEDIACIÓN LABORAL

De la Viceconsejería de Trabajo y Seguridad Social depende la **Dirección de Trabajo y Seguridad Social**, y de ella el **Consejo de Relaciones Laborales**, en el que se incardina el PRECO.

Las oficinas del PRECO se encuentran en las tres capitales vascas y en ellas se puede presentar la solicitud de conciliación-mediación bien presencialmente, bien por correo electrónico:

- En Vitoria-Gasteiz, en la calle Landaberde, 35-bajo, con teléfonos 945-230028 y 945-130710 y e-mail precoalva@crlv.net.
- En Bilbao, en la calle Alameda de Urquijo, 2-3º dcha., con teléfono 94-4792100 y e-mail precobizkaia@crlv.net.
- En Donostia-San Sebastián, en la calle Javier Barkaiztegi, 19-bajo, con teléfonos 943-429712 y 943-429879 y e-mail precogipuzkoa@crlv.net.

El **PRECO** es el sistema extrajudicial de procedimientos voluntarios para la solución de **conflictos laborales colectivos**, creado por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en la CAPV. Se ha actualizado mediante sucesivos acuerdos interprofesionales a partir de 1984, año en el que se celebró el primer acuerdo vasco sobre procedimientos de conflicto colectivo, que sirvió de nombre al "PRECO" (Alonso Meseguer, 1996).

En junio del año 2000, las cuatro organizaciones sindicales más representativas de la CAPV, ELA, CCOO, LAB y UGT, junto con ConfeBask, suscribieron el **Acuerdo Interprofesional sobre procedimientos voluntarios para la resolución de conflictos laborales - PRECO** (BOPV nº 66, de 4 de abril de 2000), constituyendo el sistema vigente para los conflictos laborales en Euskadi, que ha ido adoptando nuevos acuerdos a lo largo de estos años de existencia. Este primer acuerdo interprofesional contó con el respaldo de todas las fuerzas sociales de la CAPV para su puesta en marcha, desarrollo y consolidación, lo que pone en valor la apuesta general del sector en la búsqueda de nuevas formas de resolución de conflictos colectivos laborales, cooperativamente y desde el consenso de todas las partes, manteniéndose hasta la actualidad.

Se trata de un acuerdo amparado en el artículo 83 del Estatuto de los Trabajadores que afecta al conjunto de trabajadores y trabajadoras, empresarios y empresarias de la CAPV y a sus representantes, cuya finalidad es que los conflictos colectivos se solucionen con la mayor intervención posible de las partes. **El PRECO se aplica a los conflictos colectivos de toda clase, tanto del sector privado como público**, e incluye despidos colectivos, extinciones por circunstancias objetivas de tipo económico, técnico, organizativo, etc., así como modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo, productividad, seguridad y salud y otros derivados de lesiones a la libertad sindical.

Integra tres sistemas alternativos de resolución de conflictos totalmente gratuitos, entre los que se encuentra la mediación:

1. La **conciliación**, donde un conciliador colabora con las partes para que alcancen un acuerdo.
2. La **mediación**, donde un mediador intenta que las partes alcancen un acuerdo y si no lo consiguen, les presenta una propuesta formal, que será aceptada o rechazada libremente.
3. El **arbitraje**, donde un árbitro intenta igualmente que alcancen un acuerdo y si no es posible, dicta un laudo arbitral vinculante.

Entre los beneficios que se observan en este procedimiento está una mayor celeridad respecto al procedimiento contencioso, ya que los plazos estimados son de 15 días en una conciliación y de 1 mes en una mediación o en un arbitraje. Por otro lado, *"son procesos formales que resultan más flexibles que los juicios y permiten que las partes participen sin necesidad de tecnicismos, ajustándose al lenguaje de sus participantes, que además podrán tratar cuestiones que difícilmente pueden resolverse o tratarse en un Tribunal"* (Alonso Meseguer, 1996).

Tanto en la conciliación como en la mediación en los convenios colectivos, si se llegara a un acuerdo, este sería fruto del diálogo, el compromiso, la responsabilización y la aceptación del resultado que se interiorizará como propio y no como impuesto, por lo que es más previsible que se cumpla en un futuro, sin necesidad de ejecución. Es importante dejar claro que en el PRECO la **conciliación** se entiende como aquella en la que un tercero alienta el diálogo y ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo por los medios informales que juzgue útiles. Si se consigue, el conflicto concluye con avenencia o, en caso contrario, queda no resuelto, sin avenencia. La **mediación, por el contrario**, es entendida como aquella en la que el tercero actúa del mismo modo que en la conciliación, pero si constata que no hay posibilidad de avenencia directa, la persona mediadora formula una propuesta formal de acuerdo en un documento escrito, razonado y con pretensión persuasiva para las partes, quienes en el plazo de cinco días hábiles deben aceptarla o rechazarla globalmente. **Este tipo de "mediación evaluativa" no es la acogida por este informe, ya que hemos considerado que la persona mediadora en ningún caso ofrecerá una propuesta de solución** y ni siquiera propondrá alternativas, ya que su labor (mediante técnicas y herramientas específicas de mediación) es provocar que las partes en conflicto sean capaces de ver sus propias necesidades así como las de la otra parte, reconocerlas como válidas y posibles, en-

contrando (por ellas mismas) caminos para obtener satisfacciones mutuas.

El proceso que se sigue en una mediación del PRECO, si las partes no alcanzan un acuerdo directo, finaliza de forma similar a un proceso de arbitraje, es decir, con una solución que propone el o la profesional, tercero imparcial, si bien en el arbitraje su asunción es obligatoria para las partes y en la mediación su aceptación es voluntaria.

Vamos a ilustrar este apartado iniciando con un resumen de datos estadísticos de los procedimientos llevados a cabo en el **primer semestre del año 2016**, en los que se observa que fueron escasas las intervenciones en conciliación y mediación respecto al total de solicitudes realizadas, habiéndose finalizado 12 conciliaciones y 6 mediaciones, con un porcentaje elevado de acuerdos del 67% en las conciliaciones y del 83% en las mediaciones⁷.

Tabla 11.

Procedimientos de conflictos colectivos finalizados en el PRECO. Primer semestre de 2016

	TOTAL		EN FASE INICIAL		CONCILIACIÓN		MEDIACIÓN		ARBITRAJE	
	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados
Finalizados	369	88.644	350	86.027	12	1.598	6	991	1	28
Acuerdo o laudo	79	7.697	65	6.172	8	566	5	931	1	28
Desacuerdo	250	53.826	245	52.734	4	1.032	1	60		
Intentados sin efecto	15	1.757	15	1.757						
Otros	25	25.364	25	25.364	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de la web del Consejo de Relaciones Laborales CRL-LHK.

Desde el año 2002, en que se presentaron 323 solicitudes de conflicto colectivo, se ha mantenido en el tiempo, más o menos, incrementándose en 2011 a 530 solicitudes y en 2013 a 1349, si bien el siguiente año 2014 nuevamente descendió a 581.

En 2016 fueron 613 en total las solicitudes realizadas, si bien en 2017 descendieron a 494. Así, una vez aceptada la mediación o la conciliación, el porcentaje de acuerdos es alto (53,8%), ya que, *a priori*, aceptar el proceso implica una positiva disposición para que el conflicto se resuelva y los resultados así lo corroboran.

En 2017 han finalizado 504 procedimientos (nuevos o pendientes de 2016), de los que en 147 asuntos se llegó a resolver el conflicto presentado, es decir, casi el 30%. El porcentaje se incrementa al 33,4% si se descuentan las solicitudes que no pudieron tramitarse por incomparecencia de la parte opuesta, desistimiento o inadmisión a trámite.

En 2017 han sido 19 asuntos los que han finalizado con un **proceso de mediación**, siendo un 47,4% (9 acuerdos) los que han terminado con una tasa de avenencia o de propuestas aceptadas por las partes, 8 de ellas sin avenencia y 2 por desistimiento. Históricamente los años en que mayor número de acuerdos se han llevado a cabo en mediaciones en el PRECO han sido: 2009, con 19 acuerdos; 2011, con 13 acuerdos; 2014, con 12 acuerdos; y 2016, con 15 acuerdos.

En 2017 han sido 33 los asuntos en los que **se ha intentado la conciliación**, de los que en un 57,6% se ha llegado a avenencia (19 asuntos), siendo solo 14 aquellos sin avenencia. Lo cierto es que la efectividad de las conciliaciones es alta y en general superan el 50% los que llegan a acuerdo, sirviendo de ejemplo: 34 de 60 asuntos en 2009, 47 expedientes de 73 en 2011 y 26 asuntos de 37 en 2015.

En el primer cuatrimestre de 2018 (a fecha mayo de 2018, según [información](#) obtenida de la web del PRECO) los datos no presentan grandes cambios:

⁷ Se puede obtener más información para cualquier cuestión relacionada con el [texto completo del PRECO y los acuerdos complementarios de la Comisión Paritaria](#), tanto a través de la persona [coordinadora](#) como en las sedes territoriales del consejo en [Araba/Álava](#), [Bizkaia](#) y [Gipuzkoa](#), y en su página web.

Tabla 12.

Procedimientos solicitados en el PRECO. Enero-abril de 2018

	TOTAL CAPV		Territorio histórico de ÁLAVA		Territorio histórico de BIZKAIA		Territorio histórico de GIPUZKOA	
	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados
Finalizados	143	45.848	24	31.809	84	10.778	35	3.261
Pendientes	35	4.232	8	1.996	17	1.310	10	926
TOTAL	178	50.080	32	33.805	101	12.088	45	4.187

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de la web del Consejo de Relaciones Laborales CRL-LHK.

Tabla 13.

Procedimientos de conflictos colectivos finalizados en el PRECO. Enero-abril de 2018

	TOTAL		EN FASE INICIAL		CONCILIACIÓN		MEDIACIÓN		ARBITRAJE	
	Nº	Afectados	Nº	Afectado	Nº	Afectados	Nº	Afectados	Nº	Afectados
Finalizados	143	45.848	139	45.582	3	156	1	110	0	0
Acuerdo o laudo	33	3.854	29	3.588	3	156	1	110	0	0
Desacuerdo	86	30.185	86	30.185	0	0	0	0		
Intentados sin efecto	8	578	8	578						
Otros	16	11.231	16	11.231	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de la web del Consejo de Relaciones Laborales CRL-LHK.

CONCILIACIÓN O MEDIACIÓN PREVIA AL ORDEN JURISDICCIONAL SOCIAL

La norma estatal, [Ley 36/2011, de 10 de octubre](#), reguladora de la jurisdicción social (texto consolidado, última modificación de 2 de octubre de 2015), prevé en su artículo 1 que los “Órganos Jurisdiccionales del orden social conocerán de las pretensiones que se promuevan dentro de la rama social del derecho, tanto en su **vertiente individual como colectiva, incluyendo aquellas que versen sobre materias laborales y de seguridad social, como de las impugnaciones de las actuaciones de las administraciones públicas realizadas en el ejercicio de sus potestades y funciones sobre las anteriores materias**”.

Introduce, asimismo, en sus artículos 63 y siguientes, el necesario intento de **conciliación o en su caso de mediación** como requisito previo para la tramitación del proceso contencioso, así como las excepciones a esta obligatoriedad. Este requisito se puede establecer como extrajudicial aunque sea preceptivo para su judicialización. La labor conciliatoria se realiza por un profesional imparcial, letrado o letrada de la sección de conciliación de la delegación territorial correspondiente del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco. Este intento de arreglo suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción, por lo que, transcurrido el plazo establecido sin haberse celebrado el acto de conciliación o sin haberse iniciado mediación o alcanzado acuerdo en la misma, se tendrá por terminado el procedimiento y cumplido el trámite. La ley establece la

obligatoriedad de asistencia al acto para las partes y que lo acordado en conciliación o en mediación constituirá título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación ante juez o tribunal, pudiendo llevarse a efecto por los trámites previstos en el libro cuarto de la ley.

Lo cierto es que esta **práctica, en la mayoría de los casos, es una conciliación (papeleta de conciliación)** que se ha convertido en un trámite más en el que solo se llega a avenencia si las partes o sus defensas legales han negociado previamente, o también si en los minutos previos a la entrada en la oficina del SCA se negocia el acuerdo, lo que no deja de ser una negociación expés puramente económica que se vivencia por las partes como un “mal menor” y que generalmente no deja satisfecho ni a quien reclama ni a quien es reclamado, ya que no profundiza ni se gestionan otras implicaciones que para las partes pueden subyacer al conflicto existente.

El “tercer profesional imparcial” que concilia ejerce funciones de fedatario público del acuerdo, si lo hubiere, o de la no avenencia por injusta e improcedencia de la petición, si no hubiere acuerdo. No es lo habitual realizar un proceso de mediación, ya que generalmente no hay una formación específica en herramientas y técnicas de mediación por quienes lo desarrollan, ni tiempo suficiente destinado a ello, ni disposición de las partes que, generalmente, persiguen una negociación previa que les evite el juicio y resuelva puntualmente el conflicto, pero que no busca profundizar en sus causas o alternativas de consenso.

Aun no siendo una mediación como la entendida a los efectos de este informe, sin duda los procesos que se desarrollan en el **PRECO** o en las **conciliaciones laborales del SCA** son una herramienta fundamental para vertebrar las relaciones laborales desde el diálogo y el acuerdo, que sirven para evitar que se judicialicen los asuntos y se resuelvan los conflictos de forma colaborativa.

3.3. Viceconsejería de Justicia

La mediación intrajudicial en la CAPV se encuentra enmarcada en las funciones de la **Dirección de Justicia** (anteriormente Dirección de Ejecución Penal) del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco. Recoge entre sus encomiendas, de acuerdo con el apartado d) del artículo 14 del **Decreto 84/2017, de 11 de abril**, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia, la labor de **fomentar y desarrollar la Justicia Restaurativa y la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Administración de Justicia**. Este mandato se viene cumpliendo respecto a la mediación intrajudicial en asuntos penales, civiles y familiares desde el año 2007⁸. El trabajo en mediación intrajudicial se reconoce en dos ámbitos principales de actuación:

En el ámbito penal, se pone a disposición de los órganos judiciales y de la ciudadanía un método complementario a la vía judicial para la gestión de los conflictos que llegan a los juzgados y tribunales. La persona responsable de un delito y la persona que ha sido víctima pueden someterse de forma voluntaria al intento de solucionar su conflicto mediante un proceso desarrollado por diversas técnicas restaurativas. A la persona infractora le ofrece la oportunidad de responsabilizarse de manera constructiva por el hecho cometido y por el daño causado o perjuicio infligido, y a la víctima le dota de protagonismo en la transformación y resolución del conflicto sufrido.

En el ámbito familiar, la mediación es entendida como restaurativa de las relaciones familiares y sociales, así como responsabilizadora de las decisiones futuras de la familia tras una situación de ruptura de la convivencia o cambio de circunstancias personales y/o económicas de sus integrantes, siempre y cuando existan hijos menores de edad o en situación de especial vulnerabilidad. En concreto, se centra en el ejercicio de la corresponsabilidad de la parentalidad, la distribución de los tiempos con los menores, la atribución del uso del domicilio familiar, la cuantificación y distribución de los gastos de los menores, trabajando también la compensación económica entre los miembros de la pareja y la liquidación del patrimonio conjunto en la medida que afecte a los menores y los progenitores quieran tratarlo en el proceso.

⁸ Habiendo recibido la Medalla al Mérito Profesional en reconocimiento a *“su alta aportación y compromiso en el fomento de la mediación intrajudicial”*. Estos premios, organizados por **AMMI** y otorgados en un acto organizado por la Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos y su digital Diario de Mediación, reconocen *“la trayectoria, esfuerzo y voluntad del Gobierno Vasco en continuar implementando los métodos alternativos de resolución de conflictos”*.

La Dirección de Justicia viene desarrollando, con notable aceptación, los servicios de mediación intrajudicial de la CAPV. Su trayectoria permite constatar un compromiso firme y verificable de apuesta por la resolución alternativa de conflictos que ha trascendido de las opciones políticas que han liderado el Gobierno Vasco en estos últimos años. Desde 2007 se ha trabajado por incorporar al sistema tradicional de justicia alternativas más próximas a la comunidad y la ciudadanía, para que esta pueda resolver de manera más satisfactoria, rápida y eficaz sus conflictos.

Siguiendo directrices europeas recogidas en el Estatuto de la Víctima de Delito, la Dirección de Justicia asumió, en su decreto organizativo y funcional, garantizar y promover los derechos de las personas víctimas de delitos de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y su normativa de desarrollo. Para 2018 y años siguientes, **se prioriza la Justicia Restaurativa como nuevo paradigma de justicia**, ampliando el abanico de opciones a todas aquellas formas alternativas de resolución de conflictos, herramientas, métodos, etc. que puedan ser útiles al mismo, entre los que se encuentran la mediación, los círculos y las conferencias.

Este capítulo se referirá, en primer lugar, a la creación del Servicio de Mediación Intrajudicial SMI, su histórico y protocolos, incorporando cuatro apartados que tienen especial relevancia a los efectos de este informe, como son: el **acuerdo de colaboración con el CGPJ de abril de 2015** para la promoción de la mediación y los **planes** llevados a cabo respecto a la **difusión y formación en mediación para operadores jurídicos en Gipuzkoa**; las **memorias más recientes del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco**; las **memorias de la Fiscalía de la CAPV** en lo que se refiere a la mediación; y la **pertenencia del Gobierno Vasco al “European Forum For Restorative Justice”**. En segundo lugar, relacionará el resto de servicios de mediación o análogos a esta práctica que se han llevado a cabo o se están realizando por la Dirección de Justicia, atendiendo a la información obtenida de la entrevista con sus responsables técnicos. En el anexo 2 se ampliará la información sobre el SMI y sus datos estadísticos, recogiendo la comparativa por años en los anexos 3 (ámbito penal) y 4 (ámbito familiar).

Sin perjuicio de la posterior actualización de datos estadísticos, para contextualizar la situación de la Administración de Justicia en la CAPV **a la fecha de comienzo de este informe, en 2015**, la investigación se apoyó en los datos estadísticos de la **memoria del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV) en ese año**, que reflejan que son 14 los partidos judiciales de la comunidad autónoma con 157 juzgados unipersonales, 11 secciones de audiencias provinciales y 7 secciones correspondientes a tres salas del Tribunal Superior de Justicia. Esta **memoria** recoge que en 2015 decreció la tasa de litigiosidad, siendo 122,8 los asuntos ingresados por cada 1.000 habitantes y aunque existía una alta capacidad para resolver asuntos (de 1,01), también se produjo una alta tasa de congestión (1,23), siendo el porcentaje más elevado en la jurisdicción civil y juzgados de lo mercantil y de familia (1,83).

El número de expedientes derivados a **mediación SMI Euskadi en ese mismo año 2015** fueron 1.443 en la sección penal y 623 expedientes en la sección familiar, por lo que

la memoria concluye que **la mediación intrajudicial como forma complementaria de resolución de conflictos está llamada a desarrollarse y a consolidarse en nuestra Administración de Justicia:**

La memoria del TSJPV recoge que en el año 2015 *“el SMI atendió un total de 1.701 asuntos penales, si bien el número de asuntos derivados por los Juzgados y Tribunales, (1.443 expedientes) son ligeramente inferiores a los del año 2014 (1.557), a los que deben sumarse los asuntos pendientes el año anterior, 257. De todos ellos, el SMI cerró 1.518 asuntos (1.526 en 2014), quedando pendientes 183 para el año 2016 (257 en 2014), lo que da cuenta de la estabilidad del Servicio. En términos similares al año anterior, de los 1.518 asuntos cerrados, un 54,34% (825 asuntos), concluyó mediante un proceso de mediación, con un resultado realmente positivo: 639 asuntos, el 77,45%, finalizaron con un acuerdo entre las partes. Estos datos ponen de manifiesto, a fecha de inicio de este informe, el alto contenido restaurativo de la labor del SMI”.*

3.3.1. Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)

Los SMI tienen su sede en todos los palacios de justicia de la CAPV, si bien es en las tres capitales donde principalmente se puede realizar la gestión para la petición de citas o realización de consultas:

- En Vitoria-Gasteiz se puede contactar en el teléfono 945-004934 (extensión 2265) y se encuentra en la Avenida Gasteiz, 18.
- En Bilbao se puede contactar en el número 94-4061527 (extensión 4553) y se encuentre en la calle Buenos Aires, 6.
- En Donostia-San Sebastián el teléfono de contacto es el 943-004390 (extensión 3087), ubicado en la calle San Martín, 41 (edificio de la audiencia provincial).

HISTORIA

La apuesta por la mediación penal en Euskadi comenzó en el año 1998 con un primer proyecto de intervención dentro del ámbito de la justicia penal de adultos, que trató a modo experimental de acercar la solución de los conflictos a las personas implicadas en los mismos. A iniciativa de la Dirección de Derechos Humanos del Departamento de Justicia, Economía, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco y el Juzgado Decano de Vitoria-Gasteiz, con la colaboración de los servicios de cooperación con la justicia, surgió un proyecto piloto de mediación en el ámbito penal en Vitoria-Gasteiz. Posteriormente, a principios de 2004, el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco se propuso dar un nuevo impulso a esta materia organizando el “Encuentro Internacional sobre Mediación Penal en la Jurisdicción Ordinaria”. Esta iniciativa fue el germen de la constitución de un grupo de trabajo (compuesto por la Administración vasca, jueces y juezas, fiscales y letrados y letradas de la Administración de Justicia), cuyo fin fue el de ir debatiendo y planteando un posible proyecto de mediación penal en la CAPV.

Para comenzar a trabajar, se solicitó a la [Asociación de Mediación y Pacificación](#) de Madrid la elaboración de un documento que sirviese de base a las primeras experiencias en Euskadi y en 2006, con la participación del Ministerio Fiscal y la jueza decana del Partido Judicial de Barakaldo, se dio forma al documento que recogería el protocolo a seguir para la “experiencia piloto” que se desarrollaría en esa localidad.

En 2007 comenzó su andadura el **Servicio de Mediación Penal (en adelante, SMP)** con sede en Barakaldo, implantándose unos meses después en el Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz. Ante la ausencia de normativa aplicable, en julio de 2008 se suscribió un primer protocolo de funcionamiento del SMP, siendo revisado y suscrito nuevamente en junio de 2012 (vigente en la actualidad) con el visto bueno de la Fiscalía General del Estado (a diferencia del primero). Otras experiencias que se realizaron simultáneamente fueron una de mediación penal por la Audiencia Provincial de Gipuzkoa en materia de personas presas y penadas, y otra en el Juzgado de Instrucción nº 1 de Bilbao en relación con mediación penitenciaria.

Durante el año 2008 el SMP se extendió a los partidos judiciales de Bilbao y de Donostia-San Sebastián, iniciativa que se convirtió en una de las primeras experiencias de servicios públicos de mediación intrajudicial en el Estado español. Pasados tres años de la experiencia piloto y consolidada en la práctica de los juzgados vascos, se vio la necesidad de extender la mediación penal a todos los partidos judiciales de los tres territorios históricos y de esta manera facilitar a la totalidad de la población el uso de los mismos. Este minucioso trabajo de extensión territorial se fue consolidando por las propias experiencias de los juzgados participantes.

Además de esta ampliación en su ámbito geográfico, el Servicio de Mediación Penal SMP pasó a llamarse [Servicio de Mediación Intrajudicial](#) de Euskadi (en adelante, SMI), ampliándose también competencialmente a la **materia de familia** en procesos judicializados, ya que se constató la importante necesidad de la mediación en aquellos casos de ruptura de pareja, matrimonial o no, en la que estuviesen afectados los y las menores o personas con discapacidad a su cargo. Por todo lo anterior, la Dirección de Justicia decidió en mayo de 2011 ampliar la oferta pública de mediación a los asuntos civiles-familiares judicializados, además de a los penales, como venía haciendo desde 2007.

La fórmula escogida por la Dirección de Justicia a fin de garantizar el control público de la prestación del SMI ha sido hasta la fecha la de convenio de colaboración con las empresas prestatarias del servicio de mediación. Estas empresas son entidades sin ánimo de lucro del tercer sector que ofrecen, además de una especialización en la materia, la capacidad suficiente para comprometerse a una buena marcha del servicio⁹.

⁹ Estos convenios quedan excluidos de RDL 3/2011, que aprobó el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, art. 4.1.d) en relación con el 4.1.k), que textualmente dice: *“(…) están excluidos del ámbito de la presente Ley los siguientes negocios y relaciones jurídicas: (...) los contratos relativos a servicios de arbitraje y conciliación”.*

DATOS ESTADÍSTICOS GENERALES

Los datos y valoraciones de las memorias, comparadas en el tiempo, sirven de base al estudio del SMI en este informe:

- De 2008 a 2010, exclusivamente en materia penal.
- En 2011, para materia penal y tímidamente en familia (de nueva introducción).
- Y a partir de 2012, para las materias penal y de familia.

A continuación hemos relacionado en diferentes tablas los convenios suscritos, las entidades prestatarias y el número de profesionales mediadores respecto al número de asuntos cerrados en el SMI, tanto en el primer periodo que va desde 2008 a 2010 como en los posteriores, de 2011 a 2012 y el suscrito en 2013, incluyendo en estos últimos el presupuesto destinado para el desarrollo de dicho servicio con el fin de conocer la evolución de las derivaciones de asuntos al SMI y la adecuación de los presupuestos destinados para su desarrollo y gestión.

Tabla 14.

Cuadro de entidades, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2008-2010

Fecha del convenio	Territorio	Mediadores/as contratados por convenio	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2008	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2009	Comparativa con asuntos CERRADOS en 2016 familia+penal	Entidades
2007	Barakaldo	3 (1 jurista)	153	283	309+758=1.067	
2008	Bilbao	4 (2 juristas)	13	197		Geuz
2008	Gipuzkoa	3 (1 jurista)	6	182	192+204=396	Aname
2008	Araba/Álava	3 (1 jurista)	128	200	123+209=332	IRSE Araba
TOTAL		13 (5 juristas)	300	862	1.795	

Fuente: elaboración propia a partir de la documentación entregada por la Dirección de Justicia referente a los convenios y a partir de los datos estadísticos publicados en la web www.justizia.eus.

Tabla 15.

Cuadro de entidades, presupuestos, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2011-2012

Fecha del convenio	Territorio	Gasto anual	Mediadores/as contratados por convenio	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2012	Entidades
Enero 2011-2012	Bizkaia	310.440	7 (3 juristas)	650 penal+113 familia=763	Adosten
Enero 2011-2012	Gipuzkoa	123.444	3 (1 jurista)	226 penal+11 familia=237	Aname (2011) Adosten (2012)
Enero 2011-2012	Araba/Álava	101.880	3 (1 jurista)	337 penal+52 familia=389	IRSE Araba
TOTAL		535.764	13 (5 juristas)	1.389	

Fuente: elaboración propia a partir de la documentación entregada por la Dirección de Justicia referente a los convenios y a partir de los datos estadísticos publicados en la web www.justizia.eus.

Tabla 16.

Cuadro de entidades, presupuestos, personal y asuntos cerrados anualmente por el SMI, 2013-2015-2017

Fecha del convenio	Territorio	Gasto anual	Mediadores/as contratados por convenio	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2013	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2015	Volumen anual de asuntos CERRADOS en 2017	Entidad
Enero 2013 (firmado 12/2012)	CAPV	535.800	13 por convenio, si bien este número ha ido incrementándose, atendiendo a las necesidades (5 juristas)	1.575 penal +268 familia =1.843	1.517 penal +630 familia =2.147	1.239 penal +643 familia =1.892	Adosten

Fuente: elaboración propia a partir de la documentación entregada por la Dirección de Justicia referente a los convenios y a partir de los datos estadísticos publicados en la web www.justizia.eus.

El último convenio de colaboración para la gestión del SMI Euskadi, suscrito por la entidad Adosten y el Gobierno Vasco, se realizó en diciembre de 2012 para el inicio de la prestación en 2013 y renovable anualmente. Este convenio se ha venido prorrogando tácitamente hasta el primer cuatrimestre de 2018, con una dotación anual presupuestaria de 45.000 euros mensuales para la prestación del servicio en la CAPV. A finales de 2017 se publicó el concurso público para la gestión del nuevo Servicio de Justicia Restaurativa SJR, adjudicándose el 18 de mayo de 2018 a la entidad Instituto de Reintegración Social de Euskadi IRSE-EBI (expediente de contratación A-011-DTJ-2017; informe de valoración). Esta nueva licitación se fundamenta en la normativa de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que traspuso la Directiva 2012/29/UE, de 25 de octubre, y que en su artículo 15 reguló las condiciones de acceso de las víctimas a los “servicios de Justicia Restaurativa”. El nuevo servicio que se propone dará cabida a otras herramientas, además de la mediación, como son los círculos de paz y conferencias comunitarias, atendiendo a las materias penales principalmente. Vemos en la siguiente tabla la positiva evolución global de los asuntos cerrados (con y sin mediación) en el SMI Euskadi entre los años 2008 y 2017:

Tabla 17.

Número de asuntos cerrados por el SMI (penal+familiar), 2008-2017

	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº (penal+familiar) asuntos cerrados	300	826	1.027	1.213+	1.575+	1.526+	1.517+	1.171+	1.239+
	300	826	1.027	176=	268=	404=	630=	624=	643=
				1.389	1.843	1.928	2.147	1.795	1.892

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos publicados en www.justizia.eus.

Se valora muy positivamente la evolución de los asuntos trabajados en el servicio de mediación, aunque se ha producido un leve descenso de los asuntos cerrados en materia penal, ya que en 2013 fueron 1.575 y en año 2016 se redujeron a 1.171. Sin embargo, en 2017 parece que vuelven a incrementarse a 1.239. Por otro lado, se observa un notable incremento en los asuntos de familia que en 2013 fueron 268 y en el año 2016 y 2017 ascendieron a 624 y 643, respectivamente. Si atendemos a los números más recientes en fami-

lia, prácticamente se cierran los mismos expedientes que en años anteriores, si bien en materia penal en 2016 se cerraron 346 expedientes menos que en 2015. Toda esta información más pormenorizada se recoge en los anexos 2, 3 y 4, específicos del SMI Euskadi.

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

Protocolo de actuación en materia penal intrajudicial de la CAPV

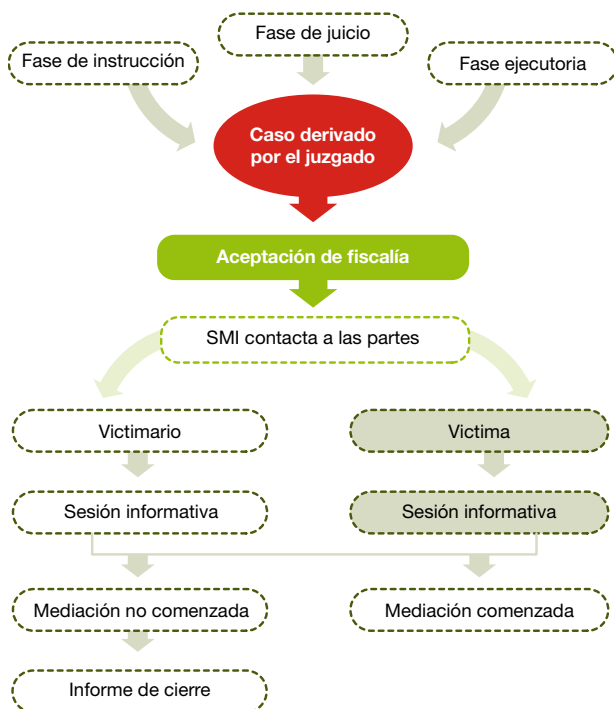
1. La mediación en el ámbito penal de adultos en el SMI se concibe como un proceso en el que las partes -acusada y víctima- acuden de forma libre y voluntaria, pudiendo en cualquier momento paralizar el proceso si así lo desean sin ninguna consecuencia o merma en sus derechos procesales: presunción de inocencia, imparcialidad del juzgador, derecho a defensa, derecho a no declararse culpable y garantías suficientes de protección a la víctima. Es un procedimiento basado en el diálogo y en la participación para que aumenten las posibilidades de solución del conflicto en el que ambas partes puedan ganar. Requiere siempre derivación judicial, aunque puede ser solicitado por las partes u otros operadores jurídicos.
2. El SMI de Euskadi actúa bajo la legislación vigente y de acuerdo con las normas establecidas en los protocolos de actuación elaborados a tal efecto. El objetivo de dichos protocolos en líneas generales es el de ordenar, unificar y clarificar el funcionamiento del servicio, así como establecer y mantener las relaciones imprescindibles y totalmente necesarias con los órganos judiciales correspondientes, Ministerio Fiscal y otros operadores jurídicos, por lo que las actuaciones y prestaciones del servicio se deberán efectuar siempre bajo criterios y normas de funcionamiento homogéneas.
3. La mediación que se realizará bajo los parámetros del protocolo conlleva un aprendizaje que permite la asunción de la propia responsabilidad de la conducta infractora y de la participación en el conflicto interpersonal, el reconocimiento de la verdad y una actitud de escucha para comprender la posición de la otra persona. Las personas participantes tienen la posibilidad de exponer una decisión personal y autónoma sobre el conflicto, lo que reduce los niveles de ansiedad y de tensión interna que suponen las conductas y pensamiento violentos.

Este proceso proporciona claves para la solución creativa y pacífica de las relaciones conflictivas, y la obtención de una efectiva reparación del daño con aplicación, en su caso, de beneficios penales, como la atenuante por repa-

ración del daño, la sustitución o suspensión de la pena y concesión de la libertad condicional.

4. Estará dirigida por uno o dos mediadores o mediadoras imparciales, neutrales y objetivos que escucharán por igual a las dos partes, manteniendo absoluta confidencialidad sobre todo lo que ocurra en el procedimiento y a los que no se podrá citar a juicio para revelar el contenido de las conversaciones. Puede durar varias sesiones, en función de la complejidad del conflicto. Unas sesiones serán individuales y otras conjuntas (de encuentro con la otra parte), pero en todas ellas víctimas y ofensores hablarán acerca de cómo el crimen les afectó, compartiendo información que hasta ese momento no tenían para desarrollar por escrito un acuerdo de restitución mutuamente satisfactorio y, si cabe, un plan de seguimiento de esos acuerdos.
5. El protocolo especifica en sus diferentes apartados qué asuntos son susceptibles de derivación a procesos de mediación penal, qué órganos judiciales son los encargados de esta derivación y cuáles son los momentos procesales para la misma. Igualmente, indica las fases generales del proceso de mediación: fase de inicio, fase de acogida, fase de encuentro dialogado y, por último, fase de acuerdo.
6. En su apartado quinto contiene las normas básicas de remisión de asuntos al Servicio de Mediación y de este al órgano judicial y al Ministerio Fiscal una vez concluido el mismo. Señala las normas básicas de funcionamiento del SMI Euskadi en todas sus fases y la documentación relevante.
7. Recoge cuáles son las posibles repercusiones penales de la mediación y del acuerdo, si lo hubiera, tanto si se lleva a cabo antes de la celebración del juicio como si es en la fase de ejecución de la sentencia, e incluso señala las consecuencias de una mediación sin acuerdo o no iniciada por falta de voluntad de la víctima.
8. Finalmente, recoge en el apartado octavo una referencia al seguimiento de los acuerdos y termina con un anexo que es un directorio de los servicios de mediación intrajudicial.
9. El protocolo inicial se modificó en 2011, cuando pasó de ser el Servicio de Mediación Penal SMP a ser el Servicio de Mediación Intrajudicial SMI Euskadi (ámbito penal), y debe ir actualizándose para su adecuación a la nueva normativa, a los cambios sociales y a la realidad de cada territorio en el momento actual. En 2012 se suscribió el último protocolo en materia penal entre la Fiscalía y el Gobierno Vasco, que rige hasta la actualidad.

Gráfico 5.

Diagrama del proceso de mediación en un caso típico

Fuente: Moreno Álvarez, R., 2012. "De los servicios de mediación penal a los nuevos servicios de mediación intrajudicial de Euskadi".

Protocolo de actuación en materia familiar intrajudicial de la CAPV

1. Serán los juzgados específicos de familia o aquellos mixtos de 1ª instancia o UPAD los que traten materias de familia, quienes deriven al SMI Euskadi, pudiendo hacerlo en cualquier momento del proceso (artículo 770-7ª LECN). Es importante que, de forma previa a esta derivación, ambas partes dispongan de defensa jurídica para la salvaguarda de sus derechos e información de todas las opciones y consecuencias de sus decisiones.
2. Las partes podrán solicitar la derivación al órgano judicial, si bien se realiza siempre por derivación judicial con el límite de asuntos en violencia sobre la mujer y aquellos de personas incapaces o con denuncias en curso, ya que en estos asuntos está prohibida la mediación. La [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre](#), de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, prohíbe expresamente, en su artículo 44, la mediación en aquellos casos en los que son competentes los juzgados de violencia sobre la mujer, tanto en el orden penal como en el orden civil. Igualmente, se encuentra recogido en la nueva redacción del artículo 87 ter de la LOPJ.
3. Se trabaja con los conflictos familiares judicializados en los que hay hijos e hijas menores o personas con discapacidad. Persigue la preservación del interés y bienestar de los y las menores, por lo que no se discutirán cuestiones económicas que no incidan directamente sobre estos. Los asuntos tratados podrán versar sobre divorcios y separaciones, medidas sobre hijos e hijas extramatrimoniales, modificaciones de sentencias, ejecuciones y visitas de abuelos y abuelas, entre otros.
4. El juzgado dictará auto o providencia, que notificará a las partes por un lado y entregará al SMI Euskadi por otro, junto con datos de las personas implicadas y de sus defensas letradas, para que desde el servicio se pueda contactar con ellos. Los juzgados, en principio, no suspenden el proceso, sino que aprovechan los espacios procesales entre la derivación y la celebración de la vista.
5. Al igual que en el ámbito penal, el plazo para realizar el proceso suele ser de 60 días, aunque, como se desprende de las memorias, estos plazos pueden sobrepasarse atendiendo a motivaciones concretas, en cuyo caso se requiere justificación por escrito.
6. Una vez está el expediente en el SMI, se procede a citar a cada parte por separado junto con su defensa letrada. A partir de 2015, las estadísticas recogen la distinción respecto a si no se inicia bien, porque una o las dos partes no lo desean o bien, si no se participa, por indicación de otros profesionales.
7. En la primera cita se informa sobre el SMI, así como de la mediación que se lleva a cabo en el mismo: características, objetivos, normas, reglas de funcionamiento, metodología, duración, alcance y roles de los intervinientes, recogiendo algunos datos personales de cada parte. Si aceptan iniciar el proceso, se lee el "consentimiento informado" que, entre otras cuestiones, recoge la identificación de las partes, el objeto de la mediación y la aceptación de los principios y obligaciones del proceso. Este consentimiento se firmará en la primera cita conjunta o, en ocasiones, se suscribirá en la cita informativa individual, de la misma forma que en el ámbito penal.
8. Si ambas partes desean participar, comienza propiamente la mediación y se irá citando a las partes a sesiones, preferentemente conjuntas, espaciadas en el tiempo por una semana, con un promedio de 5 a 6 sesiones, aunque cabe la posibilidad de prorrogarlo excepcionalmente. La sola citación a la sesión informativa en mediación puede provocar que letrados y letradas realicen un contacto previo, llegando en numerosas ocasiones a alcanzar un acuerdo (al que hasta ese momento no habían llegado). Tanto las partes, si así lo desean, o la persona o personas mediadoras, si lo consideran oportuno, podrán finalizar el proceso en cualquier momento.
9. El esquema lineal del proceso es el siguiente: contención de la crisis, recopilación de información, definición del problema, búsqueda de opciones, redefinición de posturas, negociación y consecución de acuerdos.
10. Los acuerdos se dirigirán a tratar aspectos de la ruptura familiar, como el uso y disfrute de la vivienda familiar, la corresponsabilidad parental, el reparto de los tiempos con los menores, los gastos de los hijos y la distribución de los mismos. Se tratará el reparto del patrimonio en

tanto afecte directamente a los puntos anteriores. Será importante la formación de origen y específica en mediación familiar de las personas mediadoras, siendo apropiada la comediación si fuera posible.

11. Se realizará un borrador con los acuerdos que se remitirá a las partes y a sus defensas jurídicas para su valoración. Una vez revisado, se convocará a las partes a la firma del documento. Puede ser en reunión separada o conjunta, si bien parece más apropiada la segunda, ya que sirve de confirmación del acuerdo. Se firmará un solo acuerdo y se dará copia a las partes, que habitualmente se suscribe por triplicado.
12. Se levantará acta del cierre del proceso (con o sin acuerdo) y se presentará en el juzgado junto con la copia del acuerdo, si lo hubiere y si las partes lo desean, ya que la ley refiere que deberá recogerse si las partes autorizan a que se presente el acuerdo en el juzgado.
13. Desde la presentación de la nota de cierre se abre un plazo (que no está concretado) para que los letrados y letradas de las partes otorguen la forma jurídica correspondiente al documento para su homologación judicial, bien transformando el acuerdo a convenio regulador y el proceso contencioso a un proceso de mutuo acuerdo, bien desistiendo del proceso, si fuere el caso. No se concreta el plazo, por lo que sería bueno fijarlo o que una vez recibida la nota de cierre, el juzgado dictara una providencia fijando el plazo máximo de presentación, así como la continuación del procedimiento judicial en el caso de no hacerlo, para evitar que puedan producir dilaciones y no se presente el convenio regulador.
14. Los efectos del acuerdo de mediación serán los propios de un contrato privado entre las partes y podrá ser protocolizado ante notario. En el caso de la mediación intrajudicial, se homologará judicialmente, ya que de no ser así las partes deberían desistir del proceso contencioso o continuar enfrentadas en él.
15. No requiere seguimiento, aunque en algunos casos se puede realizar un seguimiento a los seis meses y al año, para ofrecerles a las partes la posibilidad de pequeños ajustes sin necesidad de acudir a un nuevo proceso judicial.
16. El protocolo recoge que se invitará a las partes a realizar una valoración del proceso de mediación, si bien en la actualidad no se están realizando encuestas de satisfacción en el SMI.

Es unánime la opinión de teóricos y prácticos en la materia sobre la virtualidad de la mediación en un ámbito tan sensible como el familiar, ya que representa una vía idónea para que las partes adopten acuerdos consensuados y se impulse una pacificación en asuntos que, en muchas ocasiones y debido a la especial relación de las personas participantes, muestran un alto grado de conflictividad. Los asuntos familiares requieren un entrenamiento y preparación específica de las personas mediadoras, ya que estamos hablando de asuntos especialmente dolorosos y muy personales (además de estar ya judicializados), donde las expectativas de las partes están en su punto más álgido, ya que acaban de presentar la demanda y la contestación en

las que han justificado (sustentadas en Derecho) todas sus pretensiones de forma coherente y consistente. Además, las partes están cansadas y frustradas de recorrer un largo y abrupto camino, generalmente infructuoso, con comunicación negativa, intentos de diálogo y negociaciones estériles que ha agotado sus fuerzas y tolerancia a un nuevo espacio de diálogo.

SMI EUSKADI Y SU COORDINACIÓN CON EL CGPJ

El SMI Euskadi ha venido colaborando desde sus inicios con el Consejo General del Poder Judicial, tanto en la elaboración de las memorias estatales anuales (enviando semestralmente datos estadísticos) como en la elaboración de modelos y protocolos, entendiendo este marco institucional de apoyo del CGPJ como fundamental en el desarrollo del servicio público.

El 27 de abril de 2015 se firmó el [Acuerdo de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza en materia de mediación](#) (Departamento de Administración Pública y Justicia), en el que ambas instituciones apuestan por la incorporación plena de la mediación y otros sistemas de resolución de conflictos y de Justicia Restaurativa como métodos alternativos y/o complementarios al proceso judicial tradicional.

La finalidad de este convenio de colaboración es la consecución de una gestión más eficaz, rápida y satisfactoria de la Administración de la Justicia, así como garantizar el acceso a la misma, entendiéndolo como un derecho fundamental. La pretensión final del pacto es caminar hacia una calidad en el servicio prestado a la ciudadanía, para lo que se manifiesta como imprescindible colaborar en una formación conjunta para profesionales dependientes de ambas instituciones.

Este acuerdo busca un mayor impulso de la mediación y otras formas de resolución alternativa de conflictos, así como una información mutua sobre los recursos existentes, para lo que **el Gobierno Vasco asumió diferentes compromisos** como:

- Poner a disposición de los órganos judiciales y del público en general puntos de información sobre mediación.
- Disponer de espacios adecuados y medios materiales suficientes para el desarrollo de las sesiones de mediación, en particular de la sesión informativa.
- Incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuita previa al proceso recogido en la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, que permita reducir la litigiosidad así como sus costes. Esta labor de difusión de alternativas al litigio es muy necesaria antes de poner en marcha toda la maquinaria contenciosa, ya que permitirá a la ciudadanía decidir consciente e informadamente si quiere que un tercero (juez o árbitro) decida por ellos, o si quiere ser protagonista y participar de la solución mediante la mediación intrajudicial, que ofrece a la ciudadanía, desde su posición de demandante o de denunciante, la posibilidad de intentar resolver el conflicto mediante el diálogo con la parte demandada o denunciada, ayudada por

una persona neutral e imparcial, sin poder de decisión, que facilitará la comunicación y les guiará para conseguir acuerdos posibles duraderos que den por terminado el problema entre ellos. Así, asumir esta responsabilidad sobre el conflicto es un acto valiente, que requiere un esfuerzo personal que necesita de una buena información previa sobre lo que supondrá el proceso en sí antes de que este se inicie, así como de los efectos del acuerdo, si se llegara a él.

- Incluir en los planes formativos para los empleados públicos (personal al servicio de la Administración de Justicia) formación en mediación y Justicia Restaurativa, así como difundir el recurso en general.
- Disponer de una estructura administrativa que dé soporte a los juzgados en sus derivaciones y controle los datos cuantitativos y cualitativos para una excelente prestación del servicio. De todo lo realizado será necesario llevar un registro estadístico e intercambiar semestralmente información con el consejo para un aprendizaje mutuo.

Los **compromisos adquiridos por el CGPJ** tienen que ver con la difusión de la mediación y Justicia Restaurativa entre la judicatura y el personal adscrito al juzgado, así como facilitarles la información sobre los recursos de mediación disponibles en la CAPV y resolverles las dudas o cuestiones que pudiesen impedir el avance de estos medios. También, con recabar información estadística de diferentes servicios de mediación, supervisión y control y propuesta de mejoras o cuestiones que consideren oportunas.

Se han suscrito convenios independientes con las distintas administraciones competentes en materia de Justicia de las CC. AA. de Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Cataluña, Galicia, La Rioja, Madrid, Navarra, Valencia y País Vasco. El CGPJ considera imprescindible trabajar con un grupo estable formado por un representante de cada una de ellas, ya que los medios alternativos de resolución de conflictos van a llegar a ser “otra forma de acceso a la justicia”, lo que requiere un esfuerzo conjunto y uniforme (acta nº 1/2015 del Consejo General del Poder Judicial de 3 de diciembre de 2015, respecto a las comisiones de seguimiento de los convenios marco suscritos con las CC. AA.).

PLANES LLEVADOS A CABO RESPECTO A LA DIFUSIÓN Y FORMACIÓN DE OPERADORES JURÍDICOS. COLABORACIÓN CON GEMME EUSKADI

Con motivo de las novedades legislativas introducidas en la legislación penal y procesal, especialmente a raíz del deber de transposición de la [Directiva 2012/29/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre del 2012, en 2014, desde la presidencia de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa y en colaboración con la sección territorial [GEMME](#) Euskadi, la fiscal encargada de los asuntos de mediación penal de ese territorio histórico, una investigadora-doctora de la Universidad Pública Vasca experta en la materia, y la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, se propuso desarrollar un plan estratégico de actuación para reflexionar sobre la mediación como una técnica específica de Justicia Restau-

rativa. Para este fin se elaboró una estructura de difusión de la mediación a través de seminarios de trabajo o *workshops* cuya pretensión era llevar el *know-how* de la mediación penal a los diferentes partidos judiciales.

Además, la Dirección de Justicia incorporó en el panel de comunicadores a los y las profesionales de los propios servicios de mediación, y se organizaron jornadas en cada partido judicial de Gipuzkoa en las que, tomando como referente el protocolo de mediación penal vigente en ese momento, se realizó un análisis DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades) de la situación actual en la materia. Albert Humphrey, EE. UU. (1960-1970).

El objetivo inicial fue realizar esta experiencia en todos los partidos judiciales de la CAPV para que la reflexión conjunta permitiese, por un lado, un mayor conocimiento del protocolo de mediación penal y, por otro, una reflexión conjunta sobre los criterios de derivación de casos a los servicios de mediación, sobre el modo y manera de incorporarlos al proceso y sobre los resultados alcanzados en la mediación para satisfacer los objetivos de la Justicia Restaurativa. La experiencia en Gipuzkoa fue exitosa, aunque aún no se extendió a los territorios históricos de Araba/Álava y Bizkaia.

A modo de **conclusión** de la experiencia, se recogen las aportaciones que realizó [Subijana Zunzunegui](#), presidente de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, en el *workshop Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications*, realizado en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati en abril de 2013:

- “La derivación en materia penal queda sujeta a la **discrecionalidad no reglada** de la fiscalía y de la autoridad judicial (ante la ausencia de normativa legal y funcionamiento por protocolos) lo que **favorece actuaciones radicalmente desiguales de unos casos a otros según el posicionamiento del juez o fiscal competentes ante la mediación**. Circunstancia difícilmente conciliable con valores constitucionales como seguridad jurídica y la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las prestaciones a las que tienen derecho.
- Los asuntos que en **mayor porcentaje se derivan a mediación se cometen por personas con relación previa y, a virtud de los datos estadísticos, la derivación es mucho mayor en asuntos leves o faltas**.
- **Escasamente se derivan asuntos con personas que puedan tener algún tipo de adicción a sustancias tóxicas o alcoholismo, padecimiento de alguna patología mental o de antecedentes**.
- Los procesos de mediación duran sobre los **dos meses** y se dan principalmente en la fase de instrucción y enjuiciamiento, si bien **no se deriva casi en la fase de ejecución** donde el efecto y los resultados podrían ser muy significativos, existiendo además mayor normativa para la incardinación en el proceso.
- Las **reparaciones simbólicas y de compensación económica son minoritarias**, probablemente atendiendo al perfil socio-económico de escasa capacidad patrimonial, frente a las reparaciones prestaciones porcentualmente más elevadas”.

REFERENCIAS A LA MEDIACIÓN EN LAS MEMORIAS DEL TSJPV Y DE LA FISCALÍA DE LA CAPV

Tribunal Superior de Justicia del País Vasco

El TSJPV ya consignó su apuesta por la mediación intrajudicial en las conclusiones de su [memoria de 2015](#), resaltando que las audiencias provinciales de los territorios históricos de Bizkaia y Araba/Álava comenzaban a sumarse a las derivaciones, tal y como se venía haciendo en Gipuzkoa, al tiempo que se destacaba que los juzgados penales de las capitales “*siguen sin mostrar un ritmo de derivación continuo y decidido*”, recomendando que “*se debe seguir trabajando en la promoción de la mediación en asuntos penales graves que es donde la Justicia Restaurativa tiene una mayor eficacia probada en el contexto europeo*”.

Se recoge en estas conclusiones del TSJPV que la derivación se realiza principalmente en fase de instrucción (67%), lo que permite abordar el asunto en mediación lo antes posible, considerando esta circunstancia un beneficio para las partes. Sin embargo, “*sigue sin derivarse, apenas nada, en la fase de ejecución donde la reforma operada en el régimen de la libertad condicional por el Código Penal, permite la suspensión de condenas en ejecución de acuerdo a los acuerdos obtenidos en un proceso de mediación*”, lo que esperan incrementen las derivaciones al SMI de los juzgados de ejecutorias en la CAPV.

El TSJPV, en la memoria de 2016, incluyó dentro del apartado de la “mejora de la calidad en la gestión de gobierno” la “**promoción de la mediación intrajudicial** y la necesidad de ampliación del actual servicio de mediación intrajudicial en materia de familia y penal al resto de la jurisdicción civil-mercantil, así como a la jurisdicción social y contencioso-administrativa”. Y en el glosario, dentro del apartado de la “**suspensión de la ejecución de las penas privativas de libertad**”, recogió como una de las condiciones el cumplimiento del acuerdo alcanzado en mediación.

Si bien es cierto que la [Ley de la Jurisdicción Contencioso-administrativa](#) no contempla de forma expresa la posibilidad de acudir a vías alternativas de heterocomposición para la solución de controversias, tampoco contiene ninguna prohibición al respecto, incluyendo además la previsión de que el control de la legalidad de las actividades administrativas se efectúe por otras vías complementarias a la judicial, para evitar que proliferen recursos innecesarios y ofrecer formulas menos costosas y más rápidas de resolución de numerosos conflictos, lo cual introduce una vía merecedora de ser explorada.

Además, entre los objetivos para la actuación de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco para el año 2018, se introduce como Objetivo IV: Una administración de justicia comprometida con la inclusión de la mediación judicial en su carta de servicios; y como acción concreta IV.1.: Promoción de la mediación intrajudicial, ampliación del actual servicio de mediación intrajudicial en materia de familia y para al resto de la jurisdicción civil-mercantil, así como a las jurisdicciones social y contencioso-administrativa.

Fiscalía de la Comunidad Autónoma del País Vasco

La memoria de la Fiscalía de la CAPV ya en el año 2014 recogía la necesidad de buscar alternativas a la prisión y a la respuesta penal tradicional mediante la mediación, manifestando una firme convicción de “*necesidad de la Justicia Restaurativa para lograr una justicia de más calidad y más humana*”. Desde esta institución se ven distintos puntos a mejorar, proponiendo en su informe de 2015 la conveniencia de una regulación legal clara de la mediación en Derecho Penal.

La [memoria del ejercicio 2016](#) como temas de interés se refiere a:

- La derivación en la fase de diligencias previas respecto a la paralización o no de la instrucción del expediente conforme al artículo 324 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Informa la Fiscalía que el acuerdo de mediación ni conlleva la extinción de la responsabilidad penal ni su contenido se puede trasladar al proceso como un reconocimiento de hechos, pudiendo plantear en los casos de no acuerdo un problema con los plazos legales de la instrucción.
- La adecuación de la mediación penal en delitos leves de amenazas y de coacciones, ya que si hay acuerdo se entiende que cesará la progresión y continuidad de las mismas, pudiéndose apreciar el principio de oportunidad en estos casos. Por el contrario, no se considera por la Fiscalía tan conveniente (salvo que se produzca una modificación legal) para delitos menos graves o graves. Se señala expresamente que “*lo más significativo del número de casos de mediación es que el gran porcentaje corresponde a casos constitutivos de delitos, contando por tanto con un medio adecuado para canalizar respuestas a pequeñas infracciones que (como indican) suele tener un alto porcentaje de reiteración. Y como (dato igualmente relevante) reflejan que en los delitos restantes la gran mayoría son delitos de lesiones, en los cuales al producirse el acuerdo la víctima obtiene la reparación del daño y el acusado la atenuante que rebaja la pena*”.
- En los apartados finales de esta memoria (páginas 153 y 154) y dentro del apartado de protección y tutela de las víctimas en el proceso penal, hace mención expresa a la “*encomiable labor que vienen desempeñando los servicios de mediación penal*”. Manifiesta que las relaciones con el SMI son las adecuadas e indica que “*algunos órganos jurisdiccionales incumplen el protocolo establecido, al efecto que recoge la obligatoriedad de que antes de proceder a someter un proceso a mediación se debe emitir informe por parte de Fiscalía. Por ejemplo en Araba se ha detectado una generalización de las mediaciones que se inician sin traslado ni notificación alguna al Ministerio Fiscal, teniendo la Fiscalía conocimiento sólo del resultado de la mediación*”. Entiende que sería deseable que se cumplan los protocolos en este sentido y también (a criterio de la Fiscalía del Territorio Histórico de Álava) sería deseable que en las derivaciones los órganos judiciales tuvieran en cuenta la prescripción de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, en su artículo 15, respecto a que exista un reconocimiento por parte del encausado de los hechos.

De las entrevistas mantenidas con la fiscal superior jefe de la CAPV, así como con los y las fiscales responsables de mediación para los diferentes territorios, igualmente se desprende que la Fiscalía y el SMI se relacionan adecuadamente, y que se considera enriquecedora la experiencia de mediación para las personas administradas, si bien consideran que sería adecuada una regulación legal para poder consolidar la mediación. También manifiestan que sería adecuado potenciar la difusión de la mediación a las propias víctimas, para que estas la soliciten, circunstancia que, por otro lado, entienden que proporcionaría mayor legitimidad al recurso. Reiteran la necesidad de que los órganos judiciales, con carácter previo a la derivación de asuntos al SMI, den traslado al Ministerio Fiscal para su “visto bueno”. En este sentido, en el Territorio Histórico de Bizkaia se procede de manera que todos los fiscales notifican a la fiscal responsable de mediación los asuntos que tienen en los que ha habido una derivación y ya desde ese momento aquella toma el control del expediente.

Por último, la Fiscalía expone que los problemas y desencuentros en el ámbito de las relaciones familiares cada vez se encauzan más adecuadamente y que en esta circunstancia *“puede también tener su importancia la mediación como fórmula de encauzar supuestos anteriormente denunciados y continuados judicialmente”*.

Pertenencia del Gobierno Vasco al European Forum For Restorative Justice-EFRJ

Aun con todo, la mediación penal que llegó a Euskadi como experimental tiene visos de permanecer y evolucionar, tal y como ha venido sucediendo internacionalmente. Para enriquecerse de la experiencia de quienes están más avanzados en Justicia Restaurativa y métodos alternativos de resolución de conflictos, la Dirección de Ejecución Penal de la Viceconsejería de Justicia se asoció al European Forum for Restorative Justice (EFRJ), siendo en la actualidad miembro plenamente consolidado. De hecho, el responsable del Servicio de Justicia de Adultos representa al Gobierno Vasco como miembro de la Junta Directiva de Expertos (BOARD) desde junio de 2014, por un mandato de seis años.

El EFRJ es la entidad de ámbito europeo para el fomento de la Justicia Restaurativa, compuesta por más de 250 miembros y más de 40 entidades públicas y privadas de diferentes países europeos y con sede en la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica). Esta entidad sin ánimo de lucro se encarga de coordinar los proyectos de investigación europeos en la materia, asesorar a los miembros del foro y organizar conferencias y cursos para la formación e interrelación de los operadores implicados en la Justicia Restaurativa. El idioma en el que trabaja el EFRJ es el inglés.

Euskadi ha venido participando internacionalmente en dos eventos diferentes del EFRJ que han supuesto un esfuerzo importante de recursos personales y materiales, cuyo objetivo ha sido principalmente la participación de profesionales de la CAPV y el Estado español en aquellos eventos organizados por esta entidad, como son:

1. La conferencia bianual internacional para académicos e investigadores, profesionales de la mediación y la Justicia Restaurativa y responsables de políticas públicas

(*policy makers*). Tiene tres objetivos fundamentales: incentivar y extender el conocimiento e interés sobre la Justicia Restaurativa; compartir experiencias y buenas prácticas en Europa; y fomentar su implantación y expansión en Europa.

2. La **escuela de verano** que se organiza cada dos años para profesionales de la mediación y la Justicia Restaurativa con el fin de establecer un modelo europeo en la materia, así como para intercambiar experiencias y buenas prácticas en Europa.

3.3.2. Servicio de Mediación Hipotecaria (SMH)

El SMH se encuentra ubicado en las tres capitales:

- En Vitoria-Gasteiz, en la calle San Vicente de Paúl, 3-bajo, y con teléfono de contacto 945-250209.
- En Bilbao, en la calle Alameda Recalde, 32-ppal. izda., y teléfono 946-613210.
- En Donostia-San Sebastián, en la calle Federico García Lorca, 9-bajo, y contacto telefónico en el número 943-014196.

El horario de atención es de 9:00 a 14:00 horas.

Contextualización

La situación dramática en muchas familias de nuestra comunidad autónoma, a raíz de la pérdida de los puestos de trabajo de uno o varios miembros de las mismas, ha reducido su capacidad económica hasta el punto de llegar a la insolvencia económica. Esta circunstancia provoca la necesidad de priorizar la asunción del coste ordinario de servicios, cuotas colegiales, alimentos o medicinas necesarios para la subsistencia, lo que imposibilita disponer de medios para atender el pago de las cuotas del préstamo que adquirieron para la compra de su vivienda (viviendas en ocasiones sobrevaloradas, al igual que el préstamo hipotecario sobre las mismas, que implicaba cuotas altas con abono casi exclusivo de intereses los primeros años).

Frente a esta situación dramática para muchas familias, se aprobaron con carácter de urgencia reformas normativas puntuales por las diferentes administraciones, central y autonómica, pero el sistema necesitaba reformas de mayor calado y tiempo para su implantación. Por este motivo, surgió la necesidad de poner a disposición de las personas afectadas un recurso que permitiese encontrar nuevas fórmulas que les ayudasen a superar esta situación, asesorándoles y orientándoles a soluciones creativas, más ágiles y duraderas para mantener su vivienda en algunos casos o perderla en otros, sin que esta pérdida supusiese, además, continuar con la parte restante de la deuda. Nacen así diversos recursos, como el Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno Vasco, dentro de un proyecto más amplio e integral denominado **Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar** de la CAPV, de carácter transversal y colaborativo, en el que participan varios departamentos, sumando así la multiplicidad de recursos de la Administración Pública vasca.

La Viceconsejería de Justicia tiene entre sus encomiendas la de impulsar la mediación intrajudicial sobre la base de que la Justicia en un sistema democrático que requiere que la Administración promueva, junto a los propios operadores jurídicos, la búsqueda de resolución de conflictos, creando y potenciando sistemas de mediación y conciliación. Además, el apartado c) del artículo 13 del [Decreto 472/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia y Administración Pública](#) (modificado en 2017) encomendó a esta dirección el “*fomento y desarrollo de la resolución alternativa de conflictos en el marco de la administración de justicia, mediante el impulso de la mediación en asuntos penales, civiles y familiares*”. El proyecto global comprendía tres encomiendas diferenciadas:

1. La labor de **asesoramiento** depende de la Consejería de Sanidad, en concreto de [Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo](#), siendo su función la de proporcionar a la ciudadanía un servicio eficaz de asesoramiento e información de sus derechos y obligaciones en materia de consumo. Consiste en una adecuada protección de la persona consumidora en el mercado hipotecario, evaluando su situación a la hora de contratar el préstamo hipotecario y asesorando para que las personas usuarias puedan contratar la hipoteca que mejor se adecue a sus circunstancias.
2. La labor de asesoramiento en **desahucios** dependía del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transporte, cuya misión era la de facilitar una vivienda de alquiler protegido a aquellas personas y familias que perdieran su domicilio habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria, situándose en grave riesgo de exclusión social. Para el resto de casos en que no existía grave riesgo de exclusión social, se utilizaban los criterios de baremación entre los que se incluía el de pertenencia a colectivos con especial necesidad de vivienda. También se planteó un procedimiento especial para las viviendas de protección oficial en que se daba un problema de imposibilidad de pago (más información en las oficinas de [Zuzenean](#) o en el teléfono 012).
3. Por último y la que más nos interesa a los efectos de este informe, es la labor de **mediación** a desarrollar por el SMH, que es la que se analizará seguidamente.

El Servicio de Mediación Hipotecaria (SMH) se constituyó el 30 de agosto de 2012 por un [convenio de colaboración](#) entre

la Dirección de Justicia, el Colegio Vasco de Economistas, el Instituto de Censores Jurados de Cuentas –Agrupación Territorial del País Vasco– y el Colegio de Titulados Mercantiles y Empresariales del País Vasco. Se soporta mediante contratos anuales que se renuevan tácitamente salvo renuncia expresa de cualquiera de las partes. El **presupuesto** destinado desde su inicio hasta diciembre de 2017 ha superado los 170.550 euros para unos 201 expedientes solicitados, siendo el presupuesto destinado por actuación de 850 euros, según la información facilitada por la Dirección de Justicia con base en los resúmenes semestrales presentados.

Es un servicio público gratuito constituido por profesionales expertos dispuestos a intervenir entre las personas afectadas y las entidades financieras en los temas de sobreendeudamiento familiar. Para poder acceder es necesario que, previamente, la persona afectada haya intentado alcanzar un acuerdo con la entidad financiera para renegociar la deuda y solo si no lo consigue podrá [ponerse en contacto con el Servicio de Mediación Hipotecaria](#).

En la web del SMH se amplía la información y se incluyen documentos relacionados con el mismo, entre los que se encuentra una [guía](#) que recoge los 30 artículos doctrinales sobre la mediación hipotecaria en Euskadi con ocho apartados: las cláusulas abusivas, la renegociación del crédito, las alternativas a la propiedad de vivienda, la protección de los deudores, las obligaciones de las entidades bancarias, las consecuencias del incumplimiento del contrato, la ley de mediación y el procedimiento de ejecución hipotecaria.

La llamada mediación hipotecaria, tal y como se desarrolla, no es un proceso de mediación como lo entendemos a los efectos de este informe, aunque mantendremos la denominación de mediación, ya que es el que comprende el proyecto. En “*estos casos y tal como se está desarrollando la práctica de los distintos servicios que funcionan en España, en este momento, no puede hablarse propiamente de mediación, sino de intermediación o facilitación, ya que el objetivo básico que se persigue, no es tanto la pureza del procedimiento mediador, sino la eficacia de la actuación facilitadora, dirigida a propiciar respuestas viables y útiles en cada caso que eviten la pérdida de la casa, o al menos de su uso por parte de las personas y familias afectadas*”, manifestaciones extraídas del artículo de sustituir por Vall Rius (2012) “La intermediación en problemáticas hipotecarias”.

El esquema del proceso, finalidad del servicio y tipología de los acuerdos se resume en el cuadro siguiente:

Cuadro resumen 9.

Esquema del proceso de mediación hipotecaria, finalidad del servicio y tipología de los acuerdos

En el proceso de mediación...

se pretende realizar una liquidación ordenada y consensuada de la deuda y que no se produzca la pérdida de la vivienda, llegando a un acuerdo entre las partes que satisfaga los intereses de ambas, es decir, interviniendo para tratar de renegociar la deuda pendiente en las mejores condiciones posibles, abordando el problema sobre tres pilares:

- estudio sobre la capacidad económica de la persona afectada,
- mediación con la entidad financiera y
- atención social.

La finalidad del servicio...

es resolver conflictos surgidos entre la ciudadanía y deudores y deudoras de un préstamo hipotecario contraído para la adquisición de su vivienda habitual y las entidades financieras (acreedores y acreedoras) que le concedieron el préstamo, cuyo pago no pueden atender y que, ante la ejecución de la garantía hipotecaria de la que dispone la entidad acreedora, puede suponer para aquellos/as la pérdida de su vivienda habitual.

Las tipologías de los acuerdos posibles son:

- ▶ La renegociación del crédito.
- ▶ El incremento de plazos de vencimiento de los préstamos hipotecarios.
- ▶ La disminución del tipo de interés.
- ▶ La aprobación de una quita.
- ▶ El cambio de título de propiedad a arrendamiento.
- ▶ La dación en pago.
- ▶ La concesión de una moratoria legal a aquellos propietarios que se encuentren en situación de desempleo y que no puedan proceder al pago de las cuotas del préstamo hipotecario (seguirán disfrutando de su derecho a utilizar la vivienda mientras se mantenga la situación y se comprometen al pago de gastos de comunidad, contribuciones fiscales y seguros precisos para asegurar el valor de la vivienda).

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18.

Presupuesto anual destinado a las mediaciones hipotecarias en el SMH, 2012-2017

AÑO	MEDIACIONES	COSTO PARA LA ADMINISTRACIÓN
2012-2013	61	51.550 €
2014	27	22.950 €
2015	59	50.150 €
2016	32	27.200 €
2017	22	18.700 €
TOTAL	201	170.550 €

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los responsables del SMH.

En el encuentro mantenido con ocasión de este informe con el SMH en su sede de Bilbao, se manifestó que cuando una familia solicita su intervención, las labores de la persona asesora o intermediadora (no mediadora) son:

- Realizar un estudio de la situación económica de la familia para establecer el procedimiento a seguir y las opciones o posibilidades factibles de solución.

- Una vez realizado este trabajo, existe una nueva reunión con la familia para ver cuál de las opciones es mejor para la misma.
- Una vez definida la estrategia, es el mediador quien se comunica con el representante de la entidad bancaria para exponerle la situación y las posibles alternativas de solución del conflicto.
- Si la entidad acepta alguna de las propuestas, se traslada a la familia, y si ambos muestran conformidad, se formaliza el acuerdo.

Podríamos decir que se está ante una mediación indirecta, pues no se realiza un proceso de mediación propiamente, sino una facilitación en la que un o una profesional con capacidad de exponer alternativas y de asesorar a la parte considerada en desventaja **intermedia** con la parte que ostenta la capacidad de ejecutar la deuda, para lograr un acuerdo que permita obtener un beneficio o un resultado aceptable para ambas partes. Los y las profesionales adscritos a este servicio que sí contaron con formación inicial específica en mediación, fundamentalmente más que el rol de mediador realizan propiamente tareas cercanas a su trabajo habitual como economistas asesores y expertos en materia hipotecaria y de contratos.

La Dirección de Justicia requiere la realización de estadísticas mensuales con el número de mediaciones y de acuerdos, además de una valoración y memoria anual y reuniones de coordinación con la Comisión de Seguimiento y Control, establecida al efecto. En la actualidad, de acuerdo con la información facilitada por el responsable de esta coordinación en la Dirección de Justicia, se realiza un listado de asuntos trabajados con la referencia del o la profesional que ha intervenido, el número de expediente, la persona solicitante y la fecha de solicitud, así como el importe por caso para cobrar el trabajo realizado. Sería deseable para facilitar la supervisión de este servicio la realización de una memoria que se ajuste a la planificación realizada y a los objetivos anuales determinados, que serviría para obtener información más completa sobre el trabajo realizado y los resultados del mismo.

Datos estadísticos más relevantes

Tabla 19.

Comparativa de expedientes anuales desde 2012 hasta el primer semestre de 2016

CAPV	Expedientes	Abiertos	Cerrados	Acuerdos
Años 2012-2013	58	29	29	21
Año 2014	24	7	17	14
Año 2015	46	15	31	25
1º semestre de 2016	27	9+6	12	10
TOTAL	155	66	89	70 (79%)

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los responsables del SMH.

Desde 2012 se han solicitado 155 actuaciones de intervención, de las que a fecha junio de 2016 estaban cerradas 89 y se ha alcanzado acuerdo en 70 de ellas, lo que supone el 79% de los expedientes cerrados. **En el año 2017 los expedientes trabajados y cerrados han sido 22.**

La mayoría de los casos se han resuelto renegociando las condiciones del crédito hipotecario y en algunos expedientes se ha acordado la dación en pago entre ambas partes. Los casos de "no acuerdo" se han producido principalmente por la negativa de los bancos a renegociar. La cuantía media de los préstamos estudiados es de 200.000 euros y la gran mayoría de las familias usuarias están en situación de desahucio y perciben la Renta de Garantía de Ingresos. El perfil de las personas usuarias principalmente es de parejas jóvenes, con mayor edad en los casos en que han sido avalistas de sus hijos o hijas.

Siendo datos valiosos todos los que se han enumerado, sería interesante conocer, a partir de las memorias, variables como la tipología y el contenido de los acuerdos alcanzados; si estos se han cumplido y si se han mantenido en el tiempo; y en los casos de falta de acuerdo, cuál fue la parte que no lo asumió.

La información sobre este servicio es fundamentalmente cuantitativa, incluyendo el número de expedientes solicitados, expedientes abiertos y cerrados en cada año, y el número de acuerdos obtenidos. De la información facilitada no resulta posible realizar otros análisis más precisos sobre el funcionamiento de este servicio, ya que no se recogen los

tiempos utilizados, ni la tipología de los acuerdos, ni cuál es el resultado y el cumplimiento de los mismos, o cuáles son las entidades participantes, pero a la vista de los datos generales, podemos afirmar que es un recurso bastante utilizado que ofrece resultados positivos.

3.3.3. Servicio de Mediación Civil

Contextualización

Este proyecto piloto tiene por objeto desarrollar los fundamentos para la experiencia de la [mediación civil intrajudicial](#) basándose en la normativa vigente en materia de mediación civil y mercantil: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles; Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil; Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (conocido como Reglamento de Mediación); y Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Son normas de transposición las de ámbito nacional.

El [proyecto piloto de mediación civil](#) se está realizando en el Juzgado de Instancia nº 2 de Donostia-San Sebastián (estando la oficina de atención en la calle San Martín, 41, de Donostia-San Sebastián, edificio de la Audiencia Provincial) y se sustenta en un convenio suscrito por el Departamento de Justicia del Gobierno Vasco y la fundación [SIGNUM](#), si bien se está ampliando a otros juzgados de primera instancia de Donostia-San Sebastián que desean participar en la experiencia.

A este servicio se pueden derivar por el juzgado competente asuntos relativos a:

- Reclamaciones entre particulares.
- Contratos bancarios y obligaciones convertibles.
- Renegociación de hipoteca.
- Sucesiones si se discute el inventario.
- Temas de seguros.
- Conflictos sucesorios o hereditarios.
- Aspectos patrimoniales de la liquidación de régimen económico matrimonial.
- Alimentos entre parientes.
- Gestión de tutelas.
- Responsabilidad civil.
- Insolvencias.
- Derecho al honor, intimidad o a la propia imagen.
- División de cosa común.
- Cláusulas suelo.
- Monitorios.
- Vicios de la construcción con demanda al promotor.
- Bancos y aseguradoras en general no, excepto accidentes de trabajo.

- **Ámbito inmobiliario** y dentro de este último se incluyen los conflictos relativos a compraventas, hipotecas, préstamos, arrendamientos, propiedad horizontal, relaciones vecinales, servidumbres, deslindes y comunidades de bienes.

Este proyecto piloto se inició en septiembre de 2016. Conforme al convenio suscrito, la oficina en principio serviría, en exclusiva, a las labores administrativas y a la primera cita informativa de la mediación, realizándose el resto del proceso en instalaciones habilitadas por SIGNUM al efecto. En la actualidad los procesos de mediación se realizan en la oficina habilitada en la Audiencia Provincial de Gipuzkoa.

De manera trimestral se debe remitir por la entidad una memoria explicativa que recoja los procesos de mediación iniciados y terminados (se entiende que con o sin acuerdo) con descripción de todo el proceso, número de sesiones y resultado de las mismas. El convenio en principio preveía una duración de 4 meses y se entiende prorrogado, dado que actualmente está en funcionamiento, habiendo comenzado la derivación de asuntos en febrero de 2017. La derivación se realizará por el juez o la jueza de los juzgados de primera instancia de Donostia-San Sebastián (inicialmente solo se previó para el Juzgado nº 2), con independencia de que quienes soliciten la mediación sean las partes o el Ministerio Fiscal en los casos en que su intervención sea preceptiva.

El primer informe provisional de SIGNUM al Gobierno Vasco en junio de 2017 recogió algunas cuestiones para mejorar su utilización que afectan principalmente a la falta de conocimiento-consciencia de los y las profesionales de Derecho y operadores jurídicos de los beneficios que la mediación puede proporcionar como una alternativa al litigio, a evitar la inercia y la seguridad ligada a la mecánica de los trámites judiciales y a la insuficiencia de información sobre cómo afecta a los honorarios profesionales de los letrados y letradas si el acuerdo se alcanza en mediación y se desiste del proceso judicial, ya que este asunto no está regulado expresamente.

Datos estadísticos más relevantes

En 2017 han sido 51 los expedientes abiertos de mediación, de los cuales se han cerrado 45 y están pendientes 6 de ellos para 2018. Resulta significativo que del total de expedientes derivados solo en 14 de ellos acudieron ambas partes a la sesión informativa, si bien parece que en el último trimestre del año este porcentaje ha mejorado, acudiendo 3 de los 5 casos derivados, ya que se han consensuado con los posibles juzgados derivantes los criterios y procedimiento de derivación para aclarar el proceso:

- Se han excluido de la derivación los asuntos de entidades financieras y aseguradoras, pues en la práctica se ha observado que no asisten a las sesiones informativas.
- Se ha modificado el modelo de citación en el que se invitaba a mediación a las partes y se ha establecido un modelo de confirmación de citas.

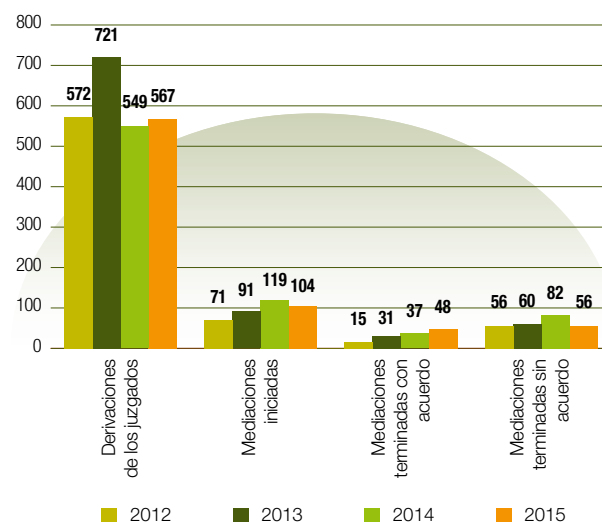
De esos 14 expedientes en los que las partes acudieron al servicio, no se ha iniciado el proceso en 2 y otros 2 están pendientes de iniciar en 2018. Se ha comenzado la media-

ción en 10 asuntos, de los que el número de iniciados y cerrados es 6, en 2 de los cuales se ha llegado a acuerdo.

En el ámbito estatal los datos no son muy diferentes.

Gráfico 6.

Datos estadísticos estatales en el ejercicio 2016



Fuente: elaboración propia a partir de datos estatales de mediación civil.

Extraídos de las [memorias del CGPJ \(2016\)](#).

3.3.4. Servicio de Mediación Laboral (experiencia piloto del año 2010)

Contextualización

La **Viceconsejería de Justicia del Gobierno Vasco** suscribió un convenio en el año 2010 con el Consejo de Relaciones Laborales para la realización de una experiencia piloto en **mediación laboral intrajudicial**, a través de la participación del Juzgado de lo Social nº 3 de Bilbao, para que los profesionales del PRECO pudieran mediar en todos los conflictos laborales de carácter individual que le fueran derivados. Esta experiencia piloto se presupuestó con un límite de 22.000 euros para el año 2010.

El **proyecto piloto** finalizó el 31 de diciembre de 2010, sin que conste memoria de actividad que aporte experiencia o conclusiones para su continuidad, mejora o modificación a futuro.

Datos estadísticos más relevantes

Los datos estadísticos facilitados por la Dirección de Justicia (de enero a agosto de 2010) recogen el número de expedientes trabajados sin aportar más información sobre resultados de los mismos o tipología.

Tabla 20.

Resultados obtenidos en mediación laboral de enero a agosto de 2010

RESULTADOS	NÚMERO DE EXPEDIENTES	
No avenencia	11	Enero a agosto de 2010
Avenencia	4	
Incomparecencia	10	Juzgado de los Social nº 3 de Bilbao
Desistimiento	3	
Inadmisión a trámite	1	
TOTAL	29	

Fuente: elaboración propia a partir de datos facilitados por la Dirección de Justicia.

3.3.5. Servicio de mediación para la conciliación y reparación del daño en menores

Contextualización

Con anterioridad al traspaso de competencias a la CAPV, en el año 1992 el equipo técnico, dependiente aún del Ministerio de Justicia, comenzó a tener contacto con la mediación y sus posibles aplicaciones en menores infractores mediante el impulso de una experiencia piloto en el Juzgado de Menores de Donostia-San Sebastián. Para ello, siguieron las directrices de la Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, sobre reforma de la Ley reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, y tomaron como referencia otras experiencias como la de Cataluña. Posteriormente, una vez producidas las transferencias de estos equipos técnicos a la CAPV en 1996 y ya constituido el actualmente denominado Equipo Psicosocial Judicial, la Dirección de Derechos Humanos y Cooperación con la Justicia del Gobierno Vasco impartió un curso de especialización y perfeccionamiento en materia de mediación-reparación para los integrantes de los equipos de los tres territorios históricos.

Desde el área de menores infractores de esa dirección se definió la mediación como un modelo de intervención basado en el sistema de Justicia Restaurativa, como un proceso por el que la persona menor de edad asumía sus actos como propios y adquiría la responsabilidad de reparar el daño o el perjuicio causado. Se divide en tres diferentes modalidades para llevarse a cabo (de forma separada o conjunta con la víctima): 1. la conciliación, 2. la reparación y 3. la prestación de servicios en beneficio de la comunidad.

En palabras de Álvarez Ramos, el modelo introducido por la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, considera la mediación como una técnica-herramienta para llegar a un resultado jurídico como es la conciliación o la reparación, y concibe los procesos de mediación como una forma de “aplicación del principio de intervención judicial mínima” o como una “solución extrajudicial”. No podemos olvidar que en la jurisdicción de menores la ley responde a una “finalidad educativa y resocializadora” sobre los criterios de defensa social

basados en la prevención general. Por tanto, las soluciones extrajudiciales que se regulan responden igualmente a la potencialidad educativa de los procesos de mediación, siendo así que la resolución del conflicto, la reparación a la víctima y el aprendizaje se complementan en la mediación penal en menores.

Se diferencian las funciones de los procesos extrajudiciales de mediación en dos sentidos:

- **Mediación presentencial**, que corresponde al equipo técnico y finaliza con un informe que sirve para el archivo del expediente judicial sin medida, y que se da en hechos calificados inicialmente como “delitos menos graves y faltas”.
- **Mediación postsentencial**, que permite dejar sin efecto la medida impuesta y que el menor está cumpliendo (cuestión que analizaremos en el apartado siguiente, cuando hablemos de los centros de cumplimiento de menores).

La Ley Orgánica 5/2000 atribuye a los equipos técnicos adscritos a la Fiscalía y al juzgado de menores la función de mediación, y el apartado 7 de artículo 8 del reglamento recogido en el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, refiere que estos podrán ser apoyados en estas funciones por las administraciones públicas¹⁰.

El reglamento de desarrollo de la ley recogido en el Real Decreto 1774/2004 recoge los principios y conceptos introducidos legalmente, entre los que destaca que entre las diferentes soluciones extrajudiciales posibles se priorizan las de mediación, es decir, **aquellas en las cuales participa la víctima**. De hecho, los programas sin participación de la víctima estarían reservados a casos en los cuales no es posible esta participación.

Enmarcada la conciliación (mediación-encuentro) en el movimiento de la Justicia Restaurativa, se pretende enfatizar la participación de las partes en el proceso penal y el papel reparador de la Justicia, situando a los y las menores frente a la conducta realizada (explorando su capacidad para responsabilizarse de la misma-validación) y acercando a las víctimas al centro del proceso para ser escuchadas, para desde la empatía poder comprender al o la menor, con el fin de buscar soluciones no judiciales y directas para la resolución del conflicto. Se relaciona la reparación a la víctima con el aprendizaje del o la menor, ya que la finalidad es educativa y resocializadora, más que basada en criterios de defensa social y prevención general.

Atendiendo a la conceptualización de la mediación a los efectos de este informe, la función educadora y preventiva resultante del proceso y la función “mediadora” de los equipos técnicos será propiamente mediadora en la medida que no asesoren, no propongan soluciones y no realicen una intervención en términos estrictos.

En el servicio de mediación para la conciliación y reparación del daño en menores podemos referirnos a dos cuestiones importantes: una es que el tercero tiene cier-

¹⁰ En este sentido, la Junta de Andalucía, por ejemplo, ha optado por contratar entidades privadas por convenios para desarrollar las labores mediadoras, convirtiéndolos en 2010 en **contratos administrativos del sector público**.

to poder e influye a la hora de tomar decisiones por el o la menor, y otra es que la consecuencia del acuerdo archiva el expediente, evitando así la sanción (principio de oportunidad frente a principio de legalidad). La mediación penal juvenil se encuadra dentro de un modelo amplio de Justicia Restaurativa juvenil en el que pueden incluirse, además de la mediación, otras herramientas como los círculos restaurativos o las conferencias de grupo.

Datos estadísticos más relevantes

La incorporación de estas formas alternativas de resolución de conflictos en materia de menores infractores fue una innovación cuando surgió, como se desprende del informe extraordinario del año 1997 del Ararteko sobre la [Intervención con menores infractores](#), que recogió como **primera recomendación** la aplicación de los principios de la Justicia Restaurativa y el reforzamiento de los equipos técnicos en materia de formación, así como en dotación de medios personales, planteando incluso la creación de equipos especializados en el ámbito de la mediación.

En el primer año de existencia del recurso los equipos técnicos de la CAPV realizaron 94 conciliaciones, lo que significó el 7,5% del global de su trabajo, aunque este porcentaje fue aumentando en años posteriores. Entre los años 2000 a 2003 los expedientes conciliados fueron el 40%, descendiendo entre los años 2004 a 2007, en los que de 4.325 medidas fueron 1.698 en las que se realizó un proceso de dialogo entre las partes, lo que supuso el 28,19% de las intervenciones.

En el informe de valoración elaborado por la Dirección de Justicia sobre el cumplimiento de los objetivos contemplados en el [Plan de Justicia Juvenil de 2004 a 2007](#), con el fin de visibilizar la evolución en los últimos años se recogió que no se había conseguido el objetivo de potenciar la conciliación y llegar al 35% de los expedientes totales (ya que en 2007 no se superó el 27%).

Si se toma como referencia la evaluación realizada en el [III Plan de Justicia Juvenil de la CAPV](#) y los datos estadísticos facilitados por la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, puede obtenerse un panorama general de resultados en estos años.

Tabla 21.

Resultados de la mediación en menores, por años

PROCESOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (último año de datos publicados)
Resultado positivo	538	362	289	307	347	342	221	333	270
Resultado negativo	48	55	41	58	37	38	42	51	85
TOTAL	586	417	330	365	384	380	263	384	355

Fuente: elaboración propia a partir de datos facilitados por la Dirección de Justicia.

De 2008 a 2012 se obtuvo un resultado positivo en el 88,5% de los expedientes. Este porcentaje no implica que se haya realizado conciliación (entendida esta como encuentro entre menor infractor y víctima), ya que puede significar que se han dado reparaciones o trabajos en beneficio de la comu-

nidad en aquellos casos en que la víctima no haya querido participar, o, sin oponerse, no haya tenido interés en juntarse con el o la menor, o simplemente no haya querido proponer forma alguna de reparación para sí.

En estas intervenciones en las que no hay encuentro directo con la víctima se produce una responsabilización del menor que tiene como fin principal el educativo, pero no hay reparación estricta a la víctima por el daño causado (atendiendo a lo que esta pudiera solicitar, ya que no hay encuentro). Si quien ha resultado perjudicada ha sido la comunidad, sí se pueden encontrar formas de reparación tanto simbólicas como a través de trabajos o servicios comunitarios.

3.3.6. Centros educativos de justicia juvenil

Contextualización

Los centros educativos de justicia juvenil se regulan por el [Decreto 80/2009, de 21 de abril](#), sobre centros educativos de cumplimiento de medidas privativas de libertad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Actualmente hay 6: Ibaiondo en Zumarraga, Andoiu y Uribarri en Araba/Álava, Txema Finez en Aramaio, la residencia de Autonomía en Bilbao y Urgozo en Bizkaia.

El artículo 45 de la [Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero](#), reguladora de la responsabilidad penal de los menores, estableció que la ejecución de las medidas corresponderá a las comunidades autónomas. Estas llevarán a cabo, de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en la ley. Del mismo modo, podrán establecer convenios o acuerdos de colaboración necesarios con otras entidades, bien sean públicas, de la Administración del Estado, local o de las comunidades autónomas, o privadas sin ánimo de lucro, para la ejecución de las medidas de su competencia. En la Comunidad Autónoma del País Vasco es el Gobierno Vasco la Administración Pública competente la que ejercita esta competencia a través del Departamento de Trabajo y Justicia. Son normas

que la complementan el reglamento, aprobado por el [Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio](#), y la [Ley 3/2005, de 18 de febrero](#), de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, del Parlamento Vasco.

La actividad que se lleva a cabo en estos centros se incardina en las soluciones extrajudiciales post-sentenciales y se realiza una vez que hay sentencia condenatoria con medidas cautelares para el o la menor. Se inicia un proceso restaurativo que atiende a la efectiva responsabilización, llevándose a cabo si los o las menores implicados aceptan este proceso educativo de responsabilidad, pudiendo terminar con reparación indirecta o incluso con encuentro con el afectado por los hechos delictivos.

Estos procesos postsentenciales se han tenido en cuenta en este informe, ya que se realiza un proceso de restauración entre víctima y victimario en el que, como enumera Álvarez Ramos (2008), son relevantes las siguientes cuestiones:

- Se establece la conciliación y reparación con la participación de la víctima.
- Habiendo ya impuesta una medida judicial, el proceso de mediación implicará que esta o bien se acorte o bien pueda dejarse sin efecto.
- En esta fase no se limita a delitos menos graves o faltas, siendo por el contrario más aconsejable en los asuntos más graves, ya que las medidas también lo son y en ellas el menor ya ha cumplido parte de la sanción. La parte cumplida más el acto de reparación deben constituir suficiente reproche por la infracción cometida.
- En los procesos postsentenciales tiene mucha importancia el proceso de responsabilización, ya que suelen ser menores que presentan mayor gravedad de conductas antisociales y no se responsabilizaron en su momento de lo ocurrido. Además, por el mismo motivo, las víctimas en general estarán más afectadas emocionalmente y con mayor daño moral y/o psicológico a restaurar. Por eso hay una labor previa al encuentro que es educativa y cuyo fin es esa responsabilización y desarrollo sociomoral, que a la postre también evitará una revictimación.

Datos estadísticos más relevantes

Como se ha adelantado, se produce una primera fase en la que se busca que los y las menores, en primera persona, expresen los hechos ocurridos y que ya están reflejados en sentencia para pasar posteriormente a asumir la responsabilidad. Estos centros de cumplimiento de menores se gestionan por diferentes entidades, pero para referirnos a los datos estadísticos vamos a tomar como ejemplo los de los procesos realizados en los centros que gestiona la Asociación Educativa [Berritzu Hezkuntza Elkartea](#).

Tabla 22.

Mediaciones en los centros educativos de justicia juvenil, por años

RECONOCIMIENTO DE HECHOS	2013	2014	2015	2016	TOTAL
Total de personas atendidas	792	756	955	990	3.493
Personas que no inician	113	84	218	223	638
Personas que inician	679	672	737	767	2.855
Personas que reconocen los hechos	377	289	513	290	1.469
Consciencia del daño	189	169	204	167	729
Disposición para la reparación	66	55	56	58	235

Fuente: información facilitada por la Asociación Berritzu, que gestiona los centros de cumplimiento.

De las 3.493 personas atendidas en los últimos 4 años, el 82% inició el proceso de responsabilización, si bien de estas, solo un 51% reconoció los hechos de la sentencia. Superado este paso, es necesario que los y las menores tomen consciencia del daño causado y puedan “ponerse en el lugar del otro” para entender el perjuicio y el sufrimiento que se ha causado en la víctima. Por último, se verificará que exista disposición para reparar el daño más allá del cumplimiento de la medida impuesta. Así, en 2016, de un total de 290 menores que reconocieron los hechos, un 20% llegó a la fase en la que se aprecia su disposición y capacidad de reparación a la víctima.

Como se desprende de los anteriores datos que recogen las diferentes formas de reparación o conciliación, en un 14% de los casos se produce una reparación simbólica y en un 31% bien un encuentro directo entre las partes bien una comunicación directa mediante un correo, email o llamada telefónica.

3.3.7. Puntos de encuentro familiar

El [Decreto 124/2008, de 1 de julio](#), del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco, regula los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el [Decreto 239/2011, de 22 de noviembre](#), de modificación del Decreto regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco, establece que el Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de Justicia creará y garantizará el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.

La [Recomendación General del Ararteko 1/2013, de 18 de enero](#), sobre regulación y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial, y el [Documento Marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar](#), del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008, sirven igualmente para completar esta normativa.

Los puntos de encuentro familiar son un espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar,

se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que, sin encontrarse en dicha situación, requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo en todo caso determinado su uso por resolución judicial.

En la CAPV existen 5 puntos de encuentro familiar-PEF por derivación judicial: tres en Bizkaia (Bilbao, Portugalete y Barakaldo), uno en Donostia-San Sebastián y otro en Vitoria-Gasteiz. Estos PEF están gestionados por diversas entidades como IRSE Araba, Bizgarri y Egintza. En 2017 se han realizado un total de 29.168 actuaciones, en las que de las personas integrantes de las 842 familias atendidas 1.145 personas eran menores y 1.719 eran adultas.

Tabla 23.

Datos generales de los PEF de la CAPV en 2017

DATOS GENERALES	BILBAO	DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ	PORTUGALETE	BARAKALDO	TOTAL
Menores	417 (36,5%)	332 (29%)	196 (17,1%)	115 (10%)	85 (7,4%)	1.145
Personas adultas	647 (37,6%)	491 (28,6%)	261 (15,2%)	188 (10,9%)	132 (7,7%)	1.719
Total de personas	1.064 (37,1%)	823 (28,7%)	457 (16%)	303 (10,6%)	217 (7,6%)	2.864
Familias	319 (37,9%)	240 (28,5%)	128 (15,2%)	91 (10,8%)	64 (7,6%)	842
Actuaciones programadas	9.698 (33,2%)	8.837 (30,3%)	4.821 (16,5%)	3.453 (11,8%)	2.359 (8,2%)	29.168

Fuente: elaboración por el Instituto Vasco de Criminología para la Dirección de Justicia del Gobierno Vasco.

Los PEF en la actualidad dependen de la Dirección de Justicia del Departamento de Empleo y Justicia y si bien sus funciones son variadas y no propias de mediación, sí comprenden la **figura del intermediador**, que trabaja con los progenitores (vinculados al punto de encuentro por orden judicial) los conflictos que van surgiendo en el día a día del cumplimiento del régimen de visitas, primero de forma separada y en ocasiones se llega al encuentro que puede asemejarse a una mediación familiar. Sin embargo, no se consideran procesos estrictos de mediación familiar a los efectos de este informe.

Las memorias no recogen los datos específicos de procesos de mediación o intermediación realizados, pudiendo ser de interés conocer si efectivamente se realizan procesos de mediación para esos conflictos concretos o si, por otro lado, se interviene de forma conciliatoria.

respecto a servicios de mediación y otros análogos en los que también se trabaja el conflicto social y sus diferentes soluciones.

En este departamento y dependiente de la Dirección de Planificación y Procesos Operativos de Vivienda¹¹, es donde se incardinan: 1. **Etxebide** (Servicio Vasco de Vivienda), en el que se enmarca **Bizilagun**, y 2. Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar, vinculado al **Servicio de Mediación Hipotecaria (Proyecto conjunto con Dirección de Justicia y Kontsumobide)**, en el que su aportación se concreta en el apartado de desahucios, ya que facilitará cuanto antes una vivienda de alquiler protegido a aquellas personas y familias que han perdido su domicilio habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria, lo que las sitúa en grave riesgo de exclusión social.

4.2. Etxebide (Bizilagun)

En el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda se integra un conjunto de servicios entre los que se encuentran Etxebide y Bizilagun.

Etxebide es la entidad responsable de garantizar el acceso igualitario de la ciudadanía a todas las viviendas de protec-

4. Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

4.1. Contextualización

El **Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda** dispone de recursos análogos a la mediación que hemos querido incluir en este apartado, ya que nos permitirán entender la delimitación que se realiza en este informe

¹¹ Artículos 7 y 8. Le atribuye la función de “*dirección funcional de los siguientes procesos: la gestión de la demanda y adjudicación de viviendas y la mediación, información y conciliación en materia de derechos de propietarios e inquilino, contratos de alquiler, comunidades de vecinos y propiedad horizontal*”.

ción pública, gestionando el registro al que deberán apuntarse aquellos que deseen acceder a las promociones de vivienda protegida en la CAPV. **Etxebide** no realiza propiamente procesos de mediación, si bien atiende llamadas de ciudadanos y ciudadanas que tienen algún conflicto con la Administración por la concesión de un alquiler de protección o en la compra de una vivienda protegida, y realizan intervenciones que abordan el conflicto mediante un proceso de intento de conciliación o avenencia en la disputa (atención en el teléfono 012).

Su origen puede encontrarse en la supresión en 2006 de las cámaras oficiales de la propiedad urbana como corporaciones de Derecho Público, por lo que las funciones de mediación y conciliación que estas cámaras extintas venían realizando en los conflictos surgidos entre los propietarios inmobiliarios o entre estos y sus inquilinos pasaron al entonces Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales. Para darle cobertura se dictó la [Orden de 24 de octubre de 2007](#), del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se regulan las funciones de mediación y conciliación en materia de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, cuando se refiere a derechos y obligaciones disponibles legalmente para las partes. En ella se distinguen claramente la conciliación y la mediación, ambas como respuestas extraprocerales, situando la diferencia principal en que en la conciliación el conciliador propone una solución a la que las partes se adhieren o no voluntariamente, y en la mediación son las propias partes las que, a través el diálogo y la comunicación asistida por un tercero, buscan y proponen las diferentes alternativas para resolver su conflicto. Sus principios rectores fueron la voluntariedad, gratuidad, confidencialidad, transparencia, imparcialidad, flexibilidad, debate contradictorio, inmediatez (presencial), buena fe, colaboración y respeto entre las partes, siendo necesario que estas optasen por una de las diferentes fórmulas de resolución del conflicto. La orden reguló el proceso completo y en su artículo 6 se refiere a la naturaleza de los acuerdos como acuerdos privados entre partes.

Para dar cumplimiento a ese mandato, el Gobierno Vasco diseñó [Bizilagun](#), como servicio público, universal y gratuito dirigido a toda la ciudadanía, que nació con el objetivo de ofrecer una serie de instrumentos útiles que permitiesen solucionar los desencuentros, controversias y desacuerdos que surgiesen en las comunidades de vecinos o en las relaciones entre arrendadores y arrendatarios de una vivienda o lonja. Tiene entre sus funciones **intermediar** en los conflictos que puedan surgir y no se resuelvan directamente entre sus protagonistas. Tal y como aparece en su página web, no es una mediación propiamente dicha, sino un proceso de intermediación.

Bizilagun ocupa la mayoría de sus recursos personales y materiales en **garantizar** los arrendamientos mediante el ofrecimiento de garantías por medio del visado de los contratos, los registros y la consignación de las fianzas, así como ofreciendo **información** sobre derechos y obligaciones a los usuarios. Respecto a la labor de **intermediación**, se ofrece un espacio de diálogo donde los profesionales existentes asesoran legalmente a los usuarios (bien por separado, bien en reuniones conjuntas) y, si las partes lo solicitan, trabajan con ellas para llegar a acuerdos en caso de conflicto. Esta

intermediación es una intervención profesional muy útil, aunque manifiestan los responsables de su coordinación que es un recurso que podría tener más demanda aumentando el número de procesos iniciados y que podría completarse con procesos propios de mediación, lo que enriquecería el recurso.

4.3. Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar

Como ya hemos avanzado en el apartado 2.3.3.2. sobre el Servicio de Mediación Hipotecaria de la Dirección de Justicia, el Gobierno Vasco diseñó un proyecto transversal y colaborativo (Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar) en el que participan Kontsumobide, el propio Departamento de Trabajo y Justicia y el **Departamento de Medioambiente, Planificación Territorial y Vivienda**. La labor de este departamento en el proyecto es facilitar una vivienda protegida a aquellas personas y familias que hayan perdido su domicilio habitual como consecuencia de una ejecución hipotecaria y se encuentren en una situación de grave riesgo de exclusión social, basándose en los informes elaborados por los servicios sociales. También podrán optar, por puntuación, las familias que no estén en grave riesgo, pero que hayan perdido la propiedad de su vivienda habitual por incapacidad de pago sobrevenida. Se interviene en los conflictos que surgen en este proceso, si bien no se hace un proceso de mediación, sino de **intermediación**.

5.

Departamento de Educación

5.1. Contextualización: mediación entre iguales

El [Departamento de Educación](#) dispone tanto de recursos que denomina mediación como de recursos análogos, por lo que hemos querido incluirlo en este apartado, ya que nos permitirá entender la delimitación que se realiza en este informe sobre la mediación propiamente dicha y otras intervenciones que no siéndolo, sirven igualmente para gestionar la paz y convivencia en el ámbito de la educación (**Viceconsejería de Educación**).

Desde el Departamento de Educación se han elaborado diversos planes de convivencia en el ámbito escolar y en el año 2016 culminó la edición de una [guía](#) para la elaboración de un plan de convivencia en los centros educativos que actualiza lo que existía anteriormente. Esta guía *“servirá a los centros para que elaboren planes a corto plazo que cumplan el objetivo general de que cada ciudadano y ciudadana reciba en su infancia las herramientas personales, sociales, culturales, emocionales y profesionales que le lleven a disfrutar de una vida plena y satisfactoria como individuo independiente pero también como parte de una*

sociedad sana y moderna, con valores y principios éticos que contribuyan a la dignificación de la condición humana y a una sociedad inclusiva y acogedora, en la que todos nos sintamos parte”.

La labor realizada hasta la fecha ha propiciado que en algunos centros escolares se realicen experiencias piloto de mediación escolar entre iguales. Como referencia, entre otros, tomaremos el centro [Hirukide Jesuitinak de Tolosa](#), que cuenta con un proyecto educativo que obtuvo el “Premio a la acción magistral” de 2014 con el tema “Desarrollo persona/inteligencia emocional, convivencia/resolución de conflictos”, en el que se fomentaba la creación y utilización del “rincón del consenso” o “**servicio de mediación escolar**” para todos los alumnos y alumnas del centro.

A pesar de todos los esfuerzos invertidos en este campo, métodos como la mediación (entendiéndola como proceso estructurado llevado a cabo por mediadores expresamente formados) u otros procesos de diálogo y gestión de conflictos que se están realizando son poco visibles. No existe un registro que recoja los centros que han dispuesto de formación en la materia y cuáles de ellos tienen experiencias en activo o previstas, o cuáles han sido los resultados de las experiencias concluidas, para ir construyendo un catálogo de buenas prácticas que enriquezca al conjunto de la comunidad educativa.

Muchos otros centros de educación de la CAPV han recibido formación en esta materia a través de cursos subvencionados por los “**Bonos Elkarrekin**” en coordinación con la Secretaría de Paz y Convivencia, conforme se describe a continuación:

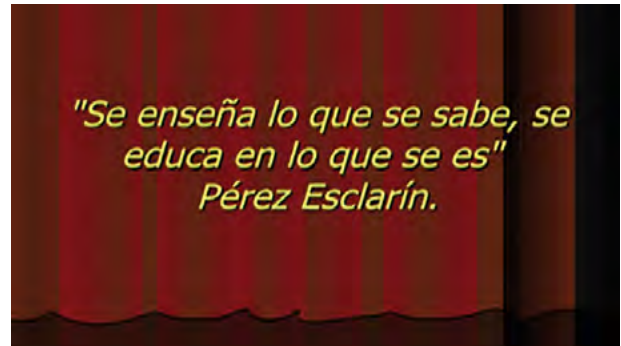
Tabla 24.

Presupuesto de Bonos Elkarrekin

AÑOS	PRESUPUESTO	CENTROS	TOTAL DE ALUMNOS AFECTADOS
2014	250.000 €	68	
2015	250.000 €	160	
2016	250.000 €	176	
TOTAL	750.000 €	404	12.000

Fuente: elaboración propia con datos cedidos por la Dirección de Educación.

Con estos bonos se subvenciona, entre otras formaciones, a los centros educativos, los cursos en materias de gestión de conflictos, si bien, como hemos comentado, no está evaluado el resultado, desconociéndose si los centros que han recibido formación en gestión alternativa de conflictos han implantado sistemas o equipos de mediación en los propios centros. Es indudable que desde la Administración Pública existe interés en formar a los educadores y educadoras y a los alumnos y alumnas en la creación de **servicios de mediación entre iguales**, pero estos servicios son aún escasos.



El [Decreto 201/2008, de 2 de diciembre](#), sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco reguló, en su capítulo III, la utilización de **vías alternativas para la corrección de conductas**, mencionando en primer lugar la **capacidad conciliatoria de los directores y directoras de los centros** para evitar utilizar procedimientos sancionatorios o medidas correctoras, pero como fácilmente se entenderá, estamos hablando de **conciliación** por medio de medidas que sugerirá el o la responsable del centro y que voluntariamente aceptará el alumno o la alumna, suspendiéndose la sanción si se dan los requisitos de reconocimiento de lo ocurrido y los daños causados, así como la petición de disculpas o excusas (que deberán ser aceptadas por la persona ofendida) y, por último, la realización de alguna actividad educativa. No tiene cabida en supuestos graves. También se podrá realizar la conciliación posteriormente a la sanción que, de cumplirse los requisitos, suspenderá la misma de forma condicionada al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Para el supuesto de que no se resuelva el conflicto en esta primera conciliación, serán los inspectores e inspectoras de Educación (que han recibido formación básica en mediación e inteligencia emocional) quienes realizarán un segundo intento de **conciliación** previo a imponer medidas. A veces se resuelve antes de iniciar los trámites, en una primera toma de contacto, cuando se les avisa desde el centro escolar que existe un conflicto. De estas actuaciones no hay registros, al no haber solicitud de intervención formal. En los casos en que sí se produce la solicitud formal, se hace un primer intento de resolver el conflicto sin tener que adoptar una medida preceptiva y, si esto no funciona, es cuando se adopta la medida.

5.2. Berritzegunes

El [Decreto 201/2008, de 2 de diciembre](#), sobre derechos y deberes de los alumnos y alumnas de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco (Departamento de Educación e Innovación Educativa), establece que los berritzegunes trabajarán el desarrollo de la convivencia mediante el uso de la mencionada guía de plan de convivencia.

Por otro lado, también se han desarrollado protocolos de actuación como, por ejemplo, el [protocolo de actuación en caso de maltrato entre iguales y acoso escolar de 2015](#), “[bullying entre iguales](#)” o el protocolo para “apoyo al alumnado trans o con comportamiento de género no normativo y sus

familias” de 2016 (alumnado trans). En estos protocolos se ofrecen recomendaciones para una adecuada convivencia y en el supuesto de que esto no funcionase, dan recursos frente a comportamientos negativos del alumnado.

A través de los berritzegunes el departamento pone a disposición de los centros educativos los recursos personales y materiales en Educación para resolver los conflictos. Hay 18 berritzegunes, más el berritzegune nagusia (10 en Bizkaia, 6 en Gipuzkoa y 2 en Araba/Álava) y cada uno cuenta con unos 15 profesionales especializados en materias diferentes.

A cada profesional le corresponden 4 o 5 centros educativos en los que sus funciones serán detectar las necesidades que tengan, administrar todas las tareas relacionadas con la formación e incluso impartir formación si fuera de su especialidad, recurriendo en otro caso a otro berritzegune o a personas expertas en la materia. Además, podrá apoyar a los directores y directoras en las gestiones necesarias para intentar resolver los conflictos previamente a las vías sancionatorias, siempre que fuera posible por la gravedad.

Si se diera un conflicto de *bullying* en un centro, se seguirán los protocolos establecidos y el asunto pasará a ser tratado por Inspección. En caso contrario, los profesionales de los berritzegunes actuarán realizando una intervención entre las partes en conflicto, asesorando e intentando que se resuelva mediante un acuerdo.

Esto no es propiamente una mediación, sino una **intermediación**, pudiendo derivar los asuntos a los servicios de mediación existentes si lo vieran necesario. Las soluciones que se plantean se refieren en todos los casos a los conflictos entre iguales, no afectando a los conflictos entre personal del centro, dirección y profesorado, o padres y madres y el centro.

5.3. Observatorio de la Convivencia Escolar

En febrero de 2012 se aprobó el [Decreto 19/2012](#), por el que se creó el Observatorio de la Convivencia Escolar de la CAPV. Este observatorio tiene una función consultiva y de asesoramiento para el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, cuyo ámbito de aplicación será el de los centros educativos no universitarios de Euskadi, teniendo entre sus fines la investigación, el análisis, la valoración y el seguimiento de la convivencia escolar en los mencionados centros.

Su fundamento es la necesaria promoción en los centros educativos de una convivencia basada en el respeto y el diálogo, en la que el conflicto se perciba inherente a las relaciones humanas y su transformación ética y creativa forme parte del proceso educativo. Otro de sus objetivos es el de realizar propuestas de actuaciones de prevención y medidas de mejora de la convivencia en los centros educativos, y la promoción de la igualdad de mujeres y hombres junto con la no discriminación y no violencia contra las mujeres.

6.

Departamento de Cultura y Política Lingüística

6.1. Contextualización

La Dirección de Juventud y Deporte (Viceconsejería de Cultura, Juventud y Deportes) del [Departamento de Cultura y Política Lingüística](#) cuenta con dos entidades diferentes e independientes que resuelven los conflictos surgidos en estas áreas: una es el Comité Vasco de Justicia Deportiva y otra la Unión de Federaciones Deportivas Vascas. Ambas entidades realizan funciones públicas delegadas que no se entienden como mediación a los efectos de este informe y que sirven para gestionar la paz y convivencia en el ámbito del deporte, generalmente por medio del arbitraje y la conciliación.

6.2. Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo-TVAD

Las normas estatutarias y reglamentarias de las federaciones deportivas deberán prever y regular fórmulas de arbitraje para resolver extrajudicialmente las diferencias que puedan plantearse entre sus miembros. La aplicación de dichas fórmulas se verificará en los términos, condiciones y efectos de la legislación general sobre arbitraje.

La Dirección de Juventud y Deporte, con base en la [Ley 14/1998, de 11 de junio](#), del Deporte del País Vasco, y sus normas estatutarias y reglamentarias creó en 2005 el [Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo-TVAD](#). Este tribunal únicamente realiza procesos de arbitraje y en ocasiones algún intento de conciliación previa, pero no mediación propiamente dicha.

El arbitraje deportivo es un método privado de resolución de disputas que se generan en relación con la práctica o desarrollo del deporte, o con intereses económicos y de cualquier tipo que surjan en relación con la actividad deportiva en sus múltiples facetas (competitiva, recreativa...). Mediante dicho sistema de arbitraje, las partes interesadas se someterán voluntariamente a un tercero-árbitro para que este resuelva dicho litigio, constituyéndose en una alternativa procesal basada en la voluntad libremente expresada por las partes, si bien la solución no es fruto del diálogo y el consenso, sino de lo que el tercero manifieste en su **laudo arbitral**.

Plantean como ventajas: coste menor que la intervención en un proceso judicial; mayor rapidez en la resolución del caso; especialización de los árbitros en la materia objeto de controversia; simplicidad y flexibilidad de los procedimientos arbitrales; y seguridad jurídica que ofrece el laudo, que es de obligado cumplimiento por las partes.

Los conflictos susceptibles de arbitraje serán aquellos surgidos entre clubes, agrupaciones deportivas, federaciones, deportistas, patrocinadores y otras entidades o personas privas relacionadas con el ámbito deportivo.

7.

Departamento de Seguridad

7.1. Contextualización

El [Departamento de Seguridad](#) ha implantado, en la Academia Vasca de Policía y Emergencias, con sede en Arkaute, tanto en la formación inicial como en la formación continua de estos cuerpos, cursos sobre policía comunitaria y mediación, policía al servicio de la ciudadanía, etc., y algunos agentes han participado en jornadas referentes a mediación policial. En la entrevista realizada con ocasión del informe con la persona responsable, nos indica que se está potenciando un **modelo policial de mayor proximidad** en la sociedad, beneficiado por el cese de la violencia de la banda ETA. El modelo que se ha implantado tiene por objetivo la visualización de los agentes en las calles, lo que implica que sea apreciable su proximidad en clave de prevención y seguridad para la ciudadanía. A este fin se ha creado la figura del *hurbiltzaile*, que si bien no realiza procesos de mediación, tiene funciones afines que son de interés a los efectos de este informe.

7.2. Hurbiltzaile

Esta figura se creó en 2013 y consiste en que un agente de la Ertzaintza tiene una red de contactos con agentes sociales colectivos y hace de enlace ante cualquier conflicto que se dé en la comunidad.

Hay un hurbiltzaile por zona y parece una figura apropiada para poder acercar a la ciudadanía la mediación policial, si bien no cabe apreciar que se hayan realizado procesos de mediación específicos en este ámbito.

posibilidades de procesos de mediación en esta materia, aunque dado lo reciente de su aprobación, en este informe hemos de referirnos a la situación de la CAPV previa a su promulgación.

8.2. Kontsumobide

El [Instituto Vasco de Consumo-Kontsumobide](#) comenzó su actividad el 1 de septiembre de 2011, tras la aprobación del [Decreto 159/2011, de 12 de julio](#), que reguló su estructura y organización. Entre sus funciones se encuentra la de potenciar la mediación y el arbitraje como herramienta para la resolución de conflictos en materia de consumo, organizando el funcionamiento de la **Junta Arbitral de Euskadi**. Tiene, además, como objetivos los de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de mediación y arbitraje.

Principalmente se trabaja con el [sistema de arbitraje de consumo y en lo que se refiere a las quejas](#), se realiza una especie de **intermediación o intento de conciliación**, pero no se define propiamente como proceso formal de mediación. Es un procedimiento gratuito. Se realiza a través de una tercera persona experta que intentará un acercamiento de posturas entre las partes (persona consumidora y empresa) para que puedan alcanzar un acuerdo propiciando la resolución del conflicto. Las partes son libres de aceptar o no el intento de conciliación y si durante el proceso se llegara a un acuerdo con la empresa o se desistiese de la petición, se archivará el expediente. En todo caso, si la Administración considera que hay indicios de que la empresa ha cometido alguna infracción, puede abrir un expediente sancionador contra la misma.

Si presentada la reclamación en el organismo de consumo no se consigue un acuerdo por esta vía, se podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo, que es una fórmula extrajudicial, voluntaria, rápida y gratuita de resolución de los conflictos de consumo. La voluntad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo se pone de manifiesto por parte del reclamante al presentar la solicitud de arbitraje de consumo y por parte del establecimiento bien al expresar su consentimiento para la adhesión al sistema arbitral de consumo, bien cuando sin estar adherido acepta el procedimiento de arbitraje en el caso concreto. En todo caso, aceptada por ambas partes la vía del arbitraje, la decisión (laudo) que adopte el órgano arbitral tiene carácter vinculante para las dos partes.

La [Junta Arbitral de Consumo de Euskadi](#) se creó para los conflictos de consumo mediante acuerdo suscrito con [Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo](#), siendo sus funciones las siguientes:

- Fomentar el arbitraje entre personas consumidoras y empresas y sus respectivas asociaciones.
- Mediar en las controversias planteadas (realmente esto no se da, siendo en todo caso intermediación o conciliación).
- Actualizar el censo de las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

8.

Departamento de Turismo,
Comercio y Consumo**8.1. Contextualización**

Como hemos avanzado en el apartado referido a la normativa civil y mercantil, la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, tiene como finalidad garantizar a los consumidores y consumidoras residentes en la UE la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea. Con esta ley se abre un abanico de nuevas

d. Otras funciones de asistencia y apoyo para facilitar el Sistema Arbitral de Consumo, así como, en general, las destinadas a promover la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Lo cierto es que, **a pesar de denominarse mediación, no lo es, y el sistema que se oferta en Kontsumobide es una intervención en la que los profesionales intentan un acercamiento**, es decir, “hacen de puente” para que se dé respuesta al consumidor por el empresario o comerciante sobre la queja o reclamación existente. Por tanto, es un **intento de conciliación extrajudicial previo al arbitraje**, donde el tercero imparcial tiene capacidad de proponer soluciones y también de asesorar con el fin de evitar la vía contenciosa.

Tabla 25.

Resultados estadísticos generales de Kontsumobide, 2014-2017

	CAPV 2014	CAPV 2015	CAPV 2016	CAPV 2017
TOTAL DE SOLICITUDES	9.996	8.090	7.636	8.763
Mediadas	6.094	5.274	4.803	4.805
Archivo con avenencia	2.683	2.233	2.218	2.249
Archivo no avenencia o archivo sin infracción y otras	2.696	2.362	1.637	1.238
Archivo con proposición de arbitraje	204	244	176	284
Archivo con propuesta de expediente sancionador	484	233	272	418
Derivadas a otros organismos	27	202	500	616

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los responsables de Kontsumobide y memorias publicadas en su página web.

Respecto a datos estadísticos, el número de las llamadas “solicitudes de mediación” en la CAPV fue en 2014 de 8.090 y en 2015 de 9.996 solicitudes, de las que entre un 72% y un 75% fueron mediadas. En el año 2016, de 7.636 fueron mediadas el 63% y en 2017 de 8.763 fue el 55% las mediadas. De estas resultaron **con avenencia total o parcial**:

- el 44% en 2014, es decir, 2.683 de 6.094 asuntos mediados;
- el 42% en 2015, es decir, 2.233 de 5.274 asuntos mediados;
- el 46% en 2016, es decir, 2.218 de 4.803 asuntos mediados;
- el 47% en 2017, es decir, 2.249 de 4.805 asuntos mediados.

Los asuntos sobre los que versaron las solicitudes respecto a productos y servicios fueron de diversos tipos. Respecto a **productos**, los electrodomésticos y la telefonía y comunicación son los que más reclamaciones han tenido. Respecto a los **servicios**, los consumidores y consumidoras se muestran más insatisfechos con los prestados en materia de telecomunicaciones, alcanzando en 2017 más de 21,5% del total de las solicitudes. Son también numerosas las reclamaciones relacionadas con servicios de abastecimiento, reparación de vehículos, servicios bancarios, transporte y seguros.

Sin duda, la actual normativa de resolución de conflictos en consumo puede beneficiar a las personas consumidoras, lo que requerirá que desde la Administración se incorpore la normativa a sus procesos de trabajo y se dé un impulso a esta nueva forma de gestionar las discrepancias entre consumidores y comerciantes.

Tabla 26.

Tipologías trabajadas en Kontsumobide

PRODUCTOS	SERVICIOS
1. Alimentación.	11. Reparación de electrodomésticos.
2. Electrodomésticos.	12. Servicio de abastecimiento.
3. Juguetes.	13. Vivienda.
4. Material eléctrico.	14. Promoción inmobiliaria.
5. Muebles.	15. Reparación de viviendas, gremios.
6. Productos químicos.	16. Reparación de vehículos.
7. Textil, calzado y complementos.	17. Viajes.
8. Telefonía y comunicación.	18. Transportes.
9. Vehículos.	19. Telecomunicaciones.
10. Cosméticos, droguería y perfumería.	20. Servicios bancarios.
	21. Servicio sanitario y asistencial.
	22. Tintorerías y lavanderías.
	23. Seguros.
	24. Estaciones de servicios.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por los responsables de Kontsumobide.

También se recibe este tipo de quejas, en el ámbito de consumo, en las oficinas municipales de información a la persona consumidora-OMIC (en las que en 2017 fueron 12.448 las reclamaciones gestionadas) y en las asociaciones de personas consumidoras (en las que en 2017 se tramitaron 1.917 reclamaciones).

9.

Lehendakaritza; Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación

La [Secretaría de Paz y Convivencia](#) de Lehendakaritza ha llevado a cabo proyectos sobre verdad (de clarificación y memoria crítica), justicia (asistencia apropiada a las víctimas en su acceso a la Justicia) y reparación (en restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición), si bien no tienen servicios específicos de mediación y la resolución alternativa de conflictos se trabaja de forma transversal junto a otros departamentos. Así, la secretaría ha subvencionado multitud de proyectos de entidades y de ayuntamientos que han tenido que ver, de alguna forma, con la resolución alternativa de conflictos. Un ejemplo son los Bonos Elkarrekin, junto con el Departamento de Educación.

También ha participado en política penitenciaria, procurando la reinserción de personas presas mediante encuentros comunitarios con víctimas y reuniones comunitarias que podrían enmarcarse en la Justicia Restaurativa y dentro de esta en los círculos restaurativos.

Encuentros restaurativos con víctimas de ETA

Estas son las [claves de los encuentros](#) que se han producido hasta el momento entre exmiembros de ETA y sus víctimas:

Se realizaron desde febrero de 2011 hasta febrero de 2012, durante el gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero (PSOE). Un equipo compuesto por diversos mediadores y mediadoras o facilitadores y facilitadoras, bajo la dirección y apoyo de la entonces secretaria general de Instituciones Pe-

nitenciarias, Mercedes Gallizo, el parlamentario Txus Loza, el asesor de la Dirección de Víctimas del Terrorismo del Gobierno Vasco Txema Urkijo y el director de la prisión de Nanclores de Oca, Juanan Fernández, llevó a cabo más de 14 encuentros entre víctimas y exmiembros de ETA. Algunos de esos encuentros se produjeron dentro de prisión.

Las premisas para participar en los encuentros restaurativos partían de la voluntariedad, gratuidad y confidencialidad. Ningún beneficio penitenciario iban a obtener quienes decidiesen participar en los mismos, por tanto, fue una iniciativa centrada en el diálogo que ha buscado la reparación emocional para la víctima y la humanización del victimario.

Esta experiencia de Justicia Restaurativa, pionera en el mundo, ha sido plasmada en el libro *Los ojos del otro*, de Pascual Rodríguez (2014), donde todos los protagonistas de los encuentros –facilitadores, víctima y victimario y demás intervinientes– relatan su vivencia.

10.

Departamento de Salud

El **Departamento de Salud** no cuenta con servicios de mediación para la resolución de los conflictos que se dan en ese ámbito, si bien se gestionan las reclamaciones de sus usuarios y usuarias a través del [Servicio de Atención al Paciente y Usuario](#), que en 2016 fueron 554 en Euskadi.

Sería, por tanto, interesante potenciar la incorporación de la mediación sanitaria en nuestro [sistema público de salud](#) y Osakidetza para favorecer que, a través del diálogo y el encuentro, los usuarios y usuarias busquen soluciones consensuadas y satisfactorias, evitando las vías judiciales. Este sistema serviría a supuestos como las reclamaciones por indemnizaciones a trabajadores contratados temporalmente que se ha seguido en el TSJPV, o respecto a [agresiones a personal sanitario](#) que actualmente pueden no terminar en denuncia, pero que tienen importantes repercusiones para los profesionales y también para reclamaciones por negligencia en intervenciones, altas precipitadas, atención deficiente, infecciones hospitalarias, etc.

En opinión de García Moya, directora del centro de mediación y resolución de conflictos de Requena (Valencia), el proceso de mediación es idóneo en asuntos como: a) la gestión de conflictos derivados de la praxis médica o de intervenciones de los profesionales de la salud; b) las relaciones usuario-profesional o usuario-usuario; c) la relación intercultural con personas inmigrantes en los centros sanitarios; o d) incluso en las relaciones entre institución-profesional/usuario o usuaria/proveedores y otros organismos relacionados con la asistencia geriátrica. Así, en su [artículo](#) en la revista local de Requena, se refiere a las partes que se verían beneficiadas por esta incorporación de la mediación al ámbito sanitario, entendiéndose que afecta a:

“a.- La persona enferma y su entorno familiar, que acceden al servicio en condiciones difíciles.

b.- El centro sanitario, compuesto por todo el personal sanitario, administrativo, de mantenimiento, se configura como el receptor de la persona usuaria, está constantemente bajo un entramado de burocracia, que dificulta la relación directa con los usuarios finales.

Nos encontramos con una realidad en la que el sistema está sobrecargado en su utilización por parte de las personas usuarias, y por otro, la escasez de recursos con los que han de hacer frente los profesionales sanitarios.

Así, las quejas y reclamaciones son numerosas y constantes, para determinados servicios, y de forma esporádica los profesionales sanitarios son objeto de amenazas, insultos y agresiones por usuarios del sistema de salud”.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO II

1. El Gobierno Vasco dispone de un amplio abanico de recursos que favorece la solución dialogada de los conflictos, siendo en unos casos servicios específicos de mediación y en otros recursos análogos. Estos servicios son conocidos y valorados por la sociedad vasca, si bien es aún **insuficiente la difusión e información sobre su utilidad y resultados**, por lo que cabría **potenciar el conocimiento por la ciudadanía de los recursos de mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos**.

El estudio realizado para sustentar este informe deja constancia del **excelente trabajo realizado** y valora positivamente las iniciativas y proyectos llevados a cabo, aunque se **detectan ámbitos de mejora** que permitirían avanzar hacia un **sistema de mediación de la CAPV**. Para ello, se requiere aclarar el mapa de la situación actual de la mediación en nuestro territorio para favorecer su socialización, la difusión de la oferta de recursos existentes y sus utilidades.

2. En algunos ámbitos de la Administración se enmarca la **mediación** como una prestación de carácter social. Sin embargo, no se debe percibir solo con atributos asistenciales, sino **como un recurso útil a toda la sociedad**, al que todas las personas pueden tener acceso independientemente de su capacidad económica y que puede servir mejor a los intereses de las partes, así como a una mejor convivencia y pacificación social. También debe extenderse esta **visión “de utilidad y efectividad” a otros profesionales** que observan con recelo al sistema y que no lo valoran adecuadamente, e incluso a las propias **instituciones públicas** que los ofertan y que sin embargo no los utilizan en la propia solución de sus conflictos internos y con la ciudadanía.
3. A la hora de **potenciar la cultura del dialogo y la herramienta de la mediación**, las propuestas no deberían centrarse en el ahorro de costes económicos y de tiempo que representa para la Administración de Justicia y para el administrado o administrada, que si bien son factores de relevancia, no son los únicos. Su verdadera utilidad se fundamenta en que las personas libremente toman las

riendas de sus conflictos, mejorando el control sobre sus propias vidas y proporcionando mejores conductas para la convivencia social, desde una escucha respetuosa y una responsabilización y conciencia de satisfacción respecto a las soluciones adoptadas

4. **En la CAPV no existe una regulación general de la mediación** que se inscriba en la actual corriente europea: Austria y Bélgica han promulgado leyes de mediación general, Francia tiene su reforma en la Asamblea Nacional y otros países están en proceso de adaptación de su legislación. Disponer de una normativa general permitiría ampliar los reducidos ámbitos previstos inicialmente en la **Ley 1/2008, de 8 de febrero**, de Mediación Familiar, del País Vasco y su desarrollo reglamentario, para poder acoger procesos **que sirvan a otro tipo de conflictos como los civiles, mercantiles, laborales, administrativos, y otros como los comunitarios, organizacionales, vecinales, escolares, etc.**, sobre todo cuando afectan a la ruptura de las relaciones sociales y exceden del ámbito meramente jurídico.
5. El **Servicio de Mediación Familiar de Euskadi (SMF)** del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, Dirección de Política Familiar y Diversidad, y el **Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)** del Departamento de Trabajo y Justicia, Dirección de Justicia, **cuentan con un funcionamiento adecuado y asentado**. Esta consolidación no solo se refiere a su mantenimiento en el tiempo, sino a su evolución cuantitativa y cualitativa, con un incremento constante de asuntos y unos resultados muy positivos tanto en términos de solicitudes o derivaciones, acuerdos y satisfacción de sus usuarios y usuarias como de transparencia a través de las memorias publicadas. También son los servicios que cuentan con mayor presupuesto público asignado y con más medios personales y materiales para su desarrollo.
6. Es necesaria una armonización **entre los distintos tipos de procesos de mediación existentes**, así como mejorar la **coordinación entre las diversas administraciones promotoras**. Ello favorecería una visión unificada sobre la materia por parte de la Administración Pública Vasca que verse sobre **estrategias de coordinación y planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional** para visibilizar los recursos existentes, lo que evitaría su infrutilización o saturación, haciendo que, en definitiva, sean complementarios.

Respecto a la mediación familiar concretamente, atendiendo a las entrevistas realizadas en los servicios municipales que trabajan procesos de mediación familiar y teniendo en cuenta la disparidad de datos estadísticos y contenidos de las respectivas memorias, debe avanzarse hacia una interconexión entre ellos, así como con el Servicio de Mediación Familiar del Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

En definitiva, se constata la necesidad de avanzar hacia una coordinación real y eficiente de planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional que evite contradicciones, duplicidades y solapamientos en lo que afecta a la mediación familiar en Euskadi.

7. **El personal de la Administración Pública de la CAPV**, en general, no cuenta en su **formación inicial o continua ni en el temario de su oposición con un módulo de formación en esta materia**. Incluirlo les dotaría de mayores recursos en la realización de su trabajo, principalmente a aquellos que se encuentran de cara al público. Igualmente, es imprescindible facilitarles **información respecto a los recursos existentes** para que puedan derivar adecuadamente a los diferentes servicios si surgiese un conflicto en su área en el que pudieran aplicarse la mediación.
8. Los servicios de mediación en la CAPV realizan **memorias, cuantitativas y cualitativas que recogen información suficiente de los datos estadísticos de los recursos existentes**. Estas memorias comprenden información muy valiosa, pero falta homogeneizar conceptos, glosarios e indicadores, pues cada servicio contabiliza de diferente manera los asuntos trabajados, lo que hace difícil su comparativa y análisis completo.
- Actualmente no hay un mecanismo que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad, y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca, con el fin de **configurar un modelo homogéneo**, al menos en aquello que sea posible, en toda la CAPV.
- También se ha detectado la conveniencia de reforzar o, en algunos casos, implantar mecanismos internos de evaluación y supervisión de los servicios por parte de la institución pública competente. Esta necesidad se ve reforzada por el hecho de que todos los servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa de la CAPV son servicios públicos externalizados.
9. La CAPV dispone de algunos servicios de mediación prestados desde diferentes colegios profesionales y cámaras de comercio, cuya experiencia y trabajo sin duda enriquece y complementa la práctica de lo ofertado por la Administración, favoreciendo su difusión y conocimiento. En consecuencia, sería oportuno estudiar fórmulas de colaboración entre los ámbitos públicos y privados y de **acciones de promoción y apoyo a la mediación privada**.
10. La CAPV debe contar con un **modelo de financiación y planificación de los recursos** que se destinan a esta materia que garantice, a medio y largo plazo, el desarrollo de los servicios públicos de mediación. Es preciso establecer un modelo consensuado e integral de financiación de la mediación que implique a todos los niveles institucionales.
- Asimismo, se constata en el informe que existen diferencias en la remuneración entre los equipos de mediación según la institución de la que dependan, probablemente debido a la situación de crisis económica y a restricciones presupuestarias, debiendo tenderse a que el ejercicio de la actividad mediadora se **remunere adecuadamente** al igual que el resto de profesionales de la Administración atendiendo a su categoría profesional, formación, el trabajo que realizan y su dedicación.
11. Sería deseable establecer **puntos de información sobre mediación en los palacios de justicia**. Estos deberían diseñarse cercanos y accesibles a la ciudadanía, y contar con instalaciones adecuadas y amables. Deben además insertarse en la estructura existente para que todos los operadores jurídicos los sientan como propios. Existen actualmente algunas propuestas de que estos puntos de información se incorporen a la Nueva Oficina Judicial (NOJ), desarrollando la labor de información un letrado o letrada de la Administración. En el caso de que así fuera, los profesionales que la integren requerirán experiencia práctica constatable en procesos de mediación y formación previa suficiente en psicología, así como en gestión de conflictos. También requerirá esta oficina la imprescindible y necesaria coordinación con los diferentes servicios públicos de mediación, las entidades mediadoras, los profesionales que desarrollan la actividad y otros programas análogos con los que tejer el entramado de servicios a la ciudadanía.
12. **Sería positivo incorporar en los procesos judiciales de familia la figura del coordinador de parentalidad**, que intervendría en situaciones de judicialización de la relación entre los progenitores y de alto conflicto para abordar, desde el interés superior de la infancia y adolescencia, las cuestiones relativas a la coparentalidad. Su intervención se dirige a aspectos como pautas de convivencia, educación u otros problemas cotidianos.
13. Se considera oportuno **potenciar la mediación en materias propias del orden contencioso-administrativo**, lo que implicaría de forma expresa la posibilidad de acudir a vías alternativas autocompositivas para la solución de controversias, si bien en la actualidad no está previsto, pero tampoco contiene ninguna prohibición al respecto. La Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco se marcó como objetivo para el año 2018 la promoción de la mediación intrajudicial, mediante la ampliación del actual servicio de mediación en materia de familia para al resto de la jurisdicción civil-mercantil, así como para las jurisdicciones social y contencioso-administrativa.
14. El **Consejo Asesor de la Mediación Familiar** limita su competencia a los SMF de la Dirección de Política Familiar y Diversidad, si bien en sus plenos y actas incluye también los datos estadísticos del Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de la Dirección de Justicia. En este sentido, podría ser interesante para el desarrollo de la mediación familiar en Euskadi que se incluyan datos e información de otros servicios de mediación familiar, como son los servicios municipales que llevan desarrollando estos procesos desde hace años en diversos ayuntamientos, así como los de los centros privados de mediación que se han ido creando en estos últimos tiempos. Así también podría servir a la institucionalización de la mediación, que se creara el **Consejo Consultor o Asesor de la Mediación** para todos los programas o servicios públicos que se establezcan, lo que enriquecería la per-

cepción global de la mediación en la CAPV y ayudaría a su difusión y consolidación.

15. El **Departamento de Educación** cuenta con algunas experiencias en la materia como proyectos de mediación entre iguales, algunas prácticas en los berritzegunes u otras dentro del Observatorio de la Convivencia.

Sin embargo, es necesario un mayor asentamiento de una cultura del diálogo en el ámbito de la educación en el que debería considerarse prioritario. Deben existir, de forma generalizada y transversal, programas de formación en gestión y resolución de conflictos en nuestras escuelas e ikastolas. Partiendo de las enriquecedoras experiencias habidas en este momento, es preciso sistematizar el abordaje de las relaciones personales desde el diálogo, la empatía con el otro y el respeto a las diferencias, y ofrecer espacios para poner en práctica una mediación, tanto entre iguales como en el resto de conflictos que se generan en este ámbito.

Queda un amplio margen de mejora para introducir sistemas de mediación en los conflictos que existen y que, generalmente, se resuelven a través de un primer intento de avenencia o conciliación por personas de referencia en ese ámbito, ya que hacerlo desde una posición jerárquica superior no funciona, pues conlleva la eventual imposición de sanción, conforme a la normativa existente.

16. Respecto al **ámbito del deporte, inserto en el Departamento de Cultura y Política Lingüística** del Gobierno Vasco, solo existe el arbitraje deportivo. Esta área, sin embargo, sería propicia para fomentar otros métodos de resolución de conflictos como la conciliación o la mediación, que permitan que sean los propios implicados los que participen en la solución de su conflicto desde la cooperación y el interés común.
17. No existen servicios o programas de mediación específicos en la **Dirección de Atención a la Ciudadanía, Innovación y Mejora del Gobierno Vasco. La introducción de la mediación** en este ámbito podría servir al mejor funcionamiento de la propia Administración y favorecer la cercanía con la ciudadanía, máxime cuando los servicios de atención ciudadana dependen de esta dirección.
18. Más allá de la labor intermediadora de los servicios de atención a las personas usuarias en el ámbito de la sanidad y la seguridad, sería adecuado que existieran servicios específicos de mediación y al menos una formación en habilidades y herramientas de mediación y gestión y resolución de conflictos. El **Departamento de Sanidad** no cuenta con servicios de mediación para la resolución de los conflictos que se dan en este ámbito, aunque potencialmente podría existir un amplio margen de posibilidades para aplicar la mediación en salud pública. Lo mismo ocurre con el **Departamento de Seguridad**.



Servicios de mediación extrajudicial.

Ámbito municipal y otras experiencias de mediación en la CAPV

c a p í t u l o

Capítulo III

Servicios de mediación extrajudicial. Ámbito municipal y otras experiencias de mediación en la CAPV

1.

Introducción

Este capítulo está destinado al estudio de los diferentes servicios de mediación para conflictos que surgen en el ámbito comunitario, enunciando las diferentes experiencias llevadas a cabo por ayuntamientos, diputaciones y otras instituciones.

Los conflictos que se resuelven en la comunidad evitarán respuestas más costosas, tanto de los propios recursos existentes en el ámbito municipal como de los que se deriven de la judicialización del asunto si trasciende a los tribunales. Además, si no se resuelve el problema de fondo que causó el conflicto, lo más probable es que se repita en el tiempo, toda vez que si los conflictos sociales se gestionan mal o no se resuelven, pueden enquistarse, llegando a suponer un problema crónico para la comunidad. Estos conflictos sociales y comunitarios repercutirán en los gastos municipales respecto a equipos de emergencias, policía local, trabajadores sociales, asistentes, profesionales de la medicina..., ya que generan numerosas intervenciones de dichos profesionales en ámbitos que en muchas ocasiones exceden de los que le son propios, con un considerable desgaste de tiempo y energía.

Sin duda, una adecuada gestión de los conflictos en el ámbito comunitario, especialmente con la existencia de servicios o programas de mediación, incidirá en el restablecimiento de las relaciones sociales, generando espacios en los cuales se puedan intercambiar, desde el respeto y la tolerancia, diferentes opiniones y puntos de vista, y además consensuar una solución creativa a los conflictos que llegue a favorecer a todas las partes implicadas o al menos a no perjudicar a una de ellas. Es evidente que mejorar las diferencias comunitarias es mejorar la calidad de vida de la sociedad, entendiendo la comunidad no solo como *vecinos y vecinas*, sino como ámbito, por lo que la sociedad recibe el beneficio de la mejora de las relaciones de la ciudadanía.

2.

Situación actual de la mediación extrajudicial en el ámbito municipal de la CAPV

2.1. Contextualización

Los ayuntamientos de la CAPV se han regido por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y el Decreto de 185/2015, de 6 de octubre, de [Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales](#). Además, la propia Ley Vasca de Mediación, en su artículo 4.2., habilita a las diputaciones forales y a los ayuntamientos para crear y mantener servicios o programas públicos de mediación familiar, que serán objeto de desarrollo reglamentario por el Gobierno Vasco.

Con base en la normativa referida, algunos de los ayuntamientos de la CAPV han creado y mantenido estos servicios de mediación, tanto familiares como comunitarios o sociales. El presente apartado relacionará los ayuntamientos que disponen de servicios de mediación y también otros recursos análogos que se trabajan en los municipios para gestionar y resolver conflictos. Atendiendo a la situación de los servicios de mediación en el ámbito municipal en Euskadi, se observa la baja implantación de estos programas en los diferentes municipios vascos¹².

¹² Se advierte que la información en este sentido se obtuvo a finales de 2016, por lo que a fecha actual algún municipio ha podido incorporar algún otro servicio, como el caso del Ayuntamiento de Etxebarri.

Para la realización de este estudio respecto a los servicios, programas u otros recursos de resolución alternativa de conflictos de ámbito municipal de la CAPV, se enviaron cartas por correo electrónico a los gabinetes de alcaldía de 43 consistorios (aquellos con población superior a 10.000 habitantes) con el fin de concertar entrevistas con los que desarrollan servicios de mediación o análogos.

Principalmente el área receptora de la carta (65%), en el ámbito municipal, fue Acción Social, ya que en prácticamente todos ellos la mediación se encuadra en esta área, salvo en dos ayuntamientos, en los que se integra en el área de Participación Ciudadana dependiente de alcaldía. En aquello que afecta a la problemática de lonjas juveniles y vecindario, los servicios dependen de las áreas de Juventud, Cultura o Deportes. También se ha visto implicada el área de Seguridad y de Urbanismo en algunos casos.

El 42% de los ayuntamientos (18 consistorios) consultados ha contestado a la pregunta del Ararteko sobre si cuentan o no con servicios específicos de mediación. De estos 18 ayuntamientos, 8 de ellos disponen de servicios en los que se trabajan procesos de mediación. Con el resto de consistorios que no han respondido se ha realizado la gestión telefónica para realizar la consulta y han manifestado no disponer de dichos servicios y no tienen previsto a futuro crearlo.

Estos ayuntamientos que han respondido nos informan de la existencia de equipos de intervención psicosocial donde los propios técnicos realizan intervenciones en conflictos surgidos en el ámbito de los servicios sociales. En ocasiones lo denominan “mediación”, en la medida en que se interviene con las partes en conflicto, ayudándoles a encontrar una solución a su problema. No existe, sin embargo, un proceso de mediación estructurado en fases, ni técnicas específicas, ni herramientas propias del sistema. Así mismo y salvo en algunos casos, los técnicos no tienen formación específica en materia de mediación ni están inscritos en ningún registro de personas mediadoras. Su trabajo consiste más bien en **intermediar** entre usuarios y usuarias en conflicto con potestad para asesorar conforme a la normativa existente e incluso instar medidas sancionadoras concretas o planes de acción. El área municipal de juventud en algunos ayuntamientos también **intermedia** en los conflictos surgidos entre los vecinos y vecinas, los jóvenes inquilinos y los propietarios de los locales respecto a la problemática de lonjas juveniles, “txokos o txamis” (sirva de ejemplo, entre otras, la *Guía para las lonjas de jóvenes* del Ayuntamiento de [Leioa](#)). Por último, algún ayuntamiento, como por ejemplo el de Irún, tiene programas de **intermediación**, asesoramiento, acompañamiento, etc. con personas inmigrantes en el momento que llegan a vivir al municipio, pero que no suponen un proceso de mediación propiamente dicho para el abordaje de conflictos que pudieran surgir entre dos partes. Estos ayuntamientos, en su mayoría, disponen de planes de convivencia vecinal en los que se realizan actividades muy cercanas a la mediación basadas en la difusión, formación o información en campañas puntuales sobre convivencia en el municipio con guías y pautas para una buena convivencia.

Concretamente disponen de un recurso de mediación activo y abierto a la ciudadanía en general el 18,60% de los ayuntamientos consultados, es decir, 8 de ellos: Arrigo-

rriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao y Amurrio, y el Ayuntamiento de Bilbao dispone de un Equipo de Gestión de Conflictos dentro del Observatorio para la Convivencia, que no es accesible directamente a la ciudadanía. Sobre aquellos que disponen de este recurso realizaremos un especial estudio en el que se recogerá la información respecto al mismo, así como un resumen de las memorias anuales y datos que puedan resultar relevantes para su conocimiento.

Con posterioridad al cierre de la recogida de información para el informe, se ha tenido conocimiento de que el Ayuntamiento de Etxebarri ha implantado un servicio de mediación comunitaria en 2018.

El **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por su parte, desarrolló el Programa de Mediación Familiar y Servicio de Mediación de Consumo y Vecinal en el pasado**. Actualmente la mediación familiar extrajudicial en Vitoria-Gasteiz está asumida competencialmente por el Gobierno Vasco y la mediación en consumo ya no se lleva a cabo con el mismo planteamiento que en el pasado. Algún otro ayuntamiento ha dispuesto de programas de convivencia o de experiencias piloto en mediación que no se han consolidado y actualmente no están activos.

El **Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena manifestó su intención de incorporarlo para el año 2017 y otros muestran una intención más genérica**, coincidiendo todos ellos en la necesidad de algún tipo de apoyo o asesoramiento para una adecuada inclusión de un servicio de mediación, así como una guía de recursos para no duplicar el trabajo a realizar.

Servicios de mediación y otros servicios análogos de ámbito municipal

Vamos a referirnos, en primer lugar, al amplio abanico de herramientas, distintas a la mediación, disponibles para afrontar las situaciones de conflicto en los municipios vascos. Como observamos en el siguiente cuadro resumen, nos referiremos solamente a los servicios o recursos que son análogos a la mediación, sin perjuicio de que existan otros diferentes:

Cuadro resumen 10.

Diferentes intervenciones diferentes de mediación que se dan en el ámbito municipal y que se dirigen a gestionar y resolver los conflictos en la comunidad

Profesional técnico de Servicios Sociales	Intermediación Asesoramiento Acompañamiento	Labores de intervención socioeducativa y psicosocial con infancia, juventud y familia, asesoramiento, acompañamiento y apoyo en conflictos. En general, sin formación específica en mediación ni proceso de mediación formal.
Profesional técnico de Juventud	Intermediación Asesoramiento Acompañamiento	Intervenciones en los conflictos generados por los jóvenes y las lonjas que tienen alquiladas. Consiste en una intermediación entre los jóvenes inquilinos de lonjas y los propietarios y vecinos de la comunidad donde se ubican. En general, sin formación específica en mediación ni proceso de mediación formal. Suelen contar con normativa municipal preceptiva y que limita en ocasiones las opciones de intervención.
Profesional de las OMIC	Intermediación Conciliación	Realizan una intervención en los conflictos surgidos en materia de consumo que puede entenderse como un intento de conciliación. En general, sin formación específica en mediación ni proceso de mediación formal.
Policía Municipal	Intermediación Conciliación	Labor de ayuda que hacen los agentes cuando hay un problema entre vecinos, pero sin una formación específica en la materia de mediación ni proceso de mediación formal.
Gabinete jurídico	Negociación asistida por tercero o asesoramiento	En algunos ayuntamientos los y las juristas intervienen en conflictos como negociadores entre las partes en conflicto, bien para problemas de ámbito interno (administrativo), bien para conflictos con la ciudadanía. En otras ocasiones, asesorando jurídicamente o realizando un análisis jurídico de la situación planteada, orientando y acompañando en el proceso, como por ejemplo, en los servicios de mediación hipotecaria o los de arrendamientos urbanos.

Fuente: elaboración propia.

En atención al cuadro precedente, hemos querido recoger de forma sucinta la situación de los ayuntamientos de la CAPV, distinguiendo entre aquellos que tienen expresamente servicios o programas públicos de mediación de otros que tienen recursos análogos en los que se realizan labores de intermediación, asesoramiento, acompañamiento, negociación u otras funciones sociales también de gran interés y con excelentes resultados.

Tabla 27.

Situación actual de los ayuntamientos con servicios de mediación o recursos asimilables

MUNICIPIO	SITUACIÓN ACTUAL
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	Actualmente no cuentan con servicio de mediación, aunque está como propuesta para 2017. Esta experiencia estaría gestionada por el propio equipo jurídico del ayuntamiento que dispone de formación específica en mediación.
Barakaldo	Cuenta con un Servicio de Orientación y Mediación Familiar y otro de Mediación Comunitaria . También tiene un Servicio de Mediación Hipotecaria y Arrendamientos Urbanos , que por el propio desarrollo de la intervención excede de la labor mediadora, asemejándose más una negociación y asesoramiento asistido por letrados a modo de intermediación .
Portugalete	Cuenta con un Servicio de Mediación y Convivencia llamado " Meridiano 0 ", dependiente del Área de Participación Ciudadana. También cuenta con un Servicio de Mediación Familiar , dependiente de Asuntos Sociales, y un Servicio de Mediación Hipotecaria y de Arrendamientos .
Sestao	Cuenta con un Servicio de Mediación Familiar y en su día se realizó un proyecto piloto de Mediación Policial .
Bermeo	El Ayuntamiento de Bermeo inició en abril de 2015 un programa respecto a la problemática de las lonjas para jóvenes, en el que colaboraron el Área de Juventud y Urbanismo y la Policía Local. Este programa se realiza por los técnicos municipales de juventud y es una intermediación en los conflictos de convivencia que surgen entre vecinos, propietarios y jóvenes inquilinos. No hay formación específica en mediación ni se sigue protocolo de proceso.
Erandio	No cuenta con servicio de mediación propiamente dicho, si bien tienen un servicio "Lonjagune" para los conflictos que surgen en los espacios donde se reúne la juventud del municipio para su ocio y encuentro.
Getxo	En la actualidad no cuenta con servicios de mediación, si bien es de reciente creación un programa de intervención en lonjas de Getxo " Gaztelonjak ", que entre sus funciones incorpora la de mediación en los casos de conflictos de convivencia relacionados con el uso de lonjas y que, una vez que se comience a realizar, habrá que analizar si se trata propiamente de mediación. Se realiza por entidad externa.
Mungia	Tiene un Servicio de Mediación Comunitaria , pero incluye los asuntos familiares, también los de consumo, escolares, etc.
Arrigorriaga	Dispone de un Servicio de Mediación que se creó en 2014 y que actualmente se integra en el Equipo Preventivo Educativo Mediador EPEM. Además realiza intervenciones psicológicas, realiza evaluaciones y diagnósticos, y proporciona apoyo psicológico y asesoramiento jurídico.

MUNICIPIO	SITUACIÓN ACTUAL
Basauri	Cuenta con un Servicio de Mediación Vecinal que incluye los conflictos de lonjas juveniles. También tiene un Servicio de Mediación Hipotecaria que por el propio desarrollo de la intervención excede de la labor mediadora, siendo más bien una negociación asistida por letrados.
Galdakao	Tiene un Servicio de Mediación Familiar y además cuenta con un Programa de Intervención en Lonjas para resolver conflictos en los casos que pudieran surgir en la convivencia relacionados con el uso de lonjas.
Amurrio	Tiene Servicio de Mediación y Convivencia .
Bilbao	Tiene un Observatorio para la Convivencia , pero no es un servicio de mediación propiamente, sino que se desarrolla con un equipo de gestión con diferentes tipos de intervenciones y no es de atención directa a la ciudadanía.
Amorebieta	Los servicios sociales de base incluyen como una de sus funciones la de mediación dentro de Programas de Intervención Socioeducativa y Psicosocial con infancia, juventud y familia, que no son propiamente mediación. También la Policía Local incluye en su página web esta función, pero no es realmente mediación, sino que cuando un ciudadano o ciudadana tiene un problema, le ayudan a resolverlo de forma dialogada actuando la policía como intermediaria entre las partes.
Gernika	Nos informan que no hay propiamente servicios, ya que la ley de 2008 no incluye la mediación entre las funciones de los servicios sociales de base, aunque en alguna ocasión de manera informal se han realizado mediaciones con el jurista y la trabajadora social con formación en mediación. Entendemos que en todo caso será una intermediación . En conflictos de familia derivan a SMF. Ponen de manifiesto que sería interesante una guía y más información sobre los recursos existentes.
Vitoria-Gasteiz	Creó uno de los pioneros Servicios Municipales de Mediación Familiar , si bien en la actualidad la competencia la ha asumido el Gobierno Vasco. También contó con un Servicio de Mediación Vecinal y de Consumo que no llegaba a ser propiamente una mediación, sino un intento conciliatorio o de arreglo previo al arbitraje o la vía judicial.
Irun	Cuenta con un programa de Mediación Intercultural Comunitaria dirigido a toda la comunidad de Irun y un Servicio de Mediación en Lonjas . Ambos servicios intervienen en conflictos que puedan surgir, pero no realizan una mediación propiamente dicha a los efectos de este informe.
Etxebarri	A fecha de la realización de este informe y de la consulta que se le realizó no disponía de servicio de mediación. Sin embargo, en el primer semestre de 2018 ha creado dicho servicio del que aún no se dispone de datos.
Arrasate/Mondragón, Andoain, Oñati, Azkoitia, Azpeitia, Beasain, Leioa (1), Durango, Eibar, Bergara, Hernani, Laudio/Llodio, Lasarte-Oria, Tolosa (2), Zarautz, Donostia-San Sebastián (3), Ermua, Hondarribia, Pasaia, Elgoibar, Balmaseda (4), Sopela, Santurtzi, Valle de Trápaga-Trapagaran	Con la información obtenida de fuentes públicas y la remitida por los propios consistorios no consta que estos ayuntamientos dispongan de servicios específicos de mediación en ninguna materia, si bien la mayoría afronta los conflictos sociales, desde los propios departamentos municipales con los y las técnicos de los servicios sociales de base, que no realizan un proceso de mediación propiamente dicho (salvo contadas excepciones), sino intervenciones socioeducativas, asesoramiento y apoyo psicológico en situaciones de conflicto. Algunos de estos ayuntamientos tienen en previsión poder incluir la mediación en breve, sin que aún exista disposición al efecto y otros cuentan con servicio de "mediación hipotecaria" , que tampoco se considera a los efectos de este informe como mediación, sino intervenciones de asesoramiento respecto al sobreendeudamiento familiar. Por último, otros tienen programas para conflictos surgidos por el uso de lonjas por jóvenes en el municipio, similar a lo expuesto en el municipio de Bermeo, Erandio o Getxo.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida de las entrevistas y consultas telefónicas a los ayuntamientos.

- (1) *Guía para el diálogo y la resolución de conflictos en familia*.
[Microrrelatos de paz y convivencia](#).
El árbol de la palabra.
[Convivencia para vecindad con mascotas de compañía \(perros\)](#).
- (2) Hirukide Ikastetxea Tolosa, [proyecto escuela de paz](#).
- (3) Noticia publicada en 19/05/2014.
- (4) [Informe txokos](#) y [Decálogo de buena conducta y convivencia](#).

2.2. Territorio Histórico de Álava

En este apartado se realizará un resumen de los servicios de mediación existentes en los tres territorios históricos por ámbitos de intervención (familiar y/o comunitario, principalmente), para posteriormente ampliarlos de manera individual. Hemos recogido la información de cada servicio desde que se creó hasta el año 2017 en aquellos que están publicados o que se nos han remitido, por lo que en alguno de los servicios solo se reflejarán datos estadísticos hasta el año 2015 y en otros hasta el año 2016.

Ámbito familiar y comunitario

El [Ayuntamiento de Amurrio](#) cuenta con un Servicio de Mediación y Convivencia en el área de Políticas Culturales. Este

servicio trabaja los **conflictos familiares en supuestos de no ruptura y las controversias vecinales o propias de la comunidad**, además de los conflictos derivados del **uso de lonjas juveniles**. En los últimos años se han trabajado anualmente entre 15 y 16 casos de mediación (con mayor porcentaje de mediaciones indirectas) y con un porcentaje de acuerdos del 69% en 2014 y del 76,5% en 2015. Las derivaciones principales provienen de alcaldía, seguidas de usuarios que se han informado por la publicidad en la revista *Hauxe Da* del municipio y, por último, de antiguos usuarios o recomendaciones de familiares y amigos. Este servicio fue adjudicado a la **Fundación Gizagune**, que lo ha gestionado desde sus inicios en 2008. Se adjudica por dos años, prorrogables por dos más. El importe de la adjudicación anual ha sido de 27.275 euros (IVA incluido). Entre junio de 2015 y junio de 2016 se atendieron 28 casos con 25 mediaciones, de las que el 76% fue satisfactorio y en 2017 se han atendido 2 casos en el recurso.

El **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz** fue pionero, con un programa municipal de mediación familiar para situaciones de ruptura de pareja con hijos e hijas menores, que nació en mayo de 2001 y que se amplió a otro tipo de conflictos familiares, como los surgidos entre progenitores y sus hijos e hijas adolescentes en el seno de la familia. Se realizaron guías muy útiles en situaciones de ruptura para ayuda a los padres y madres, y también para conflictos en problemas intergeneracionales: *Guía para padres y madres en situación de separación y/o divorcio*, *Guía para padres y madres con hijos e hijas adolescentes* y *Guía para chicos y chicas adolescentes*.

En 2008 se llevó a cabo la última ampliación del programa atendiendo conflictos surgidos entre cualquiera de los miembros de una misma unidad convivencial, existiesen o no hijos menores de edad en la misma, así como conflictos por causas de herencias o sucesiones, u otros como los originados por el cuidado de personas mayores o dependientes. Actualmente y desde 2012, esta labor es asumida por el Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco en su sede de Vitoria-Gasteiz. Estuvo adjudicado a la asociación **IRSE Araba**, que continuó en el desempeño del programa hasta su finalización. En 2005 también se abarcaron conflictos en un contexto sociocomunitario trabajando diferencias surgidas entre iguales adolescentes.

La dotación presupuestaria inicial fue de poco más de 57.000 euros en 2007 (para 549 consultas, 103 entrevistas y 49 expedientes de mediación) y se fue incrementando la cantidad anual hasta 185.000 euros en 2011 (para 1.200 consultas, con 227 entrevistas y 96 familias que decidieron comenzar el proceso). En el último año, de los 96 asuntos trabajados el 75% fueron temas de ruptura de pareja, el 18% de conflictos entre progenitores y adolescentes y el resto otras conflictivas familiares, superando el 80% de acuerdos en las distintas tipologías.

También se desarrolló un servicio de mediación en consumo y vecinal del Departamento de Salud y Consumo DEMSAC entre 2003 y 2006, con un promedio de 105 asuntos anuales y un 25% de avenencia en ellos. Actualmente se realiza a través de las OMIC.

2.3. Territorio Histórico de Bizkaia

Entre los servicios de mediación con los que cuenta este territorio histórico podemos encontrar diferenciados los que se han centrado en conflictos exclusivamente de ámbito comunitario y los que solo asumen los conflictos de ámbito familiar. En algunos casos los servicios asumen conflictos de ambos ámbitos.

Ámbito familiar

Los servicios que se centran en el ámbito familiar son los prestados por los **ayuntamientos de Galdakao, Sestao y Portugalete**, que son gestionados por la asociación **Egintza**. Estos trabajan conflictos en los que existen dificultades de relación entre padres-madres-hijos/hijas, problemas de pareja, conflictos entre hermanos con un familiar anciano a cargo, parejas que una vez separadas necesitan ponerse de acuerdo en temas paterno-filiales, estresores familiares como pérdida de empleo, cambio en las circunstancias de la situación familiar, etc.

El servicio de **Sestao** atiende a unas 35 personas anualmente, con un promedio de acuerdos del 62%, siendo las tipologías más trabajadas las de parejas conyugales y las de parentalidad. Tiene asignado un presupuesto anual de 2.300 euros por unas 135 horas anuales. Es de reseñar la experiencia piloto de la unidad de mediación policial de este ayuntamiento, por ser la única en la CAPV. Aunque actualmente no está operativa, sus resultados fueron significativos.

En **Galdakao** se atiende a un promedio de 80 personas anuales y con un volumen de asuntos entre 35 y 44, con un porcentaje de acuerdo que supera el 80%, siendo la tipología más abordada la convivencia conyugal parental, seguida por conflictos entre hermanos y hermanas o con personas dependientes.

En **Portugalete** hasta 2014 se atiende un promedio de 19 asuntos anuales (salvo en 2015, que fueron 11), con un porcentaje de casos cerrados en el año superior al 75% y con un porcentaje de acuerdos de casi el 100% del total de los cerrados con mediación. La mayoría se derivan a partir de los servicios sociales. Por tipologías, la más habitual corresponde a la conflictividad de pareja conyugal (65%-45%), salvo en 2015, donde es la parental la que alcanza el 27%, y la referente a familia extensa y mixta, que asciende al 37% de los asuntos. Se valora positivamente que en este programa se realicen labores de seguimiento.

Ámbito comunitario

Actualmente son los **ayuntamientos de Basauri y Portugalete** los que tienen servicios de mediación que se centran en conflictos de ámbito más comunitario. Trabajan en los conflictos entre particulares (personas físicas o jurídicas) referentes a ruido e higiene, problemas en la convivencia, animales de compañía, comunidades de vecinos y molestias entre ellos, uso y disfrute de espacios públicos y comunidades de vecinos, y temas de construcción. Ambos son gestionados por la **Fundación Gizagune**.

El [Ayuntamiento de Basauri](#) realiza anualmente unos 48 asuntos con mediación, de los que un 75% llega a acuerdo, realizando, además de mediaciones puras, facilitaciones y derivaciones a otros recursos. Es a través de la OIAC como mayoritariamente llegan las demandas y la tipología más trabajada es la de conflictos en espacios comunes y privados, seguidos de la problemática de ruidos. En 2016 se atendieron 102 casos, de los que el conflicto más recurrente fue el uso de espacios comunes privados, como patios y escaleras (58 casos, es decir, el 40%), seguidos por ruidos, malas relaciones entre vecinos, animales de compañía e impagos. De los 82 expedientes cerrados se ha alcanzado acuerdo en el 72% (59 expedientes). El presupuesto anual ronda los 35.000 euros para dos profesionales.

En [Portugalete](#) el programa se denomina “Meridiano 0” y está enmarcado en el Observatorio de Convivencia del consistorio (que también puede intervenir como equipo de gestión de conflictos). En 2015 se cerraron 246 expedientes, de los que 172 fueron con mediación, resultando con acuerdo un 69% de los mismos (115 expedientes).

En 2016 fueron 205 casos los asuntos trabajados, de los que se alcanzó un acuerdo total en 100 casos (73,52%) y parcial en 13 asuntos, siendo 23 aquellos en los que no se logró un acuerdo (16,91%). En **2017** fueron 136 los asuntos trabajados, no llegándose a iniciar 30 asuntos (26 menos que en 2016 y 44 menos que en 2015). De los cerrados con mediación hubo acuerdo (total o parcial) en el 72% (41 expedientes), de los cuales 30 son operativos (73%) y en 11 (27%) las partes, además del acuerdo, han mejorado su relación, por lo que se consideran operativos-relacionales. Los ruidos y dificultades en los espacios comunes son el mayor foco de problemas, que asciende a un 76,4% (2017), seguidos de amenazas e insultos. La mayoría de los expedientes son demandas directas de las personas usuarias a través del registro, destacando que en estas solicitudes históricamente había un equilibrio entre hombres y mujeres, pero en 2017 las mujeres son un 72% de las personas solicitantes. Los tiempos de intervención en los conflictos superan los 6 meses en el 44,5% de los casos en 2016 y en el 33% de los casos en 2017.

Los presupuestos anuales oscilan entre 22.000 y 29.000 euros

Ámbito comunitario y familiar. **Otros ámbitos**

Entre los que actualmente incluyen ambas tipologías se encuentran los **ayuntamientos de Arrigorriaga, Barakaldo y Mungia**, que ofrecen en un solo servicio mediación de ámbito comunitario y familiar.

El [Ayuntamiento de Arrigorriaga](#) dispone de un servicio gestionado por la asociación [IRSE-EBI](#), con un volumen de trabajo en el año 2014 de 11 expedientes cerrados, en los que la mayoría de asuntos (ámbito familiar) fueron conflictos de pareja y paterno-filiales y de higiene en el ámbito comunitario. En la actualidad, la persona mediadora forma parte de un equipo preventivo educativo mediador EPEM, en el que se realizan además otras funciones. Los datos facilitados por el servicio de mediación nos refieren que en 2016 se han trabajado en procesos propios de mediación 5 asuntos, de los cuales 3 trataban sobre asuntos de ruptura familiar y 2

fueron vecinales por problemas de ruidos. En 2017 los asuntos trabajados han sido 9 de 15 personas atendidas (mayoritariamente entre 41 a 51 años), de los que 7 se han cerrado, siendo 4 de ellos de “redacción de convenio regulador” en situación de ruptura de la pareja, 1 de revisión de convenio regulador y 2 de otras situaciones conflictivas en relaciones entre familiares, todos ellos con un promedio de 1 a 3 sesiones por asunto.

El [Ayuntamiento de Barakaldo](#) tiene dos servicios diferenciados, uno de ámbito **familiar** referente a: dificultades de relación entre padres-madres-hijos e hijas, problemas de pareja, conflictos entre hermanos y hermanas jóvenes y con hermanos con un familiar anciano a cargo, parejas que una vez separadas necesitan ponerse de acuerdo en temas paterno-filiales, estresores familiares como pérdida de empleo, cambio en las circunstancias de la situación familiar, etc. El porcentaje de acuerdo en estos asuntos es de algo más del 45%, habiendo atendido a más de 120 personas en el servicio. El segundo ámbito es el **comunitario**, en el que se trabajan los conflictos entre particulares referentes a: ruido e higiene, problemas en la convivencia, animales de compañía, comunidades de vecinos y molestias entre ellos, uso y disfrute de espacios públicos y comunidades de vecinos, temas de construcción, etc. En estos se alcanzó un acuerdo en el 71% de un promedio de 68 expedientes en el año 2013 y en 2015 el 21% de los asuntos fueron acuerdos. Ambos servicios suponen un presupuesto aproximado de 30.000 euros más IVA al consistorio. Está adjudicado a la asociación [Egintza](#), al igual que el de Mungia.

El [Ayuntamiento de Mungia](#) inició su servicio en 2009 y en él se trabajan diversos tipos de conflictos, fundamentalmente problemas que se generan en comunidades vecinales, además de los problemas con lindes o terrenos, comercio y consumo, animales domésticos, problemas derivados de las relaciones de pertenencia a una comunidad de propietarios, problemas escolares, etc. Por otro lado, en el mismo servicio se trabajan conflictos en el entorno familiar, especialmente problemas derivados de las separaciones y conflictos entre los progenitores en relación con la educación de los menores. En 2015 se atendió a 35 personas, cerrándose el 44% de los asuntos con un porcentaje de acuerdo del 60%, similar a años anteriores. Con un presupuesto anual de unos 7.000 euros afronta el coste de un servicio.

Por último, el [Ayuntamiento de Bilbao](#) desarrolla un programa (que también realiza Portugalete dentro del proyecto Meridiano 0) que es un servicio que trabaja conflictos que generan alarma social en determinadas situaciones complejas que necesitan un abordaje coordinado entre diferentes áreas de servicios, el equipo de mediación y la Policía Municipal, entre otros. Este recurso no es un servicio accesible directamente para el ciudadano, sino que los asuntos se derivan por las diferentes áreas municipales y se llevan a cabo por un equipo de gestión de conflictos –EGC– dentro del Observatorio para la Convivencia. El EGC presta una atención permanente a conflictos que generan alarma social y trabajan bajo un protocolo de actuación, elaborado para cada caso concreto. Nos remitimos a la página web de la entidad que lo gestiona, [Fundación Gizagune](#), al no publicitarse directamente por el consistorio.

En mayo de 2018 se ha conocido que el [Ayuntamiento de Etxebarri](#) ha puesto en marcha un servicio de mediación en conflictos vecinales gestionado por la Fundación Gizagune, con el que se puede contactar en el [mail del servicio](#).

2.4. Territorio Histórico de Gipuzkoa

A partir de la información recopilada, en la actualidad no hemos encontrado ningún ayuntamiento que cuente con un servicio específico de mediación en el ámbito comunitario ni en el familiar, si bien, como en Araba/Álava y Bizkaia, hay algunos ayuntamientos que tiene profesionales trabajando en el ámbito de los conflictos interculturales, de los conflictos en el ámbito familiar y también de los conflictos comunitarios, como los provocados por los alquileres de las lonjas juveniles con los arrendadores y con los vecinos y vecinas de la comunidad donde se ubican. Consultado el funcionamiento y fundamento de estos recursos, entendemos que no son servicios o programas de mediación (tal y como se han considerado en este informe), ya que no reúnen las características necesarias para dicha consideración, si bien realizan intervenciones en conflictos de su ámbito con buenos resultados igualmente.

3.

Datos estadísticos más relevantes de los servicios de mediación municipales

Ayuntamiento de ARRIGORRIAGA

El Servicio de mediación se encuentra en Urgoiti pasalekua 55, 1er piso del edificio del euskaltegi, Policía Municipal y servicios sociales de Arrigorriaga. Tiene atención al público de lunes a viernes. El acceso al servicio requiere la valoración por parte de la trabajadora social de base, por lo que habrá que solicitar previa cita en el teléfono 944-020205 o por [correo electrónico](#).

El Servicio de Mediación dependiente de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arrigorriaga comenzó su andadura en enero de 2009. En un principio, el servicio estaba orientado a abordar todo tipo de problemáticas familiares, sin embargo, en 2011 se amplió el ámbito de actuación atendiendo también problemáticas surgidas en los espacios comunitarios o vecinales referentes a ruidos, lindes, higiene, animales, etc., y aquellos de ámbito familiar en situaciones de ruptura o por conflictos en la convivencia.

El Equipo Preventivo Educativo Mediador EPEM, compuesto por tres profesionales, realiza la labor de mediación, además de la de apoyo psicológico y otras funciones:

“Prevención de los factores de riesgo que puedan afectar a la población infanto-juvenil y que puedan desencadenar conductas de inadaptación o situaciones de desprotección o abandono. (...) La resolución de conflictos que puedan surgir entre dos o más personas a nivel familiar, escolar, vecinal...”, en el ámbito de los déficits de personas de 0 a 21 años y sus familias dentro del entorno sociofamiliar y comunitario en el que residen, y así promover su bienestar para conseguir su pleno desarrollo personal mediante acciones y actividades.

Desde sus comienzos, este servicio se ha gestionado por la asociación [IRSE-EBI Bizkaia](#) y se dirige a aquellas personas de Arrigorriaga que tengan un conflicto entre ellas y deseen resolverlo eficazmente, de forma pacífica y evitando confrontaciones e imposiciones.

Tabla 28.

Datos estadísticos¹³ más relevantes en Arrigorriaga

AÑOS	Cerrados		Abiertos		No mediables		En suspenso o seguimiento		Total de casos
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
2009	4	80%	0	0%	0	0%	1	20%	5
2012	17	71%	0	0%	7	29%	0	0%	24
2014	11	65%	1	6%	2	11,5%	3	17,5%	17
2016	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	5
2017	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	9

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el Ayuntamiento de Arrigorriaga.

La franja de edad más habitual entre las personas atendidas (desde el comienzo hasta 2017) va desde los 41 a los 50 años y principalmente acuden al servicio de mediación por derivación de los profesionales de los Servicios Sociales (pasando de un 12,5% en 2012 a un 43% en 2014), ya que este programa de mediación requiere de un filtro previo por parte de los trabajadores y trabajadoras sociales municipales.

Estos últimos años ha descendido el número de asuntos derivados a mediación, si bien en años anteriores se trabajaban más casos, debido a que las personas podían acudir directamente al recurso sin filtro previo siendo, por ejemplo, en 2012, un 58,5% los usuarios y usuarias que acudieron por iniciativa propia al recurso (un 31% en 2014), o bien porque la Policía Municipal, los servicios jurídicos y Osakidetza les informaba del recurso y acudían a solicitar la intervención.

La tipología porcentualmente más trabajada es la de pareja y paterno-filial en el ámbito de familia, y la de ruidos e higiene en el ámbito comunitario (40% en temas de ruidos en 2016).

¹³ Algunos datos solo se reflejan de los años 2012 y 2013. Antes no se recogieron y después, en 2015, se entremezclaron con asuntos que no son propiamente mediación.

Tabla 29.

Tipología de los conflictos atendidos en mediación en Arrigorriaga

TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS	2012	2013	2014	2016	2017
Pareja	29%	17,5%	26,5%	60%	66,7%
Parental	--	23,5%	13,5%	--	--
Paterno filial	4,25%	41%	20%	--	--
Familia extensa y fraternal	4,25%	--	13,5%	--	22,2%
Parental y conyugal	4,25%	6%	6,5%	--	--
Ruidos	29%	--	--	40%	--
Higiene	--	6%	20%	--	--
Animales	--	6%	--	--	--
Lindes	4,25%	--	--	--	--
Otros	25%	--	--	--	11,1%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Respecto a la media de sesiones por asunto, será entre 1 y 3, si bien no podemos establecer diferencias entre familiar y comunitaria. Esta media se mantiene en 2017.

Para reflejar la tipología de los asuntos trabajados en el EPEM vamos a tomar como referencia la memoria del servicio de 2015, que recoge la amplia tipología de los asuntos que se trabajan, teniendo en cuenta que las funciones de los y las profesionales son de información, orientación, asesoramiento psicológico, premediación y mediación. Así, en 2015 los asuntos versaron sobre:

1. Orientación (4 casos).
2. Problemas de relación padres e hijos (4 casos).
3. Valoración psicológica (7 casos).
4. Problemas de comportamiento del menor (2 casos).
5. Apoyo psicológico grupal (10 casos).
6. Apoyo psicológico individual (1 caso).
7. Problemas de pareja (6 casos).
8. Violencia filio-parental (1 caso).
9. Mediación laboral (1 caso).
10. Mediación en pago de reparación (1 caso).
11. Mediación en impago de renta (1 caso).
12. Mediación en arreglo de humedades (1 caso).
13. Mediación en modificación de convenio (3 casos).
14. Mediación por ruidos (1 caso).

Se han realizado diversas actividades para la promoción de la mediación en el municipio, como la participación en el Plan de Convivencia Elkarbizitza del CP de Arrigorriaga, formaciones en talleres en el mismo centro y también en la escuela de perfeccionamiento educativo para padres y madres del municipio. Igualmente, se han realizado tarjetas de visita, cartas a determinados colectivos, bandos municipales etc., todo ello con el fin de difundir el recurso, incluyendo un artículo en la revista *Arrigorriaga Gaur*.

De acuerdo con los datos facilitados desde el servicio, en **2016**, se trabajaron 5 procesos propios de mediación, de los cuales 3 trataban sobre asuntos de ruptura familiar y 2 fueron vecinales, por problemas de ruidos.

En **2017** los asuntos trabajados han sido 9 (15 personas atendidas mayoritariamente entre 41 a 51 años, todos ellos con un promedio de 1 a 3 sesiones por asunto), siendo el 89% de ámbito familiar y el 11% de ámbito comunitario. De estos expedientes de mediación se han cerrado 7, siendo 4 de redacción de convenio regulador en situación de ruptura de la pareja, 1 de ellos de revisión de convenio regulador y 2 de otras relaciones entre familiares.

Ayuntamiento de BARAKALDO

El **servicio** se ubica en la calle la Florida nº 14-16 de Barakaldo. Para el ámbito de la mediación comunitaria se contacta con las propias oficinas por los teléfonos 946-086578, 650-017949 y 691-809893 o en el correo electrónico del servicio. Para la mediación familiar se atiende miércoles alternado una semana el horario de mañana (de 08:30 a 14:30 h) y otra de tarde (de 14:30 a 20:30 h), a la inversa que el de comunitario, todos los jueves en horario de mañana y tarde de 9:00 a 15:00 h y de 15:00 a 21:00 h. Es uno de los servicios pioneros en el ámbito municipal en la CAPV (año 2001) y se encuentra adjudicado a la asociación **Egintza**, que lo gestiona desde sus inicios.

En el **Servicio de Mediación Familiar** se realizaban procesos de mediación en supuestos de no ruptura, materia que se amplió a todos los supuestos en materia de familia, como dificultades de relación entre padres-madres-hijos e hijas, problemas de pareja, conflictos entre hermanos y hermanas jóvenes, con hermanos y hermanas adultos, con un familiar anciano a cargo, parejas que una vez separadas necesitan ponerse de acuerdo en temas paterno-materno/filiales, estresores familiares como pérdida de empleo, cambio en las circunstancias que hace una nueva readaptación de la situación familiar y modificación de normas familiares, problemas intergeneracionales etc.

Barakaldo cuenta también con un **servicio de mediación comunitaria** para conflictos referentes a ruidos y problemas de higiene en comunidades de vecinos y vecinas, o proble-

mas en la convivencia, animales de compañía molestos, malas relaciones vecinales, uso y disfrute de espacios públicos o temas constructivos.

Ámbito comunitario

Tabla 30.

Datos estadísticos más relevantes en mediación comunitaria

Años	Personas	Expedientes	% de acuerdos	% sin acuerdo	% a. parciales	No iniciados	No mediables	Pendientes
2011	128	65	70% (45)	7%	2%	10%	6%	5%
2015	143	71	21% (15)	22%	0%	44%	3%	9%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

El cuadro precedente nos sitúa (en el ámbito comunitario) en dos años en que los datos de expedientes remitidos son similares, si bien los resultados se muestran con porcentajes diferentes en relación con los acuerdos alcanzados.

Las encuestas realizadas a personas usuarias muestran que la satisfacción es elevada, superando el 80% del total de encuestas quienes se muestran muy satisfechos o satisfechas con el recurso.

El nivel socioeconómico de quienes acuden al recurso es medio en un 80%. El 77% de las personas atendidas pertenecen al Estado español y el 23% a otros países, entre los que se encuentran algunos latinoamericanos como Colombia, Paraguay, Perú, Bolivia y Venezuela, otros subsaharianos como Nigeria, y del Magreb como Marruecos y Argelia.

Porcentualmente los conflictos más abordados en el servicio son los referentes a ruidos en comunidades de vecinos, seguidos de los relativos a la convivencia (los conflictos en alquiler de lonjas juveniles se trabajan por el Departamento de Juventud y Urbanismo, y se trata más de una intervención socioeducativa).

Tabla 31.

Tipología de conflictos comunitarios en Barakaldo

TIPOS DE CONFLICTOS COMUNITARIOS	2009	2011	2013	2015
Ruidos	64%	52%	45%	48%
Convivencia	14%	27%	26%	21%
Obras	16%	12%	23%	15%
Espacios	0%	0%	0%	5%
Impagos	6%	9%	4%	21%
Lonjas juveniles	0%	0%	2%	0%
Arrendamientos	0%	0%	0%	2%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Ámbito familiar

Respecto a los datos estadísticos en el ámbito de la familia, la demanda en el servicio de Barakaldo está constantemente en ascenso, atendándose un promedio de 120 personas (que porcentualmente son más mujeres que hombres) y con un promedio de edad de unos 40 años, por lo que es evidente que se ha llegado a una población joven.

Si atendemos a la situación sociolaboral, el porcentaje mayoritario en 2015 fue del 69% de personas en activo y un 11% de pensionistas, siendo del 20% quienes no contaban con ingresos estables.

Tabla 32.

Datos estadísticos más relevantes en el ámbito familiar

Años	Personas atendidas	Número de expedientes remitidos	% de finalizados con acuerdo	% de finalizados sin acuerdo	Se han derivado	Se han aplazado	No mediables	Pendientes para año próximo
2009	61	25	65%	6%	--	2%	--	27%
2011	70	28	66%	7%	--	10%	--	17%
2013	122	64	47%	6%	15%	6%	2%	24%
2015	123	75	46%	8%	13%	14%	3%	16%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Un 60% de las personas que acuden al servicio son parejas casadas o en convivencia, seguidas por parejas separadas o divorciadas con conflictos en el desarrollo de su relación como progenitores.

El tiempo que se invierte en un proceso de mediación ronda las 5 sesiones con cada familia, si bien un 30% supera las 6 sesiones.

La derivación al servicio de mediación familiar se produce principalmente por medio de los profesionales del municipio y anteriores usuarios que lo recomiendan, así como por los trabajadores sociales y la publicidad que se realiza. Son los asuntos referidos a la convivencia conyugal los más demandados, seguidos en 2015 por los de ruptura de la convivencia, que comenzaron a trabajarse en el año 2011.

Tabla 33.

Tipos de conflictos en el ámbito familiar

TIPOS DE CONFLICTOS	2009	2011	2013	2015
Convivencia conyugal-parental	59%	40%	39%	25%
Ruptura con convivencia	0%	20%	14%	32%
Fraternales personas dependientes	11%	13%	3%	4%
Intergeneracionales, conflicto hijos/as-adultos/as	15%	7%	7%	8%
Desempeño parental	15%	20%	13%	21%
Familia extensa o conflictos mixtos	0%	--	24%	10%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Respecto a la valoración de las personas usuarias (en una horquilla de 1 a 5), supera la puntuación de 4 tanto en el grado de satisfacción como en la utilidad del proceso, siendo la ubicación, los días y horarios y las instalaciones lo menos valorado.

Intermediación hipotecaria

Este ayuntamiento, cuenta también con un **Servicio de Información e Intermediación Hipotecaria**, que se presta mediante un convenio de colaboración suscrito en junio de 2013 por el Ayuntamiento de Barakaldo y el Colegio de Abogados de Bizkaia. Está dirigido a personas y familias residentes en el municipio con dificultades para hacer frente a sus alquileres y préstamos hipotecarios y que, por esta causa, pueden encontrarse en riesgo de perder su vivienda habitual.

Este tipo de intervención es más una negociación asistida en la que se utilizan algunas técnicas de mediación entre la persona que está a punto de perder su vivienda y la entidad bancaria acreedora, tal y como ya hemos analizado en los servicios de mediación hipotecaria desarrollados por el Gobierno Vasco (apartado 2.3.3.2.).

Mediación en arrendamientos urbanos

Por último, el ayuntamiento cuenta con un **Servicio de Información y Mediación de Arrendamientos Urbanos**, también en colaboración con el Colegio de Abogados, al que se accede a través de los servicios sociales de base o del Servicio de Urgencias Sociales.

Ayuntamiento de BASAURI

El servicio se encuentra ubicado en el propio ayuntamiento, en las oficinas de atención ciudadana (OIAC) de la calle Kareaga Goikoa nº 52. Los días y horarios de atención para la solicitud son los martes y jueves en horario de 9:00 h a 15:00 h de forma estable y cuando los casos lo requieren, una tarde de la semana y los viernes por la mañana. El teléfono habilitado para este servicio es el 944-666300 (extensión 4509). Se ofrece más información en la [web municipal](#). El acceso al servicio se realiza por solicitud escrita presentada en cualquiera de los registros municipales, a través de otros servicios municipales o en la [dirección de correo electrónico](#). Las personas beneficiarias son las residentes en Basauri o las que desarrollen su actividad profesional en el municipio y se vean afectadas por algún conflicto de los comprendidos en este servicio.

El Área de Asesoría Jurídica y Modernización del ayuntamiento elaboró la [Guía para la convivencia en comunidades de propietarios](#), contando con la colaboración de la entidad Auzoki, que se encargó de la problemática en lonjas juveniles como parte del servicio de mediación vecinal que se centró, casi en exclusiva, en dicha temática. La experiencia ha continuado hasta 2015 como **Servicio de Conciliación de Lonjas Juveniles**. En 2014 se atendieron 18 casos de conflictos entre las lonjas y los vecinos, principalmente motivados por el ruido, y en 2015 fueron 29 los casos atendidos.

El Ayuntamiento de Basauri, en la actualidad, dispone del **Servicio de Mediación Vecinal**, gratuito, confidencial y voluntario, cuya función es mediar en los conflictos vecinales, favoreciendo el diálogo con los afectados y facilitando la negociación para alcanzar acuerdos entre las partes sin llegar a la vía judicial, incluyendo la problemática específica de las lonjas juveniles, cuya gestión está adjudicada a la [Fundación Gizagune](#). Se trabajan conflictos vecinales y también los surgidos en espacios e instalaciones comunes (que engloba tanto los públicos como los privados), los desencuentros motivados en comunidades vecinales por ruidos, higiene y suciedad, por animales u otras mascotas, por impagos en la comunidad u otros motivos que hayan provocado una relación deteriorada entre vecinos que se mantiene en el tiempo.

Además se han realizado singulares labores de difusión y promoción de la convivencia escolar, ofreciendo 3 unidades didácticas para servir de apoyo a los centros educativos como herramienta para dotar de habilidades a las personas y así mejorar la educación en convivencia, entendida como el establecimiento de relaciones armónicas basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, cultivando el diálogo como forma de transformación de conflictos, así como charlas informativas y formaciones específicas en temas como el *bullying*.

Respecto a los resultados y tomando como referencia el año 2014, se aprecia que de 108 expedientes (derivados principalmente por la OIAC) se cerraron un 69%, quedando 31 asuntos para el año 2015. Así, de los 75 expedientes cerrados se realiza mediación en el 64% de los casos (es decir,

48 expedientes), de los que se llega a acuerdo en el 75% y no llegan a iniciarse 27 asuntos. Ese año, al igual que el siguiente, la tipología más tratada fue la de los conflictos en espacios comunes y privados, seguidos de los de ruidos.

Dentro del trabajo que se realiza en este servicio se encuentran:

- **Mediaciones:** casos abordados según el procedimiento establecido y el proceso de mediación tal y como lo conocemos.
- **Facilitaciones:** intervenciones adaptadas a la demanda de conflictos con características específicas. Se trabajan con una perspectiva más flexible que no sigue de forma exacta el proceso formal.
- **Derivaciones:** a otros recursos en caso de ser necesario otro tipo de intervención.

En 2015 fueron 122 expedientes los derivados (más los pendientes del año anterior), de los que la OIAC remitió el 56%. Principalmente se concentraron en los distritos 3 y 2 del municipio, en un 31% y 24%, respectivamente. Del total de asuntos derivados se realizó mediación en 48 de los expedientes.

Tabla 34.

Tipología de derivaciones en el Ayuntamiento de Basauri

TIPOLOGÍA EN DERIVACIONES	2014	%	2015	%
Ruidos	32	30%	24	20%
Olores	8	7%	4	3%
Impagos	11	10%	11	9%
Espacios comunes/privados	47	44%	71	58%
Relaciones vecinales	4	4%	4	3%
Animales	6	5%	8	7%
TOTAL	108	100%	122	100%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Conforme se desprende de los datos, las problemáticas comunitarias que se han trabajado tienen un largo recorrido, ya que el enquistamiento del conflicto proviene de mucho tiempo atrás, estando activo hasta **más de 10 años en algunos casos, sin que una situación conflictiva se afronte y resuelva. Los conflictos han estado enquistados**, entre 1 y 5 años, en un 42% en 2014 y en un 29% en 2015.

Tabla 35.

Tiempo de enquistamiento del conflicto en el ámbito comunitario de Basauri

TIEMPO DEL CONFLICTO	% EN 2014	% EN 2015
Menos de 1 año	38%	56%
De 1 a 5 años	42%	29%
De 5 a 10 años	5%	1%
Más de 10 años	15%	14%
TOTAL	100%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Ayuntamiento de GALDAKAO

El servicio se ubica en el edificio del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Galdakao, en el parque Ardanza, calle Pontzi Zabala nº 3 A. Se presta los miércoles entre las 11:00 y las 15:30 h, si bien desde las 10:00 se encuentran las personas mediadoras en labores administrativas y de coordinación. Se podrá acudir a través de los equipos sociales de base o directamente, aunque requerirá cita previa en ambos casos en el teléfono de contacto 944-010545.

El servicio de **Mediación Familiar del Ayuntamiento de Galdakao** trabaja conflictos en el ámbito familiar: dificultades de relación entre padres-madres-hijos e hijas, problemas de pareja, conflictos entre hermanos con un familiar anciano a cargo, parejas que una vez separadas necesitan ponerse de acuerdo en temas paterno-filiales, estresores familiares como pérdida de empleo, cambio en las circunstancias de la situación familiar, etc. La persona mediadora pertenece a la asociación **Egintza**, que se coordina con el Área de Bienestar Social, el Servicio Psicológico de Atención a la Mujer, los centros de salud, el Servicio de Información Jurídica y con el Gabinete de Prensa del ayuntamiento.

En 2013 fueron 44 los asuntos trabajados, cerrándose el 39%, descendiendo al 25% en el año 2015 de un total de 35 expedientes trabajados. En los años 2012 y 2013 fueron 19 expedientes los cerrados, 18 en 2014 y 10 en 2015.

Tabla 36.

Datos estadísticos de asuntos en el servicio de mediación de Galdakao

RESULTADO	2012	2013	2014	2015
Con acuerdo	80%	82%	81%	85%
Sin acuerdo	20%	18%	19%	15%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

La franja de edades de las personas atendidas fue de 41 a 60 años, siendo muy reducido el porcentaje de personas usuarias menores de 30 años, por lo que podría ser interesante una mayor difusión para esta población que va desde la adolescencia hasta los 40 años y que por diferentes motivos continúan o han vuelto al domicilio familiar, lo que podría ocasionar conflictos en la convivencia. Respecto al nivel socioeconómico, el 70% de los participantes en 2015 fueron personas activas laboralmente.

Los usuarios y usuarias de este servicio acuden bien por derivaciones realizadas por los y las profesionales de los servicios municipales de base (en 2015, un 24%), bien porque son antiguos usuarios con nuevos conflictos (en 2015, un 14%) o porque alguien de su entorno que utilizó el servicio anteriormente les ha recomendado intentar esta vía antes de acudir a los tribunales (en 2015, un 26%). El 35% restante viene derivado principalmente por centros de salud (médicos de familia, salud mental, etc.), que mantiene en el tiempo un porcentaje alto de derivaciones respecto al total de asuntos trabajados.

Tabla 37.

Tipos de conflictos en el Ayuntamiento de Galdakao

TIPOS DE CONFLICTOS	2012	2013	2014	2015
Convivencia conyugal-parental	61%	67%	68%	59%
Ruptura con convivencia	0%	0%	3%	6%
Fraternales-personas dependientes	11%	11%	9%	21%
Intergeneracionales: hijos/as-adultos/as	25%	19%	16%	14%
Régimen de visitas	0%	0%	4%	3%
Familia extensa	3%	3%	3%	0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

El mayor porcentaje de casuística abordada lo constituyen los problemas derivados de desavenencias en las relaciones de pareja, en 2015, un 59%, seguido de los conflictos entre hermanos, generalmente por el cuidado de personas mayores dependientes. Respecto al porcentaje de personas atendidas en razón del género, es mayor en mujeres que en hombres, salvo en 2012, que fue similar.

Como una buena práctica instaurada en este servicio, podemos recoger la encuesta realizada a las personas usuarias que distingue dos cuestiones:

1. La satisfacción del servicio prestado en términos generales es alta, en tanto servicio público a disposición de la ciudadanía y por la atención y cualificación de los y las profesionales que lo llevan a cabo. Desde la entidad gestora nos indican que en el año 2012 fueron 22 las encuestas realizadas, 26 en 2013, 23 en 2014 y 19 en 2015, lo que, respecto al total de las personas atendidas, supone entre un 23% y un 29% de personas encuestadas. Las encuestas se refieren a expedientes abiertos, tanto en proceso de intervención como a punto de finalizar, y los cuestionarios se ofrecen tanto a las personas usuarias que alcanzan acuerdos como a las que no llegan a ellos.
2. El grado de utilidad que ha tenido para la persona usuaria la utilización del recurso, tanto respecto a su propio beneficio como a su relación con terceras personas o familiares convivientes, destacando que (de 1 a 5) el porcentaje de valoración respecto a la utilidad del servicio para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias es de un 4,6 y la valoración de las relaciones entre la familia de un 4,3.

Ayuntamiento de MUNGIA

Este servicio se ofrece en los locales de la Mancomunidad Mungialde de Servicios Sociales, calle Aita Elorriaga, 4, bajo, cuyo teléfono es 946-558714 y email gizartículoekintza@mungia.eus. Al principio el servicio se daba un día a la semana, en horario de 16:00 a 20:00 h, pero por la gran demanda recibida, en marzo de 2008 se amplió a dos días por semana.

El consistorio de Mungia tiene un servicio de mediación comunitaria desde octubre de 2007, contando para ello con la asistencia técnica de la asociación [Egintza](#) (asociación para

la protección del menor y la familia). Este servicio está inardinado en el Área de Acción Social e Igualdad de dicho consistorio. Muchos de los casos se derivan por la Policía Municipal y por la Oficina de Atención Ciudadana y algunos también desde los servicios sociales de base.

El **servicio de mediación comunitaria** ofrece un espacio para resolver las diferencias entre individuos, grupos y organizaciones de Mungia en conflictos generados en comunidades vecinales, conflictos de lindes o terrenos, u otros entre comerciantes y consumidores causados por animales domésticos, derivados de las relaciones en comunidades de propietarios, problemas escolares, etc.

Tabla 38.

Tipología de los conflictos en el servicio de mediación de Mungia, ámbito comunitario

MEDIACIÓN COMUNITARIA. TIPOLOGÍA	2014
Ruidos	20%
Lindes	20%
Impago de alquileres y devolución de fianza	15%
Molestias por animales	5%
Humedades y malos olores	10%
Averías en zonas comunes, alumbrado...	30%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Este servicio también realiza **procesos de mediación en el ámbito familiar** respecto a conflictos surgidos por dificultades de relación entre padres-madres-hijos e hijas, problemas de pareja, conflictos entre hermanos con un familiar anciano a cargo, parejas que una vez separadas necesitan ponerse de acuerdo en temas paterno-filiales, estresores familiares como pérdida de empleo, cambio en las circunstancias de la situación familiar, etc.

Tabla 39.

Tipología de los conflictos en el servicio de Mungia, ámbito familiar

MEDIACIÓN FAMILIAR. TIPOLOGÍA	2014
Parejas casadas con dificultades en la relación que pretenden mantener la relación mejorando desavenencias	86%
Conflictos entre progenitores e hijos/as no emancipados/as	14%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Tabla 40.

Sexo de las personas atendidas

SEXO DE LAS PERSONAS ATENDIDAS	2011 (27 pax.)	2012 (33 pax.)	2013 (39 pax.)	2014 (22 pax.)	2015 (35 pax.)
Mujeres	55,5%	60,5%	51%	50%	54%
Hombres	44,5%	39,5%	49%	50%	46%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

En los años 2011 y 2013 se cerró un 77% y un 90% de los expedientes iniciados, si bien en el año pasado solo se cerró un 44%, dejando un volumen importante de asuntos para el año siguiente.

Tabla 41.

Datos de 2014

AÑOS	ACUERDOS		RENUNCIA A PARTICIPAR DE UNA PARTE		ABIERTOS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2014	4	60%	2	29%	1	12%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Ayuntamiento de PORTUGALETE

El servicio se encuentra ubicado en los bajos del ayuntamiento, Plaza del Solar, s/n, 48920 Portugalete, y el teléfono de contacto es 944-729200/16. Se ofrece más información en la [web municipal](#). Los días y horarios de atención para la solicitud son de lunes a viernes por la mañana en el registro general y por la tarde en la oficina de atención ciudadana, así como los sábados por la mañana en esta misma oficina. El acceso al servicio se realiza por solicitud escrita presentada en cualquiera de los registros municipales, a través de otros servicios municipales o a través de la dirección de [correo electrónico](#). Las demandas de atención pueden presentarse por distintas vías: en el propio servicio de mediación, en los registros municipales, en la Policía Municipal y en otros departamentos, así como en los ambulatorios y los centros de salud, en la Ertzaintza, los centros escolares, etc.

El Ayuntamiento de Portugalete impulsó en 2010 la elaboración de un Plan de Convivencia y Derechos Humanos que comenzó a gestar el servicio de mediación comunitaria con base en el Observatorio de la Convivencia. Este observatorio comenzó su andadura en 2012 y tiene dos ejes de actuación que se describen y fundamentan en las [memorias](#) publicadas del proyecto:

- Equipo de gestión de conflictos EGC: atención a conflictos que generan alarma social para determinadas situaciones complejas que necesitan un abordaje coordinado entre diferentes áreas de servicios, el equipo de mediación y la Policía Municipal entre otros, que prestan una atención permanente a conflictos que generan alarma social y elaboran un protocolo de actuación para esos casos concretos.
- **Meridiano 0**: atención a conflictos comunitarios, servicio propiamente de mediación que es al que nos vamos a referir principalmente.

Tabla 42.

Asuntos trabajados en Meridiano 0 de Portugalete

	2012 y 2013 ⁽¹⁾	2014	2015	2016	2017	%
Total de asuntos trabajados	247	111	246	205	136	100%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

⁽¹⁾ El primer cuadro se corresponde desde el inicio del programa en 2012 hasta finales del año 2013 (a partir de ahora se referirá como 2013).

Estos **asuntos trabajados** incluyen los abiertos en el año (en 2017 son el 30,8%), los cerrados en el año (en 2017 son 56,8%), los reabiertos (en 2017 son el 5%) y los recerrados –cerrados una primera vez, reabiertos y vueltos a cerrar– (en 2017 son el 7,4%).

Tabla 43.

Asuntos cerrados en Meridiano 0 con mediación

CON MEDIACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Con acuerdo total	67 (65%)	37 (67%)	104 (72%)	100 (73,5%)	31 (54,5%)
Con acuerdo parcial	2 (2%)	2 (4%)	11 (7%)	13 (9,5%)	10 (17,5%)
Sin acuerdo	34 (33%)	16 (29%)	30 (21%)	23 (17%)	16 (28%)
TOTAL (cerrados con mediación)	103 (100%)	55 (100%)	145 (100%)	113 (100%)	57 (100%)
No procede MEDIACIÓN "NO INICIOS"	102	42	74	56	30

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Dentro del **tipo de intervenciones** realizadas pueden encuadrarse: las formales (con encuentro entre las partes) e informales (intervenciones individualizadas con cada parte-indirectas), los procesos de EGC y otros multipartes.

El servicio realiza una clasificación **interesante respecto a los acuerdos operativos** que son aquellos que sirven para una mejora en la calidad de vida y de los **acuerdos operativos-relacionales**, que además de mejorar la calidad de vida, mejoran la comunicación considerablemente entre las partes, siendo en general el mayor porcentaje para los acuerdos operativos, que en 2015 fueron el 65% del total y en 2017 de los 41 casos en los que hubo acuerdo, 30 fueron operativos (73%) y en 11 (27%) las partes, además del acuerdo, mejoraron su relación y son operativos-relacionales.

Los conflictos que principalmente atiende son los existentes entre vecinos y vecinas por malas relaciones, ruidos, obras, acumulación de basuras, animales domésticos o diferentes costumbres o culturas, además de otros como los surgidos en los centros de educación por la propia convivencia escolar, los derivados de la convivencia familiar o los resultantes de procesos de desahucios. En 2017 los ruidos y dificultades en los espacios comunes son el mayor foco de proble-

mas, ya que entre ambos asciende a un 76,4%, es decir, 104 casos de los 136 trabajados (32,3% y 44,1%, respectivamente), el 6,5% (9 casos) se corresponde con amenazas e insultos y el 3,7% (5 casos) se refiere a problemas de convivencia con animales. Los conflictos de ruptura familiar se derivan a los servicios del Gobierno Vasco SMF o también a los del “punto de encuentro” municipal.

Respecto al origen de las derivaciones o solicitudes, desde 2012 el mayor porcentaje se corresponde con la propia demanda directa del usuario o usuaria mediante una solicitud formal de entrada en el registro municipal (en 2017 fueron un 78%) y aquellos que se originan por incidencias de la Policía Municipal (en 2017, el 20% de los casos). En 2017, de los 136 casos trabajados, se ha atendido a 226 personas.

Respecto al género de las personas solicitantes, se ha mantenido equitativo hasta el año 2016, en que pasa a superar el 70% las mujeres que solicitan.

Tabla 44.

Porcentaje de asuntos solicitados por razón del género

	2013	2014	2015	2016	2017
Hombres solicitantes	48,54%	49,73%	50%	50,16%	27,8%
Mujeres solicitantes	51,46%	50,27%	50%	49,84%	72,2%

Fuente: elaboración propia.

Otro dato importante es la duración de los asuntos, que siendo mayoritariamente de 3 a 6 meses, existen asuntos en los que la mediación se alarga entre 7 meses y un año (por

ejemplo, en 2017, un 20% de los asuntos) e incluso entre 1 y 3 años (en 2017, un 14%), ya que puede poner en consideración si los problemas comunitarios por su propia naturaleza requieren de procesos de resolución de conflictos diferentes de lo que pudiera ser una mediación estricta o formal, que habitualmente suele concluirse en 2 o 3 meses.

Tabla 45.

Tiempo de duración de los procesos comunitarios de Meridiano 0

TIEMPO	2013	2014	2015	2016	2017
0-30 días	73	16	16	29	18
1-2 meses	17	3	16	15	17
3-6 meses	20	11	27	35	23
7-9 meses	17	3	7	10	7
10-12 meses	13	1	13	11	10
1 año-1 año y 6 meses	3	0	14	14	6
1 año y 7 meses-2 años	0	0	23	8	3
2 años y 1 meses-2 años y 6 meses	0	0	11	9	1
2 años y 7 meses-3 años	0	0	5	6	1
Más de 3 años	0	0	2	6	1
TOTAL	126	34	134	143	87

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Las memorias del servicio recogen los motivos de “no inicio” de la mediación o las razones de por qué no procede la apertura de un expediente, siendo así que es principalmente la voluntad del demandante la que impide la continuación del proceso, seguida de la desaparición del problema mientras se tramita en el recurso. Así podemos verlo más concretamente en la siguiente tabla:

Tabla 46.

Motivos de no inicio o no procedencia de mediación

MOTIVOS DE NO INICIO O NO PROCEDE	2013 del total de	2014 del total de	2015 del total de	2016 del total de	2017 del total de
TOTAL	102 casos	42 casos	74 casos	56 casos	31 casos
Derivado a otro área/recurso	8,5%	28,5%	12%	12,5%	9,6%
Parte demandada no desea	8,5%	7%	15%	14,3%	3,3%
Parte demandante no desea	57%	33,5%	44,5%	42,9%	54,8%
Va por vía judicial	4%	12%	5,5%	1,8%	6,5%
El problema ha desaparecido	22%	19%	23%	21,4%	25,8%
Otros	0%	0%	0%	7,1%	0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Servicio de **mediación familiar** del Ayuntamiento de Portugalete

Ubicado en Plaza El Solar, s/n, cuyo teléfono es el 944-729200, su mail bienestar@portugalete.org y la web www.portugalete.org.

Dependiente del área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Portugalete se encuentra el **servicio de mediación familiar** en procesos de no ruptura, que trabaja conflictos surgidos a personas unidas por un vínculo familiar, conyugal o relación análoga a la conyugal, gestionado por la asociación **Egintza**.

Respecto a la tipología de las familias atendidas, en el año 2015 un 33% fueron monoparentales y otro 33% unipersonales, siendo únicamente un 21% las nucleares con hijos e hijas y las reconstituidas un 13%, que comienzan a ser un referente importante. Esta composición difiere de la de 2011, en que las familias nucleares superaban el 65%, el 23% las monoparentales y un 12% las reconstituidas.

En 2015 se atendió a 24 personas, en un porcentaje del 50% entre hombres y mujeres, con edades desde los 50 a los 65 principalmente, si bien difiere mucho de la edad mayoritariamente atendida en 2013, que en un 54% fue de entre 35 y 49 años, al igual que en 2011, del 51%. En 2009 el 63% de la población atendida tenía más de 41 años.

En 2015 el estado civil de las personas usuarias, en un 62% de los casos, era de separado o divorciado, si bien en 2013 el 64% correspondió a las personas casadas, siendo el de separadas y divorciadas del 20%.

En Portugalete se ha venido atendiendo un promedio de 19 asuntos anuales (salvo en 2015, que fueron 11), con un porcentaje de casos cerrados en el año superior al 75% y casi el total de ellos cerrados con mediación. La mayoría de los casos remitidos vienen por derivación de los servicios sociales.

Tabla 47.

Tipología de los conflictos

TIPOS DE CONFLICTOS	2009	2011	2013	2015
Pareja conyugal	64%	45%	45%	9%
Fraternales-personas dependientes	6%	5%	--	18%
Parental	12%	15%	45%	27%
Filio-parental	12%	30%	5%	9%
Familia extensa o mixta	6%	5%	5%	37%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Se realizan labores de seguimiento con el fin de comprobar el efectivo cumplimiento de los acuerdos, para ver si en los asuntos interrumpidos se han dado circunstancias nuevas que permitan continuarlos. También se realizan encuestas a las personas usuarias con un alto grado de satisfacción de quienes han participado.

Ayuntamiento de SESTAO

El servicio se ubica en la calle Los Baños nº 55 y 57 de Sestao y se podrá acudir a través de los equipos sociales de base o directamente, aunque requerirá cita previa en ambos casos. El teléfono de contacto es el 944-010545 y el servicio se presta los jueves entre las 10:00 y las 13:00 h.

El programa del Ayuntamiento de Sestao inicialmente se planteó para asuntos familiares en proceso de no ruptura de personas unidas con un vínculo familiar, conyugal o análogo al conyugal. En 2013 se comenzó a trabajar también en procesos de ruptura, realizándose la derivación principalmente por los trabajadores y trabajadoras sociales del ayuntamiento, pudiendo acudir los usuarios y usuarias directamente al servicio o también por derivación de otras áreas del ayuntamiento.

Trabajan conflictos en el **ámbito familiar**: dificultades de relación entre padres-madres-hijos e hijas (parentales y filio-parentales), problemas de pareja (pareja conyugal y ruptura de la convivencia), conflictos entre hermanos con un familiar anciano a cargo (fraternales con personas dependientes) y otros surgidos con la familia extensa o mixta.

El Ayuntamiento de Sestao contrató en 2007 con la asociación **Egintza** la prestación del servicio de mediación familiar, prorrogó la confianza en dicha entidad en 2009 y sucesivamente cada año hasta llegar a la fecha actual. El equipo se coordina principalmente con los centros de salud, el Equipo de Intervención Socioeducativa, las asociaciones de mujeres y el Instituto Tutelar.

Tabla 48.

Asuntos y personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar de Sestao

AÑOS	PERSONAS ATENDIDAS	CERRADOS	EN SEGUIMIENTO
2011	27	77%	8%
2012	33	62%	13%
2013	39	90%	5%
2014	22	73%	9%
2015	35	44%	19%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Tabla 49.

Resultado de los asuntos trabajados

RESULTADO	2011	2012	2013	2014	2015	PROMEDIO
Con acuerdo	60%	60%	71%	60%	60%	62,5%
Con acuerdo parcial	22%	0%	0%	22%	6%	10%
Sin acuerdo	18%	40%	28%	18%	34%	27,5%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Tabla 50.

Tipología de las familias atendidas

TIPOS DE FAMILIAS	2011	2012	2013	2014	2015
Nuclear con hijos	42%	63%	54%	64%	72%
Monoparental	50%	16%	10%	14%	14%
Unipersonal u otras	0%	9%	23%	14%	0%
Reconstituida	8%	12%	13%	9%	14%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Los porcentajes de acuerdo fueron del 66% en 2015 y se han incrementado en los años 2014 y 2015, destacando como tipo de familia solicitante la nuclear con hijos, para conflictos bien de la pareja en la convivencia (no en la ruptura) y en las funciones como progenitores (parental).

Tabla 51.

Tipología de los conflictos

TIPOS DE CONFLICTOS	2011	2012	2013	2014	2015
Pareja conyugal	46%	37%	10%	27%	31%
Ruptura con convivencia	0%	0%	10%	9%	6%
Fraternales-personas dependientes	8%	13%	0%	0%	6%
Parental	0%	31%	46%	46%	31%
Filio-parental	31%	13%	5%	0%	26%
Familia extensa o mixta	15%	6%	14%	18%	0%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

El ayuntamiento contó, desde junio de 2013 y durante un año, con una unidad de mediación policial, presentándose como una experiencia pionera que, aunque en la actualidad no se desarrolla, merece especial mención por su innovación y sus resultados. Los casos que mayormente atendieron estaban relacionados con molestias por ruido, problemas de convivencia vecinal, molestias por animales de compañía, impagos en la comunidad y problemas de insalubridad.

Tabla 52.

Asuntos trabajados en la unidad de mediación policial de Sestao, años 2013-2014

104	solicitudes
71	casos cerrados
32	por ruidos
13	desavenencias
15	por salubridad y animales
	Resto por obras, impagos...
80%	de acuerdos

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Ayuntamiento de AMURRIO

El **Servicio de Mediación** se encuentra ubicado en el primer piso de la Casa de la Cultura del Ayuntamiento de Amurrio, que está ubicada en la calle Landako, nº 8,1º. Para contactar con la persona responsable del servicio se facilita el número de teléfono 654-176548 o un correo electrónico. Presencialmente se atiende los lunes y miércoles de 10:00 a 18:00 h, aunque en el servicio solo se señala el miércoles como día de mediación. Las personas beneficiarias del servicio son todas aquellas que residan en el municipio, independientemente del tiempo que lleven, o bien desarrollen su actividad profesional en Amurrio y se vean afectados por algún conflicto familiar, comunitario o vecinal.

A finales de 2008 comenzó su andadura el Servicio de Mediación y Convivencia de Amurrio y en febrero de 2014 el Departamento de Políticas Culturales del Ayuntamiento de Amurrio realizó la última contratación, siendo la adjudicataria la **Fundación Gizagune** con un contrato de servicios de duración un año y prorrogable por otro más. En julio de 2017 se realiza una nueva adjudicación a la misma entidad, que suscribe la formalización del contrato en septiembre del mismo año y que actualmente continúa vigente.

Los conflictos más habituales son los existentes entre vecinos y vecinas, siendo la tipología trabajada la siguiente:

- Conflictos familiares en casos de no ruptura, progenitores-hijos e hijas, con familia extensa, etc.
- Conflictos vecinales por ruidos en espacios comunes y problemáticas de comunidades de propietarios en el cuidado de fachadas, patios, ascensores, arquetas, etc.
- Conflictos derivados del uso de las lonjas juveniles.
- Conflicto por uso de espacios e instalaciones públicas.
- Conflictos por relaciones vecinales deterioradas en el tiempo que terminan con un conflicto más visible que es el que requiere la intervención.
- Conflictos en el entorno rural (lindes, utilización de espacios comunitarios, etc.).

Los procesos de gestión de los conflictos comunitarios se trabajan no solo a través de mediaciones (formales o informales o indirectas), sino también asesorando y resolviendo consultas, así como efectuando el seguimiento de los casos trabajados.

Destacamos por su importancia las actuaciones relacionadas con la **problemática de lonjas juveniles**: entrega de trípticos a lonjas censadas en 2010 (elaborado desde el Servicio de Mediación y Convivencia) sobre la normativa existente para su registro (son 35 lonjas en el último censo).

Difusión: La revista municipal “**Hauxe da**” ha sido la encargada de comunicar a la ciudadanía la apertura del recurso en el municipio.

Se realizó **formación en centros escolares, asociaciones, centros de salud y residencias** desde 2009, poniendo a disposición de los centros unidades didácticas adaptadas a cada uno de los tres ciclos de Primaria que fueron usadas ese primer año por dos centros escolares. Al año siguiente fueron tres los **centros participantes**. Estas unidades recogían las siguientes temáticas: a) habilidades para la vida, b) educación en valores, c) **resolución de conflictos**, d) educación en derechos humanos y e) interculturalidad. Además, se realizaron cine forums para ampliar la formación.

Durante el año 2015, en el 88% del total de casos se realizó un proceso de mediación (directo-mediación formal en el 33,33% o indirecto-mediación informal 66,67%): de 17 casos, en 15 de ellos se llevó a cabo una mediación. Si atendemos a los acuerdos, el porcentaje de los mismos parece descender en 2014 para volver a incrementarse en 2015, siendo de un 76,5% (según las memorias). Es alcaldía la que deriva en mayor porcentaje.

Los siguientes datos que se nos facilitan son una memoria desde **junio de 2015 a junio de 2016**, periodo en que se

recibieron 28 casos con 111 personas atendidas, de los que 25 fueron procesos de mediación, 2 fueron consultas y uno se derivó a otro servicio. Se cerraron 27 casos y el 76% fue con acuerdo.

La memoria de 2017 refleja que el pasado año se atendieron dos asuntos, uno con acuerdo y otro sin acuerdo por falta de voluntad de las partes. El escaso número de asuntos atendidos se ha debido a que el servicio ha estado suspendido 15 meses y las labores principales han sido nuevamente de difusión.

Tabla 53.

Asuntos de mediación en Amurrio

	CASOS DE MEDIACIÓN	MEDIACIONES FORMALES	MEDIACIONES INFORMALES	PORCENTAJE DE ACUERDOS REFLEJADO EN MEMORIAS
2014	16	6 (37,5%)	10 (62,5%)	69%
2015	15	5 (33,33%)	10 (66,67%)	76,5%

Fuente: elaboración propia a partir de datos estadísticos facilitados por el ayuntamiento.

Es interesante el dato de que, por ejemplo, en el año 2014, en los 6 casos de mediación formal, los acuerdos fueron de un 83,33%; sin embargo, en los 10 casos de mediación informal (o indirecta), el porcentaje de acuerdo descendió al 30%, lo que puede reforzar la idea de que la mediación garantiza mayor porcentaje de acuerdos cuando los procesos se realizan con sesiones conjuntas que aquellos realizados sin dicho encuentro.

Si analizamos los datos de 2014 y 2015, podemos visibilizar entre otras cuestiones los tiempos establecidos para cada intervención:

TRABAJO A REALIZAR	PROMEDIO DE TIEMPO DESTINADO
- Llamada telefónica	- 10 minutos
- Contacto por mail	- 10 minutos
- Reuniones individuales	- 45 minutos
- Reuniones conjuntas	- 1 hora y media
- Reunión de coordinación	- 1 hora
- Visitas a lonjas	- 1 hora

De ello se deduce, por ejemplo, que en 2014 en 6 meses se trabajaron un total de 84,35 horas efectivas de mediación, que incluyen todas las gestiones de cada asunto.

Atendiendo a los datos de 2015, se trabajaron 17 asuntos, de los que 2 fueron consultas de tipología familiar, atendándose a una persona en cada uno de ellos. El primero permaneció abierto por 4 meses, con un tiempo de intervención de 10 minutos, y el segundo durante medio mes, con un tiempo de intervención de 3 horas. De los 15 asuntos con mediación podemos observar su evolución, tipologías, tiempos personas atendidas y tipo de mediación en el siguiente gráfico:

Tabla 54.

Tipología de los asuntos trabajados en Amurrio

EXPEDIENTES EN 2015	TIPOLOGÍA	TIEMPO DE DURACIÓN	TIEMPO INVERTIDO	PERSONAS ATENDIDAS	TIPO DE MEDIACIÓN
1	Ruidos de lonja	4 meses	11 h y 20 m	21	Formal
2	Ruidos de lonja	5 meses	4 h	3	Formal
3	Ruidos de lonja	1 mes	4 h	1	Informal
4	Ruidos de lonja	5 meses	9 h y 20 m	26	Formal
5	Ruidos de lonja	1 mes	6 h y 30 m	4	Informal
6	Ruidos de lonja	6 meses	11 h y 30 m	1	Formal
7	Ruidos de lonja	4 meses	12 h y 30	10	Formal
8	Comunidad Ruidos	7 meses	3 h y 50 m	4	Informal
9	Comunidad Ruidos de bar	8 meses	1 h y 15 m	3	Desescalada
10	Comunidad Participación	5 meses	30 m	3	Formal
11	Comunidad Higiene-olores	11 meses	2 h	2	Informal
12	Comunidad Morosidad	5 meses	11 h	6	Formal
13	Comunidad Impagos	6 meses	8 h y 30 m	2	Informal
14	Comunidad Obras	7 meses	40 m	2	Informal
15	Asunto familiar	2 meses	10 h y 20 m	2	Formal
TOTALES EN 6 MESES	15 asuntos	Promedio 66% >5 meses	Total 95,15 horas en seis meses	Promedio 73% <5 personas	8 formales 6 informales 1 desescalada

Fuente: elaboración propia.

Tabla 55.

Tipología del conflicto en Amurrio

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	2015 DE 15 CASOS
Conflictos derivados del uso de lonjas juveniles	7 casos 46,5%
Conflictos en comunidades de vecinos: ruidos, higiene, morosidad, obras	7 casos 46,5%
Conflictos en el seno familiar	1 caso 7%

Fuente: elaboración propia.

Es alcaldía quien porcentualmente deriva más asuntos (41%), seguida por la difusión en "Hauxe da" y por antiguas personas usuarias del servicio (29% y 24%, respectivamente).

Ayuntamiento de VITORIA-GASTEIZ

En el año 2000, el Servicio de Infancia y Familia abordó la creación de un servicio de mediación para parejas en crisis, con el objeto de favorecer la negociación en la ruptura de la pareja y negociar las medidas para regir la nueva situación de la unidad familiar. En el año 2005, se hace una ampliación del ámbito de cobertura del Programa de Mediación, abarcando también la resolución de conflictos entre iguales adolescentes surgidos en las relaciones de convivencia que se establecían en el contexto sociocomunitario. En el año 2008,

atendiendo a lo establecido por la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, se produjo una nueva ampliación del programa, con el fin de recoger los nuevos conceptos propuestos por esta y dar servicio a las nuevas demandas. El servicio se mantuvo abierto hasta enero de 2012, cuando se asumió por el Gobierno Vasco la prestación de los servicios de mediación familiar en la CAPV.

Tabla 56.

Casos de mediación familiar del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2003-2011

AÑOS	PROCESOS DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE PAREJA	PROCESOS DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS ADOLESCENTE-PROGENITOR	PROCESOS DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES	PROCESOS CONCLUIDOS EN EL AÑO TOTAL
2011	72	17	7	96
2010	68	21	4	93
2009	44	25	1	70
2006	38	22	--	60
2003	25	15	--	40

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por el consistorio.

Tabla 57.

Resultado de los procesos de mediación llevados a cabo

MEMORIA 2011	MEDIACIÓN				
	FINALIZADAS		NO FINALIZADAS		
	ACUERDO	SIN ACUERDO	ABANDONO	SUSPENDIDAS	EN PROCESO
72 parejas	55 (87%)	8 (13%)	5	3	1
17 adolescentes	14 (93%)	1 (7%)	0	2	0
7 familias	4 (80%)	1 (20%)	0	2	0
TOTAL DE 96 CASOS	73 (76%)	10 (24%)	5	7	1
2012-148 CASOS	76 (70%)	32 (30%)	0	0	40

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por el consistorio.

El último año de este programa fue 2011, en el que se realizaron 1.200 consultas, de las que se materializaron 227 citas, de las que un 75% fueron por conflicto de pareja, un 18,5% por conflicto entre progenitores y adolescentes y el resto, 6,5%, por otros conflictos familiares (entre hermanos, con personas mayores, herencias etc.).

- Respecto a la **tipología de los asuntos en procesos de ruptura**, los procesos mayormente eran por ruptura de parejas con hijos e hijas, bien porque se divorciaban (58%) o se separaban (13%). Otras tipologías también relevantes –ambas en un 14%– fueron la modificación de medidas establecidas en un convenio regulador anterior y la organización familiar tras la ruptura, es decir, las que buscaban establecer las medidas extramatrimoniales con hijos e hijas a su cargo.

A pesar de que se producían solicitudes individuales por una u otra parte, en este tipo de programas que son extrajudiciales casi un 50% de los casos llegaba por petición de ambas partes, lo que de entrada denotaba una predisposición positiva al diálogo e intento de acuerdo.

En 2011 el régimen de custodia única seguía siendo el más acordado, si bien ya se comenzaba a ver un mayor número de solicitudes de custodia compartida, que equiparaba la responsabilidad de ambos progenitores en el cuidado de sus hijos e hijas. Por ejemplo, en 2008 y 2009 la custodia compartida era tratada en un 13% y en 2011 el porcentaje ascendió a un 36%.

De las 72 parejas, en 16 casos no se llegó a acuerdo o no se finalizó el asunto, principalmente por estancamiento en los temas económicos, resultando más fácil llegar a acuerdos en distribución de tiempos con los hijos.

En los conflictos de pareja las partes venían orientadas por familiares y amigos en el 31% de los casos o bien porque conocían el servicio (20%), el resto era orientada por servicios sociales de base (15%) y otros servicios municipales. En los conflictos de adolescentes era el propio centro escolar (12%) y los servicios de base (14%) los que en mayor medida derivaban los asuntos al programa de mediación.

- Respecto a la **tipología de los asuntos en adolescentes**, los procesos mayormente recaían en conflictos por tema de estudios, falta de comunicación o discusiones cotidianas y, en menos ocasiones, escapadas de casa o no asistencia al colegio. En los procesos de mediación se alcanzaban pautas de convivencia y compromisos respecto a la distribución de tareas del hogar, compromisos concretos respecto al estudio, horarios de salida de los adolescentes y pactos respecto a la paga y horas de estudio u ocio.

En el 76% de los asuntos era la madre la que solicitaba la cita en mediación y en ningún caso partió la iniciativa de los hijos e hijas.

En los casos en los que no se lograba un acuerdo los motivos eran por la no asistencia de alguna de las partes, porque se habían pactado preacuerdos que no se esta-

ban cumpliendo, lo que impedía avanzar, o bien por faltas de respeto durante las sesiones, comportamiento que en ningún caso era permitido en mediación.

La edad promedio de los adolescentes rondaba los 14 años en mayor porcentaje y más del 50% eran hijos únicos. Por otro lado, más de un 80% de las familias que acudían al programa eran de nacionalidad española. El porcentaje más alto era para los progenitores casados, seguidos de los divorciados y separados y los viudos en tercer puesto.

- Respecto a la **tipología de otros asuntos familiares**, los procesos en el año 2011 se centraron un 42% en temas de herencias, un 29% en reparto de horarios con abuelos y abuelas y, por último, un 29% en reparto de tiempos entre hermanos para atender a la madre mayor. De los asuntos iniciados se suspendieron 2 por el alto grado de conflictivo familiar, al no contar con las mínimas normas de respeto que requiere el proceso de mediación. Estos asuntos principalmente tardaban entre 4 y 6 sesiones en cerrarse y duraban de 1 a 2 meses abiertos.

En el año 2003 el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz inició una experiencia de mediación en el DEMSAC respecto a solicitudes en conflictos referentes a consumo y también a temas vecinales.

Solicitudes en materia de consumo, como fase previa a los arbitrajes, que se podían realizar en el mismo departamento. Ponemos en comparación los datos estadísticos del primer semestre del año 2003 y del año 2006. En la primera tabla se observa que del total de asuntos en 2003 (111 expedientes), casi el 23% se resolvió mediante avenencia entre las partes (es decir, con acuerdo), algo más del 50% sin efecto, es decir, sin asistencia de una o ambas partes, y el resto se concluía sin acuerdo y en gran número de ocasiones al finalizar se comprometían a someterse a arbitraje, por el que se dictase un laudo que dirimiese la disputa. En 2006 los porcentajes son similares, si bien la diferencia es que no existen casi compromisos de sometimiento a arbitraje.

Tabla 58.

Resultados de mediación de consumo en Vitoria-Gasteiz

COMPARATIVA AÑOS 2003-2006 PRIMER SEMESTRE	TOTAL DE ASUNTOS	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA	SIN EFECTO	ACEPTAN ARBITRAJE
2003	111	25	29	57	43
2006	100	24	16	60	4

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por el consistorio.

Las solicitudes en conflictos vecinales son menores, como se puede observar en la siguiente tabla del año 2003, cuando fueron 31 los asuntos trabajados, con un 35,5% de acuerdos, siendo la problemática por ruidos la más común.

Tabla 59.

Asuntos trabajados en mediación vecinal. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

AÑO 2003 MES	TOTAL DE ASUNTOS	CON AVENENCIA	SIN AVENENCIA	SIN EFECTO	TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS	ASUNTOS
Marzo	8	2	1	5	Ruidos y molestias	17
Mayo	8	2	2	4	Insultos	7
Julio	6	3	1	2	Suciedad	5
Octubre	3	1	1	1	Perros	3
Noviembre	2	1	0	1	Agua	3
Diciembre	4	2	0	2	Zonas comunes	1
TOTAL	31	11	5	15		

Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por el consistorio.

La tipología de los conflictos fue en mayor porcentaje ruidos y molestias (55%), seguido de insultos (22,5%), temas referentes a suciedad, perros, problemas con agua y otros en zonas comunes.

En este servicio las personas profesionales mediadoras que los atendían estaban formadas específicamente en mediación y preparadas para realizar un proceso formal de mediación. El proceso limitaba a 45 minutos el tiempo que cada solicitud tenía para su abordaje y en este tiempo debía crearse el vínculo con las partes y explicarles en qué consistía la mediación y reglas básicas de la reunión, por lo que el tiempo restante era bastante limitado para exponer el conflicto, plantear alternativas de arreglo y negociar una solución satisfactoria para ambas partes.

Actualmente son las OMIC las encargadas de tramitar las reclamaciones en materia de consumo.

Respecto a los conflictos vecinales, se encomendó la labor a un despacho de abogados que parece que mantiene un proceso que, no siendo mediación, intenta avenir a la convivencia entre las partes. Así, en un artículo en prensa (Berdonces 2011), uno de sus componentes manifestó: *“la convivencia entre las partes mejora después de este ‘toque de atención’, siempre que los vecinos <tengan un mínimo de civismo>”*, por lo que –en ambas materias– se realiza una labor de intermediación entre dos partes sin proceso de mediación, tal y como se venía haciendo desde los inicios.

destinadas a la integración social del colectivo de mujer y familia, y promover la igualdad de oportunidades entre sexos mediante la eliminación de desigualdades y el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres. Entre las actividades subvencionables en materia de familia estaban la prestación de servicios de mediación familiar, especializados en supuestos de no ruptura matrimonial o de pareja, así como de familias monoparentales que tuviesen por finalidad evitar y paliar conflictos convivenciales.

Otra de las formas en que la propia diputación muestra su apoyo a la mediación es la integración de esta en la gestión de los conflictos que se pueden presentar en las denuncias por el funcionamiento de centros y servicios que de ella dependen. Así, además de la **inspección en materia de servicios sociales** que pueda realizarse por dichas **denuncias**, se plantea la posibilidad de solventar las situaciones conflictivas por un proceso de mediación *“consistente en que desde la sección de inspección se contacte con el centro o servicio al objeto de favorecer la resolución del asunto, solicitando en su caso, una aclaración de los hechos expuestos”*. A tenor de lo descrito en este informe sobre el proceso de mediación y la labor o el rol mediador, no parece que se produzca una mediación, sino más bien un intento de acuerdo amistoso que se asemeja más a una **intermediación**.

Al margen de lo expuesto, ninguna de las tres diputaciones forales tiene programas de mediación específicos ni dispone de servicios abiertos a la ciudadanía a los que podamos referirnos en este informe, tal y como nos indicaron en la contestación de la consulta realizada por el Ararteko.

4.

Situación actual de la mediación en la CAPV respecto a las diputaciones forales

Las diferentes diputaciones forales han contribuido al desarrollo de la mediación en el ámbito de sus competencias, estableciendo subvenciones para la prestación de actividades que tienen que ver directa o indirectamente con la mediación. Sirva de ejemplo una de las más recientes **subvenciones** de la **Diputación Foral de Bizkaia** en marzo de 2017, cuyo fin ha sido fomentar la prestación de actividades

5.

Otras experiencias de mediación en la CAPV

5.1. Cámaras de comercio

Ya en el año 1994, Bilbao, junto con otras cámaras de comercio europeas, constituyó la Red Europea de Arbitraje y

Mediación, pensada para fortalecer el arbitraje e introducir otras vías como la mediación. En el Plan Estratégico 2003-2006 de la Corte de Arbitraje de Bilbao se incluyó entre sus estrategias de crecimiento la implantación del Servicio de Resolución de Conflictos. En junio de 2006 se fijaron dos líneas de trabajo: establecer los criterios de selección y formación de profesionales para intervenir en estos procedimientos y trabajar en un plan de actividades de promoción y *marketing*.

Mediante la disposición final segunda de la Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, se modificó la letra i) del apartado 1 del artículo 2 de la Ley 3/1993, de 22 de marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, pasando a tener la siguiente redacción: *“impulsar y desarrollar la mediación, así como que éstos desarrollen igualmente funciones de arbitraje, nacional e internacional”*, si bien, al igual que en materia de familia, en la CAPV se comenzó a trabajar procesos de mediación en el ámbito mercantil, antes de la llegada de la Ley 5/2012.

Experiencia piloto del Servicio de Mediación Intrajudicial Mercantil de la Cámara de Comercio de Bilbao (el resto de cámaras de comercio no tienen o han tenido un servicio activo de mediación, aunque sí han participado en formaciones en esta materia).

En el año 2007 se firmó un convenio marco con el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco para promocionar el arbitraje y otras formas de resolución de conflictos, al amparo del cual surgieron los primeros casos, por lo que se concretó un programa de formación y selección de mediadores que se desarrolló durante el primer semestre de 2008. En el año 2009 se realizó un estudio sobre la resolución de conflictos entre empresas en el ámbito del Territorio Histórico de Bizkaia, con la finalidad de conocer precisamente qué conflictos tenían estas empresas y cuál era el cauce habitual que empleaban para su resolución (con el objetivo de enfocar mejor la labor de difusión de la mediación). Se suscribió un nuevo convenio con el fin de poner en marcha un proyecto piloto de derivación a mediación en el que participarían los dos **juzgados mercantiles de Bilbao**. Pero el inicio se retrasó, siendo en el mes de **septiembre de 2011 cuando se puso en marcha el proyecto piloto de mediación**.

Tabla 60.

Expedientes de mediación en la Cámara de Comercio de Bilbao, 2011-2012

AÑO	MESES	ASUNTOS DERIVADOS
2011	3 meses (octubre-diciembre)	5
2012	12 meses (enero-diciembre)	15

Fuente: elaboración propia con los datos facilitados por la Cámara de Comercio de Bilbao.

Los necesarios ajustes presupuestarios del Gobierno Vasco en el año 2013 provocaron la finalización de la financiación para este proyecto, pese a lo cual la Cámara de Comercio de

Bilbao mantuvo económicamente el programa piloto durante un año más, siendo así que en la actualidad mantiene el servicio para asuntos muy puntuales y a petición de las empresas. La realidad es que desde 2012 no hay un servicio de mediación propiamente dicho, aunque sí se ha mantenido la publicidad en la página web y recientemente se ha realizado un proceso de mediación mercantil en un conflicto con una empresa extranjera que lo solicitó, siendo el mismo exitoso.

En la información de la [web](#) de la Cámara de Comercio de Bilbao se recoge, además de las características de la mediación, una clara distinción con aquello que no es mediación, diferenciándola de la terapia, del asesoramiento o de la defensa jurídica, destacando la necesidad de una formación específica de los profesionales que la lleven a cabo. Si a lo largo del procedimiento de mediación surgiese la necesidad de recibir asesoramiento por alguna de las partes, la persona mediadora les invitará a que lo realicen con otra persona ajena (nunca podrá ser la persona mediadora) y, una vez que reciban la información jurídica o técnica necesaria, regresarán al proceso de mediación para continuarlo.

5.2. Servicio Vasco de Resolución de Conflictos en Cooperativas

El [reglamento](#) del Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi sobre procedimientos de resolución de conflictos en las cooperativas vascas, de acuerdo con lo preceptuado en la letra f) del artículo 145 de la [Ley 4/1993, de 24 de junio](#), de Cooperativas de Euskadi, estableció que entre las funciones de este estaba la intervención en la **resolución de los conflictos que pudiesen surgir en las sociedades cooperativas**, bien por medio del arbitraje o bien por otras modalidades de resolución alternativa de conflictos, incorporando la posibilidad de que los usuarios del servicio pudiesen optar por los procedimientos de la conciliación y/o la mediación. El servicio se desarrolla en el seno del consejo desempeñado por el **Servicio Vasco de Resolución de Conflictos en Cooperativas –Bitartu–**.

Mediante Resolución de 22 de enero de 2013, el presidente del Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi publicó la modificación del [Reglamento sobre procedimientos de resolución de conflictos en las cooperativas vascas](#) de 19 de enero de 2012, por el que se resolvió suprimir la referencia a “la mediación” en la exposición de motivos, así como en sus artículos 37 y 68. Igualmente se suprimió la referencia a mediador o mediadores en la exposición de motivos y en los artículos 7, 9 y 14, letra k) del artículo 34 y el contenido del título VII (sobre la mediación). Este reglamento regulaba la mediación en su título VII, que ha sido suprimido, quedando actualmente el proceso de arbitraje y el de conciliación vigentes.

5.3. Colegios profesionales

La disposición final primera de la Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, incluyó la letra ñ) en el artículo 5 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, por el que se recoge el interés del legislador en impulsar y desarrollar la mediación:

“Artículo 5.- Corresponde a los Colegios Profesionales el ejercicio de las siguientes funciones, en su ámbito territorial:

(...)

ñ) Impulsar y desarrollar la mediación, así como desempeñar funciones de arbitraje, nacional e internacional, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente”.

A continuación se examinará sucintamente la realidad de algunos colegios profesionales en la CAPV.

Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco

Dispone de un procedimiento de atención, estudio y resolución de las reclamaciones que puedan presentar las personas colegiadas y las personas usuarias, que no dispone de un presupuesto asignado y que a fecha de la información remitida no ha tenido ninguna solicitud de actuación. Dispone también de un sistema telemático de ventanilla única para quejas y reclamaciones.

Colegios de trabajadores y trabajadoras sociales

Salvo formación específica para sus colegiados y colegiadas, no se ha encontrado que exista un grupo especializado en la materia en estos colegios profesionales o que cuenten con una oferta de servicios en mediación en la CAPV.

Colegios de abogados y abogadas

Disponen de comisiones de mediación y han constituido **servicios de mediación** con un registro propio, independiente en cada uno de los territorios históricos.

Sirva de ejemplo la institución de mediación del **Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Álava** o el **ICAGI** en Gipuzkoa, así como el recién creado **SEMICASB de Bizkaia**, inscrito como institución de mediación en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, con una sección especial en familia, cuyos mediadores además están inscritos en el registro vasco de esta materia. El Territorio Histórico de Bizkaia, por ejemplo, en 2017, además de consolidar el servicio de mediación, ha trabajado desde el grupo de estudio, reflexionando y formándose en diversos aspectos de la mediación.

Colegios de psicólogos y psicólogas

En Bizkaia, el **colegio** dispone de una comisión de mediación para tratar todos los asuntos que pudieran derivarse de esta materia, a nivel interno y externamente, participando en la coordinadora estatal del área de psicología jurídica y de mediación. Tiene actividades formativas y de difusión, además de jornadas técnicas y otras de participación en el Consejo Asesor de la Mediación Familiar del País Vasco. Asesora a

sus colegiados y colegiadas sobre cuestiones relacionadas con la psicología jurídica y la mediación.

El colegio oficial en Gipuzkoa dispone de un **área de trabajo de psicología jurídica y mediación**. Sin embargo, una vez adentrados en su página, no se refiere a mediación, sino a psicología jurídica y peritajes.

En el **Territorio Histórico de Álava** no encontramos nada específico en esta materia.

Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos

Este colegio profesional de ámbito estatal tiene sedes en todas las demarcaciones de las comunidades autónomas, incluida la CAPV, y cuenta con diversos servicios a colegiados y colegiadas y a personas usuarias, entre los que está “MediaCAMINOS”, un servicio de mediación para los conflictos en este ámbito y que funciona con un turno de un listado de profesionales (mediadores y mediadoras ingenieros e ingenieras de caminos, canales y puertos) del que se designa uno cuando se solicita por las partes, o pueden las partes libremente designar a una persona concreta o también por designación judicial.

Los y las profesionales que conforman “MediaCAMINOS” cuentan con formación específica en mediación, tanto inicial como continua, y tienen suscrito el correspondiente seguro de responsabilidad civil, todo ello atendiendo a la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y al Real Decreto 980/2013 que la desarrolla. Así mismo, cuenta con **estatutos** propios y unas tablas de **cuotas y tarifas** que recogen una cuota de suscripción para los y las personas mediadoras y tarifas para los usuarios del servicio.

Las tipologías que principalmente se abordan en este servicio tienen que ver con materias como: ingeniería civil, obra pública, actividad concesional, transportes, construcción y edificación, puertos y costas, urbanismo y ordenación del territorio y medio ambiente.

Los profesionales que lo integran sugieren la posibilidad de incluir una cláusula de sumisión a mediación en todos los contratos, que prevea el intento de mediación previo al arbitraje o juicio contencioso.

Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro

Este colegio aprobó en junta general de diciembre de 2014 el **Reglamento del Servicio de Mediación del COAVN**, dirigido al conjunto de la sociedad para todo tipo de conflictos y en especial para los concernientes al ámbito profesional de la arquitectura, el urbanismo y la edificación. Esta iniciativa surgió con el fin de impulsar y desarrollar la mediación, proporcionando un nuevo recurso a los arquitectos para el desempeño de su actividad (tanto para la formación de aquellos que lo deseen como personas mediadoras, como para ser un mecanismo de difusión para todos los colegiados y colegiadas).

5.4. Prácticas de Derecho Colaborativo¹⁴

Creado en EE. UU. y con un recorrido de más de 20 años, el Derecho Colaborativo (Collaborative Law) llegó a Euskadi en 2013, año en que se constituyó la [Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi \(ADCE\)](#) como un nuevo sistema alternativo y adecuado de resolución de conflictos (ADR's) con un enfoque global y holístico. El derecho colaborativo es una nueva forma de entender la defensa jurídica y la justicia desde unos principios y valores innovadores, colaborativos y amistosos.

El proceso de negociación de un asunto por las defensas letradas de ambas partes se centra en las necesidades e intereses de sus clientes (muchas veces ocultos incluso para ellos mismos) más que en posiciones jurídicas y se trabaja separando a la persona del problema y gestionando las emociones y las relaciones entre las partes, haciéndolas participes en la búsqueda y adopción de una solución acordada y realmente satisfactoria.

Las partes participan en la negociación junto con sus letrados y letradas (y también con otros especialistas y profesionales cualificados que actúan como terceros neutrales), haciéndose cargo del propio conflicto y comprometiéndose directamente con la búsqueda de la solución, lo que permite tener un mejor entendimiento de las claves del conflicto y les ayuda a tomar conciencia de si la posición jurídica de partida está realmente en sintonía con sus propios intereses y necesidades. El conocimiento de las verdaderas prioridades de cada una de las partes (no siempre coincidentes con las meras posiciones jurídicas) permite crear soluciones compartidas e incluso descubrir nuevas oportunidades de satisfacción común que de otra manera permanecerían ocultas.

Las partes y sus abogados y abogadas, así como asesores y asesoras, firman un acuerdo de participación colaborativa comprometiéndose a realizar sus mejores esfuerzos de buena fe. La base del trabajo es la negociación en equipo entre abogados y abogadas, sus clientes y otros profesionales neutrales especialistas y facilitadores que puedan colaborar para alcanzar un acuerdo a largo plazo a través de soluciones creativas desde los valores de respeto, transparencia, equidad y confidencialidad. Es un proceso en el que las partes son las protagonistas en la búsqueda de soluciones, si bien no lo consideramos como mediación a los efectos de este informe.

5.5. Mediación en el ámbito penitenciario

La CAPV ha contado con diversos proyectos de mediación y procesos restaurativos en el ámbito penitenciario desarrollados por diversas asociaciones y fundaciones, que con gran constancia y dedicación han trabajado en las prisiones vascas en dos líneas diferenciadas:

- **Mediación penitenciaria**, para conflictos entre internos e internas y de estos y estas con los funcionarios y funcio-

narias de prisiones encargados de su custodia. En estos procesos, en ocasiones se cruzan los procesos restaurativos de las relaciones con los procesos ocasionados por infracciones del ordenamiento interno de la institución penitenciaria que no pueden dejar de imponerse, por lo que la mediación o proceso restaurativo será complementario a la sanción administrativa que se imponga o alternativa en aquellos supuestos no preceptivos.

- **Mediación penal en ejecución de condena**, para procesos restaurativos en los que la persona penada se responsabiliza de los hechos que han motivado su entrada en prisión y afronta las consecuencias de dichos hechos y del daño ocasionado con el fin de reparar a su víctima. Requiere, a su vez, que la víctima quiera participar en este proceso de restauración y se propicie un encuentro para establecer una nueva vía para la resolución del conflicto que les sitúe activamente en esta reparación.

Sirva de ejemplo, sin perjuicio de existir otras experiencias, la llevada a cabo por la asociación Berritzu en el **Centro Penitenciario de Araba/Álava entre los años 2013 y 2017**:

Los criterios de selección de asuntos son: la existencia de voluntariedad y disponibilidad de la persona penada, que se trate de delitos susceptibles de mediación penal tales como lesiones, robo con violencia o intimidación, violencia intrafamiliar, delitos contra la seguridad vial y delitos de tráfico de estupefacientes, entre otros (primando sobre todo aquellos delitos que contemplen interacciones entre personas). Es imprescindible, asimismo, la identificación concreta del hecho sobre el que se quiere trabajar.

El número de personas atendidas en estos 4 años ha sido 48, de las que 4 no han iniciado el proceso y el 92% sí lo han hecho (44 personas).

Tabla 61.

Datos estadísticos de Justicia Restaurativa en el Centro Penitenciario de Araba/Álava por Berritzu

ESTADIOS DEL PROCESO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
No aceptación del programa	4	8,3%
Abandono del proceso	8	16,6%
Fases iniciales del proceso	2	4,16%
Reconocimiento de hechos sin responsabilización ni conciencia del daño	1	2%
Responsabilización sin conciencia del daño	1	2%
Conciencia del daño causado sin disposición a reparar	2	4,16%
Disposición a reparar el daño causado	32	66,6%
TOTAL	48	100%

Fuente: información facilitada por la asociación Berritzu.

Desafíos del proyecto

Por parte de las **personas victimarias** se ha dado en ocasiones una falta de responsabilización, una falta de perspectiva del daño causado a la víctima o no asumir la reparación

¹⁴ Información facilitada por Ana Armesto, abogada colaborativa, mediadora y árbitra.

del daño, bien por no desearlo realmente o bien por imposibilidad material. En cualquier caso, algunas de las manifestaciones de quienes lo han concluido son de hondo calado:

- “Me ha permitido detenerme a reflexionar sobre mi propio comportamiento y las consecuencias del mismo, un aspecto que he tendido a evitar por el desasosiego que crea”.
- “Es importante disponer de un espacio donde poder verbalizar mis propios pensamientos y sentimientos respecto a mi delito y respecto a la víctimas del mismo, un espacio que hasta entonces no he tenido”.
- “Este espacio me ha permitido tomar consciencia de mis propias valoraciones, sentimientos, reflexiones, aunque en ocasiones me han resultado bastante perturbadores”.
- “Me ha ayudado a ser consciente del daño causado. No pensaba que las consecuencias pudieran ser tan amplias”.
- “También ha sido importante ser consciente de mi propia condición de ‘perjudicado’ de mis propios actos, de las consecuencias negativas para mí mismo y para personas cercanas a mí”.
- “Creo que es la primera vez que hablo del delito con actitud activa ante él, con un mayor protagonismo, voluntariamente y sin pensar que lo que pueda decir me va a perjudicar”.
- “Disponer de una atención individual que me permita hablar libremente de mi día a día dentro de la prisión, compartiendo mis inquietudes, problemas, satisfacciones... sin miedo a consecuencias. Sois ajenos a la prisión”.

Uno de los grandes desafíos que se han presentado ha sido la **localización de las víctimas**, junto con la búsqueda de la calidad y el respeto a la intimidad de las víctimas y a la legalidad respecto a la protección de datos personales (LOPD). En 7 casos no han deseado participar en el proceso. El procedimiento se ha llevado a cabo **superando tres condicionantes previos**:

- partir de los hechos probados en la sentencia aunque quede espacio para el relato de los mismos, antecedentes y consecuencias para la o las personas víctimas;
- atender a la vivencia respecto a los delitos expresada por parte de las víctimas, que generalmente no han tenido un espacio ni tiempo para atender a su dolor, y a los aspectos emocionales de miedos, impotencia e incluso de culpa por “haberse dejado” agredir de un modo u otro;
- y expresar a la víctima la participación de las personas victimarias y su responsabilización o su disposición a reparar el daño, pasando principalmente por la comprensión de la “autenticidad” de la voluntad de participación de las personas victimarias por parte de la víctima.

Posteriormente a estas fases se ha verificado la disponibilidad de las víctimas para participar en el proceso de Justicia Restaurativa. En ocasiones ha bastado la toma de conciencia de que quien las dañó desea “pedirles perdón” y en muchas ocasiones ha servido únicamente la lectura de la carta de la persona victimaria para realizarse la reparación. En otras ocasiones se ha dado el encuentro de ambas partes:

Tabla 62.

Datos estadísticos de Justicia Restaurativa en el Centro Penitenciario de Araba/Álava por Berritzu

ESTADIOS DEL PROCESO ALCANZADO	NÚMERO DE VÍCTIMAS	PORCENTAJES
En fase de localización	1	3,3%
No localización	8	26,6%
No adhesión	7	23,3%
Lectura de carta y comunicación por carta	2	6,6%
Lectura de carta y no desean encuentro	9	30%
Lectura de carta y encuentro con la víctima	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: información facilitada por la asociación Berritzu

De las personas participantes se recogen manifestaciones como:

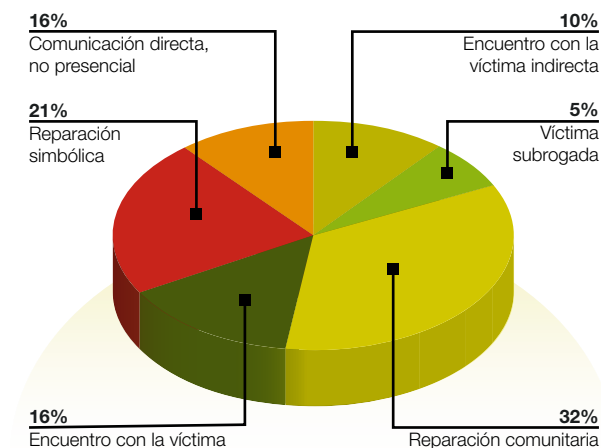
- “Trásmítele que me ha gustado la carta y que le deseo que le vaya bien”.
- “Me sorprende y no esperaba que me pidiera perdón. No le deseo ningún mal y le quiero transmitir mi perdón, pero me resulta muy dura la posibilidad de encontrarnos personalmente”.
- “Nadie me había pedido perdón así, ni por cosas menos graves. Me sorprende que alguien que está en prisión, que me hizo lo que me hizo, sea capaz de reflexionar y responsabilizarse así”.
- “Lo que me hizo esta persona no es perdonable. No hay nada que pueda hacer para repararme. Sin embargo, solamente con saber que me pide perdón y que va a saber que yo no lo puedo perdonar, para mí es como si hubiéramos aclarado las cosas”.

Solución restaurativa. Datos estadísticos de 2013 a 2017

El proceso de comunicación se ha concluido de diferentes formas. En unos supuestos ha sido a través del encuentro directo con la víctima, mientras que en otros esta comunicación directa no ha sido presencial. En ocasiones, se ha necesitado de una víctima indirecta o también de víctimas subrogadas. Las reparaciones que se han dado han sido en algunos casos simbólicas y en otros a través de una reparación comunitaria.

Gráfico 7.

Reparaciones llevadas a cabo en el Centro Penitenciario de Araba/Álava



Fuente: información facilitada por la asociación Berritzu.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO III

1. Se considera necesario **fomentar el uso de la mediación y la Justicia Restaurativa en la comunidad** como primer pilar para construir una sociedad más participativa y responsabilizada de sus actos y consecuencias.

2. **Importancia del apoyo municipal a la mediación.**

Siendo Euskadi la autonomía que destina un mayor presupuesto público en esta materia y donde existen numerosos servicios y programas públicos gratuitos de mediación en comparación con el resto del Estado, sigue resultando necesario reforzar el compromiso de nuestros ayuntamientos con la cultura de la mediación, de manera que la conozcan e interioricen no solo de cara a ofertarla al administrado o administrada, sino en su propia organización, tanto interna (ámbito laboral) como en sus relaciones con terceros.

3. **La implantación en el ámbito municipal es parcial y fraccionaria.**

Los programas o recursos de mediación en el ámbito municipal (principalmente comunitarios y familiares) son experiencias ricas y consolidadas en algunos ayuntamientos. Sin embargo, estos no son aún muy numerosos y se concentran principalmente en Bizkaia. A la fecha de realización de este informe, son los ayuntamientos de Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao y Amurrio los que disponen de un servicio de mediación comunitario o familiar entre su oferta de recursos públicos. En 2018 se incorpora el Ayuntamiento de Etxebarri, del que aún no se tienen datos estadísticos.

La efectividad de la mediación como herramienta de gestión de conflictos en el ámbito comunitario está demostrada en las experiencias existentes. Los ayuntamientos

deben ser el primer eslabón de la cadena en la gestión alternativa de los conflictos, ya que ayudan a la solución temprana de las diferencias, evitando que escalen, se enquisten y judicialicen. Por ello, resulta imprescindible generalizar en el ámbito municipal una implantación que hoy por hoy resulta aún insuficiente.

4. **La Administración local necesita asumir la cultura de la mediación de forma integral y coordinada.**

La mediación no puede desplegar todo su potencial sin una adecuada comunicación y coordinación real y eficiente entre los diferentes servicios municipales de mediación, así como entre estos y los centros privados que los enriquezca mutuamente.

Entre los diferentes servicios de mediación (tanto familiares como comunitarios) **no existe relación** (salvo en aquellos que son gestionados por la misma entidad) y las memorias que se realizan son muy diversas con diferentes conceptos para situaciones similares, lo que dificulta la comparativa entre ellos. **Esta riqueza aprendida** en los diferentes ayuntamientos **podría servir a otras iniciativas municipales, si bien requeriría establecer unas pautas de actuación mínimas comunes y una recogida de datos actualizada y homogénea** que permita poner en valor estos recursos, creando una red de trabajo que se retroalimente y además sirva para evaluar la calidad de dichos servicios y posibles necesidades (no como mecanismo de control, sino de aprendizaje y reflexión de conjunto).

5. **Necesidad de disponer de un modelo de financiación suficiente y adecuado.**

La CAPV debe contar con un modelo de financiación y planificación de los recursos que se destinan a esta materia que garantice, a medio y largo plazo, el desarrollo de los servicios públicos de mediación. Entre dichos recursos deberían incluirse los destinados no solo a la creación de servicios de mediación públicos y la contratación de profesionales. La financiación debe ir también dirigida a las campañas de difusión y sensibilización, a la formación de los propios mediadores, de los integrantes de las carreras judicial y fiscal y de otros operadores jurídicos, así como a los procesos de evaluación, investigación y supervisión de los servicios de mediación existentes.

Se pone en valor la utilidad de los servicios municipales de mediación, toda vez que son cercanos y accesibles a toda la ciudadanía, si bien para que sean operativos y sostenibles deben contar con una **partida presupuestaria adecuada que dé cobertura a los gastos que conllevan**, entendiendo que el resultado beneficia a la comunidad en su conjunto. El hecho de que sea un servicio gratuito y cercano favorecerá que la ciudadanía acuda a él, ya que no tiene nada que perder, incluso aunque sean escépticos inicialmente respecto al resultado que puedan obtener. Las experiencias de este tipo de servicios y programas municipales dejan constancia de resultados altamente satisfactorios, lo que permitirá romper esa primera reticencia a acudir a ellos y sus usuarios y usuarias lo recomendarán desde la propia experiencia. **La efectividad de la mediación como herramienta de gestión de conflictos en el ámbito**

comunitario está demostrada en las experiencias existentes, permaneciendo en el tiempo y, sin duda, consolidándose. Son el primer eslabón de la cadena en la gestión alternativa de los conflictos y ayudan a la solución temprana de las diferencias, evitando que escalen, se enquisten y judicialicen.

6. **Conveniencia de estudiar acciones de promoción y apoyo a la mediación privada.**

Es **importante contar** con los servicios de mediación ubicados en las cámaras de comercio, cooperativas y diferentes colegios profesionales, cuya experiencia, sin duda, enriquece y complementa la práctica de lo público. La Administración deberá, por tanto, destinar recursos económicos a potenciar el desarrollo de la **mediación privada**, lo que favorecerá a los profesionales e instituciones existentes en el ámbito de la mediación y la Justicia Restaurativa, y dinamizará la coordinación y colaboración entre especialistas en la materia del ámbito público y privado y las instituciones en que se integran, conllevando su difusión y conocimiento.

7. **Necesidad de un modelo de mediación homogéneo para los servicios y programas de mediación de la CAPV.**

Es preciso testar, por otra parte, los distintos modelos de mediación que se están desarrollando (fortalezas, eficacias, debilidades y lagunas), contrastándolos con el resto de modelos estatales y europeos, todo ello con el fin de configurar un modelo uniforme en toda la CAPV, respetando las singularidades de cada materia y de cada territorio.

Existe una confusión terminológica respecto al concepto de mediación en algunos sectores de la Administración, lo que dificulta avanzar en el sistema y modelo de mediación para la CAPV, como ya hemos avanzado en las conclusiones de los precedentes capítulos.

8. **Conveniencia de que las herramientas para el control de la calidad de los recursos de mediación sean uniformes y vinculantes.**

Los mecanismos que existen y que debieran reforzarse o, en algunos casos, implantarse son mecanismos internos de evaluación y supervisión establecidos por la institución pública competente, entendidos no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los y las profesionales, como mecanismo

de cuidado e incluso mediante evaluaciones externas e independientes sobre los servicios de mediación que se prestan.

9. **Necesidad de disponer de información suficiente y de indicadores homogéneos que mejoren la información sobre los servicios de mediación.**

La recogida de datos estadísticos debe incorporar una nomenclatura coherente en aras de permitir la comparativa temporal evolutiva, tanto dentro de un mismo servicio como entre los diferentes servicios públicos.

Las administraciones públicas vascas y en especial los servicios de mediación municipales necesitan contar con una base de datos de mediación sólida y consensuada (de todos los recursos que oferta en mediación y Justicia Restaurativa, y de los datos estadísticos que cada servicio genera) con elementos comunes obligatorios para todos ellos y otros libres a elección de cada servicio, atendiendo a sus características y tipología de asuntos. Todo esto tendría una importancia considerable para seguir fomentando el uso de la mediación y su difusión, y favorecería una mayor y más adecuada supervisión y revisión de todo lo trabajado hasta la fecha en la CAPV con estudios empíricos que nos ayuden a avanzar en el sistema.

De igual forma sería conveniente contar con encuestas de satisfacción para todas las personas usuarias que se acerquen a los servicios, finalicen su proceso con o sin acuerdo.

10. **Necesidad de incrementar el conocimiento en los propios municipios sobre la mediación y la Justicia Restaurativa.**

Se ha detectado un amplio margen de mejora en el conocimiento de estos recursos dentro de los propios ayuntamientos. De hecho, en los ayuntamientos que los ofertan se ha constatado un desconocimiento de su existencia y funciones incluso entre los funcionarios y funcionarias y otros profesionales ubicados en el mismo edificio.

Esta necesidad se observa en especial con relación al personal que se encuentra de cara al público, cuya gestión en no pocas ocasiones podría dar lugar a una adecuada derivación a recursos que apliquen métodos alternativos o complementarios al modelo adversarial de justicia.



Conclusiones de las encuestas, cuestionarios y entrevistas

capítulo

Capítulo IV

Conclusiones de las encuestas, cuestionarios y entrevistas

1.

Encuestas autorrellenables a usuarios y usuarias de los diferentes servicios de mediación (anexo 5.C1)

1.1. Datos generales

La parte general del cuestionario que se remitió a los servicios de mediación municipales, al SMF y al SMI, recoge información referente al servicio o programa, la edad y género de las personas encuestadas, el tipo de conflicto que han tratado en el proceso de mediación, el tiempo percibido de duración del mismo y, por último, cómo conocieron el servicio o programa y si se llegó a alcanzar un acuerdo.

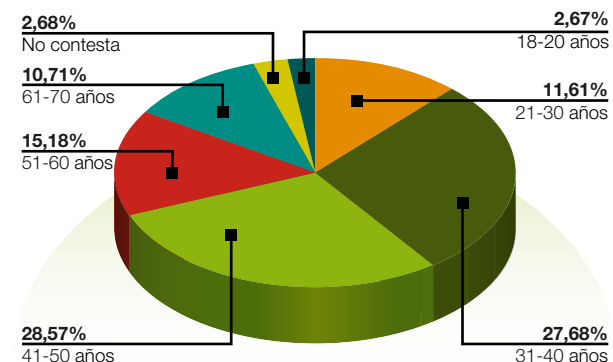
Se han recogido 112 cuestionarios, de los cuales han resultado válidos 105¹⁵. El porcentaje de **participación ha sido de un 12%** respecto a posibles participantes contabilizando los servicios que han remitido datos, si bien las cifras oscilan de unos servicios a otros. Prácticamente el total de los cuestionarios remitidos, el 87,50%, proviene del Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi, seguido por el servicio de mediación del Ayuntamiento de Barakaldo, con el 8%¹⁶.

¹⁵ Se incluyen en el anexo 5 los resultados completos de los cuestionarios.

¹⁶ De estos cuestionarios al final solo se contabilizan 2, al estar incompletos el resto de formularios enviados.

Atendiendo a las edades de las personas participantes, vemos que la franja comprendida entre los 31 y los 50 años es la más numerosa (el 56,25% del total). Respecto al **género**, el **55,36% han sido hombres y el 42,86% mujeres**.

Gráfico 8.
Edades de las personas participantes en la encuesta escrita



Fuente: elaboración propia.

El mayor porcentaje por el **tipo de conflicto** gestionado se produce en **asuntos penales (47,32%)**, principalmente porque los cuestionarios proceden del SMI. Aun así, hay asuntos tramitados en la jurisdicción penal cuya conflictividad es de origen familiar o vecinal, siendo este concepto el que los encuestados y encuestadas han reflejado como tipo de conflicto, obviando la tipología penal, que queda más relegada

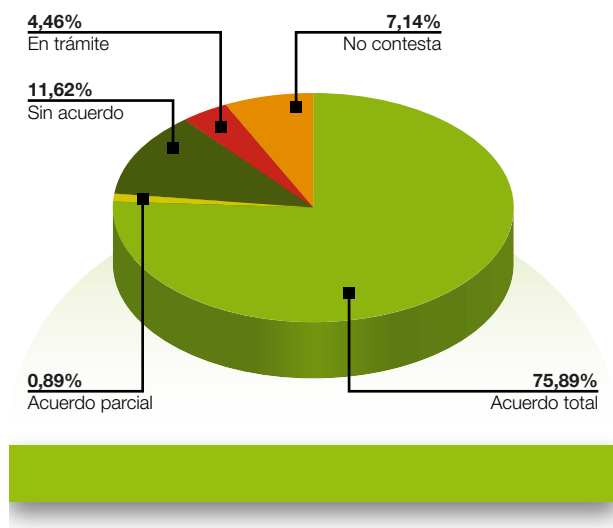
como concepto respecto a temas como agresiones, robos y amenazas que no tienen origen en el seno familiar o en las relaciones de vecindad.

Respecto al **tiempo de duración del proceso**, casi un **10%** de las personas encuestadas manifestó que su **proceso superó los tres meses y un día**. En los casos que se refieren al SMI y en concreto a los temas penales, es necesario recordar que el protocolo de actuación prescribe que la mediación no deberá durar más de 2 meses, debiéndose argumentar la dilación. Para las mediaciones familiares el límite es de 4 meses, conforme a la ley vasca de mediación familiar, prorrogable por otros 2 más, aunque en los procesos intrajudiciales el protocolo recoge el límite de 2 meses. Dado que el 31% de los participantes no desea contestar a ese apartado, desconocemos si es que su expediente está aún en trámite o bien no recuerda ese dato o es superior a los plazos reflejados.

Respecto al **resultado del proceso**, un **75,89%** alcanzó el **acuerdo total**, siendo menor a un 12% los que no alcanzaron el acuerdo e inferior al 1% aquellos en los que el acuerdo fue parcial.

Gráfico 9.

Resultado del proceso en la encuesta escrita



Fuente: elaboración propia.

El porcentaje de los participantes que han **recibido la información del recurso por el juzgado directamente o por el servicio de mediación** (a través de alguno de sus profesionales: personal administrativo o personas mediadoras) asciende al 64,28% del total. Incluso podría incrementarse con el porcentaje del 8,04% que declaran haber recibido información de abogados y abogadas, ya que en ocasiones son quienes reciben la primera llamada del SMI o la comunicación del juzgado, siendo en definitiva el mismo origen de derivación. En consecuencia, **el 72,32% de las personas participantes ha tenido conocimiento de la mediación porque el juzgado remitió su expediente a mediación**, lo que revaloriza la importancia de los órganos judiciales en el asentamiento, promoción y utilización de la

mediación. El resto de personas ha tenido conocimiento por la Policía Municipal o Ertzaintza, asistentes sociales, psiquiatras y médicos de cabecera, amistades y familiares, así como antiguos participantes o bien la propia alcaldía en los servicios municipales (si restamos aquellos que no han deseado contestar). El porcentaje de derivados por estos asciende al 13,39%.

1.2. Indicadores de satisfacción: del proceso de mediación, de la actuación de las personas mediadoras y del propio servicio

Satisfacción con el proceso de mediación

La **primera parte del cuestionario** se ocupa de valorar la satisfacción de las personas usuarias respecto al proceso de mediación como herramienta útil al conflicto y respecto a sus características. **Se han tomado como cuestionarios válidos 105 de los recibidos**.

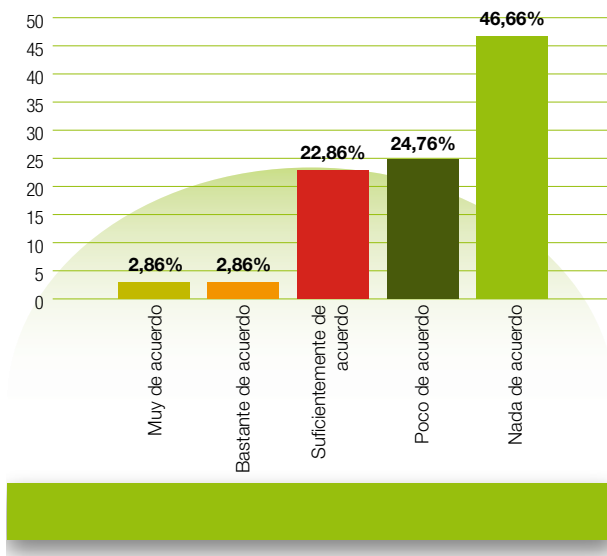
Se plantearon 9 cuestiones a partir de las cuales se deduce que las personas participantes valoran adecuadamente la mediación como forma de resolución de conflictos, y que este recurso ayuda a que las personas que tienen situaciones de tensión o enfrentamiento puedan llegar a acuerdos:

- Así, un 81,91% se muestra “muy de acuerdo” con que la **mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas** (“bastante de acuerdo” un 11,43% y “suficientemente de acuerdo” un 5,71%), disminuyendo el porcentaje a un 69,53% (“muy de acuerdo”) cuando se les consulta **si el proceso de mediación facilita que quienes tienen un conflicto puedan llegar a acuerdos** (“bastante de acuerdo” un 24,76%, “suficientemente de acuerdo” un 5,71%).
- El 80,95% de las personas encuestadas considera que la **información recibida** en la sesión informativa fue “totalmente completa” (“bastante completa” un 15,24%, “suficiente” un 2,86% y “escasa” un 0,95%). Se valora como muy clara la información sobre la **voluntariedad** en un 84,76% (“bastante clara” en un 6,67%, “suficiente” en un 5,71% y “poco clara” en un 2,86%) y respecto a la confianza en que el proceso es **confidencial**, un 87,62% tiene “plena confianza” y un 10,48% “confía bastante”.
- A la pregunta de si **todas las partes implicadas ganan** en la solución de un conflicto cuando se **realiza un proceso de mediación**, el 46,66% se muestra “muy de acuerdo” y 22,86% “suficientemente de acuerdo” siendo casi un 6% los que opinan que “no están de acuerdo” con esta afirmación.

Gráfico 10.

Consulta sobre si todas las partes ganan en el proceso de mediación

¿Cree cierta la idea de en “Mediación” todos/as ganan?

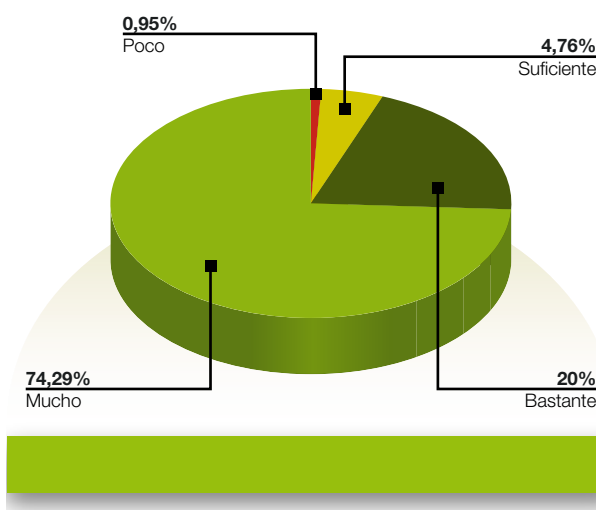


Fuente: elaboración propia.

Se trata de un recurso altamente recomendado, pues cuando se consulta si **recomendaría la mediación** a otras personas que tuvieran un conflicto, con base en su experiencia, **un 74,29%** afirma que lo recomendaría “mucho”, junto a un 20% que lo recomendaría “bastante” y un 5,71% “poco” o “suficiente”.

Gráfico 11.

Respuesta a si personas que han sido usuarias recomendarían la mediación



Fuente: elaboración propia.

Cuando se pregunta por la **incidencia del proceso de mediación en su propia experiencia**, el 2,86% “no contesta”, el 2,86% opina que “en nada”, “en poco” (el 3,81%) o “en

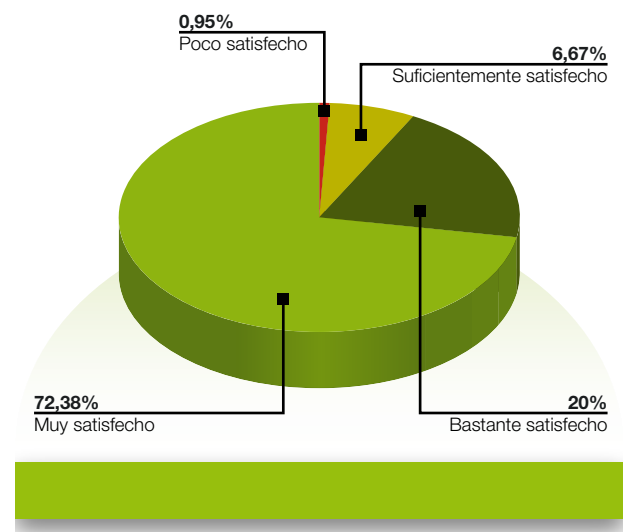
algo” (el 23,81%) la mediación les ha ayudado a **mejorar su vida en positivo**. Los principales motivos **por los que un 42,86% se muestra plenamente satisfecho** son que:

- Se ha resuelto el problema concreto que tenían.
- Han recuperado la tranquilidad y la paz.
- Ha mejorado la relación entre las partes.
- Ha aumentado la comunicación y el entendimiento.
- Ha permitido poder escuchar a la otra parte, reflexionar y ponerse en su lugar.
- Se han sentido escuchados, atendidos y en consideración.
- No se ha llegado a juicio o a pruebas periciales o de los equipos.
- Se han ahorrado tiempo y malos tragos.
- Se han aclarado dudas y les han orientado.
- Se ha evitado volver a ver al otro/a.
- Ha cerrado una etapa mediante una solución dialogada.

Las razones por las que las personas encuestadas han opinado que la mediación les ha ayudado a mejorar su vida se pueden ver completas en el **anexo** (tabla C.1.16. códigos Cc101 a Cc157), teniendo que ver la mayoría de las respuestas con la mejora de las relaciones, la comunicación, la escucha, la reflexión y la posibilidad de expresarse, lo que les ha permitido cerrar un capítulo de su vida, proporcionándoles mayor paz y tranquilidad.

Gráfico 12.

Satisfacción con el proceso en la encuesta escrita a personas usuarias



Fuente: elaboración propia.

Indudablemente la conclusión resultante de esta novena cuestión es la **satisfacción de las personas consultadas respecto a su participación en el proceso de mediación** (“muy satisfechas” 72,38%, “bastante satisfechas” 20%, “suficientemente satisfechas” 6,67% y 0,95% “poco satisfechas”). Este dato se refiere al 12% de las personas que han participado, desconociéndose, por tanto, el resultado si

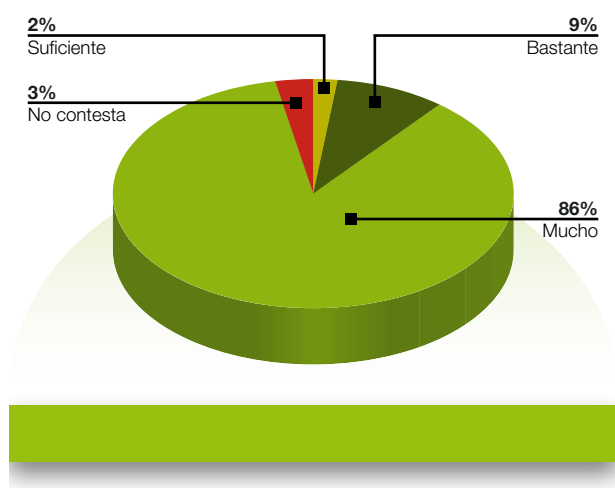
el total de usuarios y usuarias hubiesen participado en la encuesta, independientemente de si hubiesen finalizado o no con acuerdo el proceso.

Satisfacción con la actuación de la persona mediadora

La segunda parte del cuestionario se refiere a la satisfacción de las personas usuarias sobre la actuación de los y las profesionales mediadores que les han acompañado en este proceso. Se han planteado 11 cuestiones que se refieren tanto a la empatía, escucha activa y actitud de la persona mediadora para con las partes, como al cumplimiento de los principios de la mediación en el proceso por el tercero neutral. Por último, se refieren a la capacidad profesional de la persona mediadora para gestionar el conflicto y hacerles avanzar hacia una resolución satisfactoria de la controversia. En general es “muy satisfactoria” la actuación de las personas mediadoras, reflejándose con un porcentaje promedio de 85,5% (un 8,5% “bastante”, 2,5% “suficiente” y 0,50% “nada satisfechos”), aunque se puede observar en el anexo que hay variaciones en los porcentajes atendiendo a las diferentes preguntas realizadas. Así, las únicas preguntas en que la valoración es menor (inferior a 3, “suficiente”) tienen que ver con las preguntas sobre si le apoyaron en los momentos en que se sintió inseguro o emocionalmente vulnerable, si les ayudaron a comunicarse mejor o si recondujeron adecuadamente los momentos difíciles.

Gráfico 13.

Satisfacción con la persona mediadora por el usuario/usuario



Fuente: elaboración propia.

Satisfacción con el servicio de mediación

La tercera y última parte de la encuesta se refiere a la satisfacción con el servicio de mediación. Se plantearon 7 cuestiones más una pregunta abierta al final que, en la mayoría de las 25 aportaciones, refleja el agradecimiento tan-

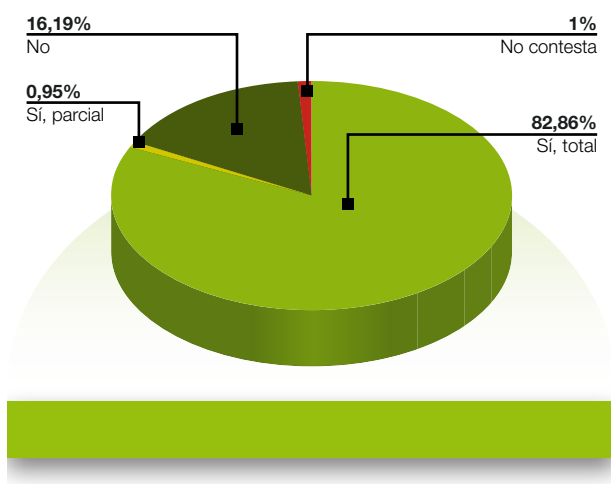
to por el propio servicio público como por la intervención de las personas mediadoras, que son calificadas de humanas y profesionales.

Opinión de las personas usuarias sobre:

- El tiempo invertido en el proceso, en el que el 70,48% y el 23,81% se sienten “muy satisfechos” o “bastante satisfechos”, respectivamente, y el tiempo dedicado a las sesiones, en que el 74,29% opina “muy adecuado” y el 18,09% “bastante adecuado”.
- La seguridad percibida respecto al mismo (el 93,34% opina que se ha sentido “bastante” o “muy seguros” dentro del proceso, siendo suficientemente seguros o no contestando el 6,66%).
- Respecto a los resultados obtenidos en la mediación o si se ha alcanzado acuerdo o no, el 83,81% manifiesta que han alcanzado un “acuerdo total” o “acuerdo parcial” y el 16,19% “no ha alcanzado” el mismo.

Gráfico 14.

Si se ha alcanzado acuerdo en el proceso y si fue total o parcial

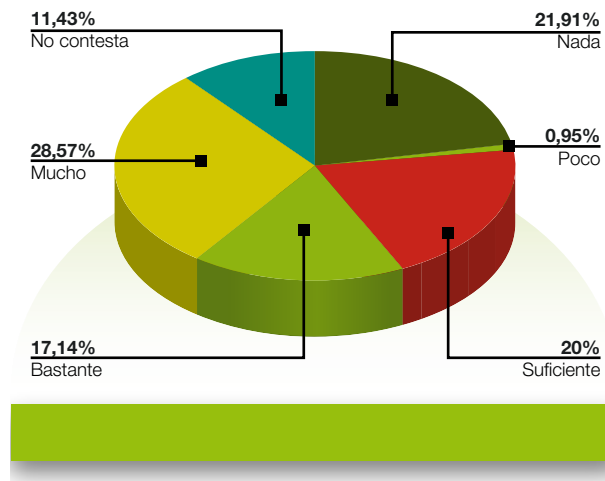


Fuente: elaboración propia.

Del total de las 88 personas encuestadas que han alcanzado un acuerdo total o parcial (83,81%), el 67% se muestra “plenamente satisfecho” con los pactos alcanzados y un 22% se muestra “bastante satisfecho”. El 10% restante manifiesta que es “escasa” o “suficiente” la satisfacción por el acuerdo.

Respecto a la pregunta de si se han mejorado las relaciones con la otra parte en conflicto después de la participación en un proceso de mediación, observamos que la valoración de “mucho” alcanza un 28,57% de los participantes (de un total de 105 cuestionarios), siendo un 37,14% quienes afirman que se “ha mejorado suficiente” o “bastante”. El dato más relevante es que casi un 22% afirma que “en nada” ha mejorado su relación con el otro y un 11,43% “no responde” a la consulta.

Gráfico 15.

Respecto a si la mediación ha mejorado la relación con la otra parte

Fuente: elaboración propia.

En cualquier caso, es rotunda la manifestación afirmativa de las personas participantes respecto a volver a utilizar el servicio de mediación para futuros conflictos (98%). Así, podría concluirse que **la satisfacción de las personas usuarias respecto a la herramienta y de los y las profesionales que la desarrollan es elevada, aunque en ocasiones no produce los efectos deseados, achacándose no tanto a las virtudes del proceso ni a la intervención del o la profesional, sino a que la otra parte no tenía voluntad de acordar nada o de ceder en sus pretensiones.** Se pueden ver aportaciones particulares en el anexo 5 (tabla C.1.26. código de control Cc201 a Cc225).

CONCLUSIONES PARTICULARES DEL APARTADO 1, CAPÍTULO IV**1. Satisfacción general de las personas participantes en procesos de mediación en los servicios públicos de la CAPV.**

Quienes han participado en un proceso de mediación, tanto en los servicios del Gobierno Vasco como en los existentes en los municipios, manifiestan un alto grado de satisfacción.

Esta conclusión se alcanza en todos los servicios públicos analizados en la fase cuantitativa de este informe por medio de cuestionarios y entrevistas, en los que se recoge que un 82% de las personas encuestadas se muestra "muy de acuerdo" en que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas, y un 70% está "muy de acuerdo" cuando se les consulta si el proceso de mediación facilita que quienes tienen un conflicto puedan llegar a acuerdos. Se valora positivamente la información que se recibe del proceso, en especial la relativa a la voluntariedad y confidencialidad del mismo, siendo prácticamente la totalidad de participantes quienes lo recomendarían en todo caso. La satisfacción general de las personas consultadas con el proceso de

mediación es muy alta, un 92%, aunque en ocasiones reconocen que no produce los efectos deseados, achacándose no tanto a las virtudes del proceso ni a la intervención del o la profesional, sino a que la otra parte no estaba por la labor de acordar nada o de ceder en sus pretensiones. Se valora como positivo que la mediación ayuda a recuperar la tranquilidad, la comunicación y el entendimiento, la escucha y la relación entre las partes, ahorrando tiempo y malos tragos y aclarando dudas sobre el conflicto.

La satisfacción con la calidad del servicio que han recibido las personas encuestadas es elevada, superando el 75% las que consideran que es un recurso de "alta" o "excelente" calidad.

2. Potenciación del conocimiento por la ciudadanía de los recursos de mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos.

Del análisis realizado con ocasión del estudio se aprecia la necesidad de mejorar la información que se ofrece a la ciudadanía, tanto sobre el objeto del procedimiento de mediación y sus ventajas, como sobre el amplio abanico de materias en las que puede ser de utilidad. Para ello, son necesarias campañas de difusión coherentes y mantenidas en el tiempo.

De hecho, la mayoría de quienes participaron en un proceso de mediación intrajudicial desconocía la existencia de los servicios municipales de mediación, así como el de mediación familiar extrajudicial del Gobierno Vasco, mostrando gran interés por los mismos y manifestando que, de haberlos conocido, quizá no hubiese acudido a los tribunales, por lo que hubiera sido de ayuda, sin duda, ofrecer mayor información en sus páginas web, realizar una más amplia difusión de sus resultados y memorias, y facilitar mayor información a las funcionarias y funcionarios públicos para que, a su vez, pudiesen derivar a las personas interesadas.

3. La ciudadanía no conoce suficientemente la mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos en el momento de acudir a la Administración de Justicia.

La CAPV cuenta con un servicio público de mediación intrajudicial instalado y asentado en todos los partidos judiciales, que tiene un equipo mediador profesional y que es accesible a un número importante de la población, tanto en materia penal como familiar (e incluso civil para algunos supuestos en Donostia-San Sebastián). A pesar de ello, las respuestas recogidas en los cuestionarios realizados para este informe ponen de manifiesto que la mayoría de sus usuarios conocieron que existía dicho servicio por medio de la derivación del juez, una vez judicializado el asunto. Teniendo en cuenta que, como se ha expuesto, no todos los juzgados derivan en igual medida, la información a la ciudadanía es, en muchos casos, la única forma de garantizar su libertad de elección en esta materia.

La mayor utilización de estos servicios y un conocimiento de la mediación y la Justicia Restaurativa por parte de los usuarios y usuarias de la Administración de Justicia, de forma previa al inicio de los procesos contenciosos, evitaría largos y costoso pleitos, y generaría soluciones responsables y consensuadas que garanticen una mayor

satisfacción sobre el resultado, lo que podría conllevar un cumplimiento más intenso de lo acordado y que, a más largo plazo, podría evitar ejecuciones por incumplimiento de sentencias.

2.

Entrevistas telefónicas a usuarios y usuarias de los diferentes servicios de mediación (anexo 6.C2)

Esta segunda entrevista se ha realizado a aquellas personas que participaron en la encuesta escrita y que voluntariamente aceptaron que se les llamara por teléfono para poder ampliar información respecto a su participación en un proceso de mediación. Sin duda, la entrevista personal aporta una visión más individual y específica de la experiencia y permite interactuar con el usuario o usuaria además de agradecerle su disposición.

De las 112 personas que completaron las encuestas escritas han accedido a la entrevista telefónica 68 de ellas, es decir, un 60,71% del total. Se toma como referencia el total de expedientes (112) incluyendo los no válidos, ya que la no validez solo afecta a los cuestionarios escritos, pudiendo realizar la entrevista telefónica a aquellas personas que han facilitado su número de teléfono al efecto. Al final han sido 52 las personas a las que efectivamente se les pudo entrevistar y contestaron a las preguntas telefónicas, es decir, algo menos de la mitad (un 46,5%) del total de participantes. Estas han sido usuarias del SMI y de los municipios de Barakaldo y Portugalete.

2.1. Datos generales

En relación con el lugar de residencia de las personas encuestadas, **más de la mitad se ubican en el Territorio Histórico de Bizkaia (55,77%)**, si bien este dato resulta lógico, ya que los servicios que han remitido el consentimiento para la encuesta telefónica son los servicios municipales de Barakaldo y Portugalete, y el mayor número de derivaciones al servicio de mediación intrajudicial se produce principalmente en este territorio histórico. Del resto, un 28,85% ha sido de Gipuzkoa y un 11,54% de Araba/Álava.

Atendiendo a la edad y al género de las personas encuestadas telefónicamente, los porcentajes son muy similares a los resultados de las personas que realizaron la encuesta escrita, siendo **la edad predominante la comprendida entre 41 y 50 años (28,85%)**, seguido por un 25% de entre 31 y 40 años y un 32,69% mayor de 51 años. Ha sido un porcentaje superior al 2% los **usuarios varones** quienes han completado el cuestionario telefónico, mientras el de las mujeres fue de un 48,08%.

Respecto al **rol activo o pasivo para solicitar la participación en mediación**, puede desprenderse que las personas que han activado el proceso de mediación en los servicios municipales o que ostentaban la legitimación activa en el proceso judicial han sido casi un 60%, frente a poco más de un

30% quienes actuaban como parte pasiva en el proceso. El apartado referido a **participación mixta** se refiere a aquellos usuarios y usuarias que participaron en mediación siendo a la vez denunciante y denunciado, o bien porque solicitaron la intervención del servicio municipal de forma conjunta.

Atendiendo al **tipo de mediación**, un **61,54% son mediaciones conjuntas**, es decir, 32 de las 52 personas encuestadas, si bien ese alto porcentaje tiene que ver con que muchas de las mediaciones son familiares y en estas se tienden a realizar con ambas partes presentes. Si nos fijamos en el gráfico número 6, que indica el tipo de conflicto, vemos que **respecto a los asuntos penales considerados** (que ascienden a 33 expedientes), en 15 de ellos se ha realizado una mediación conjunta, por lo que **el porcentaje desciende a un 45,5% en estos asuntos**.

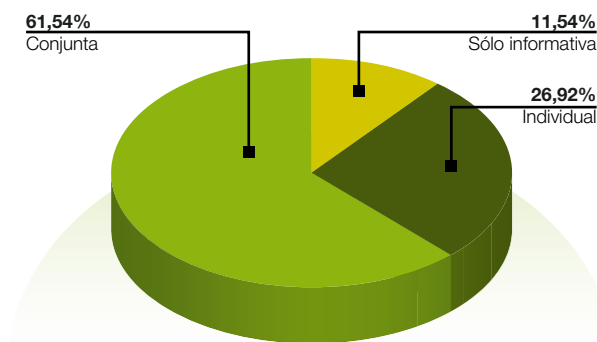
En el apartado referido al número de sesiones que han mantenido las partes, hay dos valores que se pueden señalar:

- El 19,23% de las personas usuarias ha tenido 2 sesiones de mediación. Estas se corresponden con una primera informativa y una segunda, bien conjunta o bien individual, para la firma de los acuerdos (de las 10 encuestas que han tenido 2 sesiones, 6 de ellas corresponden a asuntos penales).
- El 28,85% ha tenido 5 o más sesiones (sorprendiendo que en algunas la respuesta fue de 26 sesiones y 12 sesiones, lo que puede parecer un poco excesivo, si bien no se ha podido profundizar en las causas de esta cuestión). En este caso se corresponden con las mediaciones de ámbito familiar (tanto extrajudiciales como intrajudiciales), ya que de 17 encuestados con conflictos familiares, 13 han manifestado que su mediación duró más de 5 sesiones.

La **duración de las sesiones conjuntas** se sitúa entre una hora y hora y media, si bien para casi un 40% de los encuestados no hubo sesiones conjuntas. Ante este dato, se les preguntó si hubieran deseado tenerla, manifestando en casi un 50% que lo hubieran deseado, ya que el proceso hubiese sido más completo de darse la sesión conjunta con la otra parte. El resto manifestó que de haber sido posible, ellos no hubieran tenido interés en la misma.

Gráfico 16.

Tipo de mediación llevada a cabo



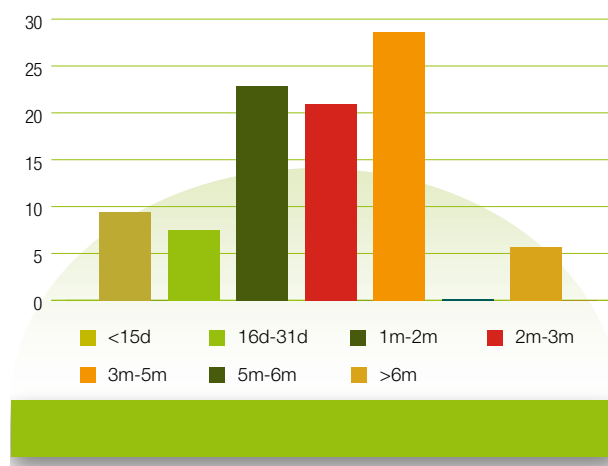
Fuente: elaboración propia.

Si analizamos la **tipología de los asuntos**, es la penal (con un total de 63,46% de los encuestados) la más numerosa y se corresponde con asuntos como “amenazas” (entre personas conocidas, vecinas, fraternal, lindes, laboral...) e “insultos”. También se presentan las tipologías de “violencia intrafamiliar” y “maltrato”, así como “agresiones” y “robos”. A estos les siguen los asuntos de familia en el ámbito intrajudicial (19,23%) y en el ámbito extrajudicial el 13,46%. El resto son conflictos vecinales en un 3,58%.

Si atendemos a la **duración del proceso**, las contestaciones de las personas encuestadas han sido confusas, ya que en ocasiones no diferenciaban la actuación judicial del propio proceso mediador. En este sentido, en la entrevista telefónica se les pedía que nos indicaran el **tiempo aproximado transcurrido desde que recibieron la primera comunicación para asistir a mediación hasta la firma del último documento o asistencia al servicio**. Aun así, este dato no parece ser muy exacto, siendo más aconsejable acudir a las propias estadísticas de los servicios para conocerlo realmente. Así, son un 28,85% los casos en los que han pasado entre 3 y 5 meses, de 1 a 2 meses en un 23,08% y de 2 a 3 meses en un 21,08% de los casos. Los procesos más largos y que superan los 6 meses ascienden a un 5,76% de las personas entrevistadas.

Gráfico 17.

Tiempo de duración percibido de la mediación



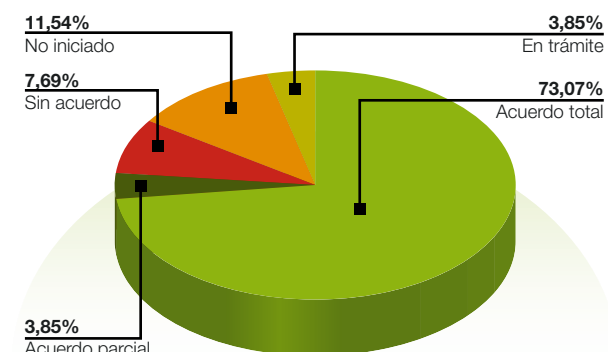
Fuente: elaboración propia.

Muchos de los encuestados manifiestan que fue su dirección letrada quien les dio la **primera notificación de mediación**. En esta encuesta personal telefónica se ha preguntado si la iniciativa fue del abogado o abogada (5,77%) o bien este había recibido la comunicación del juzgado y se lo han comunicado a los clientes como mero intermediario (21,15%). Respecto a los asuntos en que la notificación fue por el personal de los diferentes servicios de mediación, se incluyen tanto los de citaciones enviadas por carta como los de llamada telefónica de la persona mediadora o administrativos del recurso (57,69%). En el resto de casos la recepción de la información fue a través de amistades y

familiares, ayuntamientos o alcaldía, asistentes sociales, psiquiatras, arquitectos, etc.

Gráfico 18.

Resultado del proceso



Fuente: elaboración propia.

Son casi tres cuartas partes de los encuestados las que **manifiestan haber obtenido un acuerdo total en la mediación**, es decir, 38 de 52 encuestados (73,07%) y 2 personas manifiestan acuerdo parcial, siendo solo 4 los que no han llegado a acuerdo (7,69%) y 8 los que no han llegado a acuerdo o están aún en trámite (15,39%).

De las 40 personas encuestadas con acuerdo total o parcial son 33 las que manifiestan que **se están cumpliendo íntegramente los acuerdos, es decir, un 82,5% de los mismos**. Se puede ver en el anexo las opiniones particulares (tabla C2.14. código de control Cc301 a Cc309).

2.2. Indicadores de satisfacción respecto al proceso de mediación, a la actuación de las personas mediadoras y al servicio de mediación

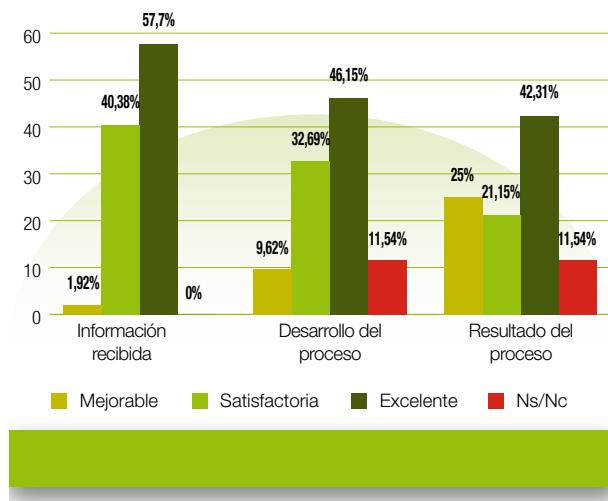
Satisfacción sobre el proceso de mediación

Asciende a un porcentaje del **57,70%** de las personas encuestadas las que consideran “**excelente**” la **información recibida en la sesión informativa**. Respecto a la **satisfacción con el desarrollo del proceso**, fueron un **42,31%** los que manifestaron que fue “**satisfactorio**” o “**mejorable**”. Atendiendo a estos tres apartados, se ha valorado por las personas encuestadas **muy positivamente la información y atención recibida en la primera entrevista informativa**, si bien esta calificación desciende levemente cuando atendemos al **resultado del proceso de mediación**, que

para un 25% de las personas encuestadas hubiera sido “mejorable”¹⁷.

Gráfico 19.

Satisfacción respecto al proceso por usuarios/usuarios en la entrevista telefónica



Fuente: elaboración propia.

La percepción general de las personas encuestadas es que la mediación es un método en el que se obtienen más beneficios que en un proceso judicial. Especialmente aquellas personas que han participado en una mediación conjunta han puesto en valor el diálogo y la escucha, pero prácticamente todas ellas han coincidido en que es muy importante la buena fe y disposición de todas las partes para llegar a que todas las personas implicadas se sientan ganadoras.

En la pregunta “¿cree cierta la idea de que en mediación todas las partes ganan?” un 55,78% opina que sí y un 7,69% que no; el resto opina que “en algo” o bien “no saben o no contestan”. Algo más de la mitad de las personas entrevistadas opinan que **es un proceso que pretende la satisfacción de todas las partes**, si bien en las aportaciones individuales se constata el hecho de que **participar en un proceso de mediación supone un esfuerzo personal importante** para quienes lo viven, así como que **la labor de la persona mediadora no es tan sencilla** como hacer de intermediaria entre partes, sino que conlleva un papel proactivo que facilite que estas puedan ponerse en el papel del otro, entiendan sus intereses y peticiones, y propongan posibles soluciones viables que todos los implicados e implicadas aceptarían como resolución del conflicto. Ver opiniones particulares en el anexo 6 (tabla C.2.19. código de control Cc401 a Cc408).

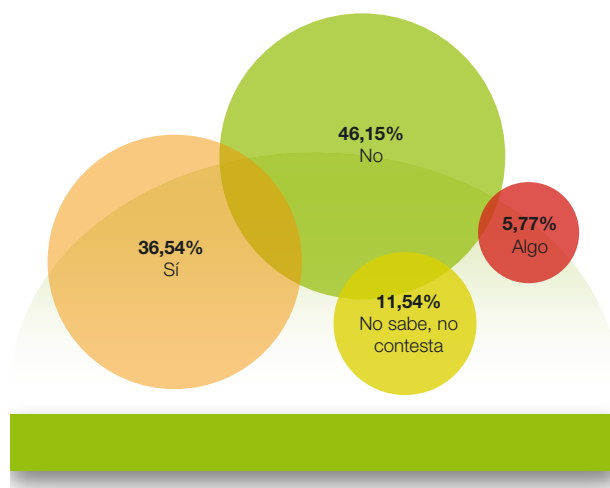
La **satisfacción general con el proceso** se refleja en que un **78,85%** de las personas encuestadas (es decir, 41 de 52)

¹⁷ El factor de “No sabe, no contesta” se corresponde prácticamente con aquellas personas que o bien están aún en trámite o bien solo participaron en una sesión informativa.

ha **recomendado la mediación** a conocidos familiares y amigos y que, aun no habiendo tenido esta oportunidad, **de darse el caso sin duda lo harían**, incluidos aquellos usuarios o usuarias que no han llegado a acuerdo o que no se ha iniciado su proceso. Tan solo un 3,85% “no lo recomendarían” y un 17,31% “no sabe o no contesta”. Respecto a **si el proceso de mediación ha mejorado la relación con la otra parte**, un 46,15% manifiesta rotundamente que “no”, un 5,77% dice que en “algo” y un 11,54% no sabe, no contesta. Solo un 36,54% manifiesta que “sí”.

Gráfico 20.

Mejora de la relación con la otra parte tras un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

Respecto a **si la mediación les ha ayudado a mejorar su vida** (incluyendo en el “sí” aquellas personas usuarias que en los acuerdos alcanzados habían suscrito que no iban a tener más relación entre ellos), más de un 70% manifiesta que el proceso de mediación “ha mejorado su vida totalmente” o al menos “ha mejorado en algo” respecto a como estaba. Son 12 las personas encuestadas (23,08%) las que manifiestan que la mediación “no ha tenido ese efecto beneficioso”. Pueden verse las respuestas particulares en el anexo (tabla C2.23. código de control Cc501 a Cc512).

La **pregunta nº 18** tenía el objetivo de hacer un **listado de calificativos del proceso de mediación desde la opinión de quienes lo han vivido en primera persona**. Para esto se les han facilitado algunas posibles opciones y se han ido añadiendo otras nuevas que las personas entrevistadas han ido aportando. Así, el 100% en este caso estaría compuesto por 156 aportaciones (3 por cada participante), considerando como “no contesta” cuando solo ha enunciado una o dos características.

Atendiendo al resultado final, podríamos concluir que las personas participantes definen el proceso de mediación con el siguiente orden de importancia:

1. Como proceso de diálogo (11,53%).
2. Voluntario y que el evita juicio (9,61% + 9,61%).
3. Más rápido que un proceso contencioso (8,96%).

4. Imparcial por parte de la persona mediadora (7,04%).
5. Confidencial y reparador de las relaciones (5,76% + 5,12%).
6. Económico y satisfactorio (4,48% + 4,48%).
7. Saludable, duro-difícil y conciliador (3,85% + 3,21% + 3,21%).
8. Clarificador y eficaz (1,28% + 1,28%).

En la **hipótesis de si hubiera habido un servicio de mediación comunitaria en su barrio o municipio, se les consultó si hubiesen acudido a él, previo al inicio de un trámite judicial** (esto principalmente para los encuestados del servicio de mediación intrajudicial). **Un 82,69% manifestó rotundamente que sí**, por lo que **este dato resulta de sumo interés a la hora de analizar la necesidad de fomentar este recurso municipal**. Aquellos que han contestado que “no” asistirían lo han motivado en la poca disposición de la otra parte al acuerdo o a la negociación.

Dentro de las aportaciones que se han realizado respecto a observaciones reseñables para la mejora del sistema (tabla C.2.33. en el código de control Cc700 del **anexo 6**), varios de los usuarios y usuarias han mencionado que es necesario dar **más difusión al servicio de mediación intrajudicial y también a los servicios extrajudiciales**, considerando muy adecuado que **estos puedan existir en todos los municipios de la CAPV para un acceso igualitario de la ciudadanía**.

Satisfacción con la actuación de las personas mediadoras

La **valoración de los y las profesionales de mediación ha sido alta** principalmente en lo referente a la **atención y empatía** mostrada. Tanto en la **ayuda a la comunicación** entre las partes como en la **reconducción de los momentos difíciles son un 44,23% (en ambos casos)** las personas encuestadas las que manifestaron que se sintieron “muy ayudadas” (aportaciones individuales en la tabla C.2.29. código Cc601 a Cc605), siendo “suficiente” en un 17,31% y 13,46%, respectivamente. En concreto, respecto a la facilitación de la comunicación un 11,54% manifestó que la persona mediadora en “nada” le había ayudado a comunicarse mejor. Sin embargo, un **57,69% se sintió “muy apoyadas” en momentos difíciles del proceso y de vulnerabilidad y en un 30,77% “bastante apoyadas”**. Los motivos por los que se sintieron apoyados o no en el proceso son los siguientes textualmente:

1. “No me ofrecieron la posibilidad de juntarme con la otra parte”.
2. “Me siento cuestionada y culpable”.
3. “Pensé que me iba a reunir con la otra parte, pero luego no me dijeron nada y no se dio”.
4. “Me hubiera gustado para aclarar el tema”.
5. “Como no nos reunimos, no hubo posibilidad de mejorar comunicación ni reconducir el problema”.
6. “Hizo ponerse en mi lugar a la otra parte y entendió mis miedos, y a partir de ahí todo cambió”.

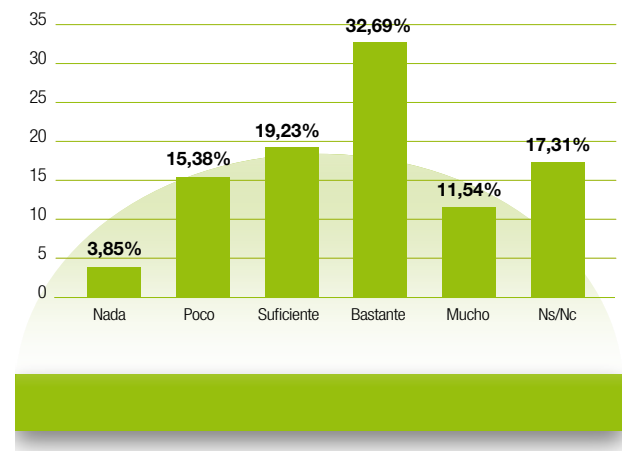
Satisfacción global con el servicio de mediación

De las 52 personas encuestadas son 21 las que han tenido **defensa letrada** durante la mediación (es decir, los asuntos de familia intrajudicial y algunos penales). El 76,19% se ha sentido “muy apoyado” por sus abogados y abogadas en el proceso de mediación (11 personas) o “bastante” en el caso de 9,62%.

Una cuestión interesante de esta encuesta era la verificación de si para la persona usuaria ha mejorado la **percepción de la Administración en general y de la Justicia en particular** por el hecho de ofrecer este tipo de servicios alternativos a los tradicionales, siendo el resultado que **un 44,23%** de las personas encuestadas, ha manifestado que **su percepción ha mejorado “bastante” o “mucho”**, siendo en un 19,23% “suficiente” y en un 19,23% “poco o nada”.

Gráfico 21.

Mejora de la percepción de la Justicia tras un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

No cabe duda de que la satisfacción con la **calidad del servicio** de las personas encuestadas es elevada, superando el 75% **las que consideran que es un recurso de “alta” o “excelente” calidad**.

Respecto a las aportaciones que se realizaron por los encuestados para **mejorar el servicio**, podemos extraer del anexo (tabla C.2.33. código de control Cc701 a Cc718) las siguientes:

1. “Creo que la ubicación dentro del juzgado es buena, porque infunde respeto”.
2. “Sería bueno que se hiciese seguimiento para ver si se va cumpliendo”.
3. “Es útil si las partes están dispuestas al diálogo”.
4. “Deben mantener este servicio siempre. Todas las familias debieran poder tener la posibilidad de acudir a él”.
5. “Es muy importante la profesionalidad y capacidad del mediador”.
6. “No conocía que existía un servicio extrajudicial para temas familiares. Deberían informar de ello. Como no se

está cumpliendo el acuerdo, intentaré acudir a este servicio a ver si me ayudan”.

7. *“Ha resultado bueno, si se cumple. Aún estamos en trámites de convenio regulador, pero ha sido en exceso largo, del orden de 26 sesiones en 6 meses”.*
8. *“Mi acuerdo ha sido parcial y no sirve de nada. Tenía que concretarse más y establecer acuerdos duraderos y eficaces”.*
9. *“Creo que hubiese sido más productivo si nos hubiéramos reunido para hablarlo”.*
10. *“Debían de dar siempre esa posibilidad”.*
11. *“Las personas tenemos que pagar lo que le hacemos al otro con un castigo, por eso no quise mediación”.*
12. *“Creo que debía darse a conocer más, porque si no tienes una denuncia, no se sabe”.*
13. *“Se adaptaron a mis horarios y eso fue muy bueno, porque trabajaba”.*
14. *“Se hizo un poco largo. Podría ser más ágil”.*
15. *“Me ha desconcertado que me han vuelto citar y es posible que haya juicio. Yo entendía que estaba resuelto ya”.*
16. *“Los horarios de atención son muy reducidos y luego no hay un contacto directo con el mediador, por lo que si un día faltas o no puedes atender el teléfono, se corta la comunicación. En mi caso, llevamos así 3 semanas, sin finalizarlo”.*
17. *“Sería interesante poder tener mediación en el pueblo sin llegar a iniciar un juicio”.*
18. *“Me sentí muy acogida y escuchada, a diferencia de con la psicóloga del equipo, con la que me sentí humillada y fatal”.*
19. *“Fue mi salvación la mediación. Yo lo recomendaría, porque mi vida ha cambiado”.*

CONCLUSIONES PARTICULARES DEL APARTADO 2, CAPÍTULO IV

1. Las respuestas a la encuesta telefónica corroboran las conclusiones de las encuestas escritas presentadas por las personas usuarias. **La percepción general es que la mediación es un método en el que se obtienen más beneficios que en un proceso judicial**, lo que se valora especialmente por aquellos usuarios y usuarias que han participado en una **mediación conjunta** y que han **puesto en valor el diálogo y la escucha**. Prácticamente todos han coincidido en que la clave del éxito se centra en la buena fe y disposición de todas las partes para conseguir llegar a que todas las personas implicadas se sientan ganadoras, más que en el propio proceso y en la persona mediadora.
2. El 78,85% ha **recomendado o recomendaría la mediación**, y el 44,23% ha manifestado que **su percepción de la Administración en general y de la Justicia en particular ha mejorado “bastante” o “mucho”** por el hecho de ofrecer este tipo de servicios públicos.
3. La satisfacción con la **calidad del servicio** de las personas encuestadas es elevada, superando **el 75% las que consideran que es un recurso de “alta” o “excelente” calidad**, habiendo obtenido un acuerdo total o parcial en el proceso por tres cuartas partes de las personas encuestadas telefónicamente, de las que el 82,5% manifiesta que **los acuerdos se están cumpliendo o se han cumplido íntegramente**.
4. El **57,70%** de las personas encuestadas considera **“excelente” la información recibida en la sesión informativa**, si bien respecto a la **satisfacción con el desarrollo del proceso** fueron un **42,31%** los que manifestaron que fue **“satisfactorio” o “mejorable”**, y respecto al **resultado del proceso de mediación**, para un **25%** de las personas encuestadas hubiera sido **“mejorable”**. En este sentido, las personas encuestadas constatan el hecho de que participar en un proceso de mediación supone un esfuerzo personal importante para quienes lo viven, así como que la labor de la persona mediadora no es tan sencilla como hacer de intermediaria entre partes, sino que conlleva un papel proactivo que genera que estas puedan ponerse en el papel del otro, entiendan sus intereses y peticiones, y propongan posibles soluciones viables que todas las personas implicadas aceptarían como resolución del conflicto.
5. Partiendo de la valoración positiva del proceso, de las personas mediadoras y de los propios servicios de mediación, hemos visto la necesidad de potenciar y/o revisar los siguientes aspectos:
 - 5.1. **Fomentar la mediación extrajudicial en los ayuntamientos y en el Gobierno Vasco**, ya que las personas usuarias, ante la hipótesis de que si hubiera habido un servicio de mediación comunitaria en su barrio o municipio hubiesen acudido a él, con carácter previo al inicio de un trámite judicial, en **un 82,69%** han **manifestado rotundamente que sí**, especialmente en las encuestas de quienes han participado en mediación intrajudicial.
 - 5.2. Dar **publicidad de los servicios públicos existentes** (mediante una página web clara y accesible, guías de servicios, formación en información a funcionarios públicos en general, etc.), ya que en la mayoría de los casos las personas encuestadas desconocían la existencia de los servicios municipales de mediación, así como el de mediación familiar extrajudicial del Gobierno Vasco; de hecho, en 5 entrevistas telefónicas **las personas encuestadas solicitaron los contactos** (teléfono y dirección) de dichos servicios, ya que o bien no se estaban cumpliendo los acuerdos o bien tenían algún otro conflicto no judicializado.
 - 5.3. Realizar **supervisiones y trabajos de mejora continua** de los servicios públicos de mediación y de Justicia Restaurativa sobre la base de una **recogida de datos cuantitativa y cualitativa** que permita revisar cuestiones como: por qué el proceso de mediación **no ha mejorado la relación con la otra parte** para un 46,15% de las personas encuestadas o por qué solo el 50% se sintieron “muy ayudadas” respecto a la **comunicación entre las partes** o en la **reconducción de los momentos difíciles por la persona mediadora**.

- 5.4. Necesidad de realizar un **seguimiento** de los asuntos que permita evaluar el resultado de cumplimiento de los acuerdos.
- 5.5. La percepción de la **duración del proceso** es que ha sido largo, por lo que habría que revisar los motivos de estas posibles dilaciones y ver la manera (si es posible) de reducirlo.

3.

Análisis del cuestionario a operadores jurídicos y profesionales de la mediación (anexo 7.C3)

Para esta parte del estudio se ha invitado a mantener una entrevista a diferentes profesionales del ámbito de la mediación (investigadores, docentes, profesionales y otros), así como a los responsables o coordinadores de entidades públicas y privadas, colegios profesionales, asociaciones, etc., entrevistando, por último¹⁸, al presidente del TSJPV, Fiscalía, señoras letradas coordinadoras de los tres territorios históricos, jueces decanos de las tres capitales vascas, presidentes de las audiencias provinciales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, y otros responsables de la Administración de Justicia, para conocer su opinión y presentarles el cuestionario autorrellenable que a su vez han difundido entre todos los operadores jurídicos que de ellos dependen. **Se desconoce el total de personas que han recibido el enlace para rellenar el cuestionario, si bien entendemos que hay una muestra representativa de operadores jurídicos y profesionales de la mediación en la CAPV, quienes han realizado aportaciones muy valiosas para realizar las conclusiones de este informe.**

Esta última fase se comenzó a primeros de julio de 2017 y se han tenido en cuenta las respuestas remitidas hasta el 7 de agosto de 2017, siendo 118 personas las que han contestado el mismo (115 en castellano y 3 en euskera), que será el 100% en muchas de las cuestiones consultadas, salvo alguna de las preguntas que admite respuestas múltiples y en la que se especificará cuál es el 100% en ese supuesto.

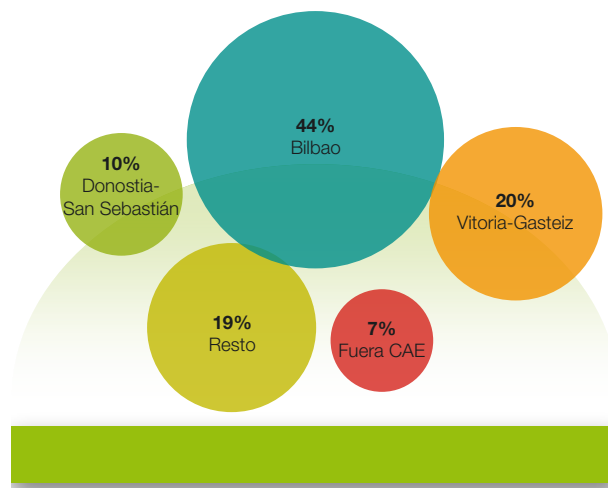
3.1. Datos generales

La mayoría de las personas que han participado son abogados y abogadas en activo y profesionales mediadores, ascendiendo a un 63,56%, a los que les siguen jueces y juezas, magistrados y magistradas, y letrados y letradas de la Administración, con el 17% del total. Han participado también, aunque en menor cantidad, docentes, investigadores e investigadoras, equipos técnicos de la Administración, otros

operadores jurídicos y otros profesionales de diversos ámbitos como la Medicina, la Psicología, etc.

Gráfico 22.

Participación por territorios en la encuesta a profesionales y operadores jurídicos



Fuente: elaboración propia.

Si analizamos la jurisdicción en la que trabajan los encuestados y encuestadas, más de un 41% lo hace en el ámbito civil (general 15% + familiar 26%), seguido del ámbito penal con un casi un 21%. De todos ellos, un 66% manifiesta que está formado en materia de mediación y un 15% que ha realizado alguna formación introductoria o informativa que le permite tener conocimientos al respecto.

Partiendo de que un 38% no está registrado en ningún registro oficial, será un 62% el porcentaje de los profesionales encuestados que sí están registrados (de los 118 encuestados). Este porcentaje prácticamente se corresponde con los que profesionalmente han manifestado que son mediadores/as en activo y abogados/as que compaginan su actividad como letrados/as con el rol de persona mediadora en el ejercicio profesional. Respecto a los no registrados, la mayoría no están formados ni ejercen como mediadores/as, si bien 21 encuestados refieren que están formados, ejerciendo en esta materia, aunque no se encuentran inscritos en ningún registro. El resto de registros que principalmente se nombran en la encuesta son el del ICASB y el TAP. Una respuesta es emitida por una entidad de mediación (en vez de persona física, por lo que no se ha tenido en cuenta).

3.2. Indicadores de satisfacción y propuestas de mejora

Inserción de la mediación en la sociedad

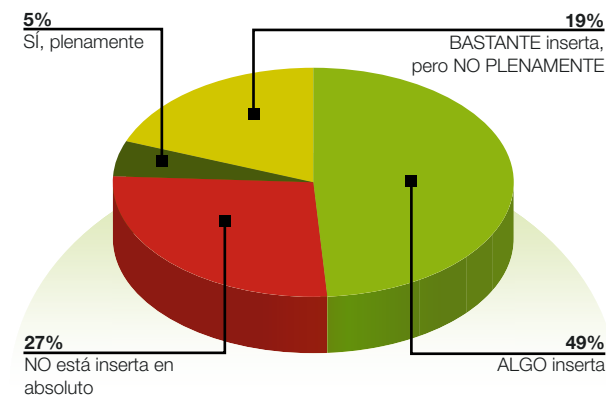
En la pregunta específica de cuáles son los motivos principales por los que encuestados y encuestadas que así lo han manifestado no sienten una plena inserción de la mediación

¹⁸ Personalmente o en las personas delegadas por estos para la entrevista.

en la sociedad las respuestas son: el desconocimiento que existe sobre ella (61,5% de las respuestas aportadas, 140) y que no se ve como un recurso eficaz en primer lugar (16%). Se señalan como **dificultades para la normalización** de la mediación el desconocimiento de esta y de otros métodos alternativos de resolución de conflictos, así como el escaso conocimiento de sus beneficios, utilidades y funcionamiento, señalando de los posibles motivos los siguientes en este orden¹⁹:

Gráfico 23.

Inserción de la mediación en la sociedad



Fuente: elaboración propia.

Las personas encuestadas consideran que es necesario garantizar la “seguridad y confianza” en el sistema para que se asienten socialmente las formas alternativas de resolución de conflictos. Así, ven como cuestiones a potenciar la **formación** que ha de ser suficiente y continua, una mayor **regulación** de la materia, un colegio profesional que la sustente, un mayor **control** mediante registros, mecanismos de control de las personas mediadoras, mecanismos de **evaluación** de la mediación que actualmente se presta en la CAPV con el fin de ver su impacto, tratamiento y también sus deficiencias, con el fin de subsanarlas.

En la tabla C3.6. del anexo 7 podemos encontrar otros motivos por los que los encuestados y encuestadas opinan que la inserción en la sociedad de los métodos alternativos de conflictos, y en concreto de la mediación, **avanza más lentamente de lo que sería deseable**, de los que hemos extraído los más mencionados:

1. *“Falta de apuesta e inversión por las administraciones públicas. Desinterés político, institucional”.*
2. *“Falta de conocimiento profesional, institucional y de la población en general”.*
3. *“Insuficiente cultura de diálogo, de mediación. No hay una cultura de responsabilización de nuestros propios conflictos. No se cree en el diálogo ni en las formas alternativas de resolución de conflictos, ya que se ve como una especie de ‘justicia de segunda’”.*
4. *“Insuficientes recursos económicos destinados a ello”.*
5. *“Territorialidades mezquinas entre disciplinas territoriales. Intereses de ciertos colectivos”.*

Tabla 63.

Opiniones sobre las dificultades de la normalización del recurso de mediación en la sociedad

Nº C3.5.	DIFICULTADES EN LA NORMALIZACIÓN	NÚMERO DE APORTACIONES	PORCENTAJE
TOTAL	118 CUESTIONARIOS	360	100%
1	Falta de cultura de mediación en la sociedad	96	26,67%
2	Necesidad de una mayor difusión	71	19,72%
3	Bajo nivel de conocimiento por los/las profesionales	41	11,39%
4	Otros operadores jurídicos son reacios a la mediación	31	8,61%
5	Insuficiente conocimiento de cómo tratar los casos	24	6,67%
6	Jueces y juezas reacios a derivar a mediación	22	6,11%
7	Necesidad de una mayor regulación en la materia	20	5,56%
8	No existen datos estadísticos que permitan evaluar su impacto adecuadamente	11	3,05%
9	Necesidad de un colegio profesional que regule todos estos aspectos	8	2,22%
10	Otras causas (inferior al 2% de forma individual)	36	10%

Fuente: elaboración propia.

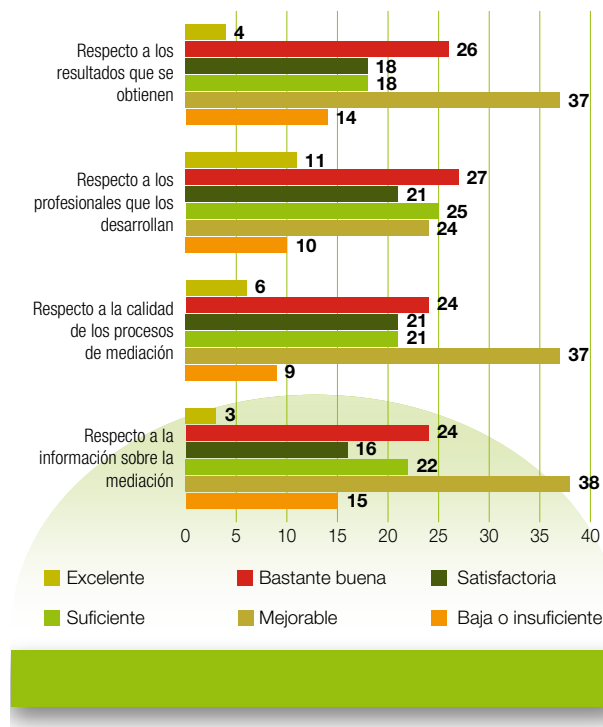
¹⁹ Las 118 personas participantes han emitido un promedio de 3 respuestas en esta pregunta respecto a cuáles creen que son los motivos por los que la mediación no acaba de instalarse en nuestra comunidad autónoma y entenderse como una forma más (incluso más beneficiosa que un contencioso) para resolver los conflictos. Así, el porcentaje del 100% se corresponde con 360 resultados.

6. “Descoordinación entre los diferentes agentes (jueces, abogados, mediadores, servicios sociales, psicólogos, etc.)”.
7. “Escasa promoción y apoyo a la mediación privada por la Administración”.
8. “Monopolizados los puestos de trabajo. Subcontrataciones”.
9. “Ausencia o escasez de regulación legal”.

Implantación y satisfacción respecto a las MASC y mediación en la CAPV

Gráfico 24.

Opiniones sobre la implantación y satisfacción de los ADR y mediación en los servicios públicos de la CAPV



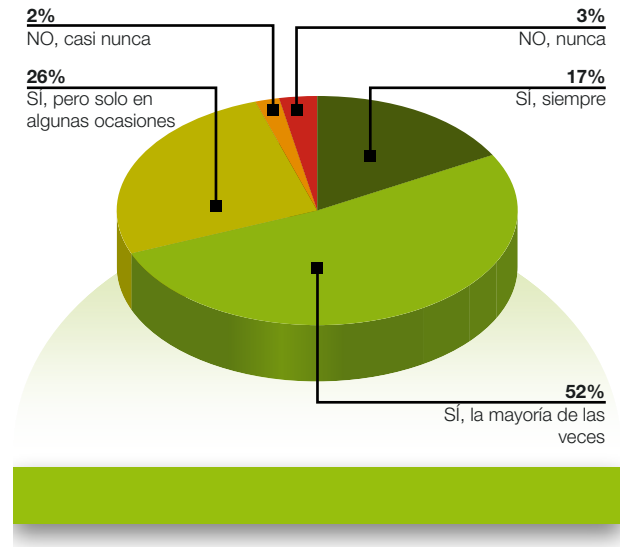
Fuente: elaboración propia.

Respecto a la oferta privada, casi una tercera parte de las personas encuestadas opina que es satisfactoria, bastante buena o excelente, y otro tercio opina que es mejorable, considerando un 13% que es baja e insuficiente la implantación y satisfacción de la oferta privada de profesionales de mediación en la CAPV (gráfico 40 del anexo 7).

Efecto restaurador de las relaciones personales en mediación

Gráfico 25.

Efecto restaurador de las relaciones personales en un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

Es relevante a la hora de entender la mediación analizar si esta provoca un efecto restaurador de las relaciones personales, es decir, transformador de la situación que se está viviendo, o si el interés se centra solo en alcanzar un acuerdo sustantivo que pacifique puntualmente la relación, toda vez que se ha resuelto el conflicto concreto que tenían las partes (puede servirnos la distinción que se realiza en las memorias del servicio de mediación de Portugaleta, “Meridiano Cero”, en el que diferencia los **acuerdos operativos** de los **acuerdos operativos-relacionales**). En el gráfico 25 del anexo se analiza si las personas encuestadas entienden si la mediación efectivamente produce ese **efecto restaurador** de las relaciones o no. Este hecho podría relacionarse con la **satisfacción** dependiendo de si la satisfacción se busca en la consecución de un acuerdo o en la restauración de las relaciones entre las partes y la resolución del conflicto. Así, el 52% entiende que la mayoría de las veces la mediación produce un efecto restaurador, siendo 175 los que opinan que siempre se produce, el 26% los que opinan que solo en algunas ocasiones y el 55% los que piensan que nunca o casi nunca.

Límites de la mediación (gráfico 41 y tabla C3.7.)

Un grupo importante de encuestados ve como única limitación de la mediación las situaciones ya prohibidas por Ley, como la violencia de género (44%), e incluso lo ampliarían a aquellas otras situaciones donde exista desequilibrio manifiesto entre las partes, que impida la libertad de obrar y que no sea salvable a través del proceso. Otros, sin embargo, opinan que serán las propias partes quienes decidirán hasta qué punto el proceso de mediación puede ser bueno para ellas, estableciendo ahí el límite (32%). Un 16% opina que

habrá que estar al caso concreto a la hora de valorar si es adecuado el proceso de mediación al supuesto planteado y los más restrictivos limitan la mediación a asuntos penales en general, o al menos a los delitos graves, concretándose por algunos en diversas tipologías como: delitos contra la vida, integridad física y libertad sexual de las personas. Podemos ver las apreciaciones y valoraciones individuales y más detalladas en la tabla C3.6. del anexo.

Características de la mediación y del proceso mediador

Se ha pedido a las personas encuestadas que indiquen algunas de las características o implicaciones que consideran relevantes respecto a la mediación, pudiendo aportarse hasta cinco diferentes (si bien la mayoría ha incluido tres). Así, de un total de 118 encuestados y encuestadas se han obtenido 414 aportaciones. Se incluye el porcentaje de personas encuestadas respecto al 100%, que es 118, qué han indicado cada una de ellas, siendo el 70% del total de personas las que ha incluido como característica importante de la mediación el que es un proceso de diálogo.

Tabla 64.

Características apreciadas por las personas encuestadas sobre la mediación

Nº C3.8.	CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN	NÚMERO DE APORTACIONES	PORCENTAJE
TOTAL	Cuestionarios	414	% Respecto a 118 encuestados
1	Proceso de diálogo	83	70%
2	Voluntario	68	58%
3	Restaurador de las relaciones	59	50%
4	Confidencial y seguro	37	31%
5	Imparcial	29	24,5%
6	Eficaz	28	24%
7	Clarificador	24	20%
8	Evita el juicio	22	18,5%
9	Reparador del daño	18	15%
10	Económico	17	14,5%
11	Rápido	17	14,5%
12	Inocuo	9	7,5%
13	Otros	3	2,5%

Fuente: elaboración propia.

Podríamos concluir que las personas encuestadas consideran que la mediación es un proceso de diálogo que restaura las relaciones (y en menor medida repara el daño) y que es voluntario, confidencial y seguro, donde un tercero imparcial les ayuda a alcanzar acuerdos eficaces. A estas características se añaden otras como que evita el juicio, que es más económico y rápido, etc.

Cuestiones a potenciar para la inserción del recurso en la sociedad

Se han realizado 70 aportaciones respecto a posibles mejoras o cuestiones que podrían potenciarse por estar realizándose adecuadamente o cuestiones que podrían necesitar un cambio al no considerarse tan acertadas.

Se han agrupado por contenidos, siendo la más numerosa (en 11 ocasiones) **la necesidad de una mayor difusión, divulgación e información sobre la mediación** (ver tabla C3.9. código de control Cc801 del anexo 7).

A esta le siguen, mencionadas en tres ocasiones, que es **necesaria** una:

- Mayor dotación **presupuestaria**.
- Mayor **coordinación** entre los diferentes servicios de mediación y diferentes administraciones públicas.
- Mayor **formación**, mayor calidad en la formación y formación continua, ajustada a la práctica diaria.

Y mencionado por al menos 2 personas, otras aportaciones como la necesidad de **ampliar la mediación a otros ámbitos** y facilitar personas mediadoras para cualquier cuestión como convivencia social y mediación escolar, realizar **evaluaciones cualitativas, intercambios** con profesionales análogos, procesos de **evaluación y supervisión de los propios procesos de mediación** (entendida no como proceso de control, sino como proceso de aprendizaje y reflexión para los profesionales, como mecanismo de cuidado).

También se menciona la necesidad de que:

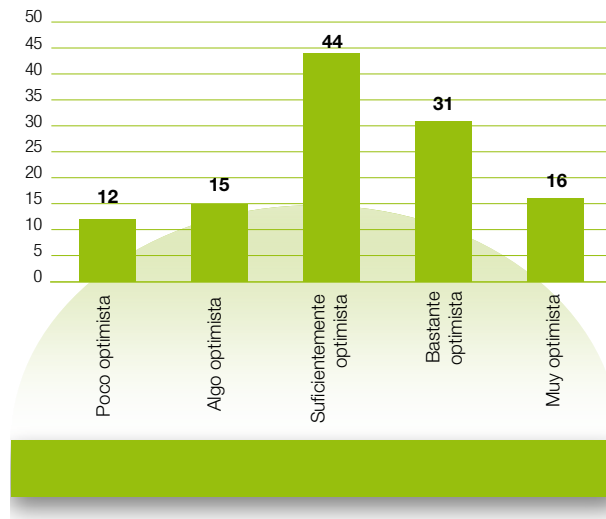
- La **formación de mediadores** no se vea como una cuestión de negocio.
- Exista **mayor cobertura legal** o un protocolo que obligue a las partes a acudir a mediación en el juzgado.
- **Fomentar el uso de la mediación** e incluso en ocasiones hacerla obligatoria como paso previo a acudir a la vía judicial.
- Se produzca una mayor derivación por parte de jueces y abogados hacia procesos de **mediación privada, así como potenciarse los servicios privados de mediación**. También que se potencie la participación de otros profesionales como psicólogos y el colectivo de letrados y letradas.

Futuro de la mediación en Euskadi

Ante la pregunta de cómo ve usted, profesional relacionado con el ámbito de la mediación, el futuro de la misma a corto plazo, 44 personas se manifiestan suficientemente optimistas, siendo 31 las que son bastante optimistas y 16 las que son muy optimistas. Tan solo 12 opinan que es poco optimista, mientras que 15 son algo optimistas respecto al futuro de la mediación en la CAPV. Cuando la pregunta se refiere a cómo se ven ellos y ellas en dicho futuro, el 89% (105 de 118 personas) se sienten suficiente, bastante o muy involucrados, siendo el 11% (13 personas) los que se ven algo o nada involucrados.

Gráfico 26.

Visión del futuro de la mediación a corto plazo en la CAPV



Fuente: elaboración propia.

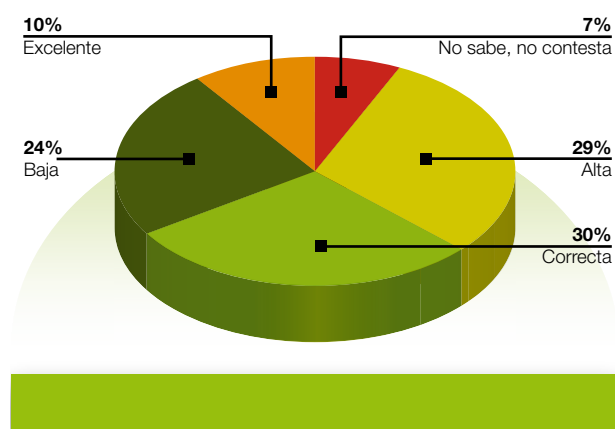
Valoración global sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV

Atendiendo al gráfico 27, podemos concluir que en términos generales la satisfacción es alta (29% alta valoración y 10% excelente), aunque el 30% la considera solo correcta y el 24% la considera baja.

Estos indicadores plantean que aún queda mucho camino por recorrer para lograr la excelencia de estos servicios. En este sentido, se recogen a continuación del gráfico las aportaciones de las personas encuestadas respecto a cuestiones que podrían mejorar la visión de la mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos en la sociedad vasca y la percepción de los servicios públicos de mediación.

Gráfico 27.

Valoración global sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV



Fuente: elaboración propia.

Aportaciones de mejora de la visión de la mediación para la sociedad y de los servicios de mediación, tanto públicos como privados

A la pregunta de “¿Cómo podría colaborar la Administración pública en un mejor y mayor desarrollo y difusión de la mediación en Euskadi?” se realizaron 137 aportaciones por las personas encuestadas, agrupándose temas similares con el fin de concretar las necesidades más urgentes que los operadores jurídicos y profesionales de la mediación ven necesarias en esta materia (tabla C3.10. código de control Cc901 a Cc909), siendo las más numerosas:

1. Necesidad de una mayor difusión, divulgación:

- 1.1. A la **sociedad en general** mediante inversión en publicidad, artículos de prensa, revistas, campañas publicitarias, difundiendo datos estadísticos, resultados positivos, prensa, formación, charlas. Además, a través de una entidad dedicada exclusivamente a esta divulgación.
- 1.2. A los **operadores jurídicos, profesionales** (colegios profesionales, agentes sociales y otros) y **personal de la Administración** mediante campañas publicitarias, mayor información, difundiendo los datos estadísticos, los resultados positivos, con mayor formación o participación en charlas, congresos, etc.
- 1.3. A los **usuarios o usuarias de la Administración de Justicia** para que opten en primer lugar por esta alternativa antes de iniciar un proceso judicial contencioso.

2. Destinar mayor financiación presupuestaria:

- 2.1. A los servicios de mediación, **medios materiales y personales** (más personal mediador, con condiciones dignas de trabajo y remuneración adecuada a convenios del sector).
- 2.2. En campañas de **difusión y sensibilización**.
- 2.3. En procesos de **evaluación, formación, investigación y supervisión** (evaluando científicamente sus resultados).
- 2.3. En la promoción de la **mediación privada**.

3. Políticas públicas dirigidas a sensibilizar a la ciudadanía hacia una cultura de paz, invitándoles a utilizar los medios alternativos de resolución de conflictos, entre ellos la mediación, con campañas informativas y de sensibilización, *marketing* con las bondades de la mediación.

4. Fomentar la resolución pacífica de los conflictos y sus ventajas, también **con incentivos** (económicos y de otra índole) para optar por ella en vez de por procesos judiciales.

5. Formación a todos los colectivos y operadores jurídicos que puedan intervenir directa o indirectamente en los procesos para que la mediación pueda ser una alternativa que se plantee a las partes desde el momento en que la denuncia o la demanda entra en el juzgado.

6. Que las administraciones se involucren realmente y de forma eficaz (apoyo institucional a la mediación). Esto es especialmente importante en la fase preventiva

de los conflictos, ya que evita que se judicialicen y que se repitan en el futuro. La Administración puede poner en práctica estas herramientas de gestión de conflictos tanto en sus conflictos internos como en los conflictos con la ciudadanía y las empresas.

7. **Potenciando** (además del ámbito público) **el ámbito privado**. Con una adecuada formación de los y las profesionales, potenciando su trabajo y colaborando, además, con los colegios profesionales existentes.
8. **Posibilitar la ampliación** de la mediación **a todos los ámbitos y materias** (escolar, social comunitario, laboral, etc.), potenciándola **especialmente en el ámbito educativo**, ofertando un espacio para la mediación (en general) dentro de los juzgados con un organismo que difunda e informe a la ciudadanía del recurso y de los servicios intrajudiciales específicos que existen.
9. **Necesidad de una mayor derivación a mediación** tanto por los órganos judiciales como profesionales, técnicos de la Administración, etc.
10. **Ofrecer un buen servicio en el servicio de mediación** (servicios de calidad).
11. Articular un sistema de **homologación de los acuerdos** alcanzados.

Finalmente se recogen aportaciones individuales que también pueden ser útiles a la mejora de la prestación de los servicios públicos, lo que redundará en una mayor y más eficaz implantación de los métodos alternativos de resolución de conflictos y en especial de la mediación en la CAPV, como, por ejemplo, una mayor coordinación, un acercamiento a los núcleos rurales y apoyo a las iniciativas locales que se pongan en marcha, etc., así como otras iniciativas experimentadas en otros países con éxito.

CONCLUSIONES PARTICULARES DEL APARTADO 3, CAPÍTULO IV

1. **Los métodos alternativos de resolución de conflictos representan una oportunidad para el sistema de justicia.**

La posibilidad de dirimir las disputas por medio del diálogo, integrada en el sistema judicial como una forma más de justicia, representa una oportunidad de mejora para nuestros juzgados y tribunales que los poderes públicos vascos, cada cual en su ámbito competencial, deben apoyar decididamente.

Tal como se recoge entre las aportaciones realizadas por los operadores jurídicos y los profesionales de la mediación, es necesario incentivar la derivación judicial para que, respetando su autonomía e independencia, se permita el mismo acceso a estos recursos a toda la ciudadanía potencialmente usuaria, así como fomentar que abogados y abogadas asesoren en este sentido a sus clientes para que puedan solicitarlo al órgano judicial una vez iniciado el proceso contencioso.

Los principales motivos por los que no se siente una plena inserción de dichos métodos en la sociedad son el desconocimiento que existe sobre ellos, como se consi-

tata con el 61,5% de las respuestas aportadas, así como que no se aprecian como recursos eficaces. Sin duda una causa que dificulta su **normalización** es el desconocimiento que aún existe en la sociedad de esta herramienta y de otros métodos alternativos de resolución de conflictos (principalmente del escaso conocimiento de sus beneficios, utilidades y funcionamiento).

2. Las personas encuestadas manifiestan que es necesario garantizar la “seguridad y confianza” en el sistema para que consolide, ya que el sistema se considera mejorable mayoritariamente. Se consignan como cuestiones a potenciar la **formación** (que ha de ser suficiente y continua), una mayor **regulación** de la materia, un **colegio profesional** que la sustente y un mayor **control** mediante registros y mecanismos de control de las personas mediadoras. También se apunta la necesidad de instaurar mecanismos de **evaluación** de la mediación que actualmente se presta en la CAPV, con el fin de ver su impacto, tratamiento y también sus deficiencias para subsanarlas.
3. Las personas encuestadas califican la mediación principalmente como un **proceso de diálogo, voluntario y restaurador de las relaciones, confidencial y seguro, imparcial y eficaz** consignando como cuestiones menos valoradas su economicidad y la rapidez del mismo.
4. Un 32% opina que serán las propias partes quienes decidirán hasta qué punto el proceso de mediación puede ser bueno para ellas, siendo un 44% los que opinan que la única **limitación de la mediación** se dará en las situaciones ya prohibidas por Ley, como los asuntos de violencia de género.
5. Respecto a las **posibles mejoras** para potenciar la mediación, la más repetida ha sido la necesidad de una **mayor difusión, divulgación e información** sobre el recurso, seguida de una **mayor dotación presupuestaria, mayor coordinación** entre los diferentes servicios de mediación y diferentes administraciones públicas, y mayor formación, así como **mayor calidad en la formación y formación continua** ajustada a la práctica diaria. Como cuestiones que nos parecen relevantes y que también han sido mencionadas recogemos la **necesidad de ampliar la mediación a otros ámbitos** y facilitar mediadores para cualquier cuestión relacionada con la convivencia social y la mediación escolar. Además se apunta la necesidad de **evaluaciones cualitativas, intercambios con profesionales análogos, procesos de evaluación y supervisión** (entendida no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los profesionales, como mecanismo de cuidado).
6. Aun con las mejoras que se consideran necesarias, un 47% de las personas encuestadas considera que el futuro de la mediación a corto plazo en la CAPV es optimista (algo o bastante) y se ven inmersos en dicho futuro como profesionales en este ámbito.
7. En términos generales, **la satisfacción sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV es alta** (29% alta valoración y 10% excelente), aunque el 30% la considera solo correcta y el 24% la considera baja. Estos indicadores plantean que aún queda camino por recorrer para lograr la excelencia de estos servicios.

En este sentido, se recogen aportaciones de las personas encuestadas respecto a cuestiones que podrían mejorar la visión de la mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos en la sociedad vasca, y la percepción de los servicios públicos de mediación:

- a) Procurar una mayor difusión y divulgación tanto a la sociedad en general como a los operadores jurídicos y al personal de la Administración, y también a las personas usuarias de la Administración de Justicia.
- b) Asignar una mayor financiación presupuestaria tanto para profesionales y medios materiales, difusión, evaluación formación, investigación y supervisión, así como para el fomento de la mediación privada.
- c) Dirigir políticas públicas al efecto, como incentivos y compromiso real con el sistema por parte de la Administración.
- d) Ampliar a otras materias y aprobar normativa reguladora.
- e) Potenciar que en el ámbito intrajudicial sea más utilizada por todos los operadores jurídicos, siendo accesible, o al menos ofertada, a la totalidad de los y las usuarias de la Administración de Justicia.



Conclusiones

AV

capítulo

Capítulo V

Conclusiones

El análisis realizado en este estudio ha prestado especial atención a las siguientes cuestiones:

- La normativa que regula la materia de mediación y Justicia Restaurativa, los informes internacionales, estatales y autonómicos al respecto, y los protocolos y planes de desarrollo de los diferentes servicios públicos de mediación, con el fin de elaborar una evaluación general de la situación actual de estos recursos en la CAPV, logros y dificultades observadas.
- La comparativa de datos estadísticos de los diferentes servicios activos de mediación, intrajudiciales y extrajudiciales, para la valoración de la práctica llevada a cabo en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora que se puedan destacar.
- Análisis de los resultados de las encuestas a personas usuarias de los servicios de mediación y cuestionarios a profesionales de la mediación y operadores jurídicos afectados directa o indirectamente para, con toda esta información, sintetizar la valoración general de quienes conocen de cerca el sistema, su funcionamiento e incidencia sobre la sociedad, sirviendo a propuestas y sugerencias sobre la base de la experticia y formación en la materia.

Se recogen en este epígrafe las principales conclusiones que se derivan del análisis realizado, con especial atención a las entrevistas efectuadas y a las valoraciones de las personas usuarias de los servicios de mediación y profesionales de este ámbito durante la fase cuantitativa del estudio. Las 22 conclusiones, se dividen en **tres apartados**: **a)** valoración general de la mediación en la CAPV, principales logros y dificultades observadas, que se refiere a conclusiones obtenidas partiendo de una visión amplia de la mediación y que afectan a todos los servicios implantados en la CAPV, con independencia de su carácter público o privado; **b)** valoración de la práctica de la mediación en servicios públicos

llevada a cabo en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora que se puedan destacar (en la que se incluyen diferenciadas las conclusiones referidas en particular a la administración de la Administración de Justicia); y **c)** valoración de la mediación intrajudicial llevada a cabo por la administración de la Administración de Justicia en la CAPV.

V.1. Valoración general de la mediación en la CAPV y principales logros y dificultades observadas.

1. La CAPV cuenta con servicios de mediación y Justicia Restaurativa consolidados y de alta calidad.

Las instituciones públicas vascas han realizado un esfuerzo importante por incluir en su cartera de servicios recursos que sirvan al diálogo entre la ciudadanía, algunos de los cuales son referente a nivel estatal e internacional. Además, existen en nuestro territorio otros servicios o programas análogos a la mediación en los que se trabajan conflictos sociales tanto extrajudicialmente como intrajudicialmente. Estos servicios o programas análogos no han sido el objeto de nuestro estudio.

Esta apuesta por incorporar la mediación y la Justicia Restaurativa desde hace casi 20 años ha supuesto que una parte de la sociedad vasca sea conocedora de estos métodos alternativos de solución de conflictos y pueda acceder a ellos de forma segura y gratuita. Esta amplia oferta nos sitúa en una situación de privilegio frente a otras comunidades en que su utilización es casi imperceptible, además de permitir que sobre los asuntos trabajados se realicen estudios, investigaciones y conclusiones que permiten avanzar en el sistema y mejorar permanentemente los recursos. Todo lo anterior forma parte del esfuerzo por lograr que la ciudadanía perciba a

la Justicia como un sistema a su servicio, como corroboran los resultados obtenidos en las diferentes encuestas de satisfacción a personas usuarias y a los distintos profesionales del ámbito de la mediación.

2. Necesidad de un modelo de mediación homogéneo para los servicios y programas de mediación de la CAPV.

Los recursos existentes han surgido en estos 20 años sin un marco normativo, estatal o autonómico, que los regulara de forma integral. Es por ello necesario avanzar hacia una regulación general y armonizada de la mediación que la defina para todos los ámbitos de actuación, sobre todo cuando afecta a la ruptura de las relaciones sociales y excede del ámbito meramente jurídico.

La CAPV se ha nutrido para el desarrollo de los servicios públicos y privados de mediación y Justicia Restaurativa de numerosas recomendaciones, disposiciones y normativa europea, combinando aspectos teóricos de varias escuelas y modelos de mediación, dependiendo de la naturaleza del asunto en conflicto, de la complejidad que conlleve el asunto o de la formación de la persona mediadora que lo gestione, si bien su trasposición es reciente y permite un mayor desarrollo autonómico que tienda a una verdadera inclusión de estas herramientas en nuestra sociedad.

Actualmente no hay un mecanismo que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad, y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca, todo ello con el fin de **configurar un modelo uniforme en toda la CAPV**, respetando las singularidades de cada materia y de cada territorio.

Dicho modelo uniforme permitiría, entre otras cosas, superar la confusión terminológica aún existente en algunos sectores de la Administración respecto al concepto de mediación, ya que se hace difícil delimitar cuáles son procesos de mediación, comparando entre la mediación propiamente dicha y los procesos restaurativos llevados a cabo por otras herramientas de solución y gestión de conflictos como conciliaciones, intermediaciones o negociaciones. Así, por ejemplo, los contenidos que se atribuyen al concepto de **mediación-intermediación** en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales son propios exclusivamente de la definición de **intermediación** (entendida como orientación, intervención socioeducativa y psico-social, acompañamiento social y atención sociojurídica) y no de mediación, provocando confusión en los profesionales que desarrollan estas labores, ya que en las entrevistas realizadas han afirmado que hacen mediación cuando en realidad lo que trabajan es la intermediación. La única mediación propiamente dicha que se contempla en este decreto es la vinculada al ámbito exclusivo de la mediación familiar, que se define como *“un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder deci-*

sorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones aceptables que permitan concluir su conflicto familiar”.

3. Cultura del diálogo para una ciudadanía responsable.

Tanto la sociedad como los poderes públicos deben avanzar en la interiorización de la utilidad y eficacia de la mediación y otras formas alternativas de solución de conflictos. Una Justicia Restaurativa de las relaciones sociales y reparadora del daño ocasionado que resuelva las contiendas más allá de las tradicionales soluciones retributivas, culpabilizadoras y sancionadoras.

Esta necesidad también se puede observar en el ámbito de la educación, en el que debería considerarse prioritario el asentamiento de una cultura del diálogo. Deben existir, de forma generalizada y transversal, programas de formación en gestión y resolución de conflictos en nuestros centros. Partiendo de las enriquecedoras experiencias habidas en este momento, es preciso sistematizar el abordaje de las relaciones personales desde el diálogo, la empatía con el otro y el respeto a la diferencia, y ofrecer espacios para poner en práctica una mediación, tanto entre iguales como en el resto de conflictos que se generan en este ámbito.

A la hora de potenciar la cultura del diálogo y la herramienta de la mediación, las propuestas no deberían centrarse en el ahorro de costes económicos y de tiempo que representan para la Administración de Justicia y para el administrado o administrada, que, si bien son factores de relevancia, no son los únicos. Su verdadera utilidad se fundamenta en que las personas libremente toman las riendas de sus conflictos, mejorando el control sobre sus propias vidas y proporcionando mejores conductas para la convivencia social desde una escucha respetuosa y una responsabilización y conciencia de satisfacción respecto a las soluciones adoptadas.

4. Potenciación del conocimiento por la ciudadanía de los recursos de mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos.

Del análisis realizado con ocasión del estudio se aprecia la necesidad de mejorar la información que se ofrece a la ciudadanía y a los operadores jurídicos, tanto sobre el objeto del procedimiento de mediación y sus ventajas como sobre el amplio abanico de materias en las que puede ser de utilidad. Para ello, son necesarias campañas de difusión coherentes y mantenidas en el tiempo, así como instrumentos que permitan conocer todos los recursos existentes en materia de mediación: guía de recursos, página web, etc. Todo ello junto con la correspondiente formación a las funcionarias y funcionarios públicos para que a su vez puedan derivar a las personas interesadas.

De hecho, la mayoría de quienes participaron en procesos de mediación intrajudicial desconocían previamente la existencia de los servicios municipales de mediación, así como el de mediación familiar extrajudicial del Gobierno Vasco, mostrando gran interés por los mismos y manifestando que, de haberlos conocido, quizá no hubiesen acudido a los tribunales, por lo que hubiera sido de ayuda, sin duda, ofrecer mayor información elaboran-

do una guía de recursos públicos en esta materia, dando información de sus páginas web, realizando una más amplia difusión de sus resultados y memorias, o facilitando una mayor información a las funcionarias y funcionarios públicos para que, a su vez, pudiesen derivar a las personas interesadas.

5. Importancia de una formación especializada, completa, continua y de calidad de las personas mediadoras.

Es imprescindible que se intensifiquen las acciones para garantizar esta formación de calidad, no solo para la óptima cualificación de las y los profesionales que lleven a cabo la mediación, sino también porque el proceso tendrá más posibilidades de conseguir un resultado pacificador de las relaciones, incluso sin que se llegue a alcanzar un acuerdo concreto. Por el contrario, la falta de capacitación y habilidades de la persona mediadora puede influir negativamente en las partes, enquistando más su relación y polarizando sus posiciones.

El Ararteko comparte la conclusión de la AEAFA de que es necesaria una especialización en determinados ámbitos de mediación, como el familiar o el restaurativo-penal, además de otros como el escolar, organizativo y comunitario.

Precisamente entre las aportaciones de mejora del sistema de mediación realizadas por los profesionales y operadores jurídicos con ocasión de la encuesta realizada, una de las opiniones más generalizada es la que insiste en la necesidad de una mayor calidad en la formación general y en la formación continua, y que esté ajustada a la práctica diaria.

El informe del CGPJ que recoge la opinión de los jueces y juezas respecto a la mediación penal abunda en esta conclusión, al destacar la necesidad de una preparación y especialización por materias que sirva además para que los órganos judiciales, potenciales remitentes de expedientes, puedan ganar en confianza en los profesionales mediadores al conocer su experiencia y preparación.

6. Los poderes públicos vascos deben asumir la cultura de la mediación de forma integral y coordinada.

La mediación no puede desplegar todo su potencial sin una adecuada comunicación y coordinación entre sus diferentes servicios públicos, así como entre estos y los centros privados, que los enriquezca mutuamente. Esta necesidad se extiende a la coordinación y colaboración entre especialistas en la materia de ámbito público y privado.

Para ello, resulta fundamental un compromiso de coordinación real y eficiente entre las diferentes administraciones que ofertan servicios de mediación que verse sobre estrategias de coordinación y planificación conjunta interdepartamental e interinstitucional para visibilizar los recursos existentes, lo que evitaría su infrautilización o saturación (en definitiva, que sean complementarios).

Para favorecer esta coordinación deben buscarse fórmulas que permitan trabajar estrechamente a los especialistas en mediación y las instituciones en que se integran, acercando espacios de colaboración y apoyo que beneficien el mutuo aprendizaje y el crecimiento conjunto.

7. Conveniencia de estudiar acciones de promoción y apoyo a la mediación privada.

Los operadores jurídicos y profesionales de la mediación consultados echan en falta un mayor apoyo por parte de la Administración a la mediación privada, así como a las estructuras corporativas y profesionales en que esta se integra.

En este sentido, la CAPV dispone de algunos servicios de mediación prestados desde diferentes colegios profesionales y cámaras de comercio, cuya experiencia y trabajo sin duda enriquece y complementa la práctica de lo ofertado por la Administración, favoreciendo su difusión y conocimiento.

8. Necesidad de disponer de un modelo de financiación suficiente y adecuado.

La CAPV debe contar con un modelo de financiación y planificación de los recursos que se destinan a esta materia que garantice, a medio y largo plazo, el desarrollo de los servicios públicos de mediación. Es preciso establecer un modelo consensuado e integral de financiación de la mediación que implique a todos los niveles institucionales. Esta financiación debería ser piramidal y fortalecer los recursos en el ámbito municipal, para ascender posteriormente a servicios de ámbito provincial o autonómico previos a la vía judicial en determinadas materias y a los servicios intrajudiciales.

Entre esos recursos deberían incluirse los destinados no solo a la creación de servicios de mediación públicos y la contratación de profesionales, sino que la financiación tendría que ir también dirigida a las campañas de difusión y sensibilización; a la formación de los propios mediadores, de los integrantes de las carreras judicial y fiscal y de otros operadores jurídicos; así como a los procesos de evaluación, investigación y supervisión de los servicios de mediación existentes.

9. Importancia del apoyo institucional a la mediación.

Si bien Euskadi es la autonomía que destina un mayor presupuesto público en esta materia y donde existen numerosos servicios y programas públicos gratuitos de mediación en comparación con el resto del Estado, sigue resultando necesario reforzar el compromiso de la Administración Pública vasca con la cultura de la mediación y que nuestros poderes públicos la conozcan e interioricen, no solo de cara a ofertarla al administrado o administrada, sino en su propia organización, tanto interna (ámbito laboral) como en sus relaciones con terceros.

Resulta paradójico que se oferten servicios de mediación para los conflictos entre la ciudadanía, mientras que a la hora de abordar los conflictos entre esta y la Administración no se apuren todas las posibilidades que ofrece para la solución negociada y dialogada de los problemas. Existen buenas prácticas en otros países, como la inclusión de cláusulas sobre esta materia, tanto en los contratos que suscriben con proveedores y empresas de servicios como en las subvenciones, pliegos de contratación, etc., así como la opción de su utilización en las relaciones internas en conflictos interdepartamentales o interinstitucionales entre el personal de la Administración en cuestiones laborales y sindicales.

V.2. Valoración de la práctica de la mediación llevada a cabo en servicios públicos en la CAPV, resultados y ámbitos de mejora.

10. Satisfacción general de las personas participantes en procesos de mediación en los servicios públicos de la CAPV.

Quienes han participado en procesos de mediación, tanto en los servicios del Gobierno Vasco como en los existentes en los municipios, manifiestan un alto grado de satisfacción.

Esta conclusión se alcanza en todos los servicios públicos analizados en la fase cuantitativa de este informe por medio de cuestionarios y entrevistas, en los que se recoge que un 82% de las personas encuestadas se muestra “muy de acuerdo” en que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas, y un 70% se muestra “muy de acuerdo” cuando se les consulta sobre si el proceso de mediación facilita que quienes tienen un conflicto puedan llegar a acuerdos. Se valora positivamente la información que se recibe del proceso, en especial la relativa a la voluntariedad y confidencialidad del mismo, siendo prácticamente la totalidad de participantes quienes lo recomendarían en todo caso. La satisfacción general de las personas consultadas con el proceso de mediación es muy alta, un 92%, aunque en ocasiones reconocen que no produce los efectos deseados, achacándose no tanto a las virtudes del proceso ni a la intervención del o la profesional, sino a que la otra parte no estaba por la labor de acordar nada o de ceder en sus pretensiones. Se valora como positivo que la mediación ayuda a recuperar la tranquilidad, la comunicación y entendimiento, la escucha y la relación entre las partes, ahorrando tiempo y malos tragos y aclarando dudas sobre el conflicto.

La satisfacción con la calidad del servicio que han recibido las personas encuestadas es elevada, superando el 75% las que consideran que es un recurso de “alta” o “excelente” calidad.

11. Los servicios de mediación y Justicia Restaurativa implantados por el Gobierno Vasco están plenamente consolidados.

El Servicio de Mediación Familiar de Euskadi (SMF) del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, **Dirección de Política Familiar y Diversidad**, y el **Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI)** del Departamento de Trabajo y Justicia, **Dirección de Justicia**, cuentan con un funcionamiento adecuado y asentado. Esta consolidación no solo se refiere a su mantenimiento en el tiempo, sino a su evolución cuantitativa y cualitativa, con un incremento constante de asuntos y unos resultados muy positivos tanto en términos de solicitudes o derivaciones, acuerdos y satisfacción de sus usuarios y usuarias, como de transparencia a través de las memorias publicadas. También son los servicios que cuentan con mayor presupuesto público asignado y con más medios personales y materiales para su desarrollo.

12. La implantación en el ámbito municipal sigue siendo parcial y fraccionaria.

Los programas o recursos de mediación en el ámbito municipal (principalmente comunitarios y familiares) son experiencias ricas y consolidadas en algunos ayuntamientos. Sin embargo, estos no son aún muy numerosos y se concentran principalmente en Bizkaia. A la fecha de realización de este informe, son los ayuntamientos de Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao y Amurrio los que disponen de un servicio de mediación comunitario o familiar entre su oferta de recursos públicos. En 2018 se incorpora el Ayuntamiento de Etxebarri, del que aún no se tienen datos estadísticos.

La efectividad de la mediación como herramienta de gestión de conflictos en el ámbito comunitario está demostrada en las experiencias existentes. Los ayuntamientos deben ser el primer eslabón de la cadena en la gestión alternativa de los conflictos, ya que ayudan a la solución temprana de las diferencias, evitando que escalen, se enquisten y judicialicen. Por ello, resulta imprescindible generalizar en el ámbito municipal una implantación que hoy por hoy resulta aún insuficiente.

13. Los indicadores sobre los resultados y eficacia de los servicios de mediación no son suficientemente ni homogéneos.

La recogida de datos estadísticos debe incorporar una nomenclatura coherente en aras de permitir la comparativa temporal evolutiva, tanto dentro de un mismo servicio como entre los diferentes servicios públicos.

Las administraciones públicas vascas necesitan contar con una base de datos de mediación sólida y consensuada (de todos los recursos que oferta en mediación y Justicia Restaurativa, y de los datos estadísticos que cada servicio genera), con elementos comunes obligatorios para todos ellos y otros libres a elección de cada servicio, atendiendo a sus características y tipología de asuntos. Todo esto tendría una importancia considerable para seguir fomentando el uso de la mediación y su difusión, y favorecería una mayor y más adecuada supervisión y revisión de todo lo trabajado hasta la fecha en la CAPV, con estudios empíricos que nos ayuden a avanzar en el sistema.

Esa necesidad se observa también en relación con los datos que recoge el CGPJ para la mediación intrajudicial, siendo deseable que coincida con el resto de los datos reflejados estadísticamente para la CAPV tanto en los conceptos manejados como en su nomenclatura.

De igual forma sería conveniente contar con encuestas de satisfacción para todas las personas usuarias que se acerquen a los servicios, finalicen su proceso con o sin acuerdo.

14. Las herramientas para el control de la gestión de los distintos recursos de mediación resultan heterogéneas y dispersas.

Es compartida la conclusión de la AEAFA referente a que son necesarias evaluaciones cualitativas y cuantitativas, intercambios con profesionales análogos, procesos de evaluación y supervisión, que resulten aplicables a los distintos servicios.

Los mecanismos que existen y que debieran reforzarse o, en algunos casos, implantarse son mecanismos internos

de evaluación y supervisión establecidos por la institución pública competente, entendidos no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los y las profesionales, como mecanismo de cuidado e incluso mediante evaluaciones externas e independientes sobre los servicios de mediación que se prestan.

Esta necesidad se ve reforzada por el hecho de que todos los servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa de la CAPV son **servicios públicos externalizados**. Ello hace imprescindible un adecuado control público de su gestión que responda a estándares homogéneos con el fin de garantizar el cumplimiento de los contratos o convenios en los términos pactados difundiendo la idea de “servicio público”, independientemente de quién realiza su gestión material en cada momento.

Existen precedentes normativos y de buenas prácticas, a nivel internacional y estatal, que han recogido pautas de actuación de las personas mediadoras en códigos de conducta generales con el fin de garantizar la calidad de la mediación, así como en materia de registros, que podrían servir como elementos inspiradores en nuestro territorio. La CAPV, más allá del registro voluntario en mediación familiar, no dispone de un registro general, público y obligatorio, de personas mediadoras y de procesos de mediación.

V.3. Valoración de la mediación intrajudicial llevada a cabo por la administración de la Administración de Justicia en la CAPV.

15. Los métodos alternativos de resolución de conflictos representan una oportunidad para el sistema de justicia.

La posibilidad de dirimir las disputas por medio del diálogo, integrada en el sistema judicial como una forma más de Justicia, representa una oportunidad de mejora para nuestros juzgados y tribunales que los poderes públicos vascos, cada cual en su ámbito competencial, deben apoyar decididamente.

Tal y como se recoge entre las aportaciones realizadas por los operadores jurídicos y los profesionales de la mediación, es **necesario** incentivar la derivación judicial, para que, respetando su autonomía e independencia, se permita el mismo acceso a estos recursos a toda la ciudadanía potencialmente usuaria, así como fomentar que abogados y abogadas asesoren en este sentido a sus clientes para que puedan solicitarlo al órgano judicial una vez iniciado el proceso contencioso.

Conforme a las memorias de los años 2014 y 2015, las derivaciones procedentes de la CAPV suponen casi el 44% de las derivaciones totales del Estado, lo que sin duda da cuenta del asentamiento de nuestros servicios de mediación penal.

Los operadores jurídicos manifiestan que es necesaria una modificación de la normativa penal y procesal en la materia que dé cobertura al uso normalizado de la Justicia Restaurativa y sus diferentes herramientas en el día a

día de nuestros juzgados y tribunales. Estos también resaltan la necesidad de formación e información por parte del resto de operadores jurídicos, además de una mayor información y formación de los jueces y juezas y otras cuestiones referidas a la preparación y especialización de las personas mediadoras. Es necesaria además una adecuada coordinación y colaboración con los órganos judiciales, cuestiones todas ellas que afectan a la necesaria confianza de estos respecto a los equipos de mediación.

16. Es insuficiente el conocimiento existente en la propia Administración sobre la mediación y la Justicia Restaurativa.

Se ha detectado un amplio margen de mejora en el conocimiento de estos recursos, tanto dentro de la propia Administración en general como de la Administración de Justicia en particular. De hecho, en las propias instituciones públicas que los ofertan se ha constatado un desconocimiento de su existencia y funciones incluso entre los funcionarios y funcionarias ubicados en el mismo edificio.

Esta necesidad se observa en especial con relación al personal que se encuentra de cara al público, cuya gestión en no pocas ocasiones podría dar lugar a una adecuada derivación a recursos que apliquen métodos alternativos o complementarios al modelo adversarial de Justicia.

17. Insuficiente desarrollo de los acuerdos de colaboración suscritos para la mediación intrajudicial por el Gobierno Vasco y el Consejo General del Poder Judicial el 27 de abril de 2015.

Estos acuerdos de colaboración ya se vienen cumpliendo respecto al compromiso de disponer de espacios adecuados y medios materiales suficientes para el desarrollo de las sesiones de mediación, en particular de la sesión informativa, aunque son susceptibles de mejora. El resto de los compromisos necesitan desarrollo, particularmente en aquellos puntos referentes a la inclusión en la asistencia jurídica gratuita, los puntos de información, la formación en esta materia a empleados públicos y la recogida de datos estadísticos y su intercambio con el CGPJ.

La importancia de profundizar en estos compromisos se ve reforzada ante la constatación de que sigue habiendo juzgados que, ya sea por desconocimiento o por convicción, derivan a mediación un porcentaje de asuntos notablemente inferior a otros.

18. La ciudadanía no conoce suficientemente la mediación y otras formas alternativas de resolución de conflictos en el momento de acudir a la Administración de Justicia.

La CAPV cuenta con un servicio público de mediación intrajudicial instalado y asentado en todos los partidos judiciales que tiene un equipo mediador profesional y que es accesible a un número importante de la población, tanto en materia penal como familiar (e incluso civil para algunos supuestos en Donostia-San Sebastián). A pesar de ello, las respuestas recogidas en los cuestionarios realizados para este informe ponen de manifiesto que la mayoría de sus usuarios conocieron que existía dicho servicio por medio de la derivación del juez una vez judicializado el

asunto. Teniendo en cuenta que, como se ha expuesto, no todos los juzgados derivan en igual medida, la información a la ciudadanía es en muchos casos la única forma de garantizar su libertad de elección en esta materia.

La mayor utilización de estos servicios y un conocimiento de la mediación y la Justicia Restaurativa por parte de los usuarios y usuarias de la Administración de Justicia de forma previa al inicio de los procesos contenciosos evitaría largos y costoso pleitos, y generaría soluciones responsables y consensuadas que garanticen una mayor satisfacción sobre el resultado, lo que podría conllevar un cumplimiento más intenso de lo acordado y, a más largo plazo, podría evitar ejecuciones por incumplimiento de sentencias.

19. Necesidad de potenciar la mediación en el ámbito penal.

Se detecta una aún escasa utilización de la mediación en procedimientos seguidos por delitos graves y menos graves, que se reserva habitualmente para asuntos leves o aquellos en los que exista una relación entre las partes. Sin embargo, las recomendaciones e investigaciones internacionales plantean que debiera tenderse a la derivación de asuntos más graves, al ser en estos donde mayor efecto restaurativo puede tener la mediación y otras herramientas de Justicia Restaurativa, como círculos y conferencias. Los datos también reflejan que son pocos los asuntos derivados en la fase de ejecución, donde el efecto puede ser también muy beneficioso, con la ventaja de que además hay normativa que lo sustenta.

20. Los sistemas de mediación y Justicia Restaurativa precisan de un análisis y mejora continua.

Deben realizarse trabajos de supervisión y análisis cualitativo de los datos estadísticos o de opinión de las personas usuarias que permitan la mejora continua de los servicios públicos de mediación y de Justicia Restaurativa, y de los procesos que en ellos se desarrollan. Ello permitiría aprendizajes altamente valiosos de cara a analizar datos, como el de que para casi la mitad de las personas encuestadas (46,15%) el proceso de mediación no ha mejorado la relación con la otra parte, o que solo en el 50% de los casos se sintieron “muy ayudadas” respecto a la comunicación entre las partes o en la reconducción de los momentos difíciles por la persona mediadora.

Para poder valorar el impacto del proceso de Justicia Restaurativa en el ámbito penal sería imprescindible realizar el seguimiento de los asuntos finalizados con acuerdo centrándose, en particular, en el grado de cumplimiento del mismo. Este trabajo podría realizarse en colaboración con la Universidad y sus investigadores en esta área.

Otra cuestión que requiere una revisión es la referente a los tiempos dedicados a los procesos de mediación, así como el lapso temporal que se produce entre la derivación y el comienzo del proceso, con el fin de garantizar que estas intervenciones sean satisfactorias, ágiles y seguras para todas las partes.

En los últimos años se detecta el aumento de las mediaciones indirectas, en que la persona mediadora va

trasladando propuestas a las partes sin que estas lleguen necesariamente a encontrarse físicamente. Con independencia de que en algunos casos deba ser así, no cabe duda de que potenciar los encuentros directos entre las partes implicadas favorecerá el efecto restaurativo del propio proceso. En la medida en que dicho encuentro no está exento de esfuerzo para las partes, sería deseable que estas encontraran un reconocimiento que lo valorase por la responsabilización real y sincera que supone para el imputado, así como por la valentía de ambas partes al encontrarse y dialogar.

Resultaría interesante testar la satisfacción de los miembros de la judicatura sobre la experiencia de la mediación en los asuntos que han derivado, con el fin de perfeccionar el recurso y analizar y corregir aquellas cuestiones que se planteen como necesarias. Esta reflexión sirve tanto a la mediación penal intrajudicial como a la mediación familiar intrajudicial, y contribuiría a la consolidación de unos criterios uniformes y compartidos de derivación que eviten las oscilaciones que el presente estudio constata en el número y proporción de derivaciones entre juzgados.

21. Conveniencia de incorporar en los procesos judiciales de familia la figura del coordinador de parentalidad.

Esta figura interviene en situaciones de judicialización de la relación entre los progenitores y de alto conflicto, para abordar, desde el interés superior de la infancia y adolescencia, las cuestiones relativas a la coparentalidad, cuya intervención se dirige a aspectos como pautas de convivencia, educación u otros problemas cotidianos. Ayuda a los progenitores a resolver sus disputas y a construir estructuras que faciliten la paz familiar. También puede, previo consentimiento de las partes y/o del juzgado, tomar decisiones con base en los términos y condiciones establecidos por la resolución judicial de obligado cumplimiento para las partes.

22. Inclusión de la mediación en la jurisdicción contencioso-administrativa.

Sería deseable potenciar la mediación en materias propias del orden contencioso-administrativo, incluyendo de forma expresa la posibilidad de acudir a vías alternativas autocompositivas para la solución de controversias. En la actualidad no está prevista dicha posibilidad, pero tampoco existe ninguna prohibición al respecto, máxime cuando se incluye en su ley reguladora que el control de la legalidad de las actividades administrativas se efectúe por otras vías complementarias a la judicial para evitar que proliferen recursos innecesarios y ofrecer formulas menos costosas y más rápidas de resolución de numerosos conflictos. La Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco se marcó como objetivo para el año 2018 la promoción de la mediación intrajudicial, mediante la ampliación del actual servicio de mediación intrajudicial en materia de familia al resto de la jurisdicción civil-mercantil y a las jurisdicciones social y contencioso-administrativa, si bien estas últimas materias aún no se han incorporado en la CAPV. De producirse su inclusión en una reforma de la Ley de Jurisdicción Contencioso-Administrativa se contribuiría decisivamente a su futura consolidación.



Recomendaciones



capítulo

Capítulo VI

Recomendaciones

1. Los servicios de mediación han de formar parte de las políticas públicas dirigidas a promover una ciudadanía consciente y responsable.

La mediación representa un cambio de paradigma social y de justicia que alienta en la ciudadanía una **actitud responsable** en la construcción del bien común, así como una **democracia más participativa**. Su promoción por parte de las administraciones vascas debe formar parte de una apuesta integral para construir una cultura de paz en Euskadi que sea el resultado de un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros aspectos, en la gestión positiva de las relaciones y de los conflictos y, por otro lado, en las formas dialogadas de resolución de los mismos.

Se propone, por ello, la elaboración del Plan de Apoyo a la Institución de la Mediación para una Cultura de Paz, Convivencia y Diálogo. Este plan estaría dirigido a afianzar servicios de mediación y Justicia Restaurativa que maximicen y aprovechen la experiencia acumulada en este ámbito, trabajando bajo el principio de coordinación que permita la integración de la diversidad de las partes en el conjunto del sistema, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos dentro de una misma institución y favoreciendo su difusión.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

2. Impulsar, implantar y desarrollar un marco jurídico para la CAPV que permita incardinar (en la medida de sus competencias) los procedimientos de mediación presentes y futuros, tanto de carácter intrajudicial como extrajudicial.

Es recomendable un mayor desarrollo autonómico en relación con esta materia, con el fin de dotar al siste-

ma vasco de mediación de una **normativa específica e integral** que permita la inclusión de estas herramientas en nuestra sociedad. Para ello, podría estudiarse un proyecto de ley general de mediación que se inscriba en la actual corriente europea sobre mediación y procesos de Justicia Restaurativa, que amplíe los reducidos ámbitos previstos inicialmente en la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco y su desarrollo reglamentario, con el fin de acoger procesos que sirvan a otro tipo de conflictos, como los civiles, mercantiles, laborales, administrativos, así como comunitarios, organizativos, vecinales, escolares, etc., sobre todo cuando afectan a la ruptura de las relaciones sociales y exceden del ámbito meramente jurídico.

El Gobierno Vasco debería impulsar una norma con rango de ley que contemple una regulación integral, general y flexible que permita instaurar, sin perjuicio de sus particularidades sectoriales, un marco general para los procedimientos de mediación que se vayan desarrollando en el ámbito de las competencias de nuestro Estatuto de Autonomía. Esta normativa permitiría:

- Recoger una definición consensuada de mediación y Justicia Restaurativa que supere la dispersión terminológica presente en otras normativas que nos afectan y principios rectores de la institución de la mediación.
- Definir de forma homogénea el perfil profesional de la mediación dependiendo de la materia, facilitando su homologación con los perfiles existentes en el ámbito estatal e internacional.
- Determinar los supuestos de mediación gratuita.
- La creación del Consejo Asesor de Mediación y regular sus funciones y régimen de funcionamiento.

- Regular el régimen jurídico de las instituciones de mediación, sus normas deontológicas, los mecanismos de colaboración entre la Administración Pública y otras entidades del ámbito de la mediación, el catálogo de derechos y deberes de las partes, el diseño del propio procedimiento de mediación y el régimen de infracciones y sanciones, entre otras cuestiones.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

3. Dar a conocer la mediación a toda la ciudadanía, sensibilizando sobre las ventajas de su utilización a través de campañas de difusión.

Es preciso fomentar entre la ciudadanía la resolución pacífica de los conflictos mediante **campañas informativas y de sensibilización coherentes y mantenidas en el tiempo**. Los recursos públicos de mediación y las prácticas restaurativas deben ser difundidos mediante puntos de información, folletos, guías de servicios, páginas web, todo ello con el fin de que la ciudadanía esté plenamente informada de los recursos de los que dispone y sea consciente de los datos que avalan sus utilidades y beneficios.

En concreto, se propone la creación de una **guía de recursos en línea para la CAPV**, en la cual se informe sobre la mediación, programas de Justicia Restaurativa y otros recursos de solución y gestión de conflictos, donde se ofrezca información completa y actualizada de todo lo ofertado a la ciudadanía (tanto público como privado) con datos de interés para contactar con los recursos, así como memorias y datos estadísticos que sirvan de soporte.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

4. Reforzar en el entorno educativo y en el ámbito comunitario la mediación y la Justicia Restaurativa, potenciando su uso en estos espacios como vehículo de prevención y gestión pacífica de los conflictos sociales.

Es necesario **potenciar el cambio cultural de la ciudadanía** en la forma de afrontar, gestionar y resolver los conflictos, especialmente en la educación a los niños y niñas, tanto en el entorno familiar como en los centros escolares. En consecuencia, deberán reforzarse aquellas iniciativas que fomenten el diálogo, la empatía, el respeto a uno mismo y al otro, la comunicación, la no violencia, etc., de forma que tanto en los barrios como en las escuelas existan lugares de encuentro y participación que en situaciones de conflicto ofrezcan espacios para conversar y gestionar diferencias con la ayuda de terceros profesionales en la materia si fuera necesario, como servicios de mediación, facilitación, etc.

Se debe diseñar un **modelo integral** que fomente la existencia de servicios de mediación en la comunidad y en la educación a través de servicios públicos municipales, y que posteriormente ascienda hasta el uso de recursos con carácter previo al inicio de procesos contenciosos.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

5. Crear un Consejo Asesor de la Mediación para Euzkadi que permita valorar la fortaleza, eficacia, debilidades y lagunas de los distintos modelos existentes en nuestra comunidad y ponerlos en relación con otros modelos europeos y estatales, con el fin de configurar un modelo uniforme de mediación y Justicia Restaurativa para la CAPV.

Se podría configurar como órgano consultivo, de colaboración, estudio y análisis de datos estadísticos, coordinación y asesoramiento de las administraciones públicas competentes en materia de mediación. Constituiría el espacio donde profesionales cualificados y de reconocida competencia planteen y propongan las necesidades, retos y directrices que en un presente y futuro próximo debe abordar la mediación en la CAPV. Realizar este trabajo permitiría ampliar su ámbito de actuación a otros departamentos del Gobierno Vasco y ayuntamientos para su completa inserción en la sociedad vasca. Podría estar integrado por representantes de las administraciones públicas, colegios y asociaciones profesionales, universidades, organizaciones y entidades sociales e instituciones de mediación.

Servirá también para medir los resultados cuantitativos y cualitativos de los procesos de mediación llevados a término en nuestro territorio y su divulgación, así como para resolver dudas y consultas que se le planteen sobre la materia, todo ello con el fin último de poder configurar un modelo respetuoso con las particularidades de cada territorio y de cada materia sometida a mediación, pero bajo unas líneas comunes y consensuadas sobre mediación y Justicia Restaurativa en la CAPV.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

6. Garantizar la adecuada formación de los y las profesionales de la mediación, teórica y práctica acreditada.

La **formación acreditada** en mediación por las personas que la llevan a cabo resulta un **requisito ineludible para su éxito**. Por tanto, es preciso que la regulación integral que se propugna afronte esta necesidad mediante:

- La inclusión de un currículo (tanto general como por especialidades) y un sistema de acreditación.
- Un sistema de prácticas que incluya la experiencia de prácticas en los servicios de mediación públicos y privados existentes. Estas prácticas deberían realizarse visualizando y participando en mediaciones reales, con supervisión del equipo mediador y con sesiones de revisión conjunta posteriores en las que se analicen las intervenciones de las personas practicantes, así como una evaluación del aprovechamiento de estas prácticas. Teniendo en cuenta que los procesos de mediación en el ámbito privado son escasos aún, podría ser adecuado que las instituciones públicas, y en particular el Gobierno Vasco, generen espacios para la realización de estas prácticas en sus servicios de mediación.

Esta oportunidad de aprendizaje práctico en los servicios públicos de mediación servirá para garantizar a la ciudadanía el acceso a profesionales y entidades me-

diadoras de contrastada profesionalidad, capacitación y formación continua.

Además, a través, en su caso, del Consejo Asesor de la Mediación, la Administración debería identificar las **buenas prácticas** a nivel europeo y estatal, y también de la CAPV, para que puedan tomarse como guía y adaptarlas a Euskadi, creando un **código de buenas prácticas** que servirá para todos los profesionales y aquellas personas en fase de aprendizaje en esta comunidad autónoma.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

7. Impulsar un diseño coordinado de las medidas y políticas de apoyo a los recursos de mediación en las distintas instancias públicas.

Como ya se ha adelantado, es necesario que el Gobierno Vasco asuma un papel de liderazgo en la **planificación interinstitucional** de fomento y desarrollo de procesos de mediación y procesos de Justicia Restaurativa. Ello requerirá una apuesta firme y decidida en el desarrollo de políticas públicas globales, con voluntad política unívoca, firme y con visos de permanencia, dirigida a la pacificación social y a la resolución de los conflictos de la ciudadanía desde la propia comunidad, y de manera transversal a todos los ámbitos en que la Administración está presente en la vida social: educación, empleo, deporte, urbanismo, servicios sociales, etc. Esta planificación deberá incluir líneas de trabajo en materia de mediación y Justicia Restaurativa con el objetivo de lograr su verdadera integración en la sociedad.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

8. Generar una coordinación real y eficiente entre las diferentes administraciones que ofertan servicios de mediación, favoreciendo una planificación conjunta tanto interdepartamental como interinstitucional.

Deben impulsarse y formularse estrategias de coordinación y mecanismos de trabajo conjunto, como reuniones, foros, debates, etc., entre los diferentes departamentos del Gobierno Vasco y entre este y las diputaciones y ayuntamientos, así como entre las diferentes áreas de cada ayuntamiento, todo ello con el fin de orientarse hacia una acción conjunta de gobierno, una visión transversal que tenga por objeto visibilizar los recursos existentes, evitando que se infrautilicen o se saturen, persiguiendo en definitiva que sean complementarios.

Esta recomendación no es sino la aplicación, al ámbito que nos ocupa, del principio de coordinación que ha de regir la actuación de todos los poderes públicos, desarrollando las relaciones de cooperación y planificación interdepartamental e interinstitucional, todo ello en aras de que las diversas iniciativas en materia de mediación se integren de modo coherente, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

9. Promover la cooperación entre recursos públicos de mediación y Justicia Restaurativa, así como entre estos y los recursos privados existentes en la CAPV.

Para ello, se deberán promover mecanismos de cooperación entre los servicios que impulsan las distintas administraciones públicas de la CAPV y de estos con los y las especialistas (de ámbito privado) en la materia y las instituciones en que se integran, reiterando la necesidad de tener presente la mediación privada, su fomento y promoción, así como su desarrollo y resultados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Es necesario generar espacios de reflexión y encuentro entre los profesionales de la mediación y Justicia Restaurativa tanto públicos como privados, así como trabajar estrechamente con los especialistas en mediación y las instituciones en que se integran, promoviendo foros gratuitos anuales de colaboración y apoyo para las actuaciones que se deban emprender.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

10. Las administraciones públicas vascas deberían intensificar su apoyo a la mediación y adquirir un mayor compromiso para su utilización en el desempeño de sus funciones.

A dicho objetivo contribuiría notablemente el uso de la mediación no solo para los conflictos entre la ciudadanía, sino también **para que la Administración la utilice en su propia estructura interna en los conflictos que tenga como empleadora.**

También podría ser un recurso útil como **instrumento de buena gobernanza en la prestación ordinaria de los servicios públicos**, que pueden generar también conflictos con las personas usuarias. Para ello, sería conveniente prever, para los casos de reclamaciones y quejas contra la Administración Pública, un proceso previo de mediación que permita solventar estas cuestiones mediante la incorporación de un **servicio público destinado a esta tarea.**

Respecto a las empresas de suministros, bienes y servicios con las que la Administración Pública mantiene relaciones comerciales, también se debería promover un clima de entendimiento y confianza que favoreciera la solución de controversias. Para ello, se podrían incluir cláusulas de sometimiento a mediación en los contratos que realice cada administración que favorezcan un proceso de diálogo previo al inicio de un procedimiento adversarial.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

11. Establecer mecanismos de recogida de información suficiente sobre procesos de mediación desarrollados en la CAPV, introduciendo indicadores homo-

géneos sobre datos estadísticos tanto cualitativos como cuantitativos.

Para ello, sería necesario que las administraciones públicas vascas, bajo el liderazgo del departamento del Gobierno Vasco competente en la materia, construyeran un sistema de información sólido, consensado y compartido que incluya no solo todos los recursos que se ofertan en mediación y Justicia Restaurativa, sino también la tipología de datos estadísticos que aportan a ese sistema provenientes de los datos que cada servicio genera, régimen de recogida, plazos, sistemática, etc. Este sistema incorporaría elementos comunes obligatorios para todas y otros a elección de cada servicio, atendiendo a sus características y tipología de asuntos.

En la determinación de este sistema de datos deberán incorporarse los derivados de los criterios comunes que pudieran definirse con otras comunidades autónomas, así como los referidos por el CGPJ para la mediación intrajudicial. Ello posibilitaría una comparativa homogénea y permitiría su análisis y, en su caso, su revisión o mejora, lo que sin duda fomentará el uso de la mediación y su difusión, y ayudará a una mayor y más adecuada supervisión de todo lo trabajado hasta la fecha en la CAPV, con estudios empíricos que ayuden a avanzar en el sistema y sirvan a un aprendizaje conjunto.

Un instrumento valioso para la mejora continua a incorporar en todos los servicios de mediación es que todas las personas usuarias que se acerquen a los servicios cumplimenten la oportuna **encuesta de satisfacción**, aunque finalice su proceso sin acuerdo.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

12. Establecer mecanismos de control de calidad uniformes y vinculantes relativos a la prestación de servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa.

Se deben diseñar procesos de evaluación y supervisión cualitativos y cuantitativos sobre la base de normas de calidad mínimas y comunes que sean lo más uniformes posibles, para garantizar la coherencia, pero que también permitan tener en cuenta las diferencias locales en materia de cultura de mediación.

El intercambio con profesionales análogos constituiría un buen cauce para el estudio compartido de esos posibles mecanismos de evaluación.

La investigación realizada constata que todos los servicios públicos de mediación y Justicia Restaurativa de la CAPV son servicios públicos externalizados, es decir, no prestados por funcionarios públicos, por lo que su gestión requerirá de un adecuado control público que garantice el cumplimiento de los contratos o convenios en los términos pactados y permita difundir la idea de “servicios público”, independientemente de la entidad privada que los gestione.

Serían mecanismos internos de evaluación y supervisión establecidos por la institución pública contratante (entendidos no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los profesionales, y como mecanismo de cuidado) e incluso podrán reali-

zarse mediante evaluaciones externas e independientes de los servicios de mediación que permitan verificar su rendimiento social basado en datos científicos comparativos con el entorno europeo.

Particular interés revestiría la aportación a profesionales, instituciones implicadas y operadores jurídicos, para que, al menos cada dos años, se analicen sus opiniones sobre la experiencia de los procesos de mediación y Justicia Restaurativa. Sería deseable incluir a los miembros de la judicatura y ministerio fiscal con el fin de perfeccionar el recurso y corregir lo que sea necesario, contribuyendo a la consolidación de unos criterios uniformes y compartidos de derivación en el ámbito intrajudicial que eviten las oscilaciones en el número y la proporción que actualmente existen.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

13. Incluir en el temario de oposiciones a la Administración Pública la formación en esta materia y garantizar la formación continua de los actuales funcionarios de las administraciones vascas.

En dicho temario podría incluirse un módulo específico que incluya teoría del conflicto, herramientas de comunicación y negociación, gestión positiva del conflicto, y más específicamente el objeto, principios, proceso, efectos, beneficios y límites de la mediación y de los procesos de Justicia Restaurativa.

También se deberá promover la formación en esta materia de los funcionarios que así contarían, para el desarrollo de su actividad profesional, con herramientas que les ayuden a **servir a la ciudadanía** con calidad. Asimismo, se les debería facilitar **información** respecto al manejo de los recursos existentes para que, si surgiese un conflicto en su área en el que pudiera aplicarse la mediación, puedan **derivarlo adecuadamente**.

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

14. Analizar la posibilidad y condiciones de establecer un registro de personas mediadoras de carácter público y de inscripción obligatoria y sus características.

En la CAPV no se dispone, más allá del registro voluntario en mediación familiar, de un registro general, público y obligatorio de personas mediadoras y de procesos de mediación, por lo que se considera oportuno elaborar un **registro general público de personas mediadoras** (no solo en el ámbito de familia). Para acceder al mismo, deberá acreditarse una adecuada formación multidisciplinaria y continua. La inscripción en este registro constituiría una garantía de la calidad profesional de las personas inscritas.

También podría ser de utilidad un registro (voluntario o no) de los procesos de mediación realizados y de sus acuerdos en el caso de que las partes accedan a ello, lo que proporcionaría mayor seguridad frente a posibles incumplimientos.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

15. Adoptar códigos de conducta como herramienta importante para garantizar la calidad de la mediación.

Se debe elaborar un código de conducta de la práctica de la mediación y la Justicia Restaurativa para la CAPV siguiendo las directrices europeas, e incorporando un número importante de buenas prácticas desarrolladas en Euskadi en estos últimos 15 años. Este código debería ser consensuado y permitiría trabajar con unos principios comunes mínimos indispensables que sean referentes de garantía de calidad y fiabilidad del sistema, lo que favorecería una mayor confianza por parte de la ciudadanía y de los operadores jurídicos.

Dirigida a: Gobierno Vasco.

16. La Administración Pública vasca debería asegurar la suficiencia presupuestaria de los servicios de mediación y Justicia Restaurativa mediante una propuesta global e integral de financiación.

Los objetos que deberían cubrirse con esta financiación deberían contemplar:

- **Una asignación finalista para campañas de información, difusión y sensibilización** respecto a los diferentes sistemas alternativos de resolución de conflictos, así como para divulgar los recursos públicos existentes en la actualidad, mediante guías físicas u *on line*.
- **La ampliación de las partidas presupuestarias actuales para asegurar la mejora y adecuación de los servicios de mediación** existentes, con incremento de medios materiales y personales.
- **Programas específicos para potenciar el desarrollo de la mediación privada.**
- Los medios materiales y personales suficientes para la **creación de nuevos servicios de mediación**, tanto intrajudiciales –en las materias que aún no existen– como en recursos municipales.
- **Presupuesto para la evaluación científica de los resultados, calidad de la formación, investigación y procesos de supervisión**, no tanto como instrumentos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión de los profesionales en la materia.
- **Reforzar las partidas destinadas a formación, al objeto de incluir esta materia en los planes de formación específicos para el funcionariado público, en general, y para el personal al servicio de la Administración de Justicia**, tanto en la formación inicial como en los planes de formación continua.
- Los recursos precisos **para la creación y funcionamiento del Observatorio de la Mediación, así como del Registro General de Personas Mediadoras de la CAPV.**

Dirigida a: Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos (incluidas las agrupaciones de ayuntamientos).

17. Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el CGPJ en relación con:

- Poner a disposición de los órganos judiciales y del público en general **puntos de información** sobre mediación. Estos puntos de información general deberían estar ubicados en las plantas de acceso a los palacios de justicia, ser claramente visibles y disponer de folletos y elementos informativos a disposición del público. Deberán diseñarse como cercanos y asequibles a la ciudadanía, contar con instalaciones adecuadas y amables, e insertarse en la estructura organizativa de la Administración de Justicia existente para que todos los operadores jurídicos los sientan como propios. Para la selección de los y las profesionales que los integren se requeriría experiencia práctica constatable en procesos de mediación y formación previa suficiente en Derecho y Psicología, así como en mediación y gestión de conflictos, sin olvidar la imprescindible formación continua en la materia y la necesaria coordinación con los diferentes servicios públicos de mediación, las entidades mediadoras, los profesionales que desarrollan la actividad y otros programas afines con los que tejer el entramado de servicios a la ciudadanía.
- Incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuita previa al proceso recogido en la **Ley de Asistencia Jurídica Gratuita**, que permita reducir la litigiosidad así como sus costes.

Este nuevo servicio público se destinaría especialmente para asuntos del ámbito civil y mercantil, laboral y administrativo, materias que actualmente no se encuentran incluidas en los servicios que prestan programas públicos de mediación intrajudicial.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

18. Promover acciones que incrementen la derivación de asuntos ya judicializados a sistemas restaurativos de justicia y mediación.

El éxito de las medidas previstas en el “Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación” de finales de 2018 dependerá de la adecuada dotación de medios. Deberán, por tanto, establecerse en coordinación con el Tribunal Superior de Justicia medidas para incentivar la solución dialogada de los conflictos que se presentan ante los tribunales, sin perjuicio de la voluntariedad de las partes y su derecho a la tutela judicial efectiva.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

19. Establecer instrumentos para la evaluación, supervisión y mejora continua de los servicios intrajudiciales de mediación.

Sería aconsejable establecer un **sistema común de gestión que dé soporte a los juzgados en sus derivaciones** y en el control de los datos cuantitativos, como la eficacia de los procesos en la mejora de las relaciones personales, el aprendizaje de recursos para gestionar y resolver conflictos, los efectos que a medio y largo plazo han tenido los acuerdos alcanzados, las intervenciones de las personas mediadoras y su destreza para ser facilitadoras del diálogo y otras cuestiones que permitan aumentar la calidad de los servicios que se prestan.

Servirá a este fin la elaboración de una **base de datos o sistema de indicadores** que registre adecuadamente la información y que posibilite el contraste entre los diferentes servicios públicos en Euskadi, además de los servicios intrajudiciales de la CAPV con el resto de ámbito estatal.

En este sentido, debería incluirse la elaboración de **encuestas de satisfacción anónimas a los usuarios y usuarias** cuyos resultados sirvan para la elaboración de las memorias anuales de los servicios intrajudiciales, así como las realizadas a operadores jurídicos vinculados a estos procesos, todo ello en coordinación con el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia

- 20. Planes de formación específicos para el personal al servicio de la Administración de Justicia** que se incluyan en la formación inicial y en los planes de formación continua, **favoreciendo que los profesionales afectados dispongan del tiempo y los recursos para acceder a ellos.**

Estos planes de formación específicos deberán constar de una parte general que ayude en el conocimiento de los conflictos y las emociones, y algunas herramientas básicas de gestión de situaciones conflictivas.

Dirigida a: Gobierno Vasco, en especial a la Administración de Justicia.

- 21. Incorporar la figura del coordinador de parentalidad a la práctica de los procesos judiciales de familia.**

Dado que en la CAPV ya existe un servicio de mediación intrajudicial familiar que ha incrementado los asuntos gestionados de forma exponencial en los últimos años, la creación complementaria de la figura del coordinador de parentalidad resultaría de utilidad para determinados asuntos ya sentenciados o procesos de ejecución de sentencia en los que sea necesario concretar aspectos cotidianos del desarrollo de la coparentalidad que estén generando conflictos entre los progenitores. Esta figura realizaría una mediación evaluativa a partir de una derivación judicial y previo consentimiento de los progenitores que participen, y podría proponer soluciones preceptivas si no se llega a acuerdo entre las partes.

(anexo) 1.

Servicio de Mediación Familiar
Dirección de Política Familiar y Diversidad de la Viceconsejería
de Políticas Sociales del Departamento de Empleo y Políticas
Sociales del Gobierno Vasco



Anexo 1

Servicio de Mediación Familiar

Dirección de Política Familiar y Diversidad de la Viceconsejería de Políticas Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco

Este anexo se refiere, en tres apartados diferenciados, a los datos estadísticos del SMF: desde 1996 a 2009, desde 2005 a 2011 y desde 2012 a 2017. Sin duda, la evolución y consolidación del recurso se plasma en el aumento, año tras año, de solicitudes y de buenos resultados de la mediación llevada a cabo no solo en asuntos de ruptura de pareja, sino también en otros conflictos familiares.

Agradecemos de antemano la disposición y colaboración del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y de los responsables de los equipos de mediación por toda la información ofrecida, sin la cual no hubiese sido posible la realización de este informe y del anexo complementario.

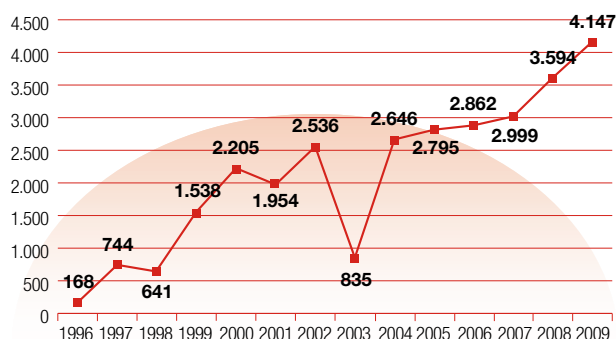
RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN BIZKAIA, DE 1996 A 2009²⁰

Desde la apertura del Servicio de Mediación Familiar en octubre del año 1996 hasta el año 2009 han sido atendidas un total de 29.664 personas. En esta primera etapa, la atención para toda la CAPV se realizaba desde la sede en Bilbao.

²⁰ Información facilitada por la persona responsable del equipo de mediación de mediación familiar del Gobierno Vasco.

Gráfico 28.

Personas atendidas en el SMF de 1996 a 2009

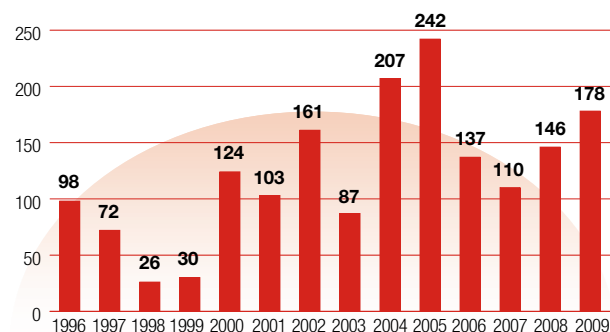


Fuente: información facilitada por la persona responsable del equipo de Mediación Familiar del Gobierno Vasco.

Durante estos años de funcionamiento del servicio se han abierto 1.723 expedientes de premediación, que son aquellos que hacen referencia a la atención previa al proceso de mediación que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que posteriormente no inician el mismo. Esta atención puede suponer un número de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo. En este nivel de atención se ofrece información sobre la mediación, información jurídica dentro del contexto de la mediación y orientación psicossocial.

Gráfico 29.

Expedientes premediación en el SMF de 1996 a 2009

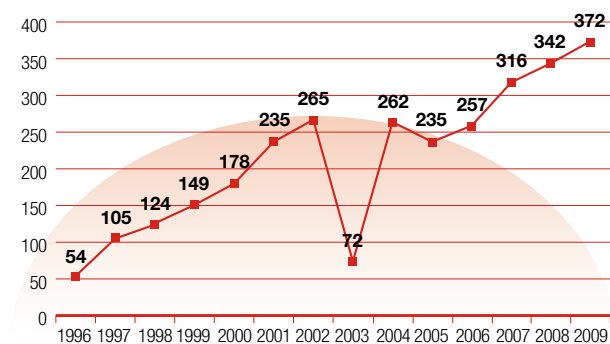


Fuente: información facilitada por la persona responsable del equipo de Mediación Familiar del Gobierno Vasco.

Aunque el aumento de personas usuarias es más que relevante, el dato más representativo es que se han realizado un total de 2.966 mediaciones, de las cuales en un 92,6% de las mismas se intervino en conflictos en situaciones de ruptura de la pareja y en un 7,4% en conflictos familiares.

Gráfico 30.

Mediaciones realizadas en el SMF de 1996 a 2009



Fuente: información facilitada por la persona responsable del equipo de Mediación Familiar del Gobierno Vasco.

En estos años, la demanda social aumentó en conflictos relacionados con la ruptura de pareja y, paralelamente, con otro tipo de situaciones familiares de convivencia que raramente trascendían a la Administración de Justicia.

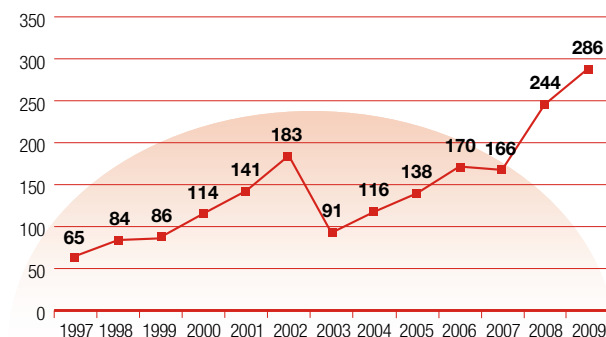
Según ha ido pasando el tiempo, cada vez son más las familias que acuden al recurso con conflictos familiares relacionados con aspectos que no son necesariamente de ruptura de pareja, como son los casos de convivencia con hijos e hijas mayores de edad o adolescentes, con abuelos y abuelas, conflictos relacionados con personas de la tercera edad

o conflictos surgidos entre la familia biológica y la familia de acogida, entre otros. De hecho, esta fuerte realidad social propició que la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, optase en su redacción por un ámbito de aplicación amplio que se extendió más allá de los conflictos originados por la ruptura de parejas.

Por otra parte, han sido 1.842 los expedientes generados por los seguimientos realizados, constatándose en los mismos que un 90,2% de las familias y/o parejas que han llegado a acuerdos en el proceso han respetado dichos acuerdos con el paso del tiempo.

Gráfico 31.

Expedientes de seguimiento en el SMF de 1996 a 2009



Fuente: información facilitada por la persona responsable del equipo de Mediación Familiar del Gobierno Vasco.

El nivel de satisfacción fue positivo en la práctica totalidad de las parejas que habían participado en el proceso de mediación, incluso en aquellas que finalizaron la mediación sin conseguir llegar a todos los acuerdos relativos a su situación familiar (datos reflejados en la memoria de 2009).

El Servicio de Mediación Familiar de la Viceconsejería de Políticas Sociales ha sido gestionado desde sus inicios por la **Asociación Vasca para la Pacificación Familiar/Sendia Baketzerako Euskal Elkartea**, hasta el año 2010 que la entidad pasa a registrarse con el nombre de **Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu**, que mantiene hasta la actualidad.

RESUMEN DE DATOS ESTADÍSTICOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN BIZKAIA Y GIPUZKOA, DE 2005 A 2011

Hemos realizado un análisis de años alternos desde 2005 a 2011, siendo en este último en el que ya se incluye el Servicio de Mediación de Gipuzkoa (desde julio de 2010) además del de Bizkaia (desde 1996). Principalmente son datos puramente cuantitativos, con unas pequeñas reflexiones del año 2009 y 2011, para luego entrar al análisis de los datos de 2012 a 2017 más actualizados.

Tabla 65.

Resumen de expedientes en el SMF de 2005 a 2011

AÑO	Personas atendidas: en mediación, solo informativa o por teléfono	Expedientes trabajados en mediación*	1. Seguimientos	2. No iniciados	3. Nº de inicios	Expedientes finalizados	Pendientes año próximo
2005	2.795	477	138	104	235	214	21
2007	2.999	592	166	110	316	290	26
2009	4.147	836	286	178	351	337	14
2011	2.408	912	263	239	410	359	41

Fuente: elaboración propia.

* Incluye los seguimientos de expedientes ya cerrados, los no iniciados y los iniciados.

Sobre estos últimos es sobre los que se refleja el % de acuerdos.

En el equipo de Mediación Familiar, además de las intervenciones directas con las personas usuarias, se realizan intervenciones indirectas que tienen que ver con el trabajo de difusión, sensibilización y promoción de la mediación dentro y fuera de la CAPV. Además, se realizan coordinaciones con otras entidades y también labores de investigación y supervisión interna. En el caso de participación en foros, congresos y formación, se realizan numerosas tareas que se refieren a cursos en diversos colegios profesionales, jornadas y congresos, además de clases en diversos másteres de ámbito nacional y docencia en la Universidad.

El número de expedientes trabajados se incrementa anualmente, duplicándose en estos 6 años, al igual que los expedientes iniciados.

Respecto a los expedientes cerrados en el año, el porcentaje de acuerdos ha disminuido sensiblemente de un 88% a un 82%, si bien se refiere a un número mayor de expedientes, ya que el volumen también lo es, aunque varía el porcentaje de acuerdos, que pasa de un 91% a un 97% si nos referimos a los acuerdos de ruptura de pareja frente al resto de acuerdos en otras situaciones conflictivas familiares.

Por último, respecto al mantenimiento de los acuerdos en el tiempo (según los seguimientos realizados), se pasa de un 2,2% en el año 2005 al 6,25% en el año 2011. No se ha podido realizar el seguimiento del total de expedientes, sino de parte de ellos, si bien en casi un 80% se ha podido hacer a ambas partes usuarias.

Tabla 66.

Expedientes finalizados en el SMF de 2005 a 2011

AÑO	Expedientes finalizados	Porcentaje de acuerdo ¹	Porcentaje de no acuerdo ²	Porcentaje de procesos de mediación familiar en ruptura ³	Porcentaje de procesos de mediación en conflictos intergeneracionales ³
2005	214	88,3% (189 expedientes)	11,7% (25 expedientes)	91%	9%
2007	290	85,5% (248 expedientes)	14,5% (42 expedientes)	94%	6%
2009	337	82,8% (279 expedientes)	17,2% (58 expedientes)	94%	6%
2011	359	82,2% (295 expedientes)	17,8% (100 expedientes)	97%	3%

Fuente: elaboración propia.

¹ Del total de **acuerdos**, la mayoría se refiere al convenio regulador que regulará su vida a futuro una vez separada la pareja y el resto, bien porque la pareja decide continuar su relación, bien porque acuerdan iniciar una terapia o bien porque son acuerdos en otras materias de familia.

² Los **no acuerdos** tienen lugar porque se considera inviable el acuerdo o porque las partes han reconsiderado la demanda, paralizando el proceso.

³ En estos dos apartados se recogen los porcentajes referentes a procesos de mediación familiar en situaciones de ruptura frente al porcentaje en conflictos intergeneracionales, todo ello sobre el total de expedientes **iniciados y con acuerdo**.

Tabla 67.

Seguimientos en el SMF de 2005 a 2011

Seguimientos totales	Se mantienen	Se modifican	No respetan
2005-138 expedientes	83,3%	14,5%	2,2%
2007-166 expedientes	94%	0%	6%
2009-273 expedientes	87%	2%	11%
2011-176 expedientes	87,5%	6,25%	6,25%

Fuente: elaboración propia.

Esta tabla recoge los seguimientos realizados tanto en asuntos de ruptura de pareja como de conflictos familiares o de otra índole. Se recogen tres porcentajes: el primero se refiere a aquellos asuntos que mantienen los acuerdos que pactaron, el segundo son aquellos que los modifican y, por último, los que no se respetan ni modifican.

MEMORIAS DE LOS AÑOS 2009 y 2011**Premediación**

En relación con las solicitudes de intervención al servicio, tomemos como ejemplo que en el año 2009 se trabajaron 178 expedientes de “premediación”, que son los que hemos considerado “no iniciados”, de los que el 78% se correspondía con conflictos de ruptura de pareja y el 22% con otros conflictos familiares.

Así, en esta premediación se realiza una atención directa a las personas que acuden que provoca una o varias intervenciones que tienen que ver con consultas exclusivas sobre mediación, información jurídica, psicológica o recursos sociales.

En 2009 se realizaron un total de 348 intervenciones en los 178 expedientes (no iniciados), de los que un 54% fue información sobre el proceso de mediación, un 20% fue información jurídica, un 18% fue información psicológica y, por último, un 8% fue sobre recursos sociales.

En las sesiones informativas se invitaba al letrado o letrada con su cliente y luego se procedía, en caso de aceptación del proceso, a una sesión individual con cada parte.

Mediación

En 2009 este Servicio de Mediación Familiar asumía tanto los procesos extrajudiciales como los intrajudiciales, siendo estos últimos tan solo el 6,4% del total de expedientes. Estos asuntos intrajudiciales procedían en su mayoría de los juzgados de familia de Bilbao y Barakaldo, aunque también hay alguna derivación del Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Amurrio. Como conclusión, en la memoria se recoge que, del total de asuntos derivados, se inicia en un 63% de los casos y que la media de sesiones necesitadas en un proceso de mediación extrajudicial es de 4 sesiones, si bien cuando el asunto es intrajudicial se invierte un promedio de 9,8 sesiones, debido a la complejidad y el enquistamiento (mayor polarización de las posiciones de las partes).

Respecto al resultado, en estas mediaciones intrajudiciales el 42% alcanza acuerdos totales y el 8% parciales, siendo

un 17% los que no consiguen un consenso. Los porcentajes de las mediaciones intrajudiciales no están computados en la memoria con los de extrajudicial, siendo así que de 372 expedientes de mediación solo no referiremos en la tabla a **351 que son extrajudiciales**:

- De 351 expedientes, el 94%, se refiere a problemática de ruptura de pareja, frente a un 6% que se corresponde con otros conflictos familiares.
- Finalizan en el año 2009 el 96%, dejando un 4% (14 expedientes) para el año siguiente.
- Se realizan un total de 1.457 sesiones de mediación en estos procesos, atendiendo a 2.907 personas. Así, si nos fijamos en los 331 procesos de ruptura de pareja (partes y defensas letradas), las personas que se atienden son 2.701, por lo que por asunto se atiende a un promedio de algo más de 8 personas.
- En los asuntos de ruptura de pareja, del total de 263 expedientes con **acuerdo**, un 69,6% realiza el convenio regulador, que posteriormente trasladarán a un proceso judicial de mutuo acuerdo para homologación judicial o acudirán a una notaría para protocolización notarial o, en su caso, mantendrán como documento privado entre las partes. El 13% deciden continuar la relación de pareja.

Se consideran **no acuerdos** cuando se entienden inviábiles o cuando las partes deciden no continuar, en un 17,6% de los expedientes finalizados.

Seguimientos

Tabla 68.

Resultados tras la mediación en el SMF de 2005 a 2011

AÑO	Seguimientos realizados por ruptura de pareja	Con sentencia judicial	Con acuerdos privados	Recuperación de la relación	Inicia pleito contencioso	Escritura pública notarial	Actualización o modificación de acuerdos
2005	138	33,5%	48,5%	5%	2%	1,5%	9,5%
2007	151	45%	45%	7,3%	2,7%	0%	0%
2009	273	29%	62%	3%	5%	0%	2%
2011	176	42%	41,5%	3,5%	3,5%	0%	9,5%*

Fuente: elaboración propia.

* Se incluyen en este punto, además de los acuerdos que modifican después de la sentencia, los acuerdos que realiza una organización familiar sin convivencia y de los que no se obtiene resultado.

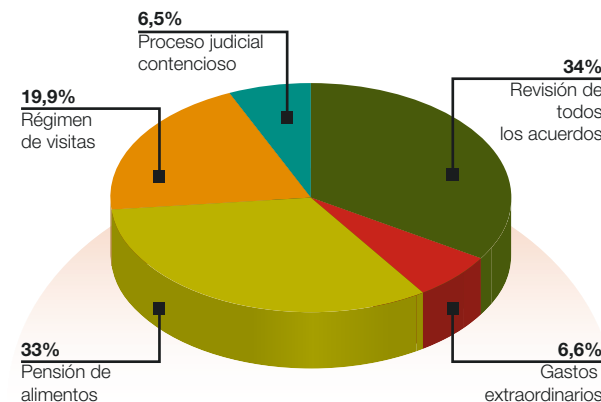
En la memoria del año 2011 vemos que los acuerdos alcanzados en mediación principalmente se homologan por medio de un convenio regulador (un 42% en 2011), que se aprueba judicialmente en un proceso de mutuo acuerdo, o bien se mantienen como acuerdos privados entre las partes (un 41,5% en 2011), sin llegar a homologarlos ni judicialmente ni por medio de protocolización notarial. En 2005 un 1,5%, se protocolizó en escritura pública notarial, pero en los años siguientes no se ha dado ningún caso constatable en las memorias.

Entre un 2% y un 5% de los asuntos (en los años referidos), tras un intento de proceso de mediación, decide iniciar un pleito contencioso, y un porcentaje algo superior recupera la relación y decide darse una nueva oportunidad como pareja.

En la memoria de 2011 se recogen los datos de las personas que, habiendo llegado a acuerdos en 2010, acuden de nuevo al servicio para modificar los acuerdos alcanzados inicialmente. Por ejemplo, en este año se trabaja en 38 expedientes y se realizan las siguientes modificaciones, tal y como se recoge en el cuadro cuya fuente es la memoria del Servicio de Mediación Familiar.

Gráfico 32.

Materias trabajadas en el SMF en 2011



Fuente: memorias de SMF.

En el SMF se realiza un **cuestionario de satisfacción** del que se desprende que el 71% de las personas usuarias se muestran altamente satisfechas con el proceso, el 28% satisfechas y un 1% insatisfechas. Para el resto de consultas, en el 99% de los casos se considera **adecuada** la duración del proceso y la atención recibida por el equipo.

Respecto a la **resolución del conflicto**, en un 92% de los casos los usuarios y usuarias consideran que han llegado a acuerdos globales y un 7% que estos acuerdos han sido parciales, limitándose a un 1%, los que consideran que los acuerdos no se han cumplido.

Solo un 5% opina que participar en un proceso de mediación les ha **ayudado a mejorar la comunicación y la colaboración**, y un 4% **comprende** mejor el problema existente. Son un 26% los que opinan que este proceso les ha ayudado a una **toma de conciencia de la nueva situación**, y el 16% opina que les ha ayudado a **adquirir herramientas adecuadas** para poder afrontar la nueva situación.

En el año 2011 comienza a trabajarse también en Gipuzkoa, ubicándose en Donostia-San Sebastián la sede de la oficina de atención a los usuarios y usuarias. Solo un 2% de los asuntos son intrajudiciales.

Tabla 69.

Expedientes en el SMF en 2011

AÑO	Personas atendidas ¹	Expedientes trabajados en mediación ²	1. Seguimientos	2. No iniciados	3. Nº de inicios	Expedientes finalizados	Pendientes año próximo
2011	898	255	10	140	105	92	12

Fuente: elaboración propia.

¹ Las personas atendidas se refiere a procesos de mediación o solo a consultas informativas o telefónicas.

² Incluye los seguimientos de expedientes ya cerrados, los no iniciados y los iniciados. Sobre los iniciados es sobre los que se refleja el % de los acuerdos.

Las premediaciones se refieren, generalmente, a consultas sobre el proceso de mediación, siendo residuales otras consultas.

El número total de mediaciones extrajudiciales en 2011 fue de 104, en las que participaron 226 personas (99 mujeres y 71 hombres) en 476 intervenciones. Del total de asuntos, el 89% (93 expedientes) estuvo relacionado con casos de ruptura de pareja y el 11% restante fueron casos de conflictivas familiares diversas.

En los **asuntos de ruptura de pareja**, de 93 expedientes se finalizaron 83, en los cuales se alcanzó un acuerdo en 49 (59%), de los que 30 (61,2%) fueron respecto al convenio regulador, 10 de acuerdos paterno-materno filiales y el resto respecto a acudir a terapia o recuperar la relación. Los restantes 26 (31,3%) fueron las partes las que decidieron finalizar la mediación y 8 aquellas en que el equipo de profesionales entendió inviable la mediación, no dándole continuidad. La media de las sesiones realizadas por asunto fue de 4,58. En este año 2011 se suscribieron custodias compartidas en un 22,2% de los acuerdos alcanzados con las parejas con descendencia respecto a la futura organización familiar. 10 expedientes continuaron abiertos para el año siguiente.

En **asuntos de otros conflictos familiares** que no son ruptura de pareja se trabajaron 11 expedientes, de los que se finalizaron 9 de ellos, 5 con acuerdo y 4 sin acuerdo (2 por decisión de las partes y 2 por parte del equipo, por ser inviables), y 2 continuaron abiertos para el año siguiente. Respecto a los acuerdos, en el 60% de los casos se alcanzaron pactos para regular las relaciones de abuelos y abuelas con nietos y nietas, y en el 20% restante los acuerdos fueron respecto a normas de convivencia en el hogar familiar.

DATOS ESTADÍSTICOS MÁS RELEVANTES (2012-2017)

Es en 2012 cuando el Gobierno Vasco, atendiendo a la Ley 1/2008, de 8 de febrero, y a la responsabilidad que esta le otorga respecto a la oferta pública en materia de mediación familiar, incorpora el tercero de los servicios en Araba/Álava, completando así los ya existentes en Bizkaia desde 1996 y el incorporado en Gipuzkoa en 2010; siendo gestionados, en los tres territorios, por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia-Bateratu.

Expedientes atendidos

Tabla 70.

Expedientes en el SMF de 2012 a 2017

AÑO	Personas atendidas	Pendientes al inicio	Remitidos nuevos	Total expedientes trabajados	Cerrados	Pendientes al final	Seguimientos
2012	4.478	53 41 BI + 12 GI	1.045	1.098	1.007	91	358
2013	6.974	91	1.370	1.461	1.359	102	409
2014	7.347	102	1.401	1.503	1.376	127	480
2015	10.659	127	1.284	1.411	1.281	130	472
2016	10.666	130	1.351	1.481	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.488	1.350	138	557

Fuente: elaboración propia.

Anualmente se arrastran expedientes iniciados en el año anterior y que sumados a los nuevos del año se corresponden con los cerrados más los pendientes para el año siguiente. En el estudio a realizar nos vamos a centrar en los expedientes cerrados anualmente.

Vemos así que manteniéndose casi los mismos expedientes de un año para otro (pendientes al final), entre 2014 y 2015

el volumen de expedientes nuevos descendió levemente en casi 100 casos, si bien en 2016 y 2017 se ha ido recuperando el volumen de expedientes nuevos.

Así, el año 2017, de 1.362 expedientes nuevos, que sumados a los pendientes de 2016 (126) son un total de 1.488 expedientes trabajados, a fin de año se habían concluido (expedientes cerrados) 1.350. Del 100% de expedientes cerrados, un 14% son procesos de no ruptura –conflictos familiares– y el 86% (1.162 expedientes) de procesos de ruptura familiar.

Por otro lado, en 2016 el porcentaje de **asuntos cerrados con mediación (un 59% del total de los cerrados)** es similar al año 2012, que fue de un 60%. El pasado año descendieron a 716 asuntos (un 53% del total), siendo un 47% aquellos en los que no se logró iniciar el proceso (cerrados no iniciados), bien por decisión de las partes, bien porque el equipo mediador consideró que el asunto no era apropiado al proceso. De los **procesos cerrados con mediación** (676 expedientes), el 94,5% fueron asuntos de ruptura de pareja, restando un 5,5% para otros conflictos familiares.

Expedientes cerrados

Tabla 71.

Expedientes cerrados en el SMF de 2012 a 2017

AÑO	Cerrados con mediación		Cerrados no iniciados (premediación)		Total cerrados	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2012	604	60%	403	40%	1.007	100%
2013	752	55%	607	45%	1.359	100%
2014	693	50,5%	683	49,5%	1.376	100%
2015	739	58%	542	42%	1.281	100%
2016	787	59%	568	41%	1.355	100%
2017	716	53%	634	47%	1.350	100%

Fuente: elaboración propia.

Resultados de la mediación

Tabla 72.

Resultados en el SMF de 2012 a 2017

RESULTADO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% medio
Con acuerdo	483 (80%)	576 (76,5%)	546 (79%)	580 (78,5%)	614 (78%)	552 ²¹ (77,1%)	78,2%
Sin acuerdo	101 (17%)	144 (19%)	137 (20%)	147 (20%)	163 (20,7%)	146 (20,4%)	19,5%
Finalizado por el equipo del SMF	20 (3%)	32 (4%)	10 (1%)	12 (1,5%)	10 (1,3%)	18 (2,5%)	2,30%
TOTAL*	604	752	693	739	787	716	4.291 exp.

Fuente: elaboración propia.

* Debe coincidir con el número de asuntos cerrados con mediación.

²¹ Hay un error en la memoria, ya que siendo 14 los expedientes finalizados en otros conflictos familiares en Araba/Álava en 2017, se refleja que son 9 los acuerdos y 4 los no acuerdos, por lo que suman 13. Así, hemos contabilizado como acuerdos 10 en vez de 9, para que se corresponda con los 14 cerrados.

Desde el año 2012 a 2017 se han concluido 4.291 expedientes de mediación, de los que el porcentaje de acuerdos ha ascendido a un promedio de 78,2%, siendo sin acuerdo únicamente el 19,5%, además de los que cierra directamente el equipo por diversas razones, que son un 2,30%. En 2017 los porcentajes son similares a la media de estos últimos años.

Si calculamos el porcentaje respecto al total de expedientes cerrados, por ejemplo en 2015 o en 2016, el porcentaje de acuerdos alcanzados es de, aproximadamente, un 45%, habiendo descendido respecto a 2012, que fue de un 48%. En 2017 el porcentaje de acuerdos respecto al total de los cerrados es de un 40,9%.

CUESTIONES RESEÑABLES DE LAS MEMORIAS DE 2015 Y 2016

Situación de ruptura

- En los tres territorios, la mayoría de parejas que acuden a los servicios de mediación familiar en situaciones de ruptura de pareja lo hacen antes o durante la ruptura de pareja, correspondiendo un 84% a Bizkaia, un 82% a Gipuzkoa y un 81% a Araba/Álava. Estos datos de 2016 significan que han aumentado en un 6% las solicitudes de casos que se inician después de la ruptura respecto a 2015.
- Casi el 80% de los casos atendidos han acudido al recurso con el fin de alcanzar “acuerdos globales”, es decir, que han tratado todos los asuntos relacionados con la ruptura. En 2016 más del 14% de los casos ha abordado la modificación de acuerdos ante cambios sobrevenidos a circunstancias personales, laborales o económicas, lo que se ha incrementado respecto a 2015, que fue del 10%.
- Vemos que en los servicios de Bizkaia y Araba/Álava la mayoría de las parejas acuden para organizar los efectos de su separación (entre un 75 y un 77%), mientras que en menor medida son parejas que están separadas. En Gipuzkoa estos datos están repartidos de manera más similar, siendo el 54% las personas que acuden por la separación y el

39% las que lo hacen una vez separadas, porcentaje que se ha vuelto a incrementar respecto a 2015.

- En 2015 la mayoría de las parejas que acudieron a los servicios de mediación tomaron la decisión de separarse cuando llevaban entre 1 y 15 años de convivencia, significándose en Gipuzkoa que un 30% de las parejas acudió al servicio cuando llevaban entre 6 y 10 años de convivencia. Esta circunstancia se ha dado también en Bizkaia y Araba/Álava en 2016, cuando también se da el porcentaje mayor entre 6 y 10 años, señalándose también que en Bizkaia el 12% acudía al servicio sin haber mantenido convivencia alguna.

Relaciones familiares

- Dentro del marco de la Ley Vasca de Mediación Familiar (LVMF) se han clasificado los conflictos que surgen en el ámbito de las relaciones familiares como referidas a personas en situación de dependencia, herencias, negocio familiar, cuestiones económicas no convivenciales, cuestiones convivenciales, relación con nietos y nietas, relación con sobrinos y sobrinas, relación con hijos e hijas tras la ruptura y toma de decisiones respecto a las hijas e hijos. Todo ello se ha clasificado en 8 grupos: 1) relación con nietos y sobrinos, 2) personas en situación de dependencia, 3) intergeneracionales, 4) convivenciales, 5) herencias, 6) negocio familiar, 7) cuestiones económicas no convivenciales y 8) relación con hijas e hijos tras la ruptura.
- Respecto a estas categorías, se observan diferencias entre los territorios históricos, ya que en Bizkaia los más numerosos son los conflictos convivenciales en un 63% (si bien en Gipuzkoa el porcentaje es 0% y en Araba/Álava 8%) y, por ejemplo, en Araba/Álava los conflictos intergeneracionales son los trabajados en más de un 50% de los casos, siendo inexistentes en Bizkaia. Esta cuestión probablemente se hereda del programa municipal de mediación familiar dependiente del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (predecesor en la materia en este municipio), que dedicó grandes esfuerzos a difundir la mediación en los conflictos intergeneracionales. En Gipuzkoa, como se recoge en la memoria de 2016, la tipología ha variado de conflictos convivenciales a conflictos intergeneracionales.

Generales

- Siguiendo con la tendencia observada años anteriores, las familias denominadas tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres servicios de mediación de la CAPV, con el 82% (78% en 2015) en Bizkaia, el 71% (76% en 2015) en Gipuzkoa y el 83% (78% en 2015) en Araba/Álava. A su vez, las familias reconstituidas (con descendientes de distintas relaciones de pareja) son el tipo de familia con cada vez mayor presencia. Vemos que en Bizkaia alcanzan el 8% del total y el 5% y 9% en Gipuzkoa y Araba/Álava, respectivamente.
- Durante 2015 el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres territorios era casado o soltero. En Bizkaia son levemente mayores los porcentajes de mujeres casadas que acuden al servicio, equiparándose en Gipuzkoa y Araba/

Álava con el porcentaje de hombres, si bien respecto a separados es equivalente en Bizkaia y levemente superior el porcentaje de mujeres en Araba/Álava y Gipuzkoa respecto a hombres.

- Se observa cómo en los tres territorios el rango de edad entre las personas que acuden a mediación oscila entre los 26 y los 55 años en 2015, si bien en 2016 se concreta en el rango superior de entre 41 y 55 años, especialmente en Gipuzkoa. Respecto a los menores de 25 años participantes, el total de personas atendidas ha sido de 39.
- Siguiendo la tendencia de años anteriores, la mayoría de las personas atendidas, es decir, casi el 90% del total, provienen de países miembros de la Unión Europea (significándose Gipuzkoa, con un 92%). La población latina es la segunda porcentualmente más demandante, habiéndose incrementado este último año, especialmente en Araba/Álava, seguida de aquellas con nacionalidad de países del continente africano.
- Tanto en Bizkaia, Araba/Álava como en Gipuzkoa porcentualmente se atiende a residentes en el Gran Bilbao (78%), la Llanada Alavesa (90%) y Donostialdea (59%) de forma muy similar a años anteriores.
- Respecto al nivel de estudios, en 2015 el porcentaje mayor es el de las personas con estudios primarios y medios, si bien en 2016 se corresponde con un nivel medio-superior, destacando un incremento sustancial en el porcentaje de mujeres y hombres con estudios superiores en los tres territorios, sobresaliendo esta característica en las mujeres si atendemos a los datos de este último año.
- Respecto al modo de acercamiento al servicio, es sin duda la “difusión oral” la mayoritaria, seguida de antiguas personas usuarias que vuelven para modificar cuestiones de sus anteriores acuerdos, principalmente en Bizkaia y Araba/Álava.
- En 2015, respecto a la situación de desempleo o de empleado en los tres territorios, al menos la mitad de las personas se encontraban empleadas en Bizkaia (49%), en Gipuzkoa (51%) y en Araba/Álava (62%), rondando el 25% las que estaban en paro.
- En Bizkaia las mujeres son las más activas a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención en mediación (71%, frente a un escaso 5% que se solicita por ambas partes). En Gipuzkoa y Araba/Álava es significativo que en un alto porcentaje ambas partes solicitan la mediación, habiendo descendido levemente en Gipuzkoa de un 54% a un 32%, y aumentado en Araba/Álava de un 32% a un 40%.
- 2015 supuso la atención a **10.659 personas, similar a 2016 en que fueron 10.666 personas**, llevándose a cabo un total de **14.054 intervenciones** (8.176 en Bizkaia, 3.072 en Gipuzkoa y 2.806 en Araba/Álava). El número de **expedientes trabajados ascendió en 2015 a 1.883 y en 2016 a 2.028 (según memorias anuales)**.
- En **PREMEDIACIÓN** se han trabajado 568 expedientes, que a los efectos de este informe consideramos “expedientes cerrados sin mediación” y que son aquellos en los que se oferta a la persona usuaria información sobre la situación planteada, sobre la mediación y también sobre

cómo organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad por ambas partes y en otros, tras el estudio del asunto, el equipo de profesionales verifica su inviabilidad. Asimismo, se les ofrece información jurídica dentro del contexto de la mediación, información psicológica y sobre los recursos y servicios a los que dirigirse.

Los **EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN TRABAJADOS** (cerrados con mediación 787 y 126 expedientes en proceso pendientes para 2017) correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de premediación deciden iniciar el proceso y el equipo entiende su viabilidad, suponen un total de **913** (frente a 869 en 2015). Respecto a los **seguimientos** realizados, han supuesto un total de **547** expedientes (superior a 2015, en que fueron 472). Así, en 2015 se realizan un 6% más que en 2014, lo que supone un aumento de 47 expedientes de mediaciones.

- Durante el año 2015 se finalizaron 739 mediaciones y en 2016 han sido 787, continuando en proceso para 2017 unos 126 expedientes. En cuanto a la finalización del proceso de mediación, un 78% ha alcanzado acuerdos respecto a los temas planteados, el 20,7% ha decidido poner fin a la mediación y en el 1,3% el equipo ha interrumpido el proceso por considerarlo inviable.
- Respecto a las mediaciones realizadas, el 94,86% (866 expedientes) han sido conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja y el 5,14% derivados de conflictos familiares (47 expedientes).
- Se entiende como positivo que las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos cuando mantienen esos acuerdos, cuando los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en los SMF como entre ellos) o cuando recuperan la relación. Así, se observa que en 2015 en el 92,3% y en 2016 en el 94% de los casos trabajados el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos, en 2016 destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (53,98%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (28,3%).
- A partir de 2013 se incorporó en los tres servicios de Mediación Familiar del País Vasco un instrumento de evaluación que permitía medir la opinión sobre el grado de satisfacción de las personas que finalizan el proceso de mediación familiar con algún tipo de acuerdo, llamado Cuestionario de

Mejora. Por este servicio no se han aportado a la presente investigación resultados de los cuestionarios autorrellenables que se utilizaron para evaluar la opinión de las personas usuarias en el resto de servicios públicos, por lo que nos basaremos en los resultados de sus propias encuestas al referirnos a ello en las conclusiones, así como a las conclusiones realizadas por los profesionales del servicio que se extraen de las memorias. Podría recomendarse que los cuestionarios de evaluación del servicio prestado se ofrecieran también a quienes no alcanzan el acuerdo o incluso a quienes no inician el proceso, con ítems adaptados a dichos supuestos, para conocer igualmente su percepción respecto al paso por el servicio. El cuestionario del SMF se refiere a aspectos particulares sobre cada Servicio de Mediación Familiar (situación, publicidad, instalaciones); sobre la percepción de la calidad de la atención recibida (información, trato, dedicación, imparcialidad y duración); respecto a cómo han experimentado el proceso de mediación (protagonismo, expectativas y satisfacción); y sobre la posibilidad de recomendación del Servicio de Mediación Familiar a otras personas.

NOVEDADES LEGISLATIVAS QUE HAN INCIDIDO EN EL SMF

1. La Ley vasca 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, cuyo espíritu es garantizar las relaciones continuadas de estos con sus hijas e hijos, y de estos con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas, ha provocado que tanto parejas en crisis como aquellas que ya se habían separado o divorciado acudan al servicio para intentar negociar una organización familiar compartida.
2. La Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, ofrece la posibilidad de que los cónyuges puedan divorciarse (o separarse) acudiendo al notario a otorgar una escritura pública, siempre y cuando sea de mutuo acuerdo y no existan hijos e hijas menores de edad o con su capacidad modificada judicialmente. También, en lo que afecta a los supuestos de los hijos e hijas mayores de edad, deberán prestar el consentimiento *“respecto de las medidas que les afecten por carecer de ingresos propios y convivir en el domicilio familiar.”*

CUESTIONES RESEÑABLES DE LA ÚLTIMA MEMORIA DE 2017

Tabla 73.

Resultados por territorios históricos en el SMF en 2017

Territorio histórico	Procesos cerrados con mediación	Acuerdos totales	% de acuerdos	Acuerdos en procesos de ruptura	Acuerdos en otros conflictos familiares
Bizkaia	402	323	80,35%	310	13
Gipuzkoa	161	103	63,98%	108	5
Araba/Álava	153	116	75,82%	106	10
TOTAL	716	542	75,7%	524	28

Fuente: elaboración propia.

Respecto a los datos de este último año, se constata que las solicitudes de expedientes nuevos vuelven a incrementarse, aunque sin llegar a los números de 2014. Así, se han cerrado casi los mismos expedientes que en 2016, siendo en este año un total de 1.350, de los que el 47% no se han iniciado y el resto, en 716 expedientes, se ha llevado a cabo un proceso de mediación. Los acuerdos han ascendido a un 77,1% de los procesos, algo inferior al promedio de los últimos años.

Recoge la última memoria que se ha detectado la necesidad de acercar y promocionar la mediación a la sociedad, por lo que se ha propuesto el Plan para la Promoción Social de la Mediación en la CAPV (tanto para profesionales de diferentes ámbitos como para la ciudadanía en general).

Por otro lado, de cara a un análisis más exhaustivo de los datos referidos a la intención de las personas participantes en un proceso de mantener y responsabilizarse de los acuerdos alcanzados, su utilidad y continuidad en el tiempo, se realizará una muestra aleatoria de 120 expedientes del total de la CAPV, que permitirá un estudio en mayor profundidad. En estos casos, se les entregará un cuestionario de mejora (instrumento de evaluación específico para valorar la intención tanto respecto a la instrumentalización del acuerdo alcanzado como ante futuros cambios o dificultades que puedan surgir, y también para evaluar la satisfacción con el SMF en particular y la mediación en general) y los resultados del cuestionario se cruzarán con los datos que se obtengan en el seguimiento de estos expedientes, para contrastar y comprobar la utilidad atribuida al acuerdo de mediación y el grado de responsabilización en torno a los acuerdos alcanzados. También se conocerá el grado de satisfacción con el proceso, habiendo transcurrido el tiempo, así como las circunstancias inherentes que puedan sucederse en el tiempo. Los resultados se incorporarán a la memoria de 2019.

La satisfacción global manifestada por las personas usuarios es en un 93,1% muy satisfactoria, siéndolo en un nivel medio de un 6,7% y en un nivel bajo de un 0,2%.

La media de custodias compartidas en la CAPV es del 42,93% de los acuerdos en asuntos de ruptura de pareja.

ARABA/ÁLAVA

Los datos obtenidos en este último año refieren que se mantienen las solicitudes respecto a años anteriores, si bien han aumentado en un 15% los relativos a conflictos de familia.

También se ha incrementado la realización de planes de organización familiar que tienden a tiempos compartidos con ambos progenitores, ya que prácticamente la mitad de los acuerdos en este ámbito ha sido de custodia compartida.

Respecto al efecto responsabilizador observado en los seguimientos, se ha pasado de un 90% en 2015 a un 95% en 2017, siendo en un 47% las propias partes capaces de pactar nuevos acuerdos adaptados a las circunstancias que les van surgiendo.

BIZKAIA

El 90,3% de los conflictos trabajados se refiere a familias en situación de ruptura de la pareja. En estos casos, las parejas han apostado en la tercera parte por reorganizar su sistema familiar **desde un enfoque de parentalidad positiva (cogestión y coparticipación en derechos, deberes y atención de los hijos e hijas) asimilable al modelo legal de custodia compartida**. En el 3,23% de casos en Bizkaia los y las menores han estado presentes en las sesiones, participando de modo activo. La media de sesiones por asunto ha sido de 5 reuniones.

Se destaca, respecto al uso de las nuevas tecnologías, que en Bizkaia en un 13% de los casos se ha solicitado por parte de los juzgados de primera instancia y de familia que los acuerdos privados consensuados en mediación se remitan en formato digital a las sedes judiciales.

Respecto a la fase de seguimiento, en 2017 se ha atendido a 565 personas en esta fase de intervención, generando 376 expedientes de seguimiento.

El 91,5% de las personas atendidas afirma que se han responsabilizado de sus acuerdos, lo cual indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar.

GIPUZKOA

Se ha incrementado en un 10,81% el número de expedientes de mediación respecto al año anterior, así como en un 15,92% los de premediación (de los que casi un 50% son conflictos familiares) y en un 13,75% los seguimientos. Este aumento puede deberse a las diferentes labores de difusión llevadas a cabo y también al “boca a boca”, ya que un 41,50% de los asuntos ha llegado a través de la difusión oral.

Del total de los acuerdos alcanzados, el 95,5% son procesos de ruptura de la pareja y el 4,5% restante se refiere a otros conflictos familiares. En los primeros, el tipo de custodia se ha incrementado en un 14,3% en aquellos que son compartidas y en un 2% las custodias paternas, mientras que las custodias exclusivas maternas han descendido en un 16,5%.

Respecto a los seguimientos, se han incrementado en un 13,11% respecto a 2016, dejando constancia de que el 94% de las familias se hace responsable de los acuerdos alcanzados y los mantienen o adaptan a nuevas circunstancias.

(anexo).2.

**Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi
Dirección de Justicia de la Viceconsejería de Justicia del
Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco**



Anexo 2

Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi

Dirección de Justicia de la Viceconsejería de Justicia del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco

1.

Administración de Justicia, Servicio de Mediación Intrajudicial

1. Introducción

Compete de forma novedosa a la [Dirección de Justicia](#) del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco la labor de **fomentar y desarrollar la Justicia Restaurativa y la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Administración de Justicia** (apartado d. del artículo 14 del [Decreto 84/2017, de 11 de abril](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia), entendiéndola como una herramienta para llevarla a cabo junto con otras como los círculos y conferencias. Anteriormente la [encomienda](#) se refería al “*fomento y desarrollo de la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Administración de Justicia mediante el impulso de la mediación en asuntos penales, civiles y familiares*”, que se materializó en los **SMI Euskadi** desde el año 2007.

Adjudicado en mayo de 2018 el nuevo Servicio de Justicia Restaurativa (SJR), se prevé un sustancial cambio en la gestión del servicio. La mediación víctima-ofensor en el ámbito penal deja de ser el objeto del servicio para pasar a ser una herramienta más que, junto con los círculos de paz y las conferencias familiares, sirva a la restauración de las relaciones sociales, la pacificación, la reparación y las responsabilización de todas las partes implicadas en el conflicto. Esta innovadora forma de trabajo, que es pionera en el Estado español y a nivel europeo, requerirá tras la derivación un análisis previo de los asuntos remitidos, a fin de establecer en cada caso

qué tipo de proceso seguir para la consecución de los fines mencionados. Anteriormente se han realizado estas prácticas restaurativas únicamente de forma excepcional.

En este informe nos vamos a referir al Servicio de Mediación Intrajudicial Euskadi (SMI) existente hasta la fecha, resumiendo la experiencia en estos 10 años de práctica en la CAPV. De igual forma se procederá respecto a los protocolos (ámbito penal y ámbito civil) que rigen el funcionamiento del servicio, ya que estos también se encuentran en revisión con una nueva elaboración para la que se ha contado con la experiencia de todo el equipo de mediadores y mediadoras de la CAPV, con el Servicio de Mediación y Reparación Penal del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña y los diferentes operadores jurídicos de nuestra Administración de Justicia. Estos nuevos protocolos que regirán el SJR se adaptarán a la nueva visión del servicio, incorporando progresivamente técnicas y herramientas a los procesos ya existentes, en coordinación y evaluación constante con los operadores jurídicos que intervienen directa o indirectamente.

El SMI ha trabajado dos ámbitos principalmente: la mediación penal en justicia de adultos y la mediación familiar en procesos de ruptura de pareja y sus consecuencias existiendo hijos menores o incapaces. De ambos procesos vamos a sintetizar los datos estadísticos comparándolos por número de asuntos derivados y resueltos, materias y otras cuestiones de interés que se recogen en las [memorias](#) del mencionado servicio. Cada apartado tiene en cuenta tanto los datos entre los años **2007 y 2017** para cuestiones generales, como un **breve estudio de los datos del primer semestre de 2016 que han servido de ejemplo para el análisis de cuestiones puntuales como la tipología delictiva derivada**, mencionando, por último, los datos estadísticos estatales que se realiza por el CGPJ en relación con la actividad de la CAPV.

2. Servicio de Mediación Intrajudicial (ámbito penal)

2.1. Contextualización

La mediación penal y la Justicia Restaurativa, en el marco de la justicia de adultos del ámbito procesal-penal español, no ha dispuesto de una normativa que lo regule, lo que ha provocado que para el cumplimiento de sus funciones se suscribieran protocolos de funcionamiento entre la Administración Pública vasca y los diferentes operadores jurídicos para su desarrollo en la CAPV, que han sido ya contextualizados en el capítulo II del informe.

La primera puesta en marcha en el Palacio de Justicia de Barakaldo se asumió rápidamente con alto grado de satisfacción por algunos jueces y juezas muy proclives a la mediación, convencidos de la utilidad y bondades del sistema. Igualmente, la Fiscalía también lo acogió con satisfacción y mucho interés tanto en su desarrollo como en su ejecución. En esta etapa inicial, los asuntos que el órgano judicial consideraba mediables eran remitidos al equipo de mediación previo traslado al Ministerio Fiscal para su conocimiento. Esta experiencia piloto se extendió a los palacios de justicia de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián, siendo ampliada posteriormente a todos los partidos judiciales de la CAPV. Es en 2012 cuando se suscribió un nuevo protocolo a partir del cual se convirtió en preceptivo el visto bueno de la Fiscalía, que bajo una misma directriz, sin embargo, se desarrolló de forma diferente en los tres territorios históricos, lo que condicionó el tipo de asuntos remitidos en Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

Por otro lado, siendo necesaria la derivación judicial para que se inicie el proceso de mediación, la ausencia de regulación hasta el nuevo Código Penal aprobado en marzo de 2015 (LO 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y que suprime el Libro III del CP referente a las “Faltas y sus penas”) y el Estatuto de la víctima del delito vigente desde abril de 2015 (Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015 y se regulan las oficinas de asistencia a víctimas de delitos) han dado lugar, en estos años, a criterios de derivación dispares por parte de los órganos judiciales, dependiendo el acceso de los ciudadanos al proceso de la voluntad y confianza en el sistema de cada juzgador *“llevando a supuestos contradictorios que (en algunos casos) chocan con el principio de seguridad jurídica”*, según la doctora Idoia Igartua Larauogoitia en su tesis sobre “Justicia penal restaurativa y justicia penal negociada, retórica y práctica. Estudio empírico del programa de mediación intrajudicial penal de Bizkaia”.

2.2. Datos estadísticos comparados 2007-2017

En relación con la reforma del Código Penal, observamos en las memorias del SMI de Euskadi (ámbito penal) que entre 2015 y 2017 se ha producido una nueva catalogación de las tipologías delictivas derivadas diferente de la que se venía haciendo de faltas y delitos, desterrando las faltas y dividiendo los delitos en graves, menos graves y leves.

Tabla 74.

Desglose por años de delitos y faltas derivadas al SMI hasta 2017 (ámbito penal)

Tipología delictiva	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Delitos	164 (41,5%)	497 (37%)	595 (39%)	448 (26%)	365 (19%)	290 (15%)	715 (33%)	1.842 (97%)	1.716 (97%)
Faltas	230 (58,5%)	850 (63%)	936 (61%)	1.265 (74%)	1.585 (81%)	1.615 (85%)	1.467 (67%)	59 (3%)	50 (3%)
TOTAL	395	1.347	1.531	1.713	1.950	1.905	2.182	1.901	1.766

Fuente: elaboración propia con base en los datos estadísticos del SMI de Euskadi.

Históricamente las faltas han sido la tipología más derivada al servicio de mediación, principalmente las referidas a injustos contra la integridad corporal, patrimonio o sistema familiar, especialmente si se cometen por personas que tienen algún tipo de relación previa con la víctima. Ignacio José Subijana Zunzunegui, presidente de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, analizó los datos estadísticos del SMI en un artículo en el *workshop* “Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications”, celebrado en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati, España, 11-12 de abril de 2013, y manifestó que, con base en los datos empíricos de los que se dispone y aunque no permiten una afirmación concluyente, *“da la sensación de que la derivación a la mediación se vincula a una percepción judicial de que el hecho cometido forma parte de las denominadas infracciones de bagatela (de ahí la presencia masiva de faltas) cuya sanción, conforme a los parámetros propios de la*

justicia de adversarios, puede producir una cronificación del discurso del conflicto (de ahí la vinculación familiar o de otro tipo existente entre el victimario y la víctima en un porcentaje significativo de las derivaciones)”.

En el año siguiente a la modificación del Código Penal, según las memorias del SMI de 2016, se produjo un leve descenso de los asuntos remitidos al Servicio de Mediación, pasando de 2.182 expedientes a 1.901, si bien no parece que el motivo principal fuera la desaparición de las faltas, ya que estas, **en 2015**, fueron 1.467 (un 67,23% del total), con unos escasos 449 asuntos derivados respecto a delitos leves (20,5% del total), y **en 2016** pasaron a ser 59 los asuntos de faltas derivados (3%) y 1.542 los delitos leves (algo más de un 81% del total), por lo que habrá que analizar las causas del descenso total de asuntos en alguna otra variable que se podrá deducir en el análisis de los datos estadísticos comparados. Estos datos se han mantenido **en 2017**, siendo 50 (2,83%) las faltas derivadas y 1.716 (97,17%) los delitos totales, de los que 1.353 fueron delitos leves.

Atendiendo a los datos estadísticos de 2016 y 2017 publicados, respecto a las derivaciones y resultados de los procesos, se confirma el asentamiento y consolidación del SMI en el sistema de justicia y en la propia sociedad vasca. Cabe mencionar que para referirnos a las nomenclaturas de la memoria tendremos en cuenta lo siguiente:

Son expedientes **pendientes al inicio** los que se remitieron el año anterior pero no se cerraron en el año, habiéndose trabajado en el año nuevo. Son expedientes **remitidos** los nuevos temas de solicitud de mediación cada año o remitidos. Se consideran expedientes **cerrados** los temas que se han cerrado antes del 31 de diciembre de cada año, incluidos los temas pendientes del año anterior y los temas nuevos. Sumados a los abiertos serán igual a los pendientes del año anterior más los remitidos nuevos y **pendientes al final** serán los abiertos para el año siguiente.

Tabla 75.

Número de expedientes remitidos anualmente (de 2012 a 2017) por partidos judiciales SMI ámbito penal

PARTIDO JUDICIAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	327 (26%)	319 (19,5%)	248 (16%)	203 (14%)	250 (20%)	180 (15,3%)
Amurrio	24 (2%)	22 (1,5%)	26 (2%)	8 (0,5%)	6 (0,5%)	8 (0,7%)
Bilbao	192 (15%)	222 (13,5%)	216 (14%)	356 (25%)	248 (20%)	298 (25,5%)
Balmaseda	42 (3%)	55 (3,5%)	37 (2%)	36 (2,5%)	31 (2,6%)	29 (2,5%)
Barakaldo	174 (14%)	230 (14,5%)	268 (17%)	219 (15%)	241 (19,6%)	238 (20,3%)
Durango	101 (8%)	205 (12,5%)	171 (11%)	112 (8,5%)	55 (4,5%)	78 (6,6%)
Gernika	82 (6,5%)	60 (3,5%)	43 (3%)	73 (5%)	35 (3%)	27 (2,3%)
Getxo	107 (8,5%)	146 (9%)	200 (13%)	131 (9%)	175 (14,2%)	146 (12,5%)
Donostia	201 (16%)	223 (13,5%)	151 (10%)	120 (8%)	55 (4,5%)	26 (2,2%)
Azpeitia	5 (0,4%)	51 (3%)	36 (2%)	18 (1%)	15 (1,2%)	6 (0,5%)
Bergara	1 (0,1%)	2 (0,5%)	49 (3%)	70 (5%)	31 (2,6%)	29 (2,5%)
Eibar	1 (0,1%)	37 (2,5%)	39 (3%)	46 (3%)	74 (6%)	80 (6,8%)
Irun	4 (0,3%)	38 (2,5%)	36 (2%)	16 (1%)	1 (0,2%)	4 (0,3%)
Tolosa	1 (0,1%)	9 (0,5%)	37 (2%)	35 (2,5%)	14 (1,1%)	24 (2%)
TOTAL	1.262 (100%)	1.619 (100%)	1.557 (100%)	1.443 (100%)	1.231 (100%)	1.173 (100%)

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la memorias del SMI.

Respecto a los órganos judiciales derivantes, se van modificando cada año. Así:

- **En Araba/Álava**, si **en 2015**, por ejemplo, los que derivaban en mayor medida eran los juzgados de instrucción nº 1 y nº 3 de Vitoria-Gasteiz, **en 2017** han sido los de instrucción nº 1 y nº 4 de Vitoria-Gasteiz.
- **En Bizkaia**, si **en 2015** fue el Juzgado de Instrucción nº 1 de Barakaldo seguido por los nº 1 y nº 3 de Bilbao, **en 2017** el juzgado que más ha derivado ha sido el de Instrucción nº 1 de Bilbao, seguido por el nº 2 y el Juzgado de lo Penal nº 1 de Barakaldo.
- **En Gipuzkoa**, si **en 2015** fue el Juzgado de Instrucción nº 2 de Donostia-San Sebastián seguido del nº 1 de Eibar y el nº 4 de Bergara, **en 2017** continúan dicho Juzgado nº 1 de Eibar y el nº 1 de Tolosa siendo los que más han derivado.

A continuación podemos ver variaciones atendiendo al partido judicial de que se trate:

Territorio Histórico de Álava:

1. Principalmente en Vitoria-Gasteiz, las derivaciones en 2016 se incrementaron (20,5% del total de la CAPV frente a un 14,5% el año anterior 2015), si bien son sensiblemente inferiores a 2012. En 2017 nuevamente descienden al 16% del total de la CAPV.
2. El partido judicial de Amurrio (Instrucción nº 2) ha derivado en los años 2012 a 2014 entre 18 y 20 expedientes anuales, reduciéndose en 2016 a 6, igual que en 2017.
3. Por otro lado, en Vitoria-Gasteiz es el Juzgado de Instrucción nº 1 quien lidera hasta el año 2016 el número de derivaciones, tal y como ha venido haciendo desde los inicios del programa (del orden de 11-12 expedientes mensua-

les). En 2017 se reduce sustancialmente, no llegando a 5 mensuales, siendo el juzgado que más expedientes ha derivado el de Instrucción nº 3 de Vitoria-Gasteiz.

4. El resto de juzgados de instrucción han llegado a derivar un promedio de 5 expedientes al mes (8 en el caso de Instrucción nº 2 en 2012), si bien en la actualidad no superan los 3 expedientes mensuales.
5. En este territorio histórico son prácticamente nulas las derivaciones realizadas por los juzgados de lo penal, al igual que en años pasados (a excepción de 2012, que se derivaron un total de 16 expedientes, un 1,27% del total de la CAPV). La excepción ha sido en 2017 el Juzgado de lo Penal nº 1, que ha derivado 4 expedientes. Respecto a la Audiencia Provincial, que venía derivando 5 expedientes en 2016, ha pasado a 0 expedientes en 2017.
6. El Territorio Histórico de Álava en 2016 derivó el 20,5% del total de asuntos de la CAPV, en un número similar a las derivaciones de los partidos judiciales de Bilbao (20%) y Barakaldo (19,6%), disminuyendo en 2017 a 16% de la CAPV.

Territorio Histórico de Bizkaia:

1. Es el Territorio Histórico de Bizkaia el que más expedientes deriva a mediación, siendo en 2016 un 63,9% del total de la CAPV y en 2017 el 69,7%. Es en Bilbao, Barakaldo y Getxo donde porcentualmente se recibe mayor número de expedientes en mediación.
2. En 2016 Barakaldo y Getxo experimentaron incrementos en las derivaciones, si bien se han reducido notablemente en 2017 en Getxo, habiéndose incrementado en Bilbao. Balmaseda mantiene el porcentaje de derivaciones en el tiempo (solo en Instrucción nº 1, ya que el Instrucción nº 2 no deriva). Por otro lado, en 2016 descendieron sustancialmente en Durango y Gernika (un 8% del total en 3 años en Durango, que en 2017 ha vuelto a recuperarse). Además de esta disparidad en el número de expedientes derivados en los diferentes partidos judiciales, dentro de cada uno de ellos también existen distancias porcentuales reseñables atendiendo a cada juzgado.
3. Hay juzgados que desde los inicios del programa no han derivado ningún expediente o bien lo han hecho de manera excepcional y actualmente continúan esa tendencia. Sin embargo, otros juzgados han pasado a aumentar las derivaciones sustancialmente (ej.: Instrucción nº 1 de Bilbao, que en 2012 remitió 9 y en 2015 un total de 150; o Instrucción nº 3 de Bilbao, que pasó de la decena de expedientes a la centena, aunque en 2016 ha reducido su número a la mitad manteniéndose así también en 2017). También en Barakaldo, el Juzgado de Instrucción nº 2, que hasta 2014 casi no realizaba derivaciones, en 2017 tiene el mayor número en este partido judicial (83 expedientes).
4. Respecto a los juzgados de lo penal de Barakaldo, que en 2015 derivaron 9 expedientes (todos ellos de Penal nº 2), han pasado a derivar 88 expedientes en 2017, siendo Penal nº 1 el que ha derivado 75 de ellos. Los juzgados penales de Bilbao que más expedientes han remitido a

mediación han sido el nº 2 (22 expedientes anuales) y el nº 5 (10 expedientes anuales) en el año 2017.

5. Las Audiencia Provincial de Bizkaia ha comenzado a confiar en el sistema y se va afianzando tímidamente, si bien en 2017 ha reducido el número de derivaciones.
6. Tal y como ha pasado en Instrucción nº 1 de Bilbao, en el que en el año 2016 hubo casi 50 expedientes menos remitidos respecto a 2015, el Juzgado de Instrucción nº 1 de Barakaldo también ha visto reducidas sus derivaciones de 183 expedientes en 2015 a 119 en 2016, y a 50 en 2017; y el Juzgado de Instrucción nº 4 de Barakaldo ha pasado de 56 en 2013 a 9 en 2016, y a 5 en 2017. Sin embargo, el nº 2 ha pasado de ninguna derivación en 2013 y 2014 a remitir 83 en 2017.
7. En 2016 Durango y Gernika, en general, redujeron sensiblemente sus derivaciones, a diferencia de Getxo que las aumentó, si bien en 2017 el Juzgado de Instrucción nº 3 de Durango ha realizado 40 derivaciones, pasando este partido judicial de 55 a 78 derivaciones anuales. En 2017 tanto Gernika como Getxo han reducido sus derivaciones.

Territorio Histórico de Gipuzkoa:

1. En este territorio histórico vemos diferentes evoluciones dependiendo del partido judicial. En Donostia-San Sebastián, el Juzgado de Instrucción nº 2, que mantenía sus derivaciones hasta 2016, ha dejado prácticamente de hacerlo en 2017 (pasando de 30 a 3 remisiones). El resto de juzgados hace casi imperceptible a sus administrados la existencia de este recurso, menos en el caso de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, Sección 1ª, con 10 expedientes en el año en 2016 y solo 3 en 2017.
2. Los juzgados penales solo han derivado 1 asunto en 2017 y ninguno en 2016. Estos juzgados no han sido muy proclives a la derivación a mediación, salvo en 2013, que el Penal nº 3 realizó 14 derivaciones.
3. Hay juzgados de instrucción (como el nº 5 de Donostia-San Sebastián) que han pasado de derivar más de 150 asuntos anuales (año 2010) a no superar los 3 expedientes en 2016 y 2017.
4. Azpeitia se ha mantenido estable hasta 2016 (aunque invirtió el volumen de derivación entre sus dos juzgados), pero en 2017 ha descendido sensiblemente. En Bergara, Irun y Tolosa ha descendido el número de expedientes (a excepción del Juzgado de Instrucción nº 1 de Tolosa, que en 2017 remitió 20 expedientes). Se constata un incremento sustancial en el Juzgado de Instrucción nº 1 de Eibar, pasando de 36 expedientes en 2103 a 74 en 2016 y a 80 en 2017.

Sin duda, la mediación penal intrajudicial depende de la confianza de los órganos judiciales en el recurso, ya que independientemente de quien proponga la mediación, son dichos órganos quienes deben realizar la derivación. Las tablas 87, 88 y 89 del anexo siguiente dejan constancia de dos cuestiones importantes: que hay juzgados que nunca han realizado una sola derivación y que en otros la remisión de asuntos varía de un año a otro sustancialmente, por lo que sería importante realizar un estudio de las causas que llevan

a los juzgadores a remitir unos años muchos expedientes pasando al siguiente a no remitir ninguno o a la inversa. **Esta situación provoca diferencias respecto al acceso a mediación en la ciudadanía, dependiendo del juzgado en el que se tramite su causa.**

2.3. Datos estadísticos del primer semestre de 2016 (se acompaña también en el anexo 4 el resumen de los datos estadísticos por partidos judiciales del primer semestre de 2016 enviado al CGPJ)

Para poder observar la tipología derivada al SMI atendiendo a las diferencias entre partidos judiciales, nos basamos en los datos estadísticos remitidos al CGPJ donde se refleja esta información en un periodo de tiempo concreto. **Hemos tomado, a modo de ejemplo, los datos de enero a junio de 2016, si bien en algunas cuestiones nos referiremos a los datos anuales de 2017 con el fin de ver las variaciones.** En ellos se analiza por juzgados la diferente tipología remitida, poniendo de manifiesto la diferente derivación, que depende, más que de las bondades del recurso de la confianza, del sistema de mediación del juzgador o juzgadora derivante tanto en el número de asuntos como en su tipología. Así, son los injustos más leves los remitidos a mediación en mayor porcentaje, siendo escasos los delitos menos graves y anecdóticos los delitos graves.

Tabla 76.

Resumen de tipologías de delitos más numerosas derivadas al SMI Euskadi en el primer semestre de 2016 (ámbito penal) (A: Araba/Álava, B: Bizkaia, G: Gipuzkoa)

	Delitos graves				Delitos menos graves				Delitos leves			
	A	B	G	Total	A	B	G	Total	A	B	G	Total
Amenazas	0	0	0	0	0	3	1	4	40	185	38	263
Daños	0	0	0	0	3	8	2	13	6	24	13	43
Hurto	0	0	0	0	2	1	1	4	3	14	4	21
Apropiación indebida	0	1	1	2	1	12	2	15	2	11	1	14
Coacciones	0	0	0	0	1	2	1	4	21	51	13	85
Estafa	0	2	0	2	0	4	1	5	3	11	10	24
Lesiones	3	9	5	17	6	37	0	43	21	113	35	169
Amenazas, detención ilegal, contra integridad... en violencia intrafamiliar	2	1	0	3	0	2	1	3	0	9	3	12
Lesiones y violencia intrafamiliar	0	1	0	1	3	5	2	10	5	4	0	9
Amenazas en violencia	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	3
Acoso	0	0	0	0	0	3	0	3	1	8	0	9
Maltrato de obra o un animal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53	5	58

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos remitidos por el SMI al CGPJ en el primer semestre de 2016.

Se observa que el año 2016, en estos **6 meses**, se remitieron:

- **24 delitos graves**, siendo la tipología más remitida en los tres territorios la de lesiones, seguida de amenazas, detención ilegal y contra integridad, violencia intrafamiliar, apropiación indebida, estafa y lesiones de violencia intrafamiliar.

- **118 delitos menos graves**, siendo nuevamente las lesiones la tipología más numerosa, seguida principalmente por apropiación indebida, daños y lesiones en violencia intrafamiliar.

- **723 delitos leves**, donde el delito leve de amenazas es el más numeroso, seguido por lesiones, coacciones, maltrato de obra o a animales y daños. También se derivaron asuntos relativos a hurtos, apropiación indebida, estafa, lesiones en violencia intrafamiliar, acoso y otros referidos a violencia intrafamiliar.

En el año 2017 se remitieron:

- 11 delitos graves, siendo la tipología más remitida la de lesiones, seguida de amenazas.

- 352 delitos menos graves, siendo nuevamente las lesiones la tipología más numerosa, seguida principalmente por apropiación indebida, daños, estafa y hurto.

- 1.353 delitos leves, donde el delito leve de amenazas es el más numeroso, seguido por lesiones, coacciones, maltrato de obra y daños. También se derivaron asuntos relativos a hurtos, apropiación indebida, estafa, lesiones y amenazas en violencia intrafamiliar.

En 2017 continúan siendo los delitos leves los derivados en mayor porcentaje. Las tipologías remitidas también son similares a las de 2016, siendo las lesiones en delitos graves y menos graves las más numerosas, y las amenazas y lesiones en los supuestos de delitos leves.

A partir de este punto nos vamos a centrar en los datos del primer semestre de 2016 remitidos al CGPJ, para extraer conclusiones que podrían ser objeto de análisis:

1. Aproximadamente se cierran (con o sin mediación) los mismos expedientes que se derivan anualmente.
2. En este periodo, los partidos judiciales de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Barakaldo han sido los que **más expedientes** han derivado, seguidos de Getxo.
3. Los partidos judiciales de Durango, Gernika, Donostia-San Sebastián, Bergara y Eibar tienen un **promedio** de entre 4 y 7 expedientes mensuales.
4. En la primera tabla del anexo Vitoria-Gasteiz y Barakaldo tienen el 70% de los “cierres con mediación” respecto a los expedientes “cerrados” (menos Irún, con 1 expediente derivado). Esto implica que tienen un **porcentaje de “no inicios”** de más o menos un 30%. En Balmaseda, Durango, Gernika, Getxo y Eibar el porcentaje de “no inicios” es de más o menos un 40% y en Bilbao, Donostia-San Sebastián, Azpeitia, Bergara y Tolosa de un 60% aproximadamente.
5. En la segunda tabla del anexo podemos observar que al hablar de **porcentaje de acuerdos**, este varía (en el mismo partido judicial) si es respecto a asuntos remitidos, respecto a asuntos cerrados o respecto a asuntos cerrados con mediación. Sirva como ejemplo el Partido Judicial de Bilbao, donde el resultado de acuerdos (de 54 “**expedientes cerrados con mediación**”) es del 82%. Ahora bien, si atendemos al total de “**expedientes cerrados**”, el porcentaje es del 37%²².
6. La **derivación de delitos graves** es poco significativa. En Vitoria-Gasteiz solo se derivó 1 expediente, al igual que en Bilbao y Barakaldo, tanto en los juzgados de instrucción como en los juzgados penales. La Audiencia Provincial de Bizkaia remitió 11 expedientes. En Gipuzkoa se han derivado 6 expedientes referidos a delitos graves. Así, en total son 20 los asuntos por delitos graves derivados en el primer semestre de 2016 y si atendemos a los **delitos menos graves**, estaríamos hablando de 20 en Araba/Álava, 82 en Bizkaia y 8 en Gipuzkoa.
7. En **fase de instrucción**, en Araba/Álava, por ejemplo, el 100% de los asuntos **que se derivan** por el Juzgado de Instrucción nº 1 de Vitoria-Gasteiz **son delitos leves**. En Bizkaia, los juzgados de instrucción nº 9 de Bilbao y nº 4 de Barakaldo remitieron a mediación tanto delitos graves como menos graves y leves, si bien el resto de juzgados principalmente confía los asuntos más leves a mediación, reservando el resto a un proceso contencioso. En Gipuzkoa es escasa la derivación a mediación en materia

penal, si bien se remiten delitos tanto leves como graves y menos graves.

8. En Donostia-San Sebastián los **juzgados de lo penal** no realizaron ninguna derivación en este primer semestre. En Bilbao hubo derivaciones en 3 de los 7 juzgados penales, incluido el de ejecuciones. En Vitoria-Gasteiz solo uno de los dos juzgados penales derivó asuntos.

Por territorios históricos y resultados:

- **Tablas 119 a 122.** Respecto a **Araba/Álava**: solo un 7% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa, dándose un proceso de mediación en un 68,5% de los “expedientes cerrados”. El porcentaje de **acuerdos** respecto a los “cerrados con mediación” (78 expedientes) es de un 54% y si el porcentaje de acuerdos se obtiene del “total de los cerrados” (114 expedientes), es del 37%.

De estos acuerdos, el tipo de reparación pactada es principalmente la petición de disculpas, la renuncia de acciones, la reflexión sobre lo ocurrido y su contexto, y el compromiso de realizar una actividad futura. A estas le sigue la reparación económica o material, que se da en casi un 60% de los acuerdos.

El mayor porcentaje de participantes (casi el 50%) no supera los 30 años y en un 73% de los casos existía relación previa entre las partes.

- **Tablas 123 a 126.** Respecto a **Bizkaia**: un 18,5% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa (siendo, por ejemplo, en Getxo del 28%), dándose un proceso de mediación en un 55% de los “expedientes cerrados”. El porcentaje de **acuerdos** respecto a los “cerrados con mediación” (210 expedientes) es de un 83% y si el porcentaje de acuerdos se obtiene del “total de los cerrados” (381 expedientes), es del 46%.

De estos acuerdos, el tipo de reparación pactada es principalmente de tipo relacional (comportamiento a futuro, moral o ético y de cumplimiento o modificación de sentencia). A estas le siguen de lejos la económica o restitución de dinero y actividad o trabajo para comunidad.

El mayor porcentaje de participantes (casi el 60%) no supera los 30 años y en un 79% de los casos existía relación previa entre las partes.

- **Tablas 127 a 130.** Respecto a **Gipuzkoa**: un 27% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa (siendo más numeroso en el Juzgado de Instrucción de Eibar nº 1 y en Bergara en el nº 4), dándose un proceso de mediación en un 48% de los “expedientes cerrados”. El porcentaje de **acuerdos** respecto a los “cerrados con mediación” (56 expedientes) es de un 64% y si el porcentaje de acuerdos se obtiene del “total de los cerrados” (117 expedientes), es del 31%.

De estos acuerdos, el tipo de reparaciones pactadas es principalmente de tipo relacional (comportamiento a futuro, moral o ético y de cumplimiento o modificación de sentencia). A estas le siguen, en menor medida, la económica o restitución de dinero y la restitución material.

²² Por lo que es muy importante concretar sobre qué concepto está realizado el porcentaje y tomar criterios uniformes en todos los servicios públicos que permitan una información certera y eficaz, ya que en términos generales podríamos decir que “el Servicio de mediación ha alcanzado un 70% de acuerdos, lo que, siendo verdad respecto de los cerrados con mediación, difiere del 40% si nos referimos a expedientes cerrados (con o sin mediación)”.

El mayor porcentaje de participantes en expedientes “cerrados con mediación” o bien no supera los 30 años (37,5%) o bien está entre 31 y 40 años (32%), y en un 91% de los casos existía relación previa entre las partes, tomando para el cálculo los “expedientes cerrados”.

2.4. Datos estadísticos estatales recogidos por el CGPJ

Para poner en relación la práctica de la mediación en España y la llevada a cabo en la CAPV, hemos recurrido a los [datos estadísticos que publica el CGPJ](#) de 2015 y 2016, surgiendo algunas cuestiones que merecen nuestra reflexión. Con este fin hemos realizado dos tablas comparativas de los datos de 2015 y 2016:

- Una sobre las derivaciones en el ámbito penal en todo el territorio estatal.
- Y otra de los asuntos derivados por los juzgados de lo penal.

Tabla 77.

Datos estadísticos en España respecto a la mediación penal, años 2015 y 2014

TOTAL DE ASUNTOS INSTRUCCIÓN + PENAL	2015			2014		
	TOTAL MEDIACION PENAL			TOTAL MEDIACION PENAL		
	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia
Andalucía	125	54	69	183	51	84
Aragón	20	4	6	14	7	2
Asturias	0	0	0	0	0	0
Illes Balears	0	0	0	0	0	0
Canarias	0	0	0	0	0	0
Cantabria	0	0	0	0	0	0
Castilla y León	91	20	11	125	45	31
Castilla-La Mancha	32	10	8	37	7	15
Cataluña	533	174	218	475	122	198
Comunitat Valenciana	76	21	41	97	19	22
Extremadura	0	0	0	0	0	0
Galicia	0	1	0	4	2	4
Madrid	108	26	60	131	25	79
Murcia	168	25	61	112	16	48
Navarra	245	73	83	264	116	85
CAPV	1.148	497	250	1.159	540	262
La Rioja	26	15	26	54	29	60
TOTAL	2.572	920	833	2.655	979	890

Fuente: elaboración propia sobre los datos recogidos (instrucción + penal) en las memorias del CGPJ.

Sin duda la CAPV es referente a nivel estatal de derivaciones en materia penal, siendo casi el 44% de las derivaciones y de un 55% respecto a los acuerdos alcanzados en procesos de mediación.

Tabla 78.

Datos estadísticos en España respecto a los asuntos derivados a mediación penal por los juzgados de lo penal, años 2015 y 2014

SOLO TEMAS DERIVADOS POR JUZGADOS PENALES	2015			2014		
	TOTAL MEDIACIÓN JUZGADO PENAL			TOTAL MEDIACIÓN JUZGADO PENAL		
	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia
Andalucía	28	18	13	47	11	16
Castilla y León	2	1	1	14	1	6
Castilla-La Mancha	1	0	1	0	0	0
Cataluña	8	1	0	1	0	1
Comunitat Valenciana	44	7	28	68	6	16
Galicia	0	0	0	3	1	4
Madrid	5	0	0	8	5	0
Murcia	18	7	3	0	0	0
Navarra	1	1	0	7	2	2
CAPV	30	11	8	70	23	24
TOTAL	137	46	54	218	49	69

Fuente: cuadro elaborado por el CGPJ con base en los datos recogidos en sus memorias.

3. Servicio de Mediación Intrajudicial (ámbito familiar)

3.1. Contextualización

La Dirección de Justicia del Gobierno Vasco resolvió extender en mayo de 2011 el servicio de mediación al ámbito familiar intrajudicial en casos de separaciones y divorcios contenciosos con hijos menores a su cargo. Hasta esa fecha, las funciones del Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi (SMI) limitaban su actividad al empleo de la mediación en asuntos del ámbito penal. Esta ampliación requirió una formación específica extraordinaria para el equipo de mediación, así como para ir ajustándose a las prescripciones normativas en continua evolución por esa época.

Hasta el año 2011, la mediación familiar estaba adscrita en exclusiva al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que, desde su sede en Bilbao, se encargaba de todos los asuntos de mediación familiar de la CAPV, siendo los conocidos Servicios de Mediación Familiar (SMF) de Santutxu.

Desde el año 2012, es la Dirección de Justicia la que se ha encargado de la mediación familiar intrajudicial, es decir, de los asuntos familiares una vez judicializados, siempre y cuando existan hijos menores o dependientes. Esta nueva posibilidad de mediación familiar intrajudicial se complementa con los mencionados SMF de la Dirección de Política Familiar, que actualmente operan en las tres capitales vascas para los asuntos extrajudiciales en los que las propias partes solicitan un proceso de mediación. Ambos recursos dan cobertura total a la mediación familiar en la CAPV, ofreciendo un recurso gratuito para la ciudadanía que nos sitúa en una situación privilegiada frente a otras comunidades del

Estado español. Es innegable la importancia de una eficaz coordinación y cooperación entre ambos servicios, con el fin de provocar un efecto multiplicador de los beneficios de los procesos de mediación y una elevada implementación social de la misma. Tal y como se recoge en la introducción de las [memorias del SMI](#) en materia de familia, la oferta de mediación por la Dirección de Justicia está íntimamente ligada a la Justicia Restaurativa, entendiendo la mediación como reparadora de las relaciones familiares y sociales y responsable para los propios implicados respecto a sus decisiones futuras en aquello concerniente a sus descendientes.

Sin duda, los datos estadísticos demuestran que se ha realizado un gran trabajo en la expansión de la mediación familiar no solo a los palacios de justicia con juzgados específicos de familia, como Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, sino también a los juzgados mixtos del resto de partidos judiciales en los que inicialmente se realizaban solo las sesiones informativas, remitiéndose, una vez aceptado el proceso, el desarrollo del mismo a las oficinas de los servicios de las tres capitales vascas. Posteriormente y ante la buena aceptación por la ciudadanía y los operadores jurídicos, se comenzaron a realizar las mediaciones familiares completas en las oficinas de cada partido judicial. Se acompaña como anexo 4 la comparativa de datos estadísticos desde el año 2011 al año 2017.

3.2. Datos estadísticos comparados de 2011 a 2017

Tabla 79.

Porcentajes de derivaciones respecto al total de la CAPV por partidos judiciales SMI ámbito familiar

PARTIDO JUDICIAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Araba						22%	24,61%
Vitoria-Gasteiz	0%	29%	17%	9%	7,5%	22%	24,45%
Amurrio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,16%
Bizkaia						47%	45,61%
Balmaseda	2%	0%	1%	0,5%	0,5%	0%	0,3%
Barakaldo	25%	27%	20%	14,5%	20%	19%	15,55%
Bilbao	27%	20%	23%	40%	28%	24,5%	25,86%
Durango	17%	6%	5%	7%	6%	2%	2,1%
Gernika	0%	4%	3%	1%	1%	1%	1,35%
Getxo	0%	5%	1%	0,5%	0%	0,5%	0,45%
Gipuzkoa						31%	29,78%
Donostia-San Sebastián	25%	8%	23%	21%	29%	26,25%	25,12%
Eibar	0%	0%	1%	0,5%	1,5%	0,25%	0,15%
Irun	0%	0%	4,5%	3%	0,5%	0,75%	0,75%
Tolosa	2%	0%	0,5%	2%	4%	2,75%	3,46%
Bergara	2%	0%	0%	0,5%	2%	0,75%	0,3%
Azpeitia	0%	1%	0%	0,5%	0%	0,25%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos del SMI (ámbito familiar).

Se ha experimentado un importante incremento en Vitoria-Gasteiz respecto al año 2014 en ambos juzgados de familia, así como en el Juzgado nº 5 de Bilbao, descendiendo en el Juzgado nº 6. En Barakaldo, con un juzgado de familia, se mantienen las derivaciones (con un leve descenso en 2017), siendo menor en el resto de partidos judiciales la derivación, a excepción de la UPAD nº 3 de Durango, que en el último año ha derivado 10 expedientes. En Gipuzkoa, en 2016, el Juzgado nº 3 de Familia ha recuperado el volumen de derivaciones y el nº 6 lo mantiene. En Tolosa han aumentado notablemente las derivaciones desde la UPAD nº 4.

Tabla 80.

Expedientes derivados por territorio histórico en el SMI ámbito familiar en los últimos años

	Territorio Histórico de Álava	Territorio Histórico de Bizkaia	Territorio Histórico de Gipuzkoa
2013	53	163	92
2014	39	283	124
2015	48	346	229
2016	138	297	194
2017	165	305	199

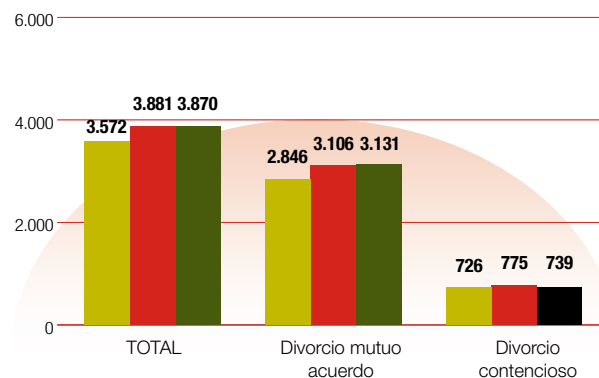
Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos del SMI (ámbito familiar).

Atendiendo al número de expedientes remitidos, vemos que se han incrementado notablemente en Araba/Álava, que en 2017 ha llegado a derivar 165 expedientes. En 2016 descendió la derivación en Bizkaia y Gipuzkoa, si bien se ha recupe-

rado sensiblemente en 2017. Aun constatando un porcentaje elevado de derivación, si lo ponemos en relación con el total de asuntos judiciales tramitados en Euskadi por divorcios y separaciones (tanto de mutuo acuerdo como contenciosos), vemos que aún queda un amplio margen para trabajar en esta materia. Hemos tomado como ejemplo el volumen de asuntos tramitados en los años 2013 a 2015 en la CAPV para relacionarlos con los expedientes derivados a mediación en ese mismo tiempo.

Gráfico 33.

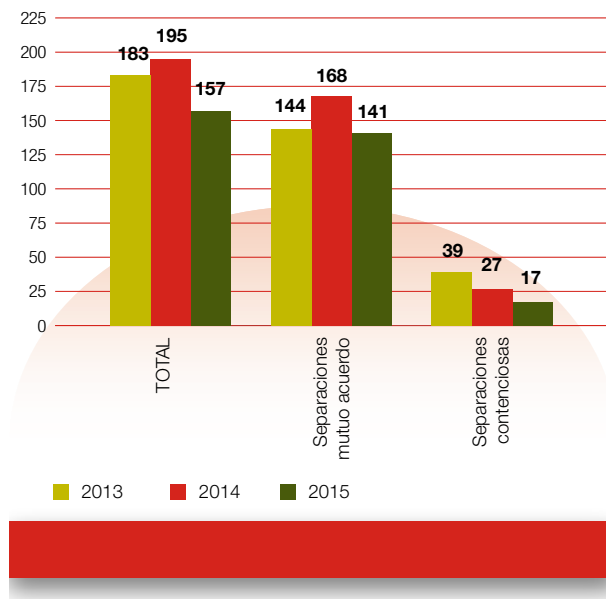
Asuntos tramitados por divorcio de 2013 a 2015 en la CAPV



Fuente: gráficos del INE.

Gráfico 34.

Asuntos tramitados por separación de 2013 a 2015 en la CAPV



Fuente: gráficos del INE.

En 2015, respecto a las familias con hijos a su cargo, de los datos recogidos en el INE podemos observar que:

- En Gipuzkoa los divorcios ascendieron a 750 y las separaciones a 23, con lo que se ha derivado algo más de un 31% de los expedientes al SMI.
- En Bizkaia son 48 las separaciones y 1.194 los divorcios, por lo que será un porcentaje de un 28% de los asuntos derivados a mediación.
- En Araba/Álava son 16 las separaciones y 320 los divorcios, con lo que el porcentaje derivado a mediación en 2015 fue del orden del 15% de los asuntos remitidos.

Estos porcentajes son referentes al año 2015 y hemos de tener en cuenta que pueden no ser muy exactos, ya que también se derivaron al SMI Euskadi modificaciones de medidas y otros asuntos de familia, si bien sí podemos manifestar que en los tres territorios históricos la derivación a mediación en materia de familia intrajudicial es de entre un 30% y un 40% de los procedimientos judicializados en Euskadi. Así, por ejemplo, atendiendo al incremento de asuntos en Araba/Álava en 2016 y partiendo de la hipótesis de un número de asuntos similares en la vía contenciosa, el porcentaje de derivación ascendería a un 41%.

Si nos referimos al tiempo que transcurre entre el inicio del proceso y su finalización, podemos observar en la siguiente tabla que en los últimos 3 años un 38% excede del plazo fijado en el protocolo de dos meses.

Tabla 81.

Tiempos entre el inicio y la conclusión de la mediación en el SMI ámbito familiar en expedientes cerrados con mediación

TIEMPO (inicio → conclusión)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
< 1 mes	49%	42%	45%	29%	35%	39%
1-2 meses	54%	33%	32%	33%	26%	23%
2-3 meses	11%	15%	12%	15%	18%	18%
3-6 meses	14%	5%	10%	22%	18%	16%
>6 meses	1%	5%	1%	1%	3%	4%
TOTAL	de 129 expedientes	de 169 expedientes	de 213 expedientes	de 123 expedientes	de 261 expedientes	de 265 expedientes

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos de las memorias del SMI.

A estos plazos hay que incrementar el tiempo que pasa desde que se deriva el expediente hasta que se inicia, ya que la convocatoria a la cita informativa en mediación conlleva un contacto previo con la dirección letrada de las partes.

En algunos de estos casos, el mero hecho de que se derive a mediación puede implicar que las defensas jurídicas de ambas partes realicen un contacto entre ellas, llegando en numerosas ocasiones a alcanzar un acuerdo (al que hasta ese momento no habían llegado), **siendo así que en 2015 fueron 66 expedientes, en 2016 fueron 42 y en 2017 fueron 38 los asuntos que llegaron a un acuerdo antes de iniciarse la mediación.**

Los **motivos por los que no se inicia el proceso** principalmente se deben a la decisión de la parte demandante (en 2015, un 28,27% de los casos “no iniciados”), si bien en

2016 fue la parte demandada la que declinó su participación después de haber acudido a la sesión informativa (un 20,11% de los casos “no iniciados”). En 2017 vuelve a ser la demandante la mayoritaria en un 33,33% de los casos.

Si atendemos a los intervalos de tiempo entre la derivación al SMI y la conclusión del expediente, parecería razonable que, siendo el plazo total para un proceso de mediación familiar de dos meses según el protocolo, estos asuntos que no llegan a iniciarse no duren más de un mes para evitar dilaciones improductivas, aunque vemos que en 2017 un 29% supera los dos meses para su conclusión en los asuntos cerrados sin mediación, es decir, sin iniciarse.

Tabla 82.

Tiempos para cerrar expedientes no iniciados desde la derivación, años 2016 y 2017

2016 y 2017	<1 mes	1-2 meses	2-3 meses	3-4 meses	4-6 meses	>6 meses
363 no iniciados en 2016	202	104	35	19	3	2
378 no iniciados en 2017	176	92	62	22	15	11

Fuente: tabla obtenida de la memoria del SMI 2016.

Las **sesiones serán, con carácter general, conjuntas**, participando las dos partes implicadas y uno o dos mediadores. A la vista de los datos estadísticos hasta 2015, el 85% de los procesos eran procesos conjuntos (mediación directa), descendiendo en 2016 a un 77% y en 2017 a un 74%, si bien el porcentaje difiere atendiendo al territorio histórico de que se trate.

Tabla 83.

Tipo de mediación en “expedientes cerrados con mediación”, 2016

Con Mediación	Territorio Histórico de Álava	Territorio Histórico de Bizkaia	Territorio Histórico de Gipuzkoa	TOTAL
Directa	21 (34,42%)	134 (88,16%)	46 (95,83%)	201 (77%)
Indirecta	40 (65,57%)	18 (11,84%)	2 (4,17%)	60 (23%)
TOTAL	61	152	48	261

Fuente: tabla obtenida de la memoria del SMI 2016.

El porcentaje de acuerdos en los expedientes cerrados con mediación ha llegado casi al 50% en 2017. Los acuerdos se dirigen principalmente a consensuar el régimen de estancia y comunicación con los hijos e hijas, y a establecer la pensión de alimentos. Este último año se han incrementado notablemente los acuerdos respecto a gastos extraordinarios de los y las menores, así como los asuntos referentes al ejercicio de la patria potestad, determinación de la custodia y lugar de residencia de los hijos e hijas.

En 2013, 2014 y 2015, así como en 2017, los asuntos de divorcio y los de modificación de medidas son los más derivados, seguidos por los de ruptura de pareja de hecho y medidas de hijos extramatrimoniales. El 7% de los asuntos se refiere a ejecución y son escasos los que tienen que ver con las relaciones con la familia extensa en jurisdicción voluntaria.

3.3. Datos estadísticos del primer semestre de 2016²³

Hemos tomado a modo de ejemplo los datos de enero a junio de 2016, si bien en algunas cuestiones nos referiremos a los datos anuales de 2017 con el fin de ver variaciones, ya que estos datos semestrales aportan nueva información por juzgados y por partidos judiciales, específica en algunas cuestiones que puede ser de interés para este informe y de las que se pueden extraer algunas cuestiones como:

- **Más o menos** se cierran (con o sin mediación) los mismos expedientes que se derivan, si bien en Vitoria-Gasteiz este semestre se cerró el 78% de los derivados.
- Son Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Barakaldo los **partidos judiciales** que más expedientes derivan.
- Los partidos judiciales con juzgados específicos de familia son más proclives a derivar, siendo del orden de **10 expedientes mensuales** en Vitoria-Gasteiz (13,6 en 2017), 17 en Bilbao (14,5 en 2017), 13 en Barakaldo (8,6 en 2017) y 16 en Donostia-San Sebastián (14 en 2017).
- En Araba/Álava en este periodo se ronda el 55% de cierres con mediación respecto a los “expedientes cerrados”, lo que implica que estos partidos judiciales tienen un **porcentaje de “no inicios”** de un 45%. Este dato varía a final del año 2016, siendo de un 50%, y en 2017 los cerrados con mediación ascienden a un 53%. En Bizkaia el porcentaje de “no inicios” en el primer semestre de 2016 es de un 48% y en Gipuzkoa de un 72% aproximadamente. En el caso de Bizkaia, los no inicios en el año 2016 se incrementan a un 51% (en 2017, a un 55%) y en Gipuzkoa a un 75%, que se mantiene en 2017.
- Si hablamos del **porcentaje de acuerdos en estos seis meses de 2016 (y así sucede igualmente en las estadísticas anuales)**, este varía si es respecto a “asuntos remitidos”, “asuntos cerrados” o bien “asuntos cerrados con mediación”. En Bizkaia, donde el resultado de acuerdos en “expedientes cerrados con mediación” es del 46%, si atendemos al “total de expedientes cerrados” este porcentaje desciende hasta el 25,5%. En Araba/Álava desciende del 46% al 20% y en Gipuzkoa, del 50% al 20%. Es importante atender a estas cuestiones a la hora de analizar los datos conociendo a qué variable nos estamos refiriendo. En cualquier caso, los resultados respecto a acuerdos son sumamente satisfactorios en los tres territorios.

El análisis por territorios históricos y resultados en los seis primeros meses de 2016 sería:

- **Araba/Álava, tablas 156 a 158:** un 23% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa, dándose mediación en un 53% de los “expedientes cerrados”. El porcentaje de acuerdos respecto a los “cerrados con mediación” (26 expedientes) es de un 46%.

De estos acuerdos la temática trabajada es principalmente la separación, divorcio o ruptura, y en el 42% de los expedientes se ha tardado más de 2 meses en llegar al cierre, sin especificar si ha sido en expedientes con acuerdo o sin él.

- **Bizkaia, tablas 159 a 161:** un 21,5% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa, dándose mediación en un 48% de los “expedientes cerrados”, y el porcentaje de acuerdos respecto a los “cerrados con mediación” (89 expedientes) es de un 54%.

De estos acuerdos la temática trabajada es principalmente la separación, divorcio o ruptura seguida por las modificaciones de medidas y, en el 41,5% de los expedientes se ha tardado más de 2 meses en llegar al cierre, sin especificar si ha sido en expedientes con acuerdo o sin él.

- **Gipuzkoa, tablas 162 a 164:** un 56,5% se ha cerrado sin llegar a producirse la sesión informativa, dándose mediación en un 28% de los “expedientes cerrados”, y el porcentaje de acuerdos respecto a los “cerrados con mediación” (30 expedientes) es de un 40%.

En estos acuerdos las temáticas trabajadas principalmente son las modificaciones de medidas, seguidas de cerca por separación, divorcio o ruptura, y en el 26,5% de los expedientes se ha tardado más de 2 meses en llegar al cierre, sin especificar si ha sido en expedientes con acuerdo o sin él, siendo la mayoría en el plazo recogido en los protocolos de dos meses.

3.4. Datos estadísticos estatales recogidos por el CGPJ

De los datos estadísticos estatales recogidos por el CGPJ en familia podemos comprobar, igual que en el ámbito penal, que hay discrepancias con los datos recogidos en las memorias del SMI Euskadi. En 2015 el consejo indicó que fueron 489 los asuntos remitidos al servicio en Euskadi, si bien en las memorias del SMI se recoge la cantidad de 623 remitidos y 630 cerrados y, por el contrario, si atendemos al “nº de avenencias” para la tabla de CGPJ, estas fueron 113 (un 23,10%), si bien en las memorias del SMI fueron “con mediación y acuerdo” 105 (un 16,66% de los “expedientes cerrados”).

²³ Se acompañan como anexo nº 4 el resumen de datos estadísticos por partidos judiciales del primer semestre de 2016 enviado al CGPJ.

Tabla 84.

Datos estadísticos en el territorio estatal respecto a los asuntos derivados y finalizados en mediación familiar, años 2015 y 2014

	2015			2014		
	TOTAL MEDIACION FAMILIAR			TOTAL MEDIACION FAMILIAR		
	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia	Derivados	Finalizados con avenencia	Finalizados sin avenencia
Andalucía	956	66	602	1.163	124	729
Aragón	220	29	152	183	21	134
Asturias	120	8	37	31	1	12
Illes Balears	123	12	33	121	12	67
Canarias	253	30	94	170	31	75
Cantabria	0	0	0	0	0	0
Castilla y León	210	7	125	144	12	96
Castilla-La Mancha	40	6	22	78	18	36
Cataluña	2.185	129	442	1.393	85	477
Comunitat Valenciana	1.563	217	684	1.176	91	389
Extremadura	107	5	97	99	6	87
Galicia	327	62	140	279	51	81
Madrid	576	23	426	371	18	292
Murcia	303	23	240	100	6	57
Navarra	9	2	4	37	6	5
CAPV	489	113	216	376	115	152
La Rioja	4	0	2	2	0	2
TOTAL	7.485	732	3.316	5.723	597	2.691

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos del CGPJ.

La tabla que sigue a continuación refleja los datos por territorio histórico recogidos por el CGPJ en 2014 y 2015 en mediación intrajudicial familiar, y también los recogidos en las memorias del SMI, constatándose igualmente las diferencias del número de asuntos, que en el caso de Bizkaia en 2015 asciende a 100 expedientes recogidos menos.

Tabla 85.

Datos estadísticos de la CAPV por territorio histórico. Comparativa de datos recogidos por el CGPJ y el SMI para asuntos derivados y finalizados en mediación familiar, años 2015 y 2014

	2015		2014	
	TOTAL MEDIACIÓN FAMILIAR		TOTAL MEDIACIÓN FAMILIAR	
	Derivados para el CGPJ	Derivados para el SMI	Derivados para el CGPJ	Derivados para el SMI
TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA	30	48	38	39
TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA	246	346	269	283
TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA	213	229	69	124

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos del CGPJ y del SMI.

4. Resumen de este anexo

ÁMBITO PENAL

1. **Asuntos penales. La CAPV lidera, sin duda, las derivaciones de procesos penales de mediación** con un alto porcentaje de acuerdos, participando todos los partidos judiciales en esta remisión. Son los órganos judiciales los que tienen en un 97% la iniciativa de los asuntos que se trabajan en el SMI, siendo aún escasa la solicitud por las propias partes, por su dirección letrada o por otros agentes sociales u operadores jurídicos.
2. La ausencia de normativa legal y el funcionamiento por protocolos pone de manifiesto, en las comparativas de datos estadísticos, la disparidad en la iniciativa de derivación por los diferentes juzgados, siendo un recurso consolidado para unos y ajeno para otros, quedando la mediación penal sujeta *“a la discrecionalidad no reglada de la fiscalía y de la autoridad judicial (ante) lo que favorece actuaciones radicalmente desiguales de unos casos a otros según el posicionamiento del juez o fiscal competentes ante la mediación. Circunstancia difícilmente conciliable con valores constitucionales como seguridad jurídica y la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las prestaciones a las que tienen derecho”*²⁴.
3. En 2013 y 2014 se produjo la mayor derivación de expedientes al SMI (ámbito penal), que se ha reducido sensiblemente en 2016, a excepción de algunos partidos judiciales como Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo y Eibar. Aun así, se confirma el asentamiento y consolidación del SMI en el sistema de Justicia y en la propia sociedad de la CAPV, principalmente en relación con las derivaciones del resto del Estado español. El reciente **informe** del CGPJ pone de manifiesto la necesidad de realizar un diseño formativo de la carrera judicial que tenga en cuenta estos recursos y para incentivar la derivación judicial.
4. Los asuntos que en mayor porcentaje se derivan a mediación se cometen por personas con relación previa y, en virtud de los datos estadísticos, la derivación es mucho mayor en asuntos leves o faltas²⁵, acrecentándose esta circunstancia en los últimos años. Se ha incrementado la derivación los delitos por la desaparición de las faltas, si bien los delitos leves siguen siendo los más numerosos. En 2016 se deriva el 81% de delitos leves, el 14,5% de delitos menos graves y solo el 1,5% de delitos graves.
5. El porcentaje de acuerdos en los últimos cuatro años es del 77,5% respecto al total de asuntos cerrados con mediación (en 2016 ascendió ese porcentaje casi a un 79%). Si este dato lo calculamos respecto al total de asuntos cerrados (con y sin mediación), el porcentaje

es de un 41%. Por otro lado, se han incrementado los asuntos no iniciados de un 29% en 2009 a un 48,5% en 2016. Respecto a las diferencias por territorios históricos, en 2012 los porcentajes de acuerdos eran muy similares, si bien en 2016 oscilan entre el 87% en Araba/Álava y el 72% en Gipuzkoa. En este sentido, aun partiendo de la importancia de llegar a acuerdos en los procesos de mediación, no parece que este debiera ser el dato más relevante, sino, por el contrario, que las personas que acudan puedan trabajar sobre formas dialogadas de solución de sus conflictos responsabilizándose de sus decisiones (incluso la de acudir a la vía judicial), ya que en ocasiones el acuerdo no se produce en el propio proceso de mediación, sino posteriormente bien por acuerdo entre los letrados o bien en el desarrollo de la vista, o incluso después mejorando las relaciones entre las partes, lo que no está recogido en los estudios de los datos estadísticos realizados por el momento.

6. El estudio de los datos estadísticos refleja que se produce un tiempo excesivo de cierres con “no inicio”, superando el plazo de un mes el 58% de los expedientes, por lo que, teniendo en cuenta que el plazo total para una mediación es de dos meses, resulta ser elevado, más si un 32% se cierra sin haberse producido la sesión informativa. Este tiempo también es elevado cuando contabilizamos el tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio de expedientes que sí inician el proceso de mediación, siendo superior al plazo de un mes en el 26% de los asuntos en 2015 e incrementándose a un 42,5% en 2016. Es destacable que, una vez iniciado el proceso, el 81% se cerró antes de dos meses en 2015 y el 83% en 2016.
7. La mayoría de las mediaciones cerradas se producen con sesiones de mediación individual, habiéndose pasado de un 50% de mediaciones directas en 2008 a un 38% en 2016. Los encuentros entre las partes implicadas, atendiendo a los datos estadísticos, parece que favorecen el efecto restaurativo del propio proceso y de las relaciones.
8. Respecto al tipo de acuerdos, principalmente se recogen los “legales-procesales” y los “éticos” y “conductuales”, no superando el 10% los exclusivamente “económicos”. Con todas estas premisas, en 2016 los acuerdos alcanzados se han cumplido prácticamente en su totalidad, superando el 90% aquellos de cumplimiento inmediato frente a los diferidos.
9. En 2015 las consecuencias judiciales de los acuerdos en los asuntos que no son de faltas son reducidos. En la memoria de 2016 se reflejan más concretamente las consecuencias de los acuerdos en las resoluciones judiciales y del total de resoluciones reflejadas, en el 60% se dicta un auto de sobreseimiento con archivo definitivo de la causa, siendo el 19% por sobreseimiento provisional o libre. Respecto a aquellas en las que hay sentencia, el 16% son absolutorias y de las condenatorias, en el 3% se aplica una atenuante muy cualificada o simple.

²⁴ Ignacio José Subijana Zunzunegui, en el artículo presentado en el workshop “Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications” en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati. España, 11-12 abril de 2013.

²⁵ Aportación también referida por Ignacio José Subijana.

10. Respecto a la comparativa con el territorio estatal, podemos hacer dos reflexiones:

- **Análisis respecto a la forma.** Se verifica que las memorias del SMI Euskadi y las del Consejo General del Poder Judicial no coinciden. Así, el SMI en 2015 recoge como asuntos penales totales la cantidad de 1.443 remitidos y 1.517 cerrados, lo que discrepa con los 1.148 derivados que recoge la memoria del CGPJ respecto a la CAPV, lo que también sucede en los años anteriores.
- **Análisis respecto al fondo.** Si atendemos a la segunda tabla de los datos estatales, que se refiere a las derivaciones de los juzgados de lo penal, el número de asuntos remitidos (es decir, más graves respecto al total de asuntos) tanto en Cataluña (1,5%) como en Euskadi (2,6%) es inferior respecto a otras comunidades autónomas, teniendo en cuenta que en el caso de la CAPV se cuenta con una mayor derivación total de asuntos, con servicios públicos instaurados y con presupuesto público destinado expresamente a ese fin (lo que implica equipos de trabajo remunerados y convenios estables). En otras comunidades, como la valenciana, los temas de juzgados penales son casi un 60% de los asuntos totales derivados, al igual que en Andalucía, con un 22,5%, o Murcia, con un 10,7%, que con un número muy inferior de asuntos totales tiene un porcentaje más elevado de asuntos remitidos por órganos penales en comparación con la CAPV, por tanto, de asuntos considerados más graves.

ÁMBITO FAMILIAR

1. Los datos estadísticos demuestran que se ha realizado un gran trabajo en la expansión de la mediación familiar en el SMI, no solo a los palacios de justicia con juzgados específicos de familia, como Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, sino también a los juzgados mixtos del resto de partidos judiciales. Se ha pasado de 52 expedientes anuales el primer año (2011) a 446 en 2014 y 629 en 2016, siendo significativo el incremento en Araba/Álava. La iniciativa casi en un 99% es del órgano judicial y el resto prácticamente es la persona demandante quien lo solicita.
2. Los partidos judiciales con juzgados de familia (Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) son los que encabezan el número de derivaciones. Del resto, son Durango y Gernika los que porcentualmente realizan más derivaciones, habiendo descendido sustancialmente en el último año en Balmaseda, Eibar, Irun, Tolosa y Bergara. Por otro lado, Amurrio, Getxo y Azpeitia casi no derivan a mediación familiar intrajudicial, aunque en años anteriores sí confiaron en el sistema.
3. Si atendemos a las diferencias entre juzgados dentro de cada partido judicial, hay unos que han incorporado la mediación como una opción para sus usuarios y otros que no la contemplan en ningún caso.
4. Se han incrementado en 2016 las derivaciones de modificación de medidas a un 46% del total de asuntos que anteriormente no superaban el 34%. A estas le siguen los procedimientos de divorcio y ruptura de parejas de hecho respecto a las medidas para con su descendencia. Son aún escasas las derivaciones en ejecución de sentencia, habiéndose reducido este último año.
5. Se han incrementado en los últimos años los asuntos no iniciados, si bien podría ser a consecuencia del notable incremento de derivaciones, lo que, por otro lado, no es un problema, ya que lo importante es que se derive un alto número de asuntos y que así las partes puedan conocer el sistema, incluso aunque no deseen iniciarlo en ese momento concreto. Generalmente, el motivo responde a una decisión de las partes, aunque en 2015 un importante motivo de “no inicio” (17%) fue debido a que los letrados y letradas (una vez derivados o invitados a mediación) propiciaron el acuerdo entre sus clientes sin necesidad de acudir a mediación, siendo este dato del 11,5% en 2016.
6. Se producen dilaciones respecto al tiempo transcurrido en los asuntos “no iniciados” (entre derivación y cierre) cuando este supera el plazo de un mes, ya que en 2016 fue del 46%, llegando a ser casi del 15% los asuntos que se cierran como “no inicio” superados los dos meses. Para los asuntos “cerrados con mediación” el tiempo transcurrido desde que se deriva hasta que se inicia el proceso es también de un 47% en los casos que supera el plazo de un mes (teniendo en cuenta que el plazo total establecido es de dos meses) y el tiempo transcurrido entre el inicio del proceso y su conclusión supera los dos meses en el 38% de los casos, significándose que entre 3 y 6 meses se concluye el 22% de los asuntos.
7. En 2015 el porcentaje de asuntos en los que se realizó una mediación directa fue de un 85%, siendo esta la más aconsejable para las mediaciones familiares, debiendo ser excepcionales los casos en que se realiza de manera indirecta.
8. El SMI Euskadi (año 2013) llegó a cerrar “con acuerdo” el 53% de los expedientes en los que se inició un proceso de mediación, estando el resto de los años en un promedio del 46% de los “expedientes cerrados con mediación”, que viene a ser algo más del 20% del total de asuntos derivados, lo que sin duda es un resultado muy positivo, teniendo en cuenta el enquistamiento del conflicto a estas alturas del proceso judicial. Los temas en los que en mayor porcentaje se llega a acuerdos son los que tratan el total de los asuntos que afectan a la familia, es decir, a la organización familiar de los gastos y el reparto de los tiempos con los hijos e hijas. Los motivos de no llegar a un acuerdo principalmente se fundamentan en discrepancias relativas a la distribución de los tiempos con los y las menores, seguidos por las discrepancias en relación con el ejercicio de la patria potestad y la cuantificación y distribución de gastos.
9. En el 60% de los expedientes “cerrados con acuerdo de mediación” esta se traslada al juzgado por medio de un convenio regulador, produciéndose la transformación del proceso contencioso en un mutuo acuerdo.

10. En 2015, si se analizan los supuestos de familias con hijos a su cargo de los datos recogidos en el INE de asuntos tramitados en los juzgados de la CAPV, podemos observar que aproximadamente en Gipuzkoa la derivación fue del 31%, en Bizkaia del 28% y en Araba/Álava del 15% (si bien en 2016 esta última se incrementaría notablemente).

11. Si atendemos a los datos recogidos por el CGPJ para el resto del territorio estatal, la CAPV presenta menor número de derivaciones que en Cataluña y la Comunidad Valenciana, y al igual que en el ámbito penal, **los datos no coinciden** con los reflejados en las memorias del SMI, ni en el total de su cómputo, ni por territorios históricos.

(anexo) 3.

**Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi
Comparativa de datos estadísticos en mediación penal,
años 2008 a 2017**



Anexo 3

Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi. Comparativa de datos estadísticos en mediación penal, años 2008 a 2017

ÁMBITO PENAL: resumen de los datos obtenidos

1. La CAPV lidera, sin duda, las derivaciones en asuntos penales a procesos de mediación con un alto porcentaje de acuerdos, participando todos los partidos judiciales en esta remisión. Son **los órganos judiciales los que tienen en casi un 97% la iniciativa de los asuntos que se trabajan en el SMI** (tabla 91), por lo que como primera conclusión se constata que han sido importantes las labores de difusión e información del recurso a todos los juzgados de la CAPV para las derivaciones judiciales, y también que hay que seguir promocionando el recurso para otros operadores jurídicos y para la ciudadanía, a fin de que (las propias partes en disputa) puedan solicitar esta intervención como alternativa de solución a su conflicto.

Sin embargo, también se observa en las tablas 87 a 90 la **disparidad en la iniciativa de derivación por los diferentes juzgados, siendo un recurso consolidado para unos y ajeno para otros**, lo que implica diferentes oportunidades para el administrado o administrada, *con actuaciones radicalmente desiguales de unos casos a otros, según el posicionamiento del juez o fiscal competentes ante la mediación*. Se resalta la importancia de la concienciación de los jueces y juezas respecto a la derivación judicial para que, respetando su autonomía e independencia, se alcance el acceso de toda la ciudadanía potencialmente usuaria a estos recursos. También se resalta la **importancia de que los letrados y letradas puedan asesorar convenientemente en este sentido a sus clientes**, para que puedan solicitarlo al juzgador o juzgadora una vez iniciado el proceso judicial.

2. En 2013 y 2014 se produjo la mayor derivación de expedientes al SMI, que se ha reducido sensiblemente en 2016 y 2017 (tabla 90), a excepción de algunos partidos judiciales

como Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo y Eibar. Aun así, se confirma el **asentamiento y consolidación del SMI en el sistema de justicia y en la propia sociedad de la CAPV**, especialmente si se comparan con las derivaciones del resto del Estado español. Atendiendo al reciente [informe](#) del CGPJ en relación con la necesidad de realizar un diseño formativo de la carrera judicial que tenga en cuenta estos recursos y para incentivar la derivación judicial, concluimos que son necesarias algunas cuestiones, como una **normativa penal y procesal en la materia, mayor información y formación de los jueces y juezas, tener formularios y documentación “estandarizada” en el sistema informático del juzgado y otras cuestiones que afectan a la necesaria confianza** de los órganos judiciales en los equipos de mediación respecto a su preparación y especialización. También se ve la necesidad de **formación e información por parte del resto de operadores jurídicos y una adecuada coordinación y colaboración con ellos**.

3. Los asuntos que en mayor porcentaje se derivan a mediación se cometen por personas con relación previa y, en virtud de los datos estadísticos, la derivación es mucho mayor en asuntos leves o faltas, acrecentándose esta circunstancia en los últimos años. Se ha incrementado la derivación de los delitos, debido a la desaparición de las faltas, si **bien los delitos leves siguen siendo los más numerosos** (tabla 92). Atendiendo a la tabla 94, para el **año 2016** respecto a las tipologías por territorios históricos (entendiendo que cada expediente puede tener una o más tipologías), de un total de 1.901 tipologías recogidas en los distintos expedientes son: 81%, delitos leves; 14,5%, delitos menos graves; **1,5%, delitos graves**; y resto, faltas. En **2017**, de un total de 1.766 tipologías recogidas en los distintos expedientes son: 76,6%, delitos leves; 20%, delitos menos graves, **0,6%, delitos graves**; y resto, faltas. **La derivación de asuntos más graves es muy escasa**, sin

considerarse que, en los más recientes estudios en esta materia, **es en delitos más graves donde mayor efecto restaurativo puede tener la mediación y otras herramientas como círculos y conferencias**. Es importante reforzar este aspecto, así como derivar expedientes en fase de ejecución donde también el efecto puede ser muy beneficioso y además está sustentado normativamente.

4. El porcentaje de acuerdos en **los últimos 2 años es del 79%** respecto al total de **asuntos cerrados con mediación**. El porcentaje de acuerdos respecto al total de asuntos cerrados (con y sin mediación) es del 45%. Por otro lado, se han incrementado los asuntos no iniciados de un 29% en 2009 a un 48,5% en 2016 y un 49,6% en 2017. Respecto a las diferencias por territorios históricos, en 2012 los porcentajes de acuerdos eran muy similares, si bien en 2016 oscilaban entre el 87% en Araba/Álava y el 72% en Gipuzkoa, y en 2017 está entre el 80% y 81% de Bizkaia y Araba/Álava, respectivamente, y el 72% de Gipuzkoa. En este sentido, aun partiendo de la importancia de llegar a acuerdos en los procesos de mediación, no parece que este debiera ser el dato más relevante, sino por el contrario, que las personas que acudan puedan trabajar sobre formas dialogadas de solución de sus conflictos responsabilizándose de sus decisiones (incluso la de acudir a la vía judicial), ya que en ocasiones el acuerdo no se produce en el propio proceso de mediación, sino posteriormente bien por acuerdo entre los letrados o bien en el desarrollo de la vista o incluso después, mejorando las relaciones entre las partes. No existen datos que nos ayuden a valorar las consecuencias del proceso de Justicia Restaurativa realizado mediante seguimientos de los asuntos (aun de los cerrados con “no acuerdo” o “sin inicio”) y datos estadísticos resultantes.
5. En los **asuntos no iniciados** podemos observar que en 2016 son 9 de 67 expedientes los que no se inician por la valoración del órgano judicial y en 2017, 6 de 53 no lo hacen por la valoración de otras instituciones profesionales. La tabla 101 refleja que se produce un **tiempo excesivo de cierres con “no inicio”**, superando el plazo de **dos meses un 26,5%** de los expedientes, por lo que, teniendo en cuenta que el plazo total para una mediación es de dos meses, resulta ser elevado y más si alguno se cierra sin haberse producido la sesión informativa. Este tiempo también es elevado (tabla 107) cuando contabilizamos el tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio de expedientes que sí inician el proceso de mediación, siendo superior al plazo de un mes el 26% de los asuntos en 2015 e incrementándose a un 42,5% en 2016 y a un 44,32% en 2017, si bien, una vez iniciado el proceso, el 81% se cerró antes de dos meses en 2015, el 83% en 2016 y el 79,94% en 2017. En este sentido, es importante conocer el motivo de las dilaciones y garantizar que los procesos sean satisfactorios, ágiles y seguros para todas las partes.
6. La mayoría de las **mediaciones cerradas** se produce con sesiones de mediación individual (tablas 105 y 106), habiéndose pasado de un 50% de mediaciones directas en 2008 a un 38% en 2016 y a un 56,9% en 2017. **Sin duda**, potenciar los encuentros entre las partes implicadas (siempre que sea posible) en una **mediación directa** favorecerá el efecto restaurativo del propio proceso y de las relaciones.
7. Respecto a los **procesos cerrados** con acuerdo (tabla 110), la **tipología más abundante son las lesiones** en delitos menos graves, delitos leves y faltas, siendo en delitos graves las amenazas seguidas de las lesiones. Respecto al tipo de acuerdos (tabla 111), principalmente se recogen los “legales-procesales” y los “éticos” y “conductuales”, no superando el 10% los exclusivamente “económicos”, aunque en 2017 ascendieron a un 13,69%. Con todas estas premisas, en las memorias de 2016 se recogió que los acuerdos alcanzados se han cumplido prácticamente en su totalidad, superando el 90% aquellos de cumplimiento inmediato frente a los diferidos. En 2017, casi la totalidad de los acuerdos (99,19%).
8. Los efectos penológicos son diversos y van desde la ausencia de sanción penal a la reducción de la pena o su imposición en el mínimo de la horquilla establecida para el tipo. Se considera importante valorar al esfuerzo que implica un proceso de mediación, principalmente respecto a la responsabilización real y sincera del imputado y la valentía de ambas partes de encontrarse y dialogar para, como fin último, conseguir que la víctima sea reparada por el daño sufrido acorde a las necesidades que esta misma plantea. En la memoria de 2016 se reflejan más concretamente las consecuencias de los acuerdos en las resoluciones judiciales y del total de resoluciones reflejadas, en el 60% se dicta un auto de sobreseimiento con archivo definitivo de la causa, siendo el 19% por sobreseimiento provisional o libre. Respecto a aquellas en las que hay sentencia, el 16% son absolutorias y de las condenatorias, en el 3% se aplica una atenuante muy cualificada o simple.
9. Respecto a la comparativa con el territorio estatal, en el año 2015 (los que existen en su web a fecha mayo de 2017) podemos hacer dos reflexiones:
 - 9.1. Análisis respecto a la **forma**. Se verifica que las memorias del SMI Euskadi y las del Consejo General del Poder Judicial no coinciden. Así, el SMI en 2015 recoge como asuntos penales totales la cantidad de 1.443 remitidos y 1.517 cerrados, lo que discrepa con los 1.148 derivados que recoge la memoria del CGPJ respecto a la CAPV, lo que también sucede en los años anteriores.
 - 9.2. Análisis respecto al **fondo**. Si atendemos a la segunda tabla de los datos estatales, que se refiere a las derivaciones de los juzgados de lo penal, el número de asuntos remitidos (es decir, más graves respecto al total de asuntos), tanto en Cataluña (1,5%) como en Euskadi (2,6%) es inferior respecto a otras comunidades autónomas, teniendo en cuenta que en el caso de la CAPV se cuenta con una mayor derivación total de asuntos, con servicios públicos instaurados y con presupuesto público destinado expresamente a ese fin (lo que implica equipos de trabajo remunerados y convenios estables). En otras comunidades, como la valenciana, los temas de juzgados penales son casi un 60% de los asuntos totales derivados, al igual que en Andalucía, con un 22,5%, o Murcia, con un 10,7%, que con un número muy inferior de asuntos totales tiene un porcentaje más elevado de asuntos remitidos por órganos penales en comparación con la CAPV, por tanto, de asuntos considerados más graves.

1. Datos generales de expedientes remitidos por años

Tabla 86.

Número de expedientes remitidos cada año en la CAPV

Año	Pendientes al inicio	Remitidos	Cerrados	Pendientes al final
2008	0	393	300	93
2009	96	950	862	184
2010	184		1.027	
2011		998	1.027	146
2012	138	1.262	1.213	187
2013	182	1.619	1.575	225
2014	226	1.557	1.526	257
2015	257	1.443	1.517	183
2016	183	1.232	1.171	243 (166+77)
2017	243	1.173	1.239	177 (117+60)

Fuente: elaboración propia.

Explicación de las diferentes categorías:

*Los pendientes al inicio son los que se derivaron el año anterior y continúan trabajándose al inicio del nuevo año.

*Los remitidos son aquellos derivados en el año natural estén o no cerrados a 31 de diciembre.

*Los cerrados son aquellos pendientes del año anterior o derivados en el año natural de antes del 31 de diciembre, bien sea no iniciados o iniciados con o sin acuerdo.

*Los pendientes al final son aquellos derivados en el año que no se han podido finalizar antes del 31 de diciembre y quedan para el año siguiente.

*En los años 2016 y 2017, en el apartado de pendientes, se diferencia los que se encuentran en premediación y los que están ya con la mediación iniciada. Por ejemplo, en 2017, a fecha de cierre de la memoria, hay 117 expedientes que están en la fase previa a la firma del consentimiento informado sin iniciarse el proceso.

Tabla 87.

Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Álava, de 2008 a 2017²⁶ (falta el año 2011)

JUZGADOS	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
VITORIA-GASTEIZ	UPAD Instrucción 1	46	93	50	123	165	70	96	135	57
	UPAD Instrucción 2	38	41	64	98	63	53	32	49	39
	UPAD Instrucción 3	41	65	64	59	44	60	37	24	61
	UPAD Instrucción 4	5	9	7	29	41	59	35	36	19
	UPAD Penal 1	5	0	1	8	0	0	1	0	4
	UPAD Penal 2	0	3	4	8	1	1	0	1	0
	Audiencia Provincial	0	0	0	2	5	5	2	5	0
AMURRIO	UPAD 1ª Instancia e Instrucción nº 1	1	0	0	2	4	2	4	0	2
	UPAD 1ª Instancia e Instrucción nº 2	0	0	0	22	18	22	4	6	6
JUZGADOS DE PAZ Y OTROS	3	7	4	0	0	2	0	0	0	

Fuente: elaboración propia.

²⁶ Nota: existen algunas contradicciones en las memorias, siendo a partir de las memorias de 2012 donde se comienza a recoger datos más homogéneos y estructurados, lo que permite un mejor análisis, produciéndose una mejora sustancial en 2014, que es la que actualmente existe de forma oficial. Se intentará recoger la mayor información posible de los primeros años de los servicios, si bien puede estar incompleta.

Tabla 88.

Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Bizkaia, de 2008 a 2017

JUZGADOS		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BILBAO	Instrucción 1	2	5	6	4	9	82	123	150	104	115
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Instrucción 3	1	12	11	10	14	26	19	103	43	39
	Instrucción 4	10	26	31	34	52	32	19	26	42	55
	Instrucción 5	0	0	0	0	0	1	0	1	2	6
	Instrucción 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 7	0	2	6	0	0	0	2	2	0	0
	Instrucción 8	4	8	2	6	5	2	1	14	8	16
	Instrucción 9	5	19	12	7	11	16	10	10	6	16
	Instrucción 10	1	3	5	3	3	1	4	4	3	3
	Penal 1	0	25	45	7	22	30	24	13	6	6
	Penal 2	0	14	44	53	22	18	8	3	12	22
	Penal 3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Penal 4	5	34	31	34	36	6	0	2	0	3
	Penal 5	0	43	26	10	7	2	5	19	14	10
	Penal 6	0	1	3	2	0	4	0	0	0	0
	Penal 7	1	0	0	0	11	1	0	1	0	2
	AP sec. 1ª	0	0	1	0	0	0	0	1	6	3
	AP sec. 2º	0	2	0	0	0	0	1	7	2	1
AP sec. 6ª	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	
BALMASEDA	UPAD nº 1	0	0	4	13	39	53	35	36	31	29
	UPAD nº 2	0	0	11	4	3	0	0	0	0	0
BARAKALDO	UPAD nº 1	31	102	88	50	38	116	196	183	119	50
	UPAD nº 2	4	7	6	0	1	0	0	11	63	83
	UPAD nº 3	70	93	51	27	14	10	15	8	9	12
	UPAD nº 4	16	20	29	8	50	56	3	5	9	5
	Penal 1	41	28	33	46	26	11	9	0	26	75
	Penal 2	47	32	61	44	40	33	39	9	15	13
DURANGO	UPAD nº 1	0	0	0	7	9	59	39	22	14	5
	UPAD nº 2	0	0	0	2	12	6	5	2	10	20
	UPAD nº 3	0	0	0	7	41	79	75	52	22	40
	UPAD nº 4	0	0	0	8	34	46	29	20	9	13
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	10	22	23	29	16	2	5
	UPAD nº 2	0	0	0	10	32	28	9	23	24	20
	UPAD nº 3	0	0	0	25	17	3	1	17	7	0
	UPAD nº 4	0	0	0	15	11	6	4	17	2	2
GETXO	UPAD nº 1	0	0	0	3	28	13	15	17	40	34
	UPAD nº 2	0	0	0	7	18	11	11	12	28	15
	UPAD nº 3	0	0	0	0	11	35	42	28	24	1
	UPAD nº 4	0	0	0	8	10	59	86	57	26	45
	UPAD nº 5	0	0	0	0	10	12	17	12	28	34
	UPAD nº 6	0	0	0	7	30	16	29	5	29	17
JUZGADOS DE PAZ Y OTROS		0	4	0	1	9	21	31	16	0	0

Fuente: elaboración propia.

2011: Juzgado de Paz de Portugalete, Amorebieta, Areatza, Berriz, Dima, Lemoa y Zaldibar.

2012: Juzgado de Paz de Portugalete.

2013: Gordexola, Güeñes, Ortuella, Valle de Trápaga-Trapagaran, Alonsotegi, Igorre y Amorebieta (12).

2014: Güeñes, Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena, Santurtzi, Berriz, Dima, Ermua, Igorre, Zaldibar y Amorebieta (17).

Tabla 89.

Órganos judiciales remitentes en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, de 2008 a 2017²⁷

JUZGADOS		2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrucción 1	5	19	16	2	2	1	1	0	0
	Instrucción 2	1	5	15	48	92	43	43	30	3
	Instrucción 3	0	3	7	6	10	19	11	3	7
	Instrucción 4	2	20	28	31	23	47	27	9	9
	Instrucción 5	0	72	152	72	61	26	21	3	3
	AP Sección 1ª	2	3	9	8	11	4	10	10	3
	Penal 1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	Penal 2	4	57	63	5	2	0	0	0	0
	Penal 3	0	0	0	3	14	1	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal 5	0	0	0	0	0	1	1	0	1	
AZPEITIA	UPAD nº 1	0	0	0	5	10	13	12	5	6
	UPAD nº 2	0	0	0	0	41	23	6	10	0
BERGARA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	1	20	6	7
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0	9	2	0
	UPAD nº 3	0	0	0	1	0	10	10	10	9
	UPAD nº 4	0	0	0	0	2	38	31	13	13
EIBAR	UPAD nº 1	0	0	0	0	36	39	46	74	80
	UPAD nº 2	0	0	0	1	1	0	0	0	0
IRUN	UPAD nº 1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	15	7	2	1	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	5	1	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	1	8	24	9	0	2
	UPAD nº 5	0	0	0	3	9	7	5	0	2
TOLOSA	UPAD nº 1	0	0	0	0	2	2	2	4	20
	UPAD nº 2	0	0	0	1	1	8	5	2	1
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	13	14	5	3
	UPAD nº 4	0	0	0	0	4	11	13	3	0
JUZGADOS DE PAZ Y OTROS		2	3	1	8	9	12	7	0	0

Fuente: elaboración propia.

Juzgado de Paz de Berastegi, Orio, Oiartzun, Errenteria y Usurbil (9) en 2103.

Juzgado de Paz de Ibarra, Berastegi, Hernani, Orio y Errenteria (8) en 2012.

Juzgado de Paz de Oiartzun, Alkiza (5), Astigarraga (2).

Juzgado de Paz de Berastegi, Berrobi, Ibarra (3) y Oiartzun (9) en 2014.

Tabla 90.

Número de expedientes remitidos en los últimos 6 años, por partidos judiciales en su conjunto

PARTIDO JUDICIAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	327 (26%)	319 (19,5%)	248 (16%)	203 (14%)	250 (20%)	180 (15,3%)
Amurrio	24 (2%)	22 (1,5%)	26 (2%)	8 (0,5%)	6 (0,5%)	8 (0,7%)
Bilbao	192 (15%)	222 (13,5%)	216 (14%)	356 (25%)	248 (20%)	298 (25,5%)
Balmaseda	42 (3%)	55 (3,5%)	37 (2%)	36 (2,5%)	31 (2,6%)	29 (2,5%)
Barakaldo	174 (14%)	230 (14,5%)	268 (17%)	219 (15%)	241 (19,6%)	238 (20,3%)
Durango	101 (8%)	205 (12,5%)	171 (11%)	112 (8,5%)	55 (4,5%)	78 (6,6%)
Gernika	82 (6,5%)	60 (3,5%)	43 (3%)	73 (5%)	35 (3%)	27 (2,3%)
Getxo	107 (8,5%)	146 (9%)	200 (13%)	131 (9%)	175 (14,2%)	146 (12,5%)

²⁷ Falta el año 2011.

PARTIDO JUDICIAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Donostia-San Sebastián	201 (16%)	223 (13,5%)	151 (10%)	120 (8%)	55 (4,5%)	26 (2,2%)
Azpeitia	5 (0,4%)	51 (3%)	36 (2%)	18 (1%)	15 (1,2%)	6 (0,5%)
Bergara	1 (0,1%)	2 (0,5%)	49 (3%)	70 (5%)	31 (2,6%)	29 (2,5%)
Eibar	1 (0,1%)	37 (2,5%)	39 (3%)	46 (3%)	74 (6%)	80 (6,8%)
Irun	4 (0,3%)	38 (2,5%)	36 (2%)	16 (1%)	1 (0,2%)	4 (0,3%)
Tolosa	1 (0,1%)	9 (0,5%)	37 (2%)	35 (2,5%)	14 (1,1%)	24 (2%)
TOTAL	1.262 (100%)	1.619 (100%)	1.557 (100%)	1.443 (100%)	1.231 (100%)	1.173 (100%)

Fuente: elaboración propia.

Tabla 91.

Iniciativa en la derivación, años 2015 a 2017²⁸

	2015	2016	2017
DE ÓRGANOS JUDICIALES	1.415	1.193	1.133
T.H. de Álava	189	239	174
T.H. de Bizkaia	923	771	800
T.H. de Gipuzkoa	303	183	159
DE FISCALÍA	0	0	0
T.H. de Álava	0	0	0
T.H. de Bizkaia	0	0	0
T.H. de Gipuzkoa	0	0	0
DE LAS PARTES	28	38	37
T.H. de Álava	22	17	14
T.H. de Bizkaia	4	14	14
T.H. de Gipuzkoa	2	7	9
SAV	0	0	3
TOTAL	1.443	1.231	1.173

Fuente: elaboración propia.

Tabla 92.

Tipología de las causas remitidas, años 2015 a 2017

	2015	2016	2017
FAL Procedimiento de Faltas	898 (62,23%)	1 (0,08%)	0 (0%)
LEV Juicio sobre Delito Leve	339 (23,49%)	976 (79,29%)	834 (71,1%)
DIP Diligencias Previas	135 (9,36%)	157 (12,75%)	192 (16,37%)
DUR Diligencias Urgentes	0 (0%)	0 (0%)	2 (0,17%)
JRA Juicio Rápido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
PAB Procedimiento Abreviado	71 (4,92%)	96 (7,8%)	145 (12,36%)
SUM Procedimiento Sumario	0 (0%)	1 (0,08%)	0 (0%)
PTJ Procedimiento Tribunal Jurado	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
TOTAL	1.443	1.231	1.173

Fuente: elaboración propia.

²⁸ Conforme al protocolo de funcionamiento del Servicio de Mediación Intrajudicial vigente, la iniciativa en la derivación puede proceder del propio órgano judicial, de la fiscalía o de las partes, sin perjuicio de la responsabilidad última del órgano judicial de acordar o no dicha derivación, conforme a la regulación vigente y a su propio criterio.

Tabla 93.

**Tipologías delictivas remitidas por años.
Delitos o faltas**

Tipologías delictivas	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Delitos	164 (41,5%)	497 (37%)	595 (39%)	448 (26%)	365 (19%)	290 (15%)	715 (33%)	1.842 (97%)	1.716 (97%)
Faltas	230 (58,5%)	850 (63%)	936 (61%)	1.265 (74%)	1.585 (81%)	1.615 (85%)	1.467 (67%)	59 (3%)	50 (3%)
TOTAL	395	1.347	1.531	1.713	1.950	1.905	2.182	1.901	1.766

Fuente: elaboración propia.

Tabla 94.

**Nueva recogida de datos respecto a las
tipologías derivadas, años 2015, 2016 y
2017²⁹**

Tipologías delictivas	TOTAL CAPV 2015		
	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	24	242	449
	715 (32,77%)		
Faltas	1.467 (67,23%)		
TOTAL	2.182		

Tipologías delictivas	TOTAL CAPV 2016		
	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	25	275	1.542
	1.842 (96,9%)		
Faltas	59 (3,1%)		
TOTAL	1.901		

Tipologías delictivas	TOTAL CAPV 2017		
	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	11	352	1.353
	1.716 (97,17%)		
Faltas	50 (2,83%)		
TOTAL	1.766		

El total no tiene por qué coincidir con el número de causas judiciales derivadas, ya que una misma causa judicial puede englobar varias tipologías delictivas.

Tabla 95.

**Nueva recogida de datos de tipologías por
territorios históricos, años 2015, 2016 y
2017³⁰**

2015	ARABA/ÁLAVA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	2	46	67	11	134	276	11	63	106
	115 (40,35%)			421 (29,99%)			180 (36,44%)		
Faltas	170 (59,65%)			983 (70,01%)			314 (63,56%)		
TOTAL	285			1.404			494		

2016	ARABA/ÁLAVA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	9	51	294	7	194	1.020	9	30	228
	354 (100%)			1.221 (95,61%)			267 (98,89%)		
Faltas	0 (0%)			56 (4,39%)			3 (1,11%)		
TOTAL	354			1.277			270		

²⁹ Fuente: memorias del SMI.³⁰ Fuente: memorias del SMI.

2017	ARABA/ÁLAVA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves	Graves	Menos graves	Leves
Delitos	6	35	203	2	292	939	3	25	211
	244 (100%)			1.233 (96,1%)			239 (100%)		
Faltas	0 (0%)			50 (3,9%)			0 (0%)		
TOTAL	244			1.283			239		

Tomando los delitos graves y menos graves, no así las faltas y delitos leves (por carecer de actividad instructora) del total de 337, la memoria de 2017 recoge en qué fase procesal se realizan las derivaciones:

Tabla 96.

Fase procesal en que se realizan las derivaciones en el año 2017

2017	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Instrucción	24	152	14	190
Enjuiciamiento	4	135	5	144
Ejecución	1	2	0	3
TOTAL	29	289	19	337

Fuente: memorias SMI.

2. DATOS GENERALES DE EXPEDIENTES CERRADOS (no iniciados y con mediación)

Resultados de los expedientes cerrados: los cerrados son aquellos pendientes del año anterior o derivados en el año natural de antes del 31 de diciembre, bien sea no iniciados o iniciados con o sin acuerdo.

Cerrados no iniciados: expedientes con intervención finalizada sin haber podido realizar mediación a 31 de diciembre. Se considera iniciada la mediación cuando ambas partes firman el consentimiento informado al comenzar el proceso, lo cual no obsta para que el equipo de mediación haya realizado una intervención relevante desde la recepción del expediente hasta que se da por cerrado el mismo por falta de voluntad de participar de una de las partes.

Cerrados con mediación: expedientes con mediación realizada y finalizada a 31 de diciembre.

Tabla 97.

Resultado de los expedientes cerrados por territorio histórico

AÑO	Territorio histórico o partido judicial	Cerrados no iniciados		Cerrados con mediación		Acuerdos	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2008	Barakaldo de 153	58	38%	95	62%	78	82%
	Bilbao de 13	4	69%	9	31%	9	100%
	Donostia-San Sebastián de 6	0	0%	6	100%	4	67%
	Vitoria-Gasteiz de 128	37	28%	91	72%	69	76%
	Total de 300	99	33%	201	67%	160	80%
2009	Barakaldo de 283	115	40,5%	168	59,5%	140	83%
	Bilbao de 209	50	24%	159	76%	129	81%
	Donostia-San Sebastián de 178	31	17,5%	147	82,5%	136	92,5%
	Vitoria-Gasteiz de 200	57	28,5%	143	71,5%	113	79%
	Total de 860	253	29%	607	71%	518	84%

AÑO	Territorio histórico o partido judicial	Cerrados no iniciados		Cerrados con mediación		Acuerdos	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2010	Araba/Álava de 195	53	28%	142	72%	118	83%
	Bizkaia de 538	152	28%	386	72%	327	85%
	Gipuzkoa de 294	102	35%	192	65%	153	80%
	Total de 1.027	307	30%	720	70%	598	83%
2011	Araba/Álava						
	Bizkaia	176	36%	315	64%	218	69%
	Gipuzkoa						
	Total						
2012	Araba/Álava de 337	139	41%	198	59%	161	81%
	Bizkaia de 650	206	32%	444	68%	344	77%
	Gipuzkoa de 226	74	33%	152	67%	114	75%
	Total de 1.213	419	35%	794	65%	619	78%
2013	Araba/Álava de 347	137	39%	210	61%	162	77%
	Bizkaia de 891	367	41%	524	59%	417	80%
	Gipuzkoa de 337	141	42%	196	58%	148	76%
	Total de 1.575	645	41%	930	59%	727	78%
2014	Araba/Álava de 255	102	40%	153	60%	122	80%
	Bizkaia de 939	370	39%	569	61%	436	77%
	Gipuzkoa de 332	165	50%	167	50%	130	78%
	Total de 1.526	637	42%	889	58%	688	77%
2015	Araba/Álava de 248	101	41%	147	59%	114	78%
	Bizkaia de 994	432	46%	512	54%	397	78%
	Gipuzkoa de 325	159	49%	166	51%	128	77%
	Total de 1.517	692	45,5%	825	54,5%	639	77,5%
2016	Araba/Álava de 209	88	42%	121	58%	105	87%
	Bizkaia de 758	371	49%	387	51%	301	78%
	Gipuzkoa de 204	110	54%	94	46%	68	72%
	Total de 1.171	569	48,5%	602	51,5%	474	79%
2017	Araba/Álava de 243	102	42%	141	58%	114	81%
	Bizkaia de 843	441	52%	402	48%	321	80%
	Gipuzkoa de 153	72	47%	81	53%	58	72%
	Total de 1.239	615	49,6%	624	50,4%	493	79%

Fuente: elaboración propia.

3. DATOS GENERALES DE EXPEDIENTES NO INICIADOS

Tabla 98.

Datos de número de expedientes no iniciados, por territorio histórico

AÑO	Araba/Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	% de los cerrados
2008	37	28%	62	37%	0	0%	99	33%
2009	57	28,5%	165	34%	31	17,5%	253	29%
2010	53	28%	152	28%	102	35%	307	30%
2011			176	36%				
2012	139	41%	206	32%	74	33%	419	35%
2013	137	39%	367	41%	141	42%	645	41%
2014	102	40%	370	39%	165	50%	637	42%
2015	101	41%	432	46%	159	49%	692	45,5%
2016	88	42%	371	49%	110	54%	569	48,5%
2017	102	42%	441	52%	72	47%	615	49,6%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 99.

Datos de motivos de los no iniciados, años 2011 a 2017

MOTIVO DE NO INICIO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Por no localizar a alguna de las partes o incomparecencia	27%	26%	28%	22,5%	21,5%	26,5%	40,8%
Decisión de las partes o sus letrados	62%	64,5%	61,5%	61%	65%	64,5%	48,3%
Valoración profesional (órgano judicial, fiscalía, SMI, otros profesionales)	3%	5,5%	8,5%	8%	11,5%	8%	8,6%
Por razones procesales como retirada de denuncia y archivo u otros	8%	4%	2%	8,5%	2%	1%	2,3%
TOTAL	307	419	645	637	692	692	615

Fuente: elaboración propia.

Tabla 100.

Nueva recogida de datos de no inicio teniendo en cuenta si es por valoración de algún profesional

No se inician por valoración profesional 67 expedientes en 2016 53 expedientes en 2017	Del órgano judicial	2016	9	2017	2
	De la fiscalía		4		0
	Del SMI		53		45
	De otras instituciones/profesionales		1		6

Fuente: elaboración propia.

Tabla 101.

Nueva recogida de datos respecto al tiempo transcurrido entre la derivación y el cierre del expediente como no iniciado, años 2015, 2016 y 2017

TIEMPO (derivación-conclusión como no inicio)	2015	2016	2017
<15 días	19% (133)		
15-30 días	22,5% (115)	42,36% (241)	36,42% (224)
1-2 meses	35% (240)	37,96% (216)	36,75% (226)
2-3 meses	16,5% (114)	4,24% (81)	18,38% (113)
3-6 meses	7% (50)	5,5% (31)	8,29% (51)
>6 meses			0,16% (1)
Total de expedientes no inicio	De 692	De 569	De 615

Fuente: elaboración propia.

Tabla 102.

Número de sesiones en asuntos no iniciados, años 2013 a 2015³¹

	2013	2014	2015
Con sesión informativa	805	682	472 (68,21%)
Sin sesión informativa	(sin datos)	(sin datos)	220 (31,79%)
TOTAL			692

Fuente: elaboración propia.

³¹ Posteriormente no se recoge este dato.

4. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS CON MEDIACIÓN (con o sin acuerdo)

Tabla 103.

Número de expedientes cerrados con mediación, por territorio histórico, años 2012 a 2017

AÑO	Araba/Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	% cerrados	Acuerdo	No acuerdo
2012	198	59%	444	68%	152	67%	794	65%	78%	22%
2013	210	61%	524	59%	169	58%	939	59%	78%	22%
2014	153	60%	569	61%	167	50%	889	58%	77%	23%
2015	147	59%	512	54%	166	51%	825	54,5%	77,5%	22,5%
2016	121	87%	387	78%	94	72,5%	602	51,5%	79%	21%
2017	141	58%	402	48%	81	53%	624	50,3%	79%	21%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 104.

Tipo de sesiones realizadas en expedientes cerrados, años 2012 a 2017

TIPO DE SESIONES	2012	2013	2014	2015	2017
Sesiones informativas	42%	37%	36,5%	39%	41%
Sesión de mediación individual	44%	53%	53%	52%	50%
Sesiones de mediación conjunta	16%	10%	10,5%	9%	9%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 105.

Tipo de mediación realizada en expedientes cerrados. Comparativa dos primeros años y cuatro últimos años

TIPO DE MEDIACIÓN	2008	2009	2014	2015	2016	2017
Directa	(50%)	(50%)	(39%)	(35%)	(38%)	(43,1%)
Indirecta	(47%)	(38%)	(61%)	(59%)	(62%)	(56,9%)
Mixta	(3%)	(12%)	(0%)	(6%)	(0%)	(0%)
Total de expedientes cerrados con mediación	De 207	De 607	De 889	De 825	De 602	De 624

Fuente: elaboración propia.

Tabla 106.

Nueva recogida de datos de tipo de mediaciones en procesos cerrados. Comparativa años 2014-2017, por territorio histórico

MEDIACIÓN	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
2014 Directa	60 (39,21%)	234 (41,12%)	57 (34,13%)	351 (39,50%)
2015 Directa	28 (19,04%)	204 (39,84%)	61 (36,75%)	293 (35,52%)
2016 Directa	49 (40,49%)	150 (38,76%)	28 (29,79%)	227 (37,71%)
2017 Directa	78 (55,32%)	169 (42,04%)	22 (27,16%)	269 (43,11%)
2014 Indirecta	93 (60,78%)	335 (58,87%)	110 (65,86%)	538 (60,5%)
2015 Indirecta	93 (63,26%)	292 (57,03%)	100 (60,24%)	485 (58,79%)
2016 Indirecta	72 (59,5%)	237 (61,24%)	66 (70,21%)	375 (62,29%)
2017 Indirecta	63 (44,68%)	233 (57,96%)	59 (72,84%)	355 (56,89%)

MEDIACIÓN	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
2014 Mixta	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2015 Mixta	26 (17,68%)	16 (3,13%)	5 (3,01%)	47 (5,7%)
2014 TOTAL	153	569	167	889
2015 TOTAL	147	512	166	825
2016 TOTAL	121	387	94	602
2017 TOTAL	141	402	81	624

Fuente: elaboración propia.

Tabla 107.

Nueva recogida de datos de tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio en expedientes cerrados para el año 2015 y siguientes, por territorio histórico

2015	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
<15 días	0 (0%)	213 (41,6%)	61 (36,75%)	274 (33,21%)
15-30 días	112 (76,19%)	152 (29,69%)	70 (42,17%)	334 (40,48%)
1-2 meses	28 (19,05%)	115 (22,46%)	31 (18,67%)	174 (21,09%)
2-3 meses	7 (4,76%)	30 (5,86%)	4 (2,41%)	41 (4,97%)
3-6 meses	0 (0%)	2 (0,39%)	0 (0%)	2 (0,24%)
TOTAL	147	512	166	825

2016	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
<1 mes	64 (52,89%)	232 (59,95%)	50 (53,19%)	346 (57,48%)
1-2 meses	44 (36,36%)	117 (30,23%)	35 (37,23%)	196 (32,56%)
2-3 meses	12 (9,91%)	34 (8,79%)	7 (7,45%)	53 (8,8%)
3-6 meses	1 (0,83%)	4 (1,03%)	2 (2,13%)	7 (1,16%)
TOTAL	121	387	94	602

2017	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
<1 mes	67 (47,52%)	245 (61,1%)	35 (43,21%)	347 (55,7%)
1-2 meses	54 (38,3%)	108 (26,93%)	34 (41,98%)	196 (31,46%)
2-3 meses	15 (10,64%)	37 (9,23%)	9 (11,11%)	61 (9,97%)
3-6 meses	5 (3,54%)	10 (2,49%)	3 (3,7%)	18 (2,89%)
6-12 meses	0	1	0	1
TOTAL	141	401	81	623

Fuente: memorias SMI.

Tabla 108.

Tiempo transcurrido entre el inicio y la conclusión de los expedientes cerrados. Comparativa dos primeros años y cuatro últimos años (2008-2009 / 2014-2017)

TIEMPO (inicio → conclusión)	2008	2009	2014	2015	2016	2017
<1 día			8%	33%	<1mes	< 1mes
15-30 días	46%	41%	22,5%	27%	59%	52 81%
1-2 meses	28%	35%	11,5%	21%	24%	27,13%
2-3 meses	26%		7%	11%	9,5%	9,47%
3-6 meses		23,5%	1%		6,5%	9,47
>6 meses		0,5%	0%	1%	1%	1,12%
Total expedientes	De 201	De 607	De 889	De 825	De 602	De 623

Fuente: elaboración propia.

5. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS CON ACUERDO

Tabla 109.

Número de expedientes con acuerdo en los cuatro últimos años, por territorio histórico

AÑO	Araba/Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	% cerrados con mediación
2013	162	77%	417	80%	148	76%	727	78%
2014	122	80%	436	77%	130	78%	688	77%
2015	114	78%	397	78%	128	77%	639	77,5%
2016	105	87%	301	78%	68	72%	474	79%
2017	114	81%	321	80%	58	72%	493	79%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 110.

Tipologías delictivas más numerosas. Asuntos cerrados con acuerdo, 2107

Delitos graves	Amenazas	4
	Lesiones	1
Delitos menos graves	Lesiones	59
	Estafa	11
	Daños	9
	Hurto	6
	Apropiación indebida	5
	Lesiones en violencia intrafamiliar	5
Delitos leves	Lesiones	188
	Amenazas	183
	Coacciones	59
	Maltrato de obra	56
	Daños	32
Faltas	Lesiones	21
	Maltrato de obra	2
	Coacciones	1
	Injurias	1

Fuente: memorias SMI.

Tabla 111.

Datos de los aspectos trabajados en el proceso, años 2008, 2011, 2013 y 2014, adaptado a la nueva recogida de datos para 2015

CONTENIDO DE LOS ACUERDOS	TOTAL
Contextualización y reflexión de la conflictiva habida, el comportamiento desarrollado y los perjuicios derivados	Ética
Lamentar la conflictiva habida y los perjuicios ocasionados	Ética
Ofrecimiento y aceptación de disculpas formales	Ética
Compromiso de no reincidencia y mantenimiento de actitud de respeto futura	Conductual
Compromiso de respeto a las medidas judiciales vigentes	Conductual
Establecer pautas de conducta y comunicación futura	Conductual
Compromiso de instar modificación judicial del convenio regulador y/o régimen económico matrimonial en los términos obrantes en acta	Legal
Modificación extrajudicial puntual y consensuada de aspectos familiares que afectan lo recogido en el convenio regulador, y adaptándolo a sus actuales circunstancias	Conductual
Compromiso de reparación económica en los términos obrantes en acta	Económico
Compromiso de intervención psicosocial-sanitaria en los términos obrantes en acta	Sanitario
Compromiso de participación en voluntariado en los términos obrantes en acta	Social

CONTENIDO DE LOS ACUERDOS	TOTAL
Compromiso de recabar información sobre los lindes	Conductual
Compromiso de no contacto	Conductual
Salida de vivienda	Conductual
Renuncia a acciones penales y civiles	Legal procesal

Material económico: corresponden a compromisos de reparaciones monetarias o patrimoniales entre las personas participantes.

Éticos: corresponden mayoritariamente a iniciativas de reconocimiento de la responsabilidad de las personas participantes, mayoritariamente denunciadas, en el desarrollo de los hechos denunciados; reflexiones verbalizadas relativas a lo inadecuado del comportamiento desarrollado, a la identificación y lamento por los daños causados a las personas perjudicadas; y traslado y/o aceptación de disculpas.

Sanitarios: corresponden a compromisos de sometimiento a abordaje psicosanitario en relación con las dificultades de salud mental y/o de consumo de tóxicos detectadas que pudieran estar incidiendo en la conflictiva habida.

Sociales: corresponde a compromisos de intervención social o conjunta con las personas participantes.

Legal procesal: corresponden mayoritariamente a la renuncia por parte de la parte denunciante de las acciones legales que pudieran corresponderle por los hechos denunciados, como muestra de satisfacción con lo acordado, sin perjuicio de otras iniciativas que las personas participantes acuerdan desarrollar para zanjar la problemática arrastrada (liquidación de bienes en común, liquidación de deudas existentes, etc.).

Conductuales: corresponden a la modificación en el comportamiento de las personas tendente a mejorar su problemática en relación con el conflicto originado.

AÑO ³²	Material económico	Éticos	Sanitarios	Sociales	Legal procesal	Conductuales
2008	10,5%	44%	4%	2,5%	24%	15%
2011	10%	29%	4%	0,5%	28%	28,5%
2013	4,5%	46%	2%	0,5%	21%	26%
2014	3,5%	44,5%	1%	0,5%	20,5%	30%
2015	8,5%	31%	1,5%	0,5%	37%	21,5%
2016	9,06%	26,74%	1,16%	2,25%	34,35%	26,45%
2017	13,69%	39,65%	1,65%	3,6%	4,22%	37,18%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 112.

Tipo de mediación por territorio histórico, años 2016 y 2017

2016	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Directa	46 (43,8%)	133 (44,19%)	23 (33,82%)	202 (42,62%)
Indirecta	59 (56,19%)	168 (55,81%)	45 (66,18%)	272 (57,38%)
TOTAL	105	301	68	474

³² Se han tomado como referencia los primeros años (2008 y 2010) y los tres últimos (2013 a 2015), ya que los conceptos eran muy dispares y con estas tablas se observan los datos necesarios para el análisis.

2017	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Directa	67 (58,77%)	152 (47,35%)	17 (29,31%)	263 (47,87%)
Indirecta	47 (41,23%)	169 (52,65%)	41 (70,69%)	257 (52,13%)
TOTAL	114	321	58	493

Fuente: memorias del SMI.

Tabla 113.

Efecto penológico derivado comparado, años 2015 y 2017

		2015	2017
		Nº	Nº
En tipos penales relativos a FALTAS	Ausencia de sanción penal	506 (98,64%)	10 (1,74%)
	Existencia de sanción penal mínima establecida para el tipo	7 (1,36%)	1 (0,17%)
TOTAL		513	11

		2015	2017	
		Nº	Nº	
En tipos penales relativos a DELITOS LEVES	Ausencia de sanción penal	54 (94,74%)	459 (79%)	
	Existencia de sanción penal	Pena mínima establecida para el tipo	2 (3,51%)	
		Pena en la mitad inferior establecida para el tipo	0 (0%)	5 (0,87%)
		Baja un grado la pena	0 (0%)	
		Baja dos grados la pena	1 (1,75%)	
TOTAL		57	464	

		2015	2017	
		Nº	Nº	
En tipos penales relativos a DELITOS MENOS GRAVES	Ausencia de sanción penal		48 (8,33%)	
	Existencia de sanción penal	Pena mínima establecida para el tipo		
		Pena en la mitad inferior establecida para el tipo		35 (6,08%)
		Pena en la mitad superior establecida para el tipo		
		Baja un grado la pena		8 (1,39%)
		Baja dos grados la pena		1 (0,17%)
		Modificación de la calificación a un tipo menos gravoso		
		Otras consecuencias		3 (0,52%)
TOTAL		0	95	

		2015	2017	
		Nº	Nº	
En tipos penales relativos a DELITOS GRAVES	Ausencia de sanción penal	7 (26,92%)	0 (0%)	
	Existencia de sanción penal	Pena mínima establecida para el tipo	8 (30,77%)	
		Pena en la mitad inferior establecida para el tipo	0 (0%)	0 (0%)
		Pena en la mitad superior establecida para el tipo	0 (0%)	
		Baja un grado la pena	5 (19,23%)	2 (0,35%)
		Baja dos grados la pena	4 (15,38%)	3 (0,52%)
		Modificación de la calificación a un tipo menos gravoso	2 (7,69%)	
		Otras consecuencias		1 (0,17%)
TOTAL		26	6	

Fuente: memorias del SMI.

Tabla 114.

Cumplimiento de los acuerdos en 2016 y 2017

2016	Inmediata	Diferida
Cumplimiento total	421	32
Cumplimiento parcial	6	2
Cumplimiento nulo	0	2

2017	Inmediata	Diferida
Cumplimiento total	399 (81,76%)	89 (18,24%)
Cumplimiento parcial	0 (0%)	3 (100%)
Cumplimiento nulo	0 (0%)	1 (100%)

Fuente: memorias del SMI.

6. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS SIN ACUERDO

Tabla 115.

Número de expedientes con no acuerdo por territorio histórico en los tres últimos años

AÑO	Araba/Álava	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	TOTAL	% cerrados con mediación
2013	48	23%	107	20%	48	24%	203	22%
2014	31	20%	133	23%	37	22%	201	23%
2015	33	22%	115	22%	38	23%	186	22,5%
2016	16	13%	86	22%	26	28%	128	21,26%
2017	27	19%	81	20%	23	28%	131	21%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 116.

Razones de no acuerdos en diferentes años

RAZONES DE NO ACUERDO	2011
Desacuerdo en las versiones de los hechos	6%
Desacuerdo en la pretensión económica	21%
No reconocimiento de hechos	8%
Incapacidad reparatoria sobrevenida	3%
Intervención de terceras personas ajenas al conflicto	1%
Pretensiones inalcanzables por la persona imputada	5%
Incapacidad de alcanzar acuerdos realistas	3%
Cronificación del conflicto	4%
Nuevos conflictos entre las personas participantes	3%
Posiciones autoritarias durante la mediación	3%
Sentimiento de pérdida por una de las partes	2%
Modificación de intereses durante la mediación	2%
Retirada de la denuncia	0%
Cambio en la estrategia de la defensa letrada	11%
Falta de reconocimiento de los hechos	0%

RAZONES DE NO ACUERDO	2013	2014
La persona denunciante no desea continuar con la mediación	25,62%	21,89%
La persona denunciada no desea continuar con la mediación	18,72%	22,39%
Una de las partes no cumple parte de lo acordado	4,93%	6,47%
Las partes no se mueven de sus posiciones iniciales	24,14%	30,35%
Decisión del SMI porque no se dan condiciones para mediación	6,90%	8,96%
Las partes no lo desean	14,78%	4,48%
Nuevos conflictos entre las partes	4,93%	5,47%
TOTAL	De 203	De 201

	2015	2016	2017	
Por diferencias entre las partes	Material/Económica	70 (37,63%)	53 (41,41%)	61 (46,56%)
	Ética	51 (27,42%)	47 (36,72%)	36 (27,48%)
	Sanitaria	1 (0,54%)	0 (0%)	2 (1,53%)
	Social	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	Legal/Procesal	7 (3,76%)	2 (1,56%)	4 (3,05%)
	Conductual	50 (26,88%)	18 (14,06%)	23 (17,56%)
Por decisión de SMI	7 (3,76%)	8 (6,25%)	5 (3,82%)	
TOTAL	186	128	131	

Fuente: memorias del SMI.

En 2017 se diferencia entre económica y material, siendo así que de 61 que se refieren a estos conceptos, 48 son económicas y 13 materiales:

- Económica: se corresponde con la negativa a compensar por los daños causados mediante el pago de una indemnización.
- Material: se corresponde con la negativa a compensar por los daños infringidos mediante la entrega o devolución de un bien.

7. DATOS FACILITADOS POR EL SMI EUSKADI AL CGPJ. PRIMER SEMESTRE DE 2016

Tabla 117.

Porcentaje de expedientes cerrados

PARTIDO JUDICIAL	Expedientes remitidos	Expedientes cerrados	Expedientes con mediación	% respecto a cerrados
Vitoria-Gasteiz	114	114	78	68,5%
Amurrio	1	0	0	0%
Bilbao	117	118	54	46%
Balmaseda	14	16	10	62,5%
Barakaldo	117	125	86	69%
Durango	17	25	14	56%
Gernika	25	26	15	58%
Getxo	69	71	40	56%
Donostia-San Sebastián	32	40	17	42,5%
Azpeitia	7	7	3	43%
Bergara	15	27	10	37%
Eibar	40	37	22	59,5%
Irun	1	1	1	100%
Tolosa	4	5	2	40%
TOTAL	573	612	352	--

Fuente: elaboración propia.

Tabla 118.

Porcentaje de acuerdos, por partido judicial

PARTIDO JUDICIAL	Expedientes remitidos	% acuerdos remitidos	Expedientes cerrados	% acuerdos cerrados	Expedientes con mediación	% acuerdos mediados
Vitoria-Gasteiz	114	32% (36)	114	32%	78	46%
Amurrio	1	0% (0)	0	0%	0	0%
Bilbao	117	38% (44)	118	37%	54	82%
Balmaseda	14	43% (6)	16	38%	10	60%
Barakaldo	117	67% (78)	125	62%	86	91%
Durango	17	71% (12)	25	48%	14	86%
Gernika	25	36% (9)	26	35%	15	60%
Getxo	69	38% (26)	71	37%	40	65%
Donostia-San Sebastián	32	31% (10)	40	25%	17	59%
Azpeitia	7	29% (2)	7	29%	3	67%
Bergara	15	33% (5)	27	19%	10	50%
Eibar	40	40% (16)	37	43%	22	73%
Irun	1	0% (0)	1	0%	1	0%
Tolosa	4	50% (2)	5	40%	2	100%
TOTAL	573	43% (246)	612	40%	352	70%

Fuente: elaboración propia.

TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

Tabla 119.

Datos generales del Territorio Histórico de Álava

JUZGADOS		Pendientes al inicio	Derivados semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	Delitos ³³ derivados graves // menos graves
VITORIA-GASTEIZ	UPAD Instancia 1	21	64	65	20	0 // 1
	UPAD Instancia 2	0	20	16	4	1 // 8
	UPAD Instancia 3	3	9	8	4	0 // 1
	UPAD Instancia 4	8	16	19	5	0 // 8
	Penal 1	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 2	0	1	1	0	0 // 2
	Audiencia Provincial	1	4	5	0	0 // 0
AMURRIO	UPAD nº 1 Amurrio	0	0	0	0	0 // 0
	UPAD nº 2 Amurrio	0	1	0	1	0 // 0
	Juzgado de Paz de Laudio/Llodio	0	0	0	0	0 // 0
TOTAL		33	115	114	34	1 // 20

Fuente: elaboración propia.

Tabla 120.

Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Cerrados con y sin mediación y acuerdos

JUZGADOS		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdo	No acuerdo
VITORIA-GASTEIZ	UPAD Instancia 1	5	18	42	6	36
	UPAD Instancia 2	0	3	12	10	2
	UPAD Instancia 3	2	1	5	5	0
	UPAD Instancia 4	1	5	13	12	1
	Penal 1	0	0	0	0	0
	Penal 2	0	0	1	0	1
	Audiencia Provincial	0	0	5	3	2
AMURRIO	UPAD nº 1 Amurrio	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2 Amurrio	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Laudio/Llodio	0	0	0	0	0
TOTAL		8	27	78	36	42

Fuente: elaboración propia.

Tabla 121.

Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Resultados del proceso

JUZGADOS		Económico o material	Actividad futura	Renuncia acciones	Disculpas	Reflexión contexto	Compromiso no reincidencia	Tratamiento médico
VITORIA-GASTEIZ	UPAD Instancia 1	6	34	36	31	36	0	3
	UPAD Instancia 2	5	11	0	10	10	0	1
	UPAD Instancia 3	1	1	5	5	0	5	0
	UPAD Instancia 4	5	0	12	10	0	0	0
	Penal 1	0	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	1	1	1	1	1	0	0
	Audiencia Provincial	2	0	3	2	3	2	1

³³ Un mismo expediente puede tener diferentes tipos de infracción.

JUZGADOS		Económico o material	Actividad futura	Renuncia acciones	Disculpas	Reflexión contexto	Compromiso no reincidencia	Tratamiento médico
AMURRIO	UPAD nº 1 Amurrio	0	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2 Amurrio	0	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Laudio/Llodio	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		20	47	57	59	50	7	5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 122.

Datos generales del Territorio Histórico de Álava. Edades y relación entre las partes

JUZGADOS		<30	31-60	61-90	>90	Con relación	Sin relación
VITORIA-GASTEIZ	UPAD Instancia 1	23	16	2	1	40	24
	UPAD Instancia 2	9	1	2	0	12	8
	UPAD Instancia 3	3	1	1	0	3	6
	UPAD Instancia 4	10	1	0	2	14	2
	Penal 1	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	0	1	0	0	0	1
	Audiencia Provincial	4	0	1	0	4	0
AMURRIO	UPAD nº 1 Amurrio	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2 Amurrio	0	0	0	0	0	1
	Juzgado de Paz de Laudio/Llodio	0	0	0	0	0	0
TOTAL		49	20	6	3	73	42

Fuente: elaboración propia.

TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

Tabla 123.

Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia

JUZGADOS		Pendientes al inicio	Derivados semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	Delitos ³⁴ derivados graves // menos graves
BILBAO	Instrucción 1	8	47	52	3	0 // 1
	Instrucción 2	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 3	2	13	11	4	0 // 0
	Instrucción 4	1	24	22	3	0 // 4
	Instrucción 5	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 6	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 7	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 8	2	4	4	2	0 // 3
	Instrucción 9	2	4	6	0	0 // 8
	Instrucción 10	0	2	2	0	0 // 0
	Penal 1	1	1	2	0	0 // 1
	Penal 2	0	6	1	5	1 // 5
	Penal 3	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 4	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 5	4	9	12	1	0 // 10
	Penal 6	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 7	0	0	0	0	0 // 0
	Audiencia Provincial- Sección 1ª	1	6	3	4	7 // 3
	Audiencia Provincial- Sección 2ª	3	1	3	1	4 // 1

³⁴ Un mismo expediente puede tener diferentes tipos de infracción.

JUZGADOS		Pendientes al inicio	Derivados semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	Delitos ³⁴ derivados graves // menos graves
BALMASEDA	UPAD nº 1	4	14	16	2	0 // 6
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Güeñes	0	0	0	0	0 // 0
BARAKALDO	UPAD nº 1	21	63	73	11	0 // 8
	UPAD nº 2	6	34	35	5	0 // 0
	UPAD nº 3	0	6	4	2	0 // 1
	UPAD nº 4	1	7	6	2	0 // 5
	Penal 1	0	3	1	2	1 // 0
	Penal 2	2	4	6	0	0 // 4
	Juzgado de Paz de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Alonsotegi	0	0	0	0	0 // 0
DURANGO	Juzgado de Paz de Santurtzi	0	0	0	0	0 // 0
	UPAD nº 1	4	4	6	2	0 // 0
	UPAD nº 2	0	1	0	1	0 // 0
	UPAD nº 3	7	8	11	4	0 // 0
	UPAD nº 4	3	4	6	1	0 // 0
	Juzgado de Paz de Amorebieta-Etxano	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Areatza	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Berriz	1	0	1	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Dima	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Lemoa	1	0	1	0	0 // 0
GERNIKA	Juzgado de Paz de Zaldibar	0	0	0	0	0 // 0
	UPAD nº 1	1	2	1	2	0 // 1
	UPAD nº 2	1	17	11	7	0 // 4
	UPAD nº 3	9	5	13	1	0 // 0
GETXO	UPAD nº 4	0	1	1	0	0 // 0
	UPAD nº 1	6	21	25	2	0 // 3
	UPAD nº 2	6	15	12	9	0 // 2
	UPAD nº 3	3	3	4	2	0 // 2
	UPAD nº 4	7	8	15	0	0 // 1
	UPAD nº 5	1	10	5	6	0 // 4
	UPAD nº 6	1	12	10	3	0 // 5
TOTAL		109	359	381	87	13 // 82

Fuente: elaboración propia.

Tabla 124.

Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Cerrados con y sin mediación y acuerdos

JUZGADOS		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdo	No acuerdo
BILBAO	Instrucción 1	9	20	23	21	2
	Instrucción 2	0	0	0	0	0
	Instrucción 3	7	0	4	3	1
	Instrucción 4	5	7	10	10	0
	Instrucción 5	0	0	0	0	0
	Instrucción 6	0	0	0	0	0
	Instrucción 7	0	0	0	0	0
	Instrucción 8	0	3	1	1	0
	Instrucción 9	0	3	3	2	1
	Instrucción 10	0	1	1	1	0
	Penal 1	0	1	1	0	1
	Penal 2	0	0	1	1	0
	Penal 3	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0
	Penal 5	4	3	5	2	3
	Penal 6	0	0	0	0	0
	Penal 7	0	0	0	0	0
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	0	0	3	2	1
Audiencia Provincial-Sección 2ª	1	0	2	1	1	

JUZGADOS		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdo	No acuerdo
BALMASEDA	UPAD nº 1	2	4	10	6	4
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Güeñes	0	0	0	0	0
BARAKALDO	UPAD nº 1	9	20	44	36	8
	UPAD nº 2	4	13	18	18	0
	UPAD nº 3	0	0	4	4	0
	UPAD nº 4	0	2	4	4	0
	Penal 1	0	1	0	0	0
	Penal 2	1	1	4	4	0
	Juzgado de Paz de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Alonsotegi	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Santurtzi	0	0	0	0	0
DURANGO	UPAD nº 1	0	1	5	5	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	2	5	4	3	1
	UPAD nº 4	1	1	4	3	1
	Juzgado de Paz de Amorebieta-Etxano	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Areatza	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Berriz	0	0	1	1	0
	Juzgado de Paz de Dima	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Lemoa	1	0	0	0	0
Juzgado de Paz de Zaldibar	0	0	0	0	0	
GERNIKA	UPAD nº 1	0	1	0	0	0
	UPAD nº 2	3	2	6	4	2
	UPAD nº 3	2	3	8	4	4
	UPAD nº 4	0	0	1	1	0
GETXO	UPAD nº 1	6	5	14	11	3
	UPAD nº 2	3	3	6	2	4
	UPAD nº 3	0	0	4	3	1
	UPAD nº 4	5	1	9	5	4
	UPAD nº 5	2	0	3	2	1
	UPAD nº 6	4	2	4	3	1
TOTAL		71	103	210	175	48

Fuente: elaboración propia.

Tabla 125.

Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Resultados del proceso

JUZGADOS		Económico restitución en dinero	Material, restitución con objeto	Actividad trabajos común	Relacional comportamiento futuro	Morales o éticos	Cumplimiento modificación sentencia
BILBAO	Instrucción 1	5	3	2	11	20	19
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 3	0	1	0	2	1	3
	Instrucción 4	1	0	0	9	8	10
	Instrucción 5	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 6	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 7	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 8	0	0	0	0	1	1
	Instrucción 9	0	0	0	1	3	2
	Instrucción 10	0	0	0	1	1	1
	Penal 1	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	1	0	0	0	1	0
	Penal 3	0	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0	0
	Penal 5	2	0	0	1	2	2
	Penal 6	0	0	0	0	0	0
	Penal 7	0	0	0	0	0	0
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	1	0	0	1	2	2
	Audiencia Provincial-Sección 2ª	1	0	0	0	1	1

JUZGADOS		Económico restitución en dinero	Material, restitución con objeto	Actividad trabajos común	Relacional comportamiento futuro	Morales o éticos	Cumplimiento modificación sentencia
BALMASEDA	UPAD nº 1	1	0	2	7	6	7
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Güeñes	0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	UPAD nº 1	5	1	5	30	20	36
	UPAD nº 2	1	0	16	13	18	0
	UPAD nº 3	2	0	1	4	3	4
	UPAD nº 4	2	0	0	4	4	4
	Penal 1	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	2	0	0	2	4	4
	Juzgado de Paz de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Alonsotegi	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Santurtzi	0	0	0	0	0	0
DURANGO	UPAD nº 1	1	0	0	2	2	4
	UPAD nº 2	0	0	0	0	1	0
	UPAD nº 3	0	0	0	3	0	3
	UPAD nº 4	0	0	0	3	3	3
	Juzgado de Paz de Amorebieta-Etxano	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Areatza	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Berriz	1	1	0	1	0	1
	Juzgado de Paz de Dima	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Lemoa	0	0	0	0	0	0
Juzgado de Paz de Zaldibar	0	0	0	0	0	0	
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	1	0	3	3	4
	UPAD nº 3	0	1	0	2	3	3
	UPAD nº 4	0	0	0	0	1	1
GETXO	UPAD nº 1	2	0	0	8	8	11
	UPAD nº 2	0	0	0	2	2	2
	UPAD nº 3	0	0	0	1	1	1
	UPAD nº 4	0	0	0	4	5	5
	UPAD nº 5	0	0	0	2	2	2
	UPAD nº 6	0	0	0	2	3	2
TOTAL		28	8	26	119	119	138

Fuente: elaboración propia.

Tabla 126.

Datos generales del Territorio Histórico de Bizkaia. Edades y relación entre las partes

JUZGADOS		<30	31-60	61-90	>90	Con relación	Sin relación
BILBAO	Instrucción 1	19	4	0	0	28	19
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 3	3	1	0	0	11	2
	Instrucción 4	8	0	2	0	20	4
	Instrucción 5	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 6	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 7	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 8	1	0	0	0	3	1
	Instrucción 9	2	0	0	1	4	0
	Instrucción 10	1	0	0	0	1	1
	Penal 1	0	0	1	0	0	1
	Penal 2	1	0	0	0	3	3
	Penal 3	0	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0	0
	Penal 5	2	2	1	0	4	5
	Penal 6	0	0	0	0	0	0
	Penal 7	0	0	0	0	0	0
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	0	2	0	0	1	0
	Audiencia Provincial-Sección 2ª	0	1	0	2	4	2

JUZGADOS		<30	31-60	61-90	>90	Con relación	Sin relación
BALMASEDA	UPAD nº 1	6	4	0	0	11	3
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Güeñes	0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	UPAD nº 1	28	13	3	0	56	7
	UPAD nº 2	13	3	2	0	28	6
	UPAD nº 3	3	1	0	0	6	0
	UPAD nº 4	2	0	1	1	5	2
	Penal 1	0	0	0	0	1	2
	Penal 2	2	0	0	2	0	0
	Juzgado de Paz de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Alonsotegi	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Santurtzi	0	0	0	0	0	0
DURANGO	UPAD nº 1	3	0	1	1	4	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	1	0
	UPAD nº 3	2	2	0	0	7	1
	UPAD nº 4	3	0	1	0	3	1
	Juzgado de Paz de Amorebieta-Etxano	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Areatza	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Berriz	0	0	0	1	0	0
	Juzgado de Paz de Dima	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Lemoa	0	0	0	0	0	0
Juzgado de Paz de Zaldibar	0	0	0	0	0	0	
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	2
	UPAD nº 2	3	3	0	0	17	0
	UPAD nº 3	0	2	5	1	4	1
	UPAD nº 4	1	0	0	0	0	1
GETXO	UPAD nº 1	7	2	3	2	19	2
	UPAD nº 2	2	1	1	2	13	2
	UPAD nº 3	1	3	0	0	3	0
	UPAD nº 4	5	1	2	1	0	0
	UPAD nº 5	3	0	0	0	8	2
	UPAD nº 6	2	2	0	0	9	3
TOTAL		123	47	23	14	274	73

Fuente: elaboración propia.

TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA

Tabla 127.

Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa

JUZGADOSs		Pendientes al inicio	Derivados semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	Delitos ³⁵ derivados graves // menos graves
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrucción 1	1	0	1	0	0 // 0
	Instrucción 2	5	15	16	4	0 // 1
	Instrucción 3	0	2	2	0	0 // 1
	Instrucción 4	6	7	9	4	0 // 2
	Instrucción 5	3	2	5	0	0 // 0
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	3	6	7	2	6 // 0
	Penal 1	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 2	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 3	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 4	0	0	0	0	0 // 0
	Penal 5	0	0	0	0	0 // 0

³⁵ Un mismo expediente puede tener diferentes tipos de infracción.

JUZGADOS		Pendientes al inicio	Derivados semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	Delitos ³⁵ derivados graves // menos graves
AZPEITIA	Instrucción 1	0	3	2	1	0 // 1
	Instrucción 2	1	4	5	0	0 // 1
BERGARA	Instrucción 1	4	4	7	1	0 // 0
	Instrucción 2	3	1	4	0	0 // 1
	Instrucción 3	0	3	3	0	0 // 0
	Instrucción 4	7	7	13	1	0 // 0
EIBAR	Instrucción 1	5	40	37	8	0 // 0
	Instrucción 2	0	0	0	0	0 // 0
IRUN	Instrucción 1	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 2	0	1	0	1	0 // 1
	Instrucción 3	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 4	1	0	1	0	0 // 0
	Instrucción 5	0	0	0	0	0 // 0
TOLOSA	Instrucción 1	0	0	0	0	0 // 0
	Instrucción 2	0	2	2	0	0 // 0
	Instrucción 3	0	1	0	1	0 // 0
	Instrucción 4	2	1	3	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Alkiza	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Astigarraga	0	0	0	0	0 // 0
	Juzgado de Paz de Oiartzun	0	0	0	0	0 // 0
TOTAL		41	99	117	23	6 // 8

Fuente: elaboración propia.

Tabla 128.

Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Cerrados con y sin mediación y acuerdos

JUZGADOS		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdo	No acuerdo
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrucción 1	0	0	1	0	1
	Instrucción 2	3	8	5	4	1
	Instrucción 3	0	0	2	1	1
	Instrucción 4	4	1	4	3	1
	Instrucción 5	2	0	3	2	1
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	2	3	2	0	2
	Penal 1	0	0	0	0	0
	Penal 2	0	0	0	0	0
	Penal 3	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0
	Penal 5	0	0	0	0	0
AZPEITIA	Instrucción 1	0	1	1	0	1
	Instrucción 2	1	2	2	2	0
BERGARA	Instrucción 1	1	1	5	3	2
	Instrucción 2	0	3	1	1	0
	Instrucción 3	0	2	1	1	0
	Instrucción 4	7	3	3	1	2
EIBAR	Instrucción 1	10	5	22	16	6
	Instrucción 2	0	0	0	0	0
IRUN	Instrucción 1	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	0	0	0	0	0
	Instrucción 3	0	0	0	0	0
	Instrucción 4	0	0	1	0	1
	Instrucción 5	0	0	0	0	0

JUZGADOS		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdo	No acuerdo
TOLOSA	Instrucción 1	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	1	0	1	1	0
	Instrucción 3	0	0	0	0	0
	Instrucción 4	1	1	1	1	0
	Juzgado de Paz de Alkiza	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Astigarraga	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Oiartzun	0	0	0	0	0
TOTAL		32	30	56	36	19

Fuente: elaboración propia.

Tabla 129.

Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Resultados del proceso

JUZGADOS		Económico restitución en dinero	Material, restitución con objeto	Actividad trabajos común	Relacional comportamiento futuro	Morales o éticos	Cumplimiento modificación sentencia
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	2	0	0	1	3	4
	Instrucción 3	0	0	0	1	1	1
	Instrucción 4	0	1	0	3	3	3
	Instrucción 5	1	1	0	1	2	2
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	0	0	0	0	0	0
	Penal 1	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	0	0	0	0	0	0
	Penal 3	0	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0	0
	Penal 5	0	0	0	0	0	0
AZPEITIA	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	1	0	0	2	2	2
BERGARA	Instrucción 1	0	0	0	3	3	3
	Instrucción 2	0	0	0	1	0	1
	Instrucción 3	0	0	0	1	0	1
	Instrucción 4	0	0	0	1	0	1
EIBAR	Instrucción 1	0	4	0	9	9	12
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0
IRUN	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 3	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 4	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 5	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	0	0	0	1	1	1
	Instrucción 3	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 4	0	0	0	1	1	1
	Juzgado de Paz de Alkiza	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Astigarraga	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Oiartzun	0	0	0	0	0	0
TOTAL		4	6	0	25	25	32

Fuente: elaboración propia.

Tabla 130.

Datos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa. Edades y relación entre partes

JUZGADOS		<30	31-60	61-90	>90	Con relación	Sin relación
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrucción 1	0	0	0	1	0	0
	Instrucción 2	3	2	0	0	12	3
	Instrucción 3	0	1	0	1	2	0
	Instrucción 4	2	0	1	1	6	1
	Instrucción 5	0	1	0	2	2	0
	Audiencia Provincial-Sección 1ª	0	1	0	1	5	1
	Penal 1	0	0	0	0	0	0
	Penal 2	0	0	0	0	0	0
	Penal 3	0	0	0	0	0	0
	Penal 4	0	0	0	0	0	0
	Penal 5	0	0	0	0	0	0
AZPEITIA	Instrucción 1	0	0	0	1	3	0
	Instrucción 2	1	1	0	0	4	0
BERGARA	Instrucción 1	1	2	2	1	4	0
	Instrucción 2	0	1	0	0	4	0
	Instrucción 3	0	1	0	0	3	0
	Instrucción 4	1	0	1	1	7	0
EIBAR	Instrucción 1	12	7	3	0	37	3
	Instrucción 2	0	0	0	0	0	0
IRUN	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	0	0	0	0	1	0
	Instrucción 3	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 4	0	0	1	0	0	0
	Instrucción 5	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	Instrucción 1	0	0	0	0	0	0
	Instrucción 2	1	0	0	0	1	1
	Instrucción 3	0	0	0	0	1	0
	Instrucción 4	0	1	0	0	1	0
	Juzgado de Paz de Alkiza	0	0	0	0	0	0
	Juzgado de Paz de Astigarraga	0	0	0	0	0	0
Juzgado de Paz de Oiartzun	0	0	0	0	0	0	
TOTAL		21	18	8	9	93	9

Fuente: elaboración propia.

(anexo).4.

**Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi
Comparativa de datos estadísticos en mediación familiar,
años 2011 a 2017**



Anexo 4

Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi. Comparativa de datos estadísticos en mediación familiar, años 2011 a 2017

ÁMBITO FAMILIAR. Resumen de los datos obtenidos:

1. Los datos estadísticos demuestran que **se ha realizado un gran trabajo en la expansión de la mediación familiar en el SMI** no solo a los palacios de justicia con juzgados específicos de familia, como Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, sino también a los juzgados mixtos del resto de partidos judiciales. Se ha pasado de 52 expedientes anuales el primer año (2011) y 190 remitidos nuevos en 2012, a 446 en 2014 y a 669 en 2017, siendo significativo en 2016 y 2017 el incremento en Araba/Álava (tablas 133 y 134). **La iniciativa casi en un 99% es del órgano judicial** y en el resto prácticamente es la persona demandante quien lo solicita, como puede verse en la tabla 136.
2. Los **partidos judiciales con juzgados de familia** (Barakaldo, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) **son los que encabezan el número de derivaciones**. Del resto, son Durango, Gernika y Tolosa los que porcentualmente realizan más derivaciones, habiendo descendido sustancialmente en los dos últimos años en Balmaseda, Eibar, Irun y Bergara. Por otro lado, Amurrio, Getxo y Azpeitia casi no derivan a mediación familiar intrajudicial. Sería interesante conocer los motivos del incremento o del descenso por parte de los mencionados juzgados (tabla 133).
3. Si atendemos a las **diferencias entre juzgados**, vemos en la tabla 134 que dentro de cada partido judicial hay juzgados que han incorporado la mediación como una opción para sus usuarios y otros que no la contemplan en ningún caso.
4. Se **incrementaron en 2016 (tabla 135) las derivaciones de modificación de medidas a un 46%** del total de asuntos que anteriormente no superaba el 34%. A estas le siguen los procedimientos de divorcio y ruptura de parejas de hecho respecto a las medidas para con su descendencia. **Son escasas las derivaciones en ejecución de sentencia**, aunque parece que se han recuperado hasta un 7,32% en 2017.
5. El número de **expedientes cerrados en 2017** respecto al total de los derivados nuevos más los pendientes del año anterior (778) asciende a 643, **es decir, el 82,7%**.
6. Respecto a los **asuntos no iniciados (tabla 138)**, se han incrementado en los últimos años, si bien es consecuencia del notable incremento de derivaciones, lo que por otro lado no es un problema, ya que lo importante es que se deriven un alto número de asuntos y que así las partes puedan conocer el sistema, incluso aunque no deseen iniciarlo en ese momento concreto. Generalmente el motivo responde a una decisión de las partes, aunque en 2015 un importante motivo de “no inicio” (17%) fue debido a que los letrados y letradas propiciaron el acuerdo entre sus clientes sin necesidad de acudir a mediación, siendo este dato del 10,5% en 2017. Del resto de motivos, es la parte demandante la que, en mayor porcentaje, decide no continuar con el proceso de mediación (33,33%).
7. Sí resultan relevantes, al igual que en el ámbito penal y con las mismas conclusiones, las **dilaciones respecto al tiempo transcurrido en los asuntos “no iniciados” (entre derivación y cierre)** cuando este supera el plazo de un mes, ya que en 2016 fue del 46%, llegando a ser casi del 15% los asuntos que se cierran como “no inicio” superados los dos meses. En 2017 un 29% superó el periodo total de 2 meses sin haberse iniciado en aquellos que más tarde se cerraron con esta condición.

8. Los asuntos “**cerrados con mediación**” en los últimos **3 años se sitúan entre un 41% y un 42% del total**, siendo el tiempo transcurrido (2017) desde que se deriva hasta que se inicia el proceso también de un **11,8% en los casos que supera el plazo de dos meses** (tiempo total establecido para concluir el proceso de mediación), cuando lo más adecuado es que este plazo no supere el mes para que posteriormente dé tiempo a realizar la mediación (tabla 145). **El tiempo transcurrido entre el inicio del proceso y su conclusión (tabla 146) supera los dos meses en el 38% de los casos** (dos últimos años), significándose que entre 3 y 6 meses se concluye el 20% de los asuntos en 2017.
9. El porcentaje de asuntos en los que **se realiza una mediación directa** (tabla 144) en 2015 es de un 85%, descendiendo en 2016 y **2017**, en los que es 77% y **74%** respectivamente, siendo la mediación directa la más aconsejable (siempre que sea posible) para las mediaciones familiares, debiendo ser excepcionales los casos en que se realiza de manera indirecta.
10. El SMI Euskadi (año 2013 y tabla 147) llegó a cerrar “**con acuerdo**” el **53% de los expedientes** en los que se inició un proceso de mediación, estando el resto de **los últimos 4 años en un promedio del 46,5%** de los “expedientes cerrados con mediación”, que viene a ser algo más del 20% del total de asuntos derivados, lo que sin duda es un resultado muy positivo, teniendo en cuenta el enquistamiento del conflicto a estas alturas del proceso judicial. El año 2017 ha sido un buen año en este sentido, ya que se ha alcanzado casi el 50% de acuerdos.
11. Los **temas en los que en mayor porcentaje se llega a acuerdos son los que tratan el total de los asuntos que afectan a la familia, es decir, la organización familiar de los gastos y el reparto de los tiempos con los hijos e hijas**. En 2017 el régimen de estancia y comunicaciones se trató en un 22,42% de los casos y la pensión de alimentos en un 19,10%. Los motivos de no llegar a un acuerdo, tanto en 2016 como en 2017, se fundamentan principalmente en discrepancias relativas a la distribución de los tiempos con los y las menores, seguidos en similar proporción por discrepancias en relación con el ejercicio de la patria potestad y la cuantificación y distribución de gastos (tabla 148).
12. En el **60% de los expedientes “cerrados con acuerdo de mediación” este se traslada al juzgado por medio de un convenio regulador** y la transformación del proceso contencioso en un mutuo acuerdo.
13. En 2015, respecto a las familias con hijos a su cargo, de los datos recogidos en el INE de asuntos tramitados en los juzgados de la CAPV, podemos observar que en Gipuzkoa la derivación fue del 31% aproximadamente; en Bizkaia, del 28%; y en Araba/Álava, del 15% (si bien en 2016 esta última se incrementaría notablemente).
14. Si atendemos a los datos recogidos por el CGPJ (tablas 155 y siguientes) para el resto del territorio estatal, la CAPV presenta menor número de derivaciones que en Cataluña y la Comunidad Valenciana, y al igual que en el ámbito penal, los datos no coinciden con los reflejados en la memorias del SMI, ni en el total de su cómputo,

ni por territorios históricos, lo que **requiere** una mayor coordinación en este sentido, además de promover el uso del recurso para que la mayoría de los usuarios y usuarias del sistema judicial en procedimientos contenciosos de familia tengan la oportunidad de participar de un proceso de mediación o al menos informarse de qué es para poder optar libremente por el mismo.

1. DATOS GENERALES DE EXPEDIENTES REMITIDOS POR AÑOS

Tabla 131.

Número de expedientes remitidos cada año en la CAPV

AÑO	Pendientes al inicio	Remitidos	Cerrados	Pendientes al final
2011	0	52	39	13
2012	13	190	176	27
2013	27	308	268	67
2014	67	446	402	111
2015	111	623	630	104
2016	104	629	624	109
2017	109	669	643	135

Fuente: elaboración propia.

Tabla 132.

Número de expedientes remitidos en los últimos 5 años, por territorio histórico

	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA
2013	53	163	92
2014	39	283	124
2015	48	346	229
2016	138	297	194
2017	165	305	199

Fuente: elaboración propia.

Tabla 133.

Órganos judiciales remitentes por partido judicial

PARTIDO JUDICIAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	0%	29%	17%	9%	7,5%	22%	24,51%
Amurrio	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,15%
Balmaseda	2%	0%	1%	0,5%	0,5%	0%	0,30%
Barakaldo	25%	27%	20%	14,5%	20%	19%	15,55%
Bilbao	27%	20%	23%	40%	28%	24,5%	25,86%
Durango	17%	6%	5%	7%	6%	2%	2,10%
Gernika	0%	4%	3%	1%	1%	1%	1,35%
Getxo	0%	5%	1%	0,5%	0%	0,5%	0,45%
Donostia-San Sebastián	25%	8%	23%	21%	29%	26,25%	25,12%
Eibar	0%	0%	1%	0,5%	1,5%	0,25%	0,15%
Irun	0%	0%	4,5%	3%	0,5%	0,75%	0,75%
Tolosa	2%	0%	0,5%	2%	4%	2,75%	3,45%
Bergara	2%	0%	0%	0,5%	2%	0,75%	0,3%
Azpeitia	0%	1%	0%	0,5%	0%	0,25%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 134.

Asuntos remitidos por cada juzgado, por territorio histórico y juzgado**TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA**

JUZGADOS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017	
VITORIA-GASTEIZ	1ª Instancia nº 4 Familia	0	25	26	9	80	79	65	39,39%
	1ª Instancia nº 8 Familia	0	31	27	30	116	59	99	60%
AMURRIO	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0	0	0%
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0	1	0,61%
TOTAL	0	56	53	39	48	138	165	100%	

TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA

JUZGADO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017	
BILBAO	1ª Instancia nº 5 Familia	12	26	57	73	91	111	120	39,34%
	1ª Instancia nº 6 Familia	0	4	14	103	81	34	49	16,07%
	1ª Instancia nº 14 Familia	2	7	0	3	2	9	4	1,31%
BALMASEDA	UPAD nº 1	0	0	3	1	3	0	2	0,66%
	UPAD nº 2	1	0	0	0	0	0	0	0%
BARAKALDO	1ª Instancia nº 5 Familia	13	52	61	65	127	119	104	34,1%
	UPAD nº 1	3	1	9	11	10	9	1	0,33%
DURANGO	UPAD nº 2	0	4	5	3	8	1	0	0%
	UPAD nº 3	6	4	0	9	13	1	10	3,28%
	UPAD nº 4	0	2	2	5	3	0	0	0%
	Servicio Común	0	1	0	2	1	2	3	0,98%
	UPAD nº 1	0	1	0	3	1	0	0	0%
GERNIKA	UPAD nº 2	0	1	3	0	6	6	5	1,64%
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	0	1	0,33%
	UPAD nº 4	0	1	5	2	0	0	2	0,66%
	UPAD nº 5	0	2	1	1	0	0	0	0%
	Servicio Común	0	0	0	0	0	1	1	0,33%
GETXO	UPAD nº 1	0	4	0	0	0	1	0	0%
	UPAD nº 2	0	0	0	1	0	0	1	0,33%
	UPAD nº 3	0	2	3	0	0	3	0	0%
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0	0	0	0%
	UPAD nº 5	0	1	0	0	0	0	0	0%
	UPAD nº 6	0	0	0	0	0	0	2	0,66%
	Servicio Común	0	0	0	1	0	0	0	0%
TOTAL	37	113	163	283	346	297	305	100%	

TERRITORIO HISTÓRICO DE GIPUZKOA

JUZGADO		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	1ª Instancia nº 3 Familia	12	14	70	73	121	11	98	49,25%
	1ª Instancia nº 6 Familia	1	1	2	22	60	54	70	35,18%
AZPEITIA	UPAD nº 1	0	1	0	0	0	1	0	0%
	UPAD nº 2	0	0	0	2	0	0	0	0%
BERGARA	UPAD nº 1	0	0	0	0	1	0	0	0%
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0	0	0%
	UPAD nº 3	1	0	0	3	5	4	2	1,01%
	UPAD nº 4	0	0	0	0	5	1	0	0%
EIBAR	UPAD nº 1	0	0	4	2	9	1	1	0,5%
	UPAD nº 2	0	0	0	0	1	0	0	0%
IRUN	UPAD nº 1	0	0	3	6	0	0	0	0%
	UPAD nº 2	0	0	2	1	0	0	0	0%
	UPAD nº 3	0	0	3	2	0	0	1	0,5%
	UPAD nº 4	0	0	6	1	0	0	0	0%
	UPAD nº 5	0	0	0	1	2	5	4	2,01%
	Juzgado Ejecutoria	0	0	0	1	0	0	0	0%
TOLOSA	UPAD nº 1	0	0	1	0	1	2	2	1,01%
	UPAD nº 2	0	0	1	3	11	5	1	0,5%
	UPAD nº 3	0	0	1	3	1	0	0	0%
	UPAD nº 4	0	0	0	4	12	10	20	10,05%
TOTAL		14	16	92	124	229	194	199	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 135.

Tipología de los asuntos remitidos, de 2013 a 2017

TIPOLOGÍA	2013	2014	2015	2016	2017
Separación	2,27	0,22	0,64	0,95%	0,3%
Divorcio	34,42	33,86	34,03	25,6%	25,26%
Ruptura pareja de hecho/ medidas hijos no matrimoniales	20,13	24,89	22,15	18,12%	21,23%
Modificación de medidas	32,79	32,29	33,39	46,1%	42,9%
Ejecución de sentencia	7,79	7,17	6,42	5,56%	7,32%
Desacuerdo en funciones parentales	0,65	0,9	0,8	--	--
Relación abuelos-nietos	1,95	0,67	1,77	--	--
Declaración gastos extraordinarios	--	--	--	1,11%	1,05%
Juicio verbal	--	--	--	2,07%	1,49%
Jurisdicción voluntaria	--	--	--	0,16%	0,45%
Procedimiento ordinario	--	--	--	0,16%	--
Reclamación de filiación	--	--	--	0,16%	--
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 136.

Iniciativa en la derivación, años 2015-2017

DERIVACIÓN	2015	2016	2017
Judicial	616 (98,88%)	619 (98,41%)	662 (98,95%)
De la fiscalía	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
De las partes			
Demandante	2 (0,32%)	7 (1,11%)	5 (0,75%)
Demandado/a	2 (0,32%)	1 (0,16%)	1 (0,15%)
Ambas partes	3 (0,48%)	2 (0,32%)	1 (0,15%)

Fuente: elaboración propia.

2. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS (no iniciados y con mediación)

Tabla 137.

Resultado de los expedientes cerrados, por territorio histórico, 2011-2017

AÑO Expedientes cerrados	Territorio histórico	Cerrados no iniciados		Cerrados con mediación		Total cerrados
		Nº	%	Nº	%	
2011 39 expedientes	Araba/Álava	0	0%	0	0%	0
	Bizkaia	5	21%	19	79%	24
	Gipuzkoa	2	13%	13	87%	15
	TOTAL	7	18%	32	82%	39
2012 176 expedientes	Araba/Álava	11	21%	41	79%	52
	Bizkaia	35	31%	78	69%	113
	Gipuzkoa	1	9%	10	91%	11
	TOTAL	47	27%	129	73%	176
2013 268 expedientes	Araba/Álava	19	38%	31	62%	50
	Bizkaia	49	35%	93	65%	142
	Gipuzkoa	31	41%	45	59%	76
	TOTAL	99	37%	169	63%	268
2014 402 expedientes	Araba/Álava	11	37%	19	63%	30
	Bizkaia	110	43%	144	57%	254
	Gipuzkoa	68	58%	50	42%	118
	TOTAL	189	47%	213	53%	402
2015 630 expedientes	Araba/Álava	13	30%	31	70%	44
	Bizkaia	209	58%	149	42%	358
	Gipuzkoa	160	70%	68	29%	228
	TOTAL	382	58%	248	42%	630
2016 624 expedientes	Araba/Álava	62	50,4%	61	49,59%	123
	Bizkaia	157	50,81%	152	49,19%	309
	Gipuzkoa	144	75%	48	25%	192
	TOTAL	363	58,17%	261	41,83%	624
2017 643 expedientes	Araba/Álava	79	(47,31%)	88	(52,69%)	167
	Bizkaia	158	(54,86%)	130	(45,14%)	288
	Gipuzkoa	141	(75%)	47	(25%)	188
	TOTAL	378	58,79%	265	41,21%	643

Fuente: elaboración propia.

3. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS NO INICIADOS

Tabla 138.

Datos de número de expedientes no iniciados, por territorio histórico, 2011-2017

AÑO	Territorio histórico	Cerrados no iniciados	
2011 De 39 expedientes cerrados	Araba/Álava	0	0%
	Bizkaia	5	21%
	Gipuzkoa	2	13%
	TOTAL	7	18%
2012 De 176 expedientes cerrados	Araba/Álava	11	21%
	Bizkaia	35	31%
	Gipuzkoa	1	9%
	TOTAL	47	27%
2013 De 268 expedientes cerrados	Araba/Álava	19	38%
	Bizkaia	49	35%
	Gipuzkoa	31	41%
	TOTAL	99	37%

AÑO	Territorio histórico	Cerrados no iniciados	
2014 De 402 expedientes cerrados	Araba/Álava	11	37%
	Bizkaia	110	43%
	Gipuzkoa	68	58%
	TOTAL	189	47%
2015 De 630 expedientes cerrados	Araba/Álava	13	30%
	Bizkaia	209	58%
	Gipuzkoa	160	70%
	TOTAL	382	58%

AÑO	Territorio histórico	Cerrados no iniciados	
2016 De 624 expedientes cerrados	Araba/Álava	62	50,4%
	Bizkaia	157	50,81%
	Gipuzkoa	144	75%
	TOTAL	363	58,17%

AÑO	Territorio histórico	Cerrados no iniciados	
2017 De 643 expedientes cerrados	Araba/Álava	79	47,31%
	Bizkaia	158	54,86%
	Gipuzkoa	141	75%
	TOTAL	378	58,79%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 139.

Datos de motivos de los no inicios, años 2013 a 2015

MOTIVO DE NO INICIO	2013	2014	2015
Por no localizar a alguna de las partes	3,03	3,16	3,15
Decisión de las partes o sus letrados	87,88	71,52	76,43
Valoración profesional	4,95	25,32	3,14
Por acuerdo previo a proceso de mediación	4,14	--	17,28
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 140.

Nueva recogida de datos de motivos de no inicio. Comparativa de memorias 2015 y 2017

		TOTAL 2015	TOTAL 2017	
No localizar a alguna/s de las partes	Parte demandante	3 (0,79%)	8 (2,12%)	
	Parte demandada	9 (2,36%)	7 (1,85%)	
	Ambas	--	2 (0,53%)	
Por incomparecencia de alguna de las partes	Parte demandante	Previo a la sesión informativa	14 (3,66%)	--
		Posterior a la sesión informativa	5 (1,31%)	--
	Parte demandada	Previo a la sesión informativa	7 (1,83%)	--
		Posterior a la sesión informativa	6 (1,57%)	--
Por decisión de las partes	De la parte demandante	108 (28,27%)	126 (33,33%)	
	De la parte demandada	84 (21,99%)	79 (20,9%)	
	De ambas partes	58 (15,18%)	82 (21,69%)	
	Del SMI	10 (2,62%)	14 (3,7%)	
	De otras instituciones o profesionales	0 (0%)	8 (2,12%)	
Por acuerdo previo al desarrollo del proceso de mediación		66 (17,28%)	38 (10,05%)	
Por exceder al ámbito competencial del SMI o desistimiento del proceso judicial		12 (3,14%)	14 (3,71%)	
		382	378	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 141.

Datos respecto al tiempo transcurrido entre la derivación y el cierre del expediente como no iniciado, años 2015 y 2017

	Araba/Álava		Bizkaia		Gipuzkoa		TOTAL	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
<1 mes	7	50	97	79	102	47	206	176 (45,5%)
1-2 meses	6	24	72	24	44	44	122	92 (24,3%)
2-3 meses	0	4	24	18	10	40	34	62 (16,4%)
3-6 meses	0	1	16	26	4	10	20	37 (9,8%)
>6 meses	0	0	0	11	0	0	0	11 (2,9%)

Fuente: elaboración propia.

Tabla 142.

Número de sesiones en asuntos no iniciados, años 2013 a 2017

SESIONES	2013	2014	2015	2016	2017
Sesión informativa con progenitores	8	37			
Sesión informativa con progenitores y abogados/as	103	119			
Sesión informativa por teléfono	14	4			
Sesión informativa			144	256	308
Sesión individual			21	29	88
TOTAL	125	160	165	285	396

Fuente: elaboración propia.

4. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS CON MEDIACIÓN (con o sin acuerdo)

Tabla 143.

Número de expedientes cerrados, por territorio histórico, 2011-2017

AÑO	Territorio histórico	Cerrados con mediación	
		Nº	%
2011 De 39 expedientes cerrados	Araba/Álava	0	0%
	Bizkaia	19	79%
	Gipuzkoa	13	87%
	TOTAL	32	82%
2012 De 176 expedientes cerrados	Araba/Álava	41	79%
	Bizkaia	78	69%
	Gipuzkoa	10	91%
	TOTAL	129	73%
2013 De 268 expedientes cerrados	Araba/Álava	31	62%
	Bizkaia	93	65%
	Gipuzkoa	45	59%
	TOTAL	169	63%
2014 De 402 expedientes cerrados	Araba/Álava	19	63%
	Bizkaia	144	57%
	Gipuzkoa	50	42%
	TOTAL	213	53%
2015 De 630 expedientes cerrados	Araba/Álava	31	70%
	Bizkaia	149	42%
	Gipuzkoa	68	29%
	TOTAL	248	42%
2016 De 624 expedientes cerrados	Araba/Álava	61	50%
	Bizkaia	152	49%
	Gipuzkoa	48	25%
	TOTAL	261	42%
2017 De 643 expedientes cerrados	Araba/Álava	88	53%
	Bizkaia	130	45%
	Gipuzkoa	47	25%
	TOTAL	265	41%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 144.

Tipo de mediación realizada en expedientes cerrados, años 2013 a 2017

TIPO DE MEDIACIÓN	2013	2014	2015	2016	2017
Directa	81,66%	91,55%	84,68%	77,01%	73,96%
Indirecta	18,34%	18%	15,32%	22,99%	26,04%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 145.

Nueva recogida de datos de tiempo transcurrido entre la derivación y el inicio en expedientes cerrados para años 2015 y 2017, por territorio histórico

DERIVACIÓN-INICIO	Araba/Álava		Bizkaia		Gipuzkoa		TOTAL	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
<1 mes	9	66	39	53	17	10	65	129
1-2 meses	22	16	17	48	6	29	45	93
2-3 meses	0	3	9	16	1	4	10	23
3-6 meses	0	3	3	13	0	4	3	20
>6 meses	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	31	88	68	130	24	47	123	265

Fuente: elaboración propia.

Tabla 146.

Tiempo transcurrido entre el inicio y la conclusión de los expedientes cerrados, años 2012 a 2017

TIEMPO (inicio → conclusión)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<1 mes	49%	42%	45%	29%	35%	39%
1-2 meses	54%	33%	32%	33%	26%	23%
2-3 meses	11%	15%	12%	15%	18%	18%
3-6 meses	14%	5%	10%	22%	18%	16%
>6 meses	1%	5%	1%	1%	3%	4%
TOTAL	De 129 expedientes	De 169 expedientes	De 213 expedientes	De 123 expedientes	De 261 expedientes	De 265 expedientes

Fuente: elaboración propia.

5. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS CON ACUERDO

Tabla 147.

Número de expedientes con acuerdo, por territorio histórico, 2011-2017

AÑO	Territorio histórico	Acuerdos	
		Nº	%
2011 De 32 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	0	0%
	Bizkaia	10	53%
	Gipuzkoa	4	29%
	TOTAL	14	44%
2012 De 129 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	13	32%
	Bizkaia	38	49%
	Gipuzkoa	3	30%
	TOTAL	54	42%
2013 De 169 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	17	55%
	Bizkaia	46	49%
	Gipuzkoa	26	58%
	TOTAL	89	53%
2014 De 213 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	12	63%
	Bizkaia	67	47%
	Gipuzkoa	19	38%
	TOTAL	98	46%
2015 De 248 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	13	42%
	Bizkaia	68	46%
	Gipuzkoa	24	35%
	TOTAL	105	42%
2016 De 261 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	28	46%
	Bizkaia	78	51%
	Gipuzkoa	20	42%
	TOTAL	126	48%
2017 De 265 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	49	56%
	Bizkaia	66	51%
	Gipuzkoa	16	34%
	TOTAL	131	49,5%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 148.

Datos de los aspectos trabajados en el proceso, años 2013 y 2014, y nueva recogida de datos para 2015 y 2017

	2013	2014
Premediación	20,18%	20,07%
Distribución de tiempos con menores	17,68%	24,13%
Atribución de uso del domicilio familiar	8,75%	16,24%
Cuantificación de los gastos de hijos y distribución de los mismos	17,33%	14,39%
Bienes y deudas en común y distribución	16,07%	2,32%
Cierre de la mediación, negociación y firma de acuerdos	20,99%	22,85%
TOTAL	100%	100%

2015	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Contenido de la parentalidad (obligaciones y derechos)	15 (28,30%)	61 (30,65%)	16 (22,86%)	92 (28,57%)
Distribución del tiempo con menores	12 (22,64%)	59 (29,65%)	22 (31,43%)	93 (28,88%)
Atribución del uso del domicilio familiar	5 (9,43%)	16 (8,04%)	5 (7,14%)	26 (8,07%)
Cuantificación de gastos de los/as menores y distribución	12 (22,64%)	49 (24,62%)	23 (32,86%)	84 (26,09%)
Compensaciones económicas progenitores	0 (0%)	5 (2,51%)	1 (1,43%)	6 (1,86%)
Bienes y deudas en común y distribución	9 (16,98%)	9 (4,52%)	3 (4,29%)	21 (6,52%)
TOTAL	53	199	70	322

2017	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Ejercicio patria potestad	2 (1,66%)	50 (15,58%)	10 (14,08%)	62 (12,09%)
Determinación de la custodia	9 (7,44%)	51 (15,89%)	11 (15,49%)	71 (13,84%)
Lugar de residencia	0 (0%)	45 (14,02%)	6 (8,45%)	51 (9,94%)
Régimen de estancia y comunicaciones	48 (39,67%)	54 (16,82%)	13 (18,31%)	115 (22,42%)
Atribución del uso de la vivienda familiar y ajuar	4 (3,3%)	15 (4,67%)	4 (5,64%)	23 (4,49%)
Pensión de alimentos	32 (26,44%)	55 (17,13%)	11 (15,49%)	98 (19,1%)
Gastos extraordinarios	26 (21,49%)	39 (12,15%)	12 (16,9%)	77 (15,01%)
Cargas familiares	0 (0%)	7 (2,18%)	0%	7 (1,36%)
Liquidación del patrimonio	0 (0%)	5 (1,56%)	4 (5,64%)	9 (1,75%)
TOTAL	121	321	71	513

Fuente: memorias SMI.

Tabla 149.

Número de sesiones en expedientes cerrados con acuerdo, años 2013 y 2014

SESIONES	2013	2014
Sesión informativa solo con progenitores	36	19
Sesión informativa con progenitores y abogados/as	107	163
Sesión informativa por teléfono	7	4
Sesión informativa en la que participan terceros	10	0
Sesión de mediación individual con progenitores	140	109
Comunicación con abogados	224	369
Sesiones de mediación conjunta	183	210
TOTAL	707	874

Fuente: elaboración propia.

6. DATOS DE EXPEDIENTES CERRADOS SIN ACUERDO

Tabla 150.

Número de expedientes con no acuerdo, por territorio histórico

AÑO	Territorio Histórico	Cerrados No acuerdo	
2011 De 32 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	0	0%
	Bizkaia	9	47%
	Gipuzkoa	9	71%
	TOTAL	18	18%
2012 De 129 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	28	68%
	Bizkaia	40	51%
	Gipuzkoa	7	70%
	TOTAL	75	58%
2013 De 169 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	14	45%
	Bizkaia	47	51%
	Gipuzkoa	19	42%
	TOTAL	80	47%
2014 De 213 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	7	37%
	Bizkaia	77	53%
	Gipuzkoa	31	62%
	TOTAL	115	54%

AÑO	Territorio Histórico	Cerrados No acuerdo	
2015 De 248 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	18	58%
	Bizkaia	81	54%
	Gipuzkoa	44	65%
	TOTAL	143	58%
2016 De 261 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	33	54%
	Bizkaia	74	49%
	Gipuzkoa	27	58%
	TOTAL	135	52%
2017 De 265 expedientes cerrados con mediación	Araba/Álava	39	44%
	Bizkaia	64	49%
	Gipuzkoa	31	66%
	TOTAL	134	50,6%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 151.

Razones de los no acuerdos, años 2013 y 2014

RAZONES DE NO ACUERDO	2013	2014
Decisión de las partes	94%	94%
Decisión del SMI porque no se dan las condiciones para la mediación	3%	3%
Nuevos conflictos entre las partes	3%	3%
TOTAL	100%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 152.

Nueva recogida de datos de razones de no acuerdo para los años 2015 y 2017

	2015	Nº
Por iniciativa de las partes	Por discrepancias relativas al ejercicio de la corresponsabilidad de parentalidad	28 (17,39%)
	Por discrepancias relativas a la distribución de tiempos con los/as menores	52 (32,3%)
	Por discrepancias relativas a la atribución del uso del domicilio familiar	11 (6,83%)
	Por discrepancias relativas a la cuantificación de los gastos de los/as menores y la distribución de los mismos	30 (18,63%)
	Por discrepancias relativas a compensaciones económicas entre los miembros del matrimonio/pareja	11 (6,83%)
	Por discrepancias relativas al inventario y distribución del patrimonio ganancial o en común	11 (6,83%)
	Por desatención del proceso por alguna/s de las partes	10 (6,21%)
	Por indicación de la dirección letrada de la/s parte/s	12 (7,45%)
	Por razón personal/ética	2 (1,24%)
	Por iniciativa del SMI	Por incumplimiento de las reglas y fundamentos del proceso de mediación
Por falta de recursos personales detectada en las partes incompatible con el desarrollo y/o participación en el proceso		3 (1,86%)
TOTAL		161

2017		Nº
Por desacuerdo de las partes relativo a:	Ejercicio de la corresponsabilidad parental	20 (11,7%)
	Distribución de tiempos con los y las menores	78 (45,61%)
	Atribución del uso de la vivienda familiar	21 (12,28%)
	Cuantificación de los gastos de los y las menores	26 (15,2%)
	Compensaciones económicas entre los miembros de la pareja	8 (4,68%)
	Inventario y distribución del patrimonio ganancial o en común	7 (4,09%)
Por decisión del SMI	Por desatención del proceso por alguna de las partes	5 (2,92%)
	Por incumplimiento de las reglas y fundamentos del proceso de mediación	0 (0%)
	Por falta de recursos personales detectada en las partes incompatible con el desarrollo y/o participación en el proceso	6 (3,51%)
TOTAL		171

Fuente: memorias del SMI.

Tabla 153.

Número de sesiones en expedientes cerrados sin acuerdo, años 2013-2014

SESIONES	2013	2014
Sesión informativa solo con progenitores	13	13
Sesión informativa con progenitores y abogados/as	147	214
Sesión informativa por teléfono	28	12
Sesión informativa en la que participan terceros	6	5
Sesión de mediación individual con progenitores	111	102
Comunicación con abogados	128	321

Fuente: memorias del SMI.

Tabla 154.

Resolución judicial de expedientes cerrados con acuerdo, año 2013³⁶

RESOLUCIÓN JUDICIAL	2013
Sentencia que ratifica el convenio regulador presentado	59,57%
Archivo del procedimiento civil	8,51%
Desistimiento del procedimiento por las partes	10,64%
Pendiente de sentencia	21,28%
TOTAL	100%

Fuente: memorias del SMI.

7. DATOS FACILITADOS POR EL SMI EUSKADI AL CGPJ. PRIMER SEMESTRE DE 2016

Tabla 155.

Datos generales por partidos judiciales

PARTIDO JUDICIAL	Nº de expedientes remitidos	% de acuerdos remitidos	Expedientes cerrados	% de acuerdos cerrados	Expedientes con mediación	% de acuerdos de los mediados
Vitoria-Gasteiz	60	20% (12)	47	25,5%	26	46%
Amurrio	0	0% (0)	0	0%	0	0%
Bilbao	106	23,5% (25)	96	26%	45	55,5%
Balmaseda	0	0% (0)	0	0%	0	0%

³⁶ En el resto no se recoge en memorias.

PARTIDO JUDICIAL	Nº de expedientes remitidos	% de acuerdos remitidos	Expedientes cerrados	% de acuerdos cerrados	Expedientes con mediación	% de acuerdos de los mediados
Barakaldo	77	27,5% (21)	77	27,5%	36	58%
Durango	5	20% (1)	9	11%	4	25%
Gernika	1	0% (0)	2	0%	2	0%
Getxo	3	33,5% (1)	2	50%	2	50%
Donostia-San Sebastián	96	11,5% (11)	93	12%	25	44%
Azpeitia	0	0% (0)	0	0%	0	0%
Bergara	0	0% (0)	1	0%	0	0%
Eibar	0	0% (0)	0	0%	0	0%
Irun	5	0% (0)	2	0%	0	0%
Tolosa	14	7% (1)	12	8%	5	20%
TOTAL	367	20% (72)	341	21%	145	50%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 156.

Expedientes derivados y cerrados en el Territorio Histórico de Álava

JUZGADO	Pendientes al inicio	Derivados al semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final	
VITORIA-GASTEIZ	Juzgado nº 4 Familia	10	37	28	19
	Juzgado nº 8 Familia	10	23	19	14
AMURRIO	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
TOTAL	20	60	47	33	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 157.

Cerrados con y sin mediación, acuerdos y no acuerdos. Territorio Histórico de Álava

JUZGADO	Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdos	No acuerdos	
VITORIA-GASTEIZ	Juzgado nº 4 Familia	5	8	15	7	8
	Juzgado nº 8 Familia	6	2	11	5	6
AMURRIO	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
TOTAL	11	10	26	12	14	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 158.

Tiempos y tipología. Territorio Histórico de Álava

JUZGADO	<2 meses	>2 meses	Separación-divorcio-ruptura	Modificación medidas	Ejecución	Otros	
VITORIA-GASTEIZ	Juzgado nº 4 Familia	8	7	9	1	3	2
	Juzgado nº 8 Familia	7	4	5	2	3	1
AMURRIO	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	11	14	3	3	3	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 159.

**Expedientes derivados y cerrados.
Territorio Histórico de Bizkaia**

	JUZGADO	Pendientes al inicio	Derivados al semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final
BILBAO	Juzgado nº 5 Familia	20	77	67	30
	Juzgado nº 6 Familia	8	22	25	5
	Juzgado nº 14 Familia	0	7	4	3
BALMASEDA	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
BARAKALDO	Juzgado nº 5 Familia	20	77	77	20
DURANGO	UPAD nº 1	4	4	5	3
	UPAD nº 2	1	1	2	0
	UPAD nº 3	1	0	1	0
	UPAD nº 4	1	0	1	0
	Servicio Común	0	0	0	0
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	1	1	2	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0
GETXO	UPAD nº 1	0	1	0	1
	UPAD nº 2	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	2	2	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0
TOTAL		56	192	186	62

Fuente: elaboración propia.

Tabla 160.

**Cerrados con y sin mediación, acuerdos y
no acuerdos. Territorio Histórico de Bizkaia**

	JUZGADO	Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdos	No acuerdos
BILBAO	Juzgado nº 5 Familia	12	20	35	20	15
	Juzgado nº 6 Familia	4	11	10	5	5
	Juzgado nº 14 Familia	4	0	0	0	0
BALMASEDA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
BARAKALDO	Juzgado nº 5 Familia	16	25	36	21	15
DURANGO	UPAD nº 1	2	1	2	1	1
	UPAD nº 2	1	1	1	0	1
	UPAD nº 3	1	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	1	0	1
	Servicio Común	0	0	0	0	0
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	2	0	2
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0	0
GETXO	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	2	1	1
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0	0
TOTAL		40	58	89	48	41

Fuente: elaboración propia.

Tabla 161.

Tiempos y tipología. Territorio Histórico de Bizkaia

JUZGADO		<2 meses	>2 meses	Separación- divorcio-ruptura	Modificación medidas	Ejecución	Otros
BILBAO	Juzgado nº 5 Familia	18	17	21	11	1	2
	Juzgado nº 6 Familia	4	6	7	2	1	0
	Juzgado nº 14 Familia	0	0	0	0	0	0
BALMASEDA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	Juzgado nº 5 Familia	27	9	25	11	0	0
DURANGO	UPAD nº 1	0	2	2	0	0	0
	UPAD nº 2	0	1	1	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	1	0	1	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0	0	0
GERNIKA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	1	1	0	0	2	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0	0	0
GETXO	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	2	0	2	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0	0	0
	Servicio Común	0	0	0	0	0	0
TOTAL		52	37	58	25	4	2

Fuente: elaboración propia.

Tabla 162.

Derivados y cerrados. Territorio Histórico de Gipuzkoa

JUZGADO		Pendientes al inicio	Derivados al semestre	Cerrados semestre	Pendientes al final
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Juzgado nº 3 Familia	19	69	67	21
	Juzgado nº 6 Familia	5	27	26	6
AZPEITIA	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
BERGARA	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
	UPAD nº 3	1	0	1	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0
EIBAR	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
IRUN	UPAD nº 1	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	5	2	3
	Ejecutorías	0	0	0	0
TOLOSA	UPAD nº 1	0	1	1	0
	UPAD nº 2	1	5	5	1
	UPAD nº 3	0	0	0	0
	UPAD nº 4	2	8	6	4
TOTAL		28	115	108	35

Fuente: elaboración propia.

Tabla 163.

Cerrados con y sin mediación, acuerdos y no acuerdos.
Territorio Histórico de Gipuzkoa

JUZGADO		Cerrados sin sesión informativa	No inicio con sesión informativa	Con mediación	Acuerdos	No acuerdos
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Juzgado nº 3 Familia	40	7	20	9	20
	Juzgado nº 6 Familia	19	2	5	2	3
AZPEITIA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
BERGARA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	1	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0
EIBAR	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
IRUN	UPAD nº 1	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	1	1	0	0	0
	Ejecutorias	0	0	0	0	0
TOLOSA	UPAD nº 1	0	1	0	0	0
	UPAD nº 2	1	2	2	1	1
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	3	3	0	3
TOTAL		61	17	30	12	27

Fuente: elaboración propia.

Tabla 164.

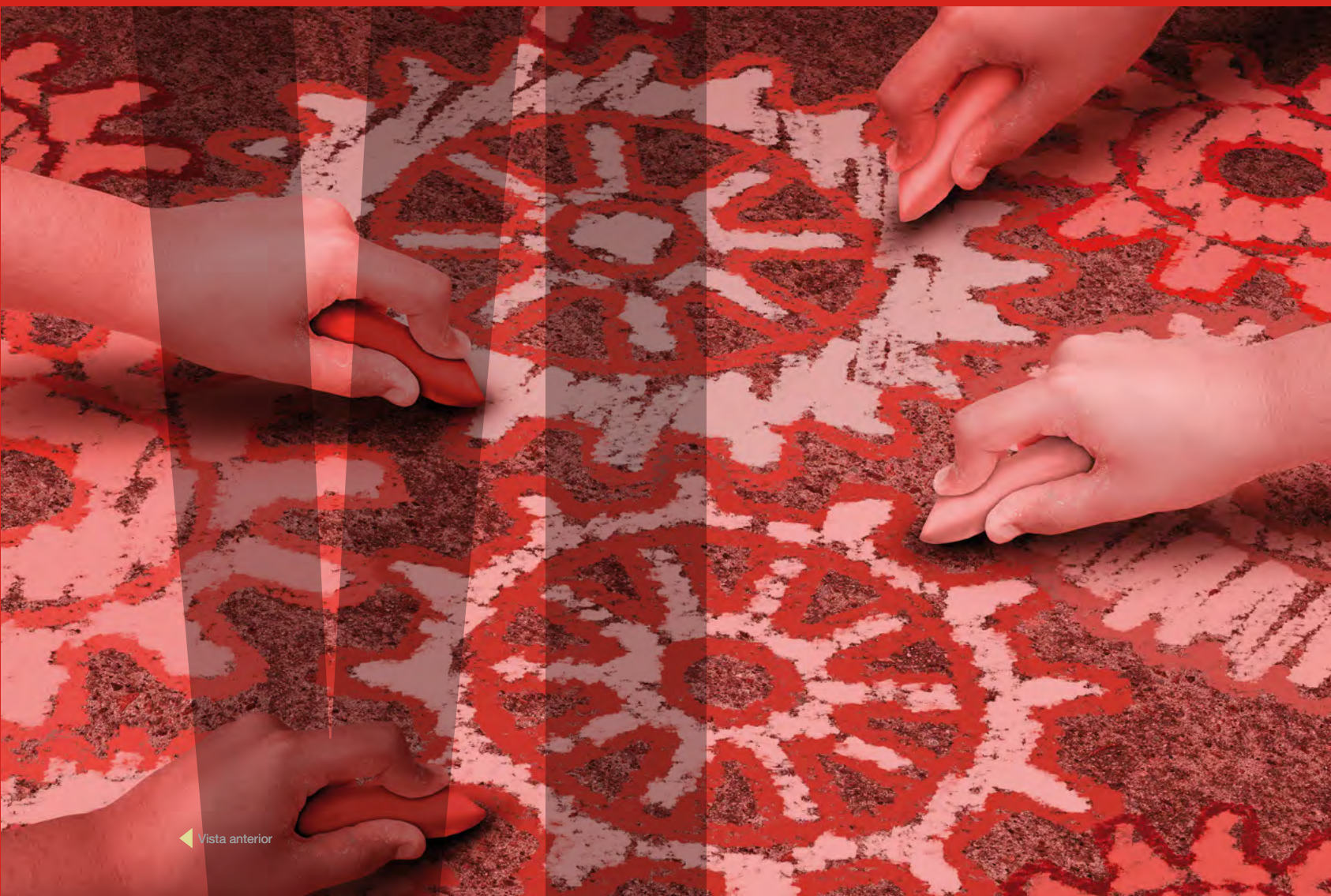
Tiempos y tipología.
Territorio Histórico de Gipuzkoa

JUZGADO		<2 meses	>2 meses	Separación-divorcio-ruptura	Modificación medidas	Ejecución	Otros
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Juzgado nº 3 Familia	16	4	8	9	1	2
	Juzgado nº 6 Familia	4	1	2	3	0	0
AZPEITIA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
BERGARA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0	0
EIBAR	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
IRUN	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 5	0	0	0	0	0	0
	Ejecutorias	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	UPAD nº 1	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 2	1	1	1	1	0	0
	UPAD nº 3	0	0	0	0	0	0
	UPAD nº 4	1	2	2	1	0	0
TOTAL		22	8	13	14	1	2

Fuente: elaboración propia.

(anexo).5. c1

Encuesta autorrellenable a personas usuarias



◀ Vista anterior

Anexo 5. C1

Encuesta autorrellenable a personas usuarias

1 DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA AUTORRELLENABLE

Objetivos

La parte general del cuestionario elaborado por el Ararteko para el informe recoge datos referentes al servicio o programa del que se remite la información de los cuestionarios, la edad y género de las personas encuestadas, el tipo de conflicto que han tratado en el proceso de mediación, el tiempo percibido de duración del mismo y, por último, cómo conocieron el servicio o programa y si se llegó a alcanzar un acuerdo.

Desglose de cuestiones consultadas

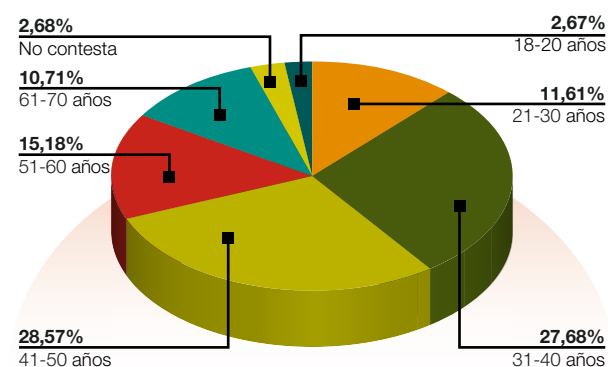
Nº C1.1	Procedencia de los cuestionarios	Porcentaje
1	Web Ararteko	1, %
2	SMI Euskadi	87,5%
3	Ayuntamiento de Barakaldo	8%
4	Ayuntamiento de Portugalete	3,5%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Prácticamente el total de los cuestionarios remitidos provienen del Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi. De los remitidos por el Servicio Municipal de Barakaldo solo 2 se contabilizan, al estar incompletos el resto de formularios enviados.

Nº C1.2	Edad	Porcentaje
1	<8 años	0,9%
2	18-20	2,67%
3	21-30	11,61%
4	31-40	27,68%
5	41-50	28,57%
6	51-60	15,18%
7	61-70	10,71%
8	>71	0%
9	No contesta	2,68%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 8.
Edades de las personas participantes en la encuesta



Fuente: elaboración propia.

Nº C1.3	Género	Porcentaje
1	Femenino	42,86%
2	Masculino	55,36%
3	No contesta	1,78%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

La participación en el cuestionario ha sido sensiblemente mayor por la población masculina.

Nº C1.4	Tipo de conflicto	Porcentaje
1	Familiar, pudiendo ser intrajudicial en el SMI o extrajudicial en servicios o programas municipales	32,14%
2	Penal, entendiéndose en este tipo aquellos que no están catalogados en otro concepto y se han llevado a cabo por el Servicio de Mediación Intrajudicial	47,32%
3	Vecinal, pudiendo ser el origen de un procedimiento penal tratado por el SMI o extrajudicial en servicios o programas comunitarios municipales	9,82%
4	Comunitario espacios públicos	0%
5	De consumo	0%
6	Escolar	0%
7	Civil	0%
8	Mercantil	0%
9	Laboral	0%
10	Lonjas	0%
11	Otros (amistad)	1,79%
12	No contesta	8,93%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

El mayor porcentaje en el tipo de conflicto es en asuntos penales, principalmente porque los cuestionarios proceden del SMI tanto en el ámbito penal como en el familiar. Aun así, hay asuntos tramitados en la jurisdicción penal cuya conflictiva es de origen familiar o vecinal, siendo este concepto el que las personas implicadas reflejan como tipo de conflicto, obviando la tipología penal, que queda más relegada como concepto respecto a temas como agresiones, robos, amenazas..., que no tienen origen en el seno familiar o en las relaciones de vecindad.

Nº C1.5	Tiempo de duración	Porcentaje
1	<15 días	10,71%
2	16-31 días	14,29%
3	1 mes y 1 día-2 meses	12,5%
4	2 meses y 1 día-3 meses	17,86%
5	3 meses y 1 día-6 meses	9,82%
6	>6 meses y 1 día	0%
7	No contesta	31,25%
8	Otras*	3,57%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

* La categoría "otras" engloba expresiones como "el justo y necesario" o "mucho tiempo, se ha hecho muy largo".

Fuente: elaboración propia.

Casi un 10% de las personas encuestadas manifiesta que su proceso superó los tres meses y un día. De acuerdo con el protocolo de actuación de los SMI, la mediación no debe durar más de 2 meses, debiendo justificarse si se prolongase. Para las mediaciones familiares el límite es de 4 meses marcado en la ley vasca de mediación familiar, prorrogables por otros 2 más, si bien en los procesos intrajudiciales procura observarse el límite fijado en el protocolo.

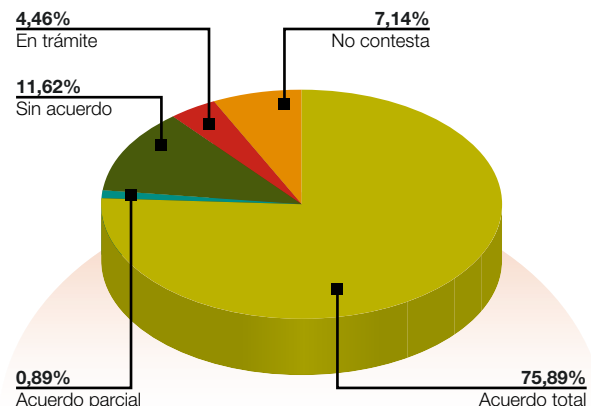
Es significativo que el 31% de los participantes no desea contestar. Lo que desconocemos es si su expediente está aún en trámite o bien no recuerda ese dato o es superior a los plazos reflejados.

Nº C1.6	Resultado del proceso	Porcentaje
1	Acuerdo total	75,89%
2	Acuerdo parcial	0,89%
3	Sin acuerdo	11,62%
4	En trámite	4,46%
5	No contesta	7,14%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 9.

Resultado del proceso en la encuesta escrita



Fuente: elaboración propia.

Este cuadro difiere en resultado del que luego se recoge en la última parte de la encuesta al tomar como valor el 100%, esto es, los 112 cuestionarios iniciales (el otro registro se refiere a los 105 cuestionarios válidos). Así, más del 75% de los encuestados ha obtenido un acuerdo total o parcial, porcentaje que viene a ser similar al total de acuerdos de los expedientes mediados de los diferentes servicios y programas que se han evaluado en este informe.

Nº C1.7	Recepción de la información	Porcentaje
1	Por carta del juzgado	29,46%
2	Por el SMI o la persona mediadora	34,82%
3	Por el ayuntamiento o alcaldía	3,57%
4	Amistades y familiares	2,68%
5	Antiguas personas participantes	0,89%
6	Abogados y abogadas	8,04%
7	Asistente social, psiquiatra u otros	4,46%
8	Policía Municipal o Ertzaintza	1,79%
9	Web, folletos informativos...	0%
10	No contesta	14,29%
TOTAL	112 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

El porcentaje sumatorio de los participantes que han recibido la información, bien del juzgado directamente, bien del servicio de mediación a través de alguno de sus profesionales (personal administrativo o personas mediadoras), asciende al 64,28% del total. Incluso podría incrementarse con el porcentaje del 8,04% de abogados y abogadas que, en ocasiones, son quienes reciben la primera llamada del SMI o la comunicación del juzgado, siendo en definitiva la misma tipología de origen. Por tanto, podría considerarse que el 72,32% de quienes han participado tiene conocimiento de la mediación porque el juzgado decide remitir el expediente a mediación, lo que revaloriza la importancia de los órganos judiciales en el asentamiento y utilización de la mediación en la resolución y gestión de los conflictos. El resto, Policía Municipal o Ertzaintza, asistentes sociales, psiquiatra y médico de cabecera, amistades y familiares, antiguos participantes o bien alcaldía (si restamos aquellos que no han deseado contestar), asciende a un porcentaje del 13,39%.

2. PRIMERA PARTE DEL CUESTIONARIO. SATISFACCIÓN CON LA MEDIACIÓN

Objetivos

En esta segunda parte de la encuesta se realizan preguntas que pretenden valorar la satisfacción de las personas usuarias respecto al proceso de mediación como herramienta útil al conflicto y respecto a sus características. **Se toman como cuestionarios válidos 105 de los recibidos.**

Se plantean 9 cuestiones, de las que, en términos generales, se deduce que las personas participantes valoran adecuadamente la mediación como forma de resolución de conflictos y que ayuda a que las personas que tienen situaciones de tensión o enfrentamiento puedan llegar a acuerdos.

Nº C1.8	¿Piensa que la mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas?	Porcentaje
1	Nada de acuerdo	0%
2	Poco de acuerdo	0%
3	Suficiente	5,71%
4	Bastante de acuerdo	11,43%
5	Muy de acuerdo	81,91%
6	No contesta	0,95%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.9	¿Cree que la mediación es un proceso que facilita que las personas que viven situaciones de tensión y/o enfrentamiento puedan llegar a acuerdos?	Porcentaje
1	Nada de acuerdo	0%
2	Poco de acuerdo	0%
3	Suficiente	5,71%
4	Bastante de acuerdo	24,76%
5	Muy de acuerdo	69,53%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.10	¿Cómo valoraría la información que recibió en la sesión informativa?	Porcentaje
1	Bastante escasa	0%
2	Escasa	0,95%
3	Suficiente	2,86%
4	Bastante completa	15,24%
5	Totalmente completa	80,95%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.11	¿Tuvo claro a lo largo de todo el proceso el carácter voluntario de la mediación (para acceder, para mantenerse y, en su caso, para llegar a acuerdos)?	Porcentaje
1	Nada claro	0%
2	Poco claro	2,86%
3	Suficiente	5,71%
4	Bastante claro	6,67%
5	Muy claro	84,76%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.12	¿Confía en que lo que se diga en mediación es confidencial?	Porcentaje
1	No confío	0,95%
2	Confío poco	0%
3	A veces confío, otras no	0,95%
4	Confío bastante	10,48%
5	Tengo plena confianza	87,62%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

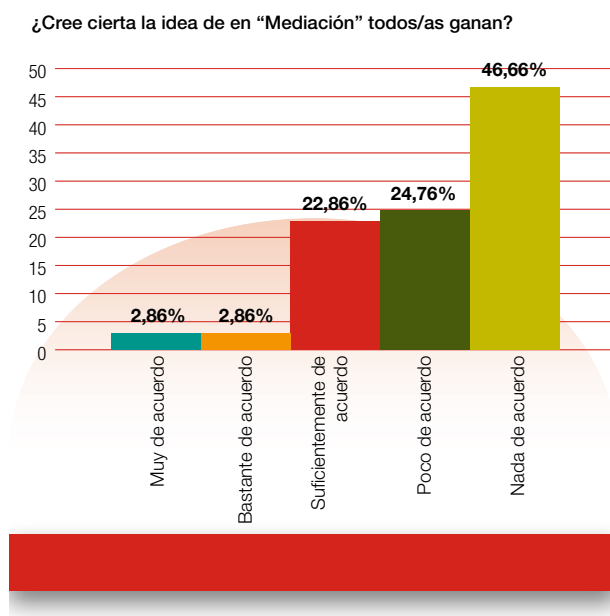
Las preguntas precedentes dejan constancia de que quienes han participado en el proceso de mediación, y accedieron a realizar el cuestionario, han recibido por parte de los equipos mediadores una información satisfactoria de las características del proceso y que dichas características se han cumplido a lo largo de las sesiones realizadas, principalmente la voluntariedad y la confidencialidad.

Nº C1.13	¿Cree cierta la idea de que en mediación "todos ganan"?	Porcentaje
1	Nada de acuerdo	2,86%
2	Poco de acuerdo	2,86%
3	Suficientemente de acuerdo	22,86%
4	Bastante de acuerdo	24,76%
5	Muy de acuerdo	46,66%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 10.

Consulta sobre si todas las partes ganan en el proceso de mediación



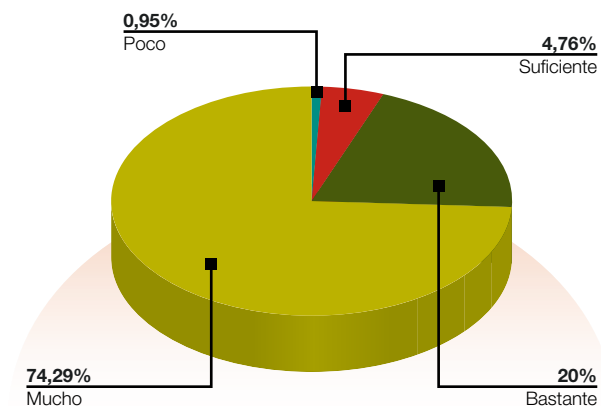
Fuente: elaboración propia.

Nº C1.14	¿Recomendaría a otras personas la mediación cuando tengan un conflicto?	Porcentaje
1	Nada	0%
2	Poco	0,95%
3	Suficiente	4,76%
4	Bastante	20%
5	Mucho	74,29%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 11.

Respuesta a si personas que han sido usuarias recomendarían la mediación



Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar, casi un 75% de las personas encuestadas afirma con rotundidad que recomendaría a familiares y amigos acudir a mediación en una situación conflictiva, si bien en la pregunta nº C1.13, cuando se les consulta si creen que todas las partes "ganan" tras un proceso de mediación, menos del 50% lo afirma con la misma contundencia y, *a posteriori*, en la cuestión nº 8, cuando se les pregunta por la incidencia del proceso de mediación en su propia experiencia, un tercio no contesta u opina que en nada, en poco o en algo la mediación les ha ayudado a mejorar su vida en positivo.

Nº C1.15	¿La mediación le ha ayudado a mejorar su vida en positivo?	Porcentaje
1	Nada	2,86%
2	Poco	3,81%
3	Suficiente-algo	23,81%
4	Bastante	23,81%
5	Mucho	42,86%
6	No contesta	2,86%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Respecto a esta cuestión, se ofreció la posibilidad de ampliar la respuesta indicando el por qué y de 157 respuestas pueden extraerse como consideraciones principales:

Aquellas personas que han respondido con **puntuación de 2 o de 3** han motivado sus respuestas, como:

- No se ha resuelto el conflicto.
- Se ha resuelto solo una parte del problema, pero quedan cosas pendientes.
- No se puede resolver por mediación.
- Aún están en trámites.

Aquellas personas que han respondido con **puntuación de 4 o de 5** han motivado sus respuestas, como:

- Se ha resuelto el problema concreto que tenían.
- Han recuperado la tranquilidad y la paz.
- Ha mejorado la relación entre las partes.
- Han aumentado la comunicación y el entendimiento.
- Ha permitido poder escuchar a la otra parte, reflexionar y ponerse en su lugar.
- Se han sentido escuchados, atendidos y considerados.
- No se ha llegado a juicio o a pruebas periciales o de los equipos.
- Se han ahorrado tiempo y malos tragos.
- Se han aclarado dudas y se les ha orientado.
- Se han evitado volver a ver al otro/a.
- Han cerrado una etapa mediante una solución dialogada.

Questionario Origen C1.16	Código de control	1-5	¿Por qué entiende usted que la mediación le ha ayudado a mejorar su vida? (1. Nada / 2. Poco / 3. Suficiente-algo / 4. Bastante / 5. Mucho)
1/112	Cc101	4	Porque el arreglo de la fachada era imprescindible para la comunidad. Además se ha acordado también la colocación de ascensor
3/112	Cc102	5	Ha mejorado la relación con la otra parte y los temas que se trataron en la mediación
4/112	Cc103	5	Han cesado los problemas y ha mejorado la relación con mi vecino
5/112	Cc104	5	Se ha solucionado el problema
6/112	Cc105	5	Te hace escuchar a la otra persona y valorar mejor los hechos
7/112	Cc106	5	Te hace reflexionar sobre cosas que tú solo no puedes llegar a ver
8/112	Cc107	5	Porque pude contar como me sentía, mi problema y me entendió; transmitió tranquilidad y apoyo (mediador)
9/112	Cc108	5	Me ha evitado volver a ver a la otra persona con la que tenía el conflicto
12/112	Cc109	2	Porque la mediación no se ha podido realizar
13/112	Cc110	4	Porque me han ayudado a resolver un conflicto
15/112	Cc111	5	Creo que creces como persona cuando haces las cosas bien
16/112	Cc112	5	Porque es un sitio donde aclaran tus dudas y te orientan
18/112	Cc113	4	Ha aumentado la comunicación con la otra parte y hemos aprendido de nuestros errores
19/112	Cc114	4	Nos ha ayudado a entendernos
21/112	Cc115	5	Me está ayudando a conseguir poder compartir más tiempo con mi hija
22/112	Cc116	4	Porque ha abierto el camino de la comunicación con mi expareja y mis hijas ahora están más tranquilas y cómodas
27/112	Cc117	5	Porque, sin necesidad de llegar a juicios, se ha solucionado el conflicto
28/112	Cc118	4	He conocido mejor a la otra persona
29/112	Cc119	5	Porque cerramos esa etapa de conflictos a través del acuerdo voluntario de las partes
31/112	Cc120	4	Me ha permitido hablar con un tercero fuera de la situación que estoy viviendo
33/112	Cc121	5	Ha evitado un juicio desagradable
34/112	Cc123	5	Cerrar el conflicto
36/112	Cc124	5	Me ha dado la oportunidad de rectificar mi conducta y poder pedir perdón
41/112	Cc125	5	Porque hace recapacitar
43/112	Cc126	4	Porque no tenemos que ir a juicio
47/112	Cc127	5	Porque la desconocía
48/112	Cc128	4	Se soluciona el problema y se procura que no vuelva a pasar
51/112	Cc129	5	Porque me ha dado la oportunidad de expresarme y se me ha tenido en mucha consideración
52/112	Cc130	5	Porque ha salvaguardado que mi hija tenga que acudir a un juzgado y ha traído la paz familiar
53/112	Cc131	5	Porque nos ha dado la oportunidad de escuchar y ser escuchado, a no juzgar antes de saber las versiones y reconocer si hemos fallado y así solucionar pronto el conflicto
54/112	Cc132	5	Porque a través de la mediación pude resolver un conflicto que pudo llegar a algo más
55/112	Cc133	5	Porque resolví los problemas de forma más sencilla y porque es posible quedar en paz con las otras personas
56/112	Cc134	5	Porque he recuperado la tranquilidad
58/112	Cc135	3	Porque se intenta solucionar un problema existente
64/112	Cc136	4	Porque me ha evitado problemas
65/112	Cc137	4	Te ayuda a intentar mejorar
66/112	Cc138	3	Porque llegamos a algunos acuerdos, pero quedan cosas pendientes
67/112	Cc139	3	Estoy en trámite aún; no puedo decir que sí todavía
68/112	Cc140	3	Porque este problema es ajeno a la mediación
70/112	Cc141	4	Por la posibilidad de solución

Questionario Origen C1.16	Código de control	1-5	¿Por qué entiende usted que la mediación le ha ayudado a mejorar su vida? (1. Nada / 2. Poco / 3. Suficiente-algo / 4. Bastante / 5. Mucho)
72/112	Cc142	5	Porque trata de solucionar enfrentamientos evita gastos y agiliza los procesos
73/112	Cc143	5	Porque así se vive más tranquilo y en paz
75/112	Cc144	3	Ha rebajado parte de la tensión por falta de entendimiento
77/112	Cc145	3	Porque ha habido acercamiento en el dialogo
78/112	Cc146	5	Mi hijo va a estar mejor en todo y, por tanto, yo también
79/112	Cc147	5	Antes no veía cosas que ahora veo
81/112	Cc148	3	Porque no he logrado alejarme de la otra persona implicada en el conflicto. Solo se ha solucionado de momento parte de la horrible situación, pero no depende del servicio prestado al que estoy enormemente agradecida, sino a la no voluntad de la otra parte implicada
87/112	Cc149	2	La mediación ayuda a llegar a un acuerdo, pero no ayuda a sobrellevar las consecuencias personales que se derivan del mismo y que se encuentran, posiblemente, muy enraizadas en las personas que lo protagonizan. Asistir a las reuniones no es nunca un paso agradable
88/112	Cc150	4	Porque he solucionado un proceso judicial de la mejor manera posible, que es con el entendimiento de ambas partes
90/112	Cc151	5	Permite ahorrar tiempo y malos tragos
94/112	Cc152	5	Aún es pronto para decirlo. Más bien espero que mejore a partir de ahora
96/112	Cc153	5	Ayuda a solucionar el conflicto
97/112	Cc154	5	Se ha conseguido solucionar el conflicto
98/112	Cc155	5	Nos ha ayudado a pensar bien las cosas
103/112	Cc156	3	Porque yo no quería que mi caso hubiese llegado a los juzgados
104/112	Cc157	5	Ha ayudado en el conflicto familiar

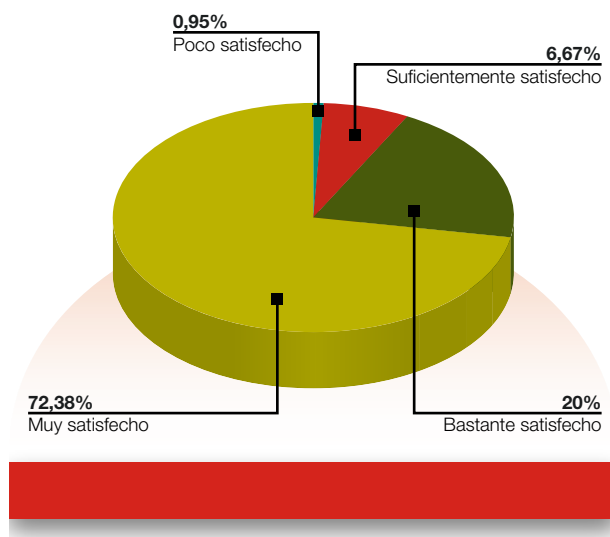
Fuente: elaboración propia.

Nº C1.17	Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el proceso de mediación	Porcentaje
1	Nada satisfecho	0%
2	Poco satisfecho	0,95%
3	Suficientemente satisfecho	6,67%
4	Bastante satisfecho	20%
5	Muy satisfecho	72,38%
6	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 12.

Satisfacción con el proceso en la encuesta escrita a personas usuarias



Fuente: elaboración propia.

Indudablemente la conclusión resultante de esta novena cuestión es la plena o bastante satisfacción de los consultados respecto a su participación en el proceso de mediación. Este dato tendría una consideración mayor si en las encuestas hubiesen participado todas las personas usuarias de los diferentes servicios públicos de mediación, independientemente de si hubiesen finalizado o no con acuerdo el proceso.

3. SEGUNDA PARTE DEL CUESTIONARIO. SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA

Objetivos

En esta tercera parte de la encuesta se han realizado preguntas cuya pretensión es valorar la satisfacción de las personas usuarias respecto a la actuación de los y las profesionales mediadores que les han acompañado en este proceso. Se plantean 11 cuestiones que se refieren: en ocasiones, a la empatía, escucha activa y actitud de la persona mediadora para con las partes; en otras, al cumplimiento de los principios de la mediación como proceso por el tercero; y, por último, a la capacidad profesional de la persona mediadora para gestionar el conflicto y hacer avanzar a las partes hacia una resolución satisfactoria de la controversia.

En general la satisfacción con la actuación “muy satisfactoria” de las personas mediadoras se refleja con un porcentaje superior al 86%. Las únicas preguntas en que se incrementa el porcentaje hasta casi un 6% de los y las participantes en una calificación de “suficiente” son:

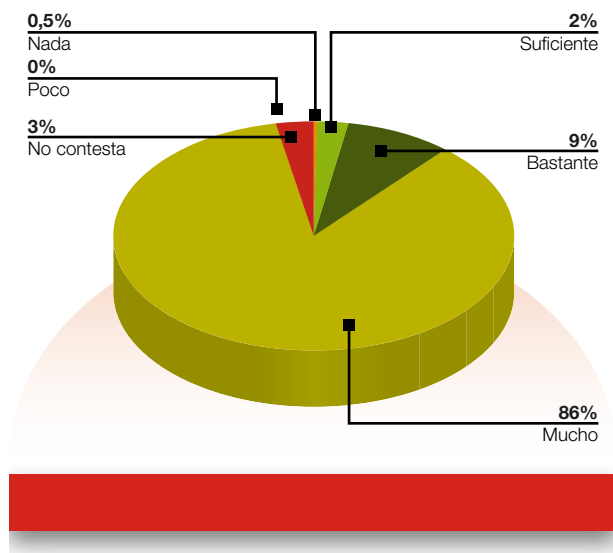
- ¿Le apoyaron en los momentos en que se sintió inseguro/a o emocionalmente vulnerable?
- ¿Les ayudaron a comunicarse mejor?
- ¿Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles?

Nº C1.18	1. Nada	2. Poco	3. Suficiente	4. Bastante	5. Mucho	6. No contesta
¿Se comportaron de manera profesional?	0%	0%	0%	3,81%	96,19%	0%
¿Fueron amables?	0%	0%	0,95%	2,86%	94,29%	1,9%
¿Se expresaban de forma clara y fácil de entender?	0%	0%	0,95%	5,71%	92,39%	0,95%
¿Escucharon atentamente?	0%	0%	0,95%	2,86%	94,29%	1,9%
¿Tuvieron en cuenta lo que usted decía?	0%	0%	1,9%	8,57%	88,58%	0,95%
¿Mantuvieron la neutralidad, imparcialidad y confidencialidad?	0%	0%	1,9%	9,52%	86,66%	1,9%
¿Le apoyaron en los momentos en que se sintió inseguro/a o emocionalmente vulnerable?	0%	0%	5,71%	11,43%	76,19%	6,66%
¿Le hicieron comprender otros aspectos de los conflictos en los que no había reparado?	0,95%	0%	1,9%	15,25%	80%	1,9%
¿Les ayudaron a comunicarse mejor?	1,9%	0%	5,71%	15,24%	72,38%	4,76%
¿Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles?	0,95%	0%	5,71%	10,48%	77,15%	5,71%
¿Hicieron que se sintiera comprendida/o y apoyado/a?	0%	0%	2,86%	8,57%	82,86%	5,71%
PROMEDIOS TOTALES	0,5%	0%	2,5%	8,5%	85,5%	3%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 13.

Satisfacción con la persona mediadora por el usuario/usuario



Fuente: elaboración propia.

4. TERCERA PARTE DEL CUESTIONARIO. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Objetivos

En esta última parte de la encuesta se realizan preguntas que pretenden evaluar la opinión de las personas usuarias sobre el tiempo invertido en el proceso, la seguridad percibida respecto al mismo, así como los resultados obtenidos en la mediación.

En la última pregunta se consulta si la persona encuestada tiene alguna cuestión más a añadir al cuestionario sobre el servicio de mediación al que ha acudido. Se plantean 7 cuestiones, más la pregunta abierta del final, que en la mayoría de las 25 aportaciones refleja el agradecimiento tanto por el propio servicio público como por la intervención de las personas mediadoras, que son calificadas de humanas y profesionales.

Nº C1.19	¿Está satisfecho/a con el tiempo de espera para ser atendido?	Porcentaje
1	Nada satisfecho	0%
2	Poco satisfecho	0%
3	Suficientemente satisfecho	4,76%
4	Bastante satisfecho	23,81%
5	Muy satisfecho	70,48%
6	No contesta	0,95%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.20	¿El tiempo dedicado a las sesiones de mediación le ha parecido el indicado?	Porcentaje
1	Nada adecuado	0%
2	Poco adecuado	0%
3	Suficientemente adecuado	4,76%
4	Bastante adecuado	18,09%
5	Muy adecuado	74,29%
6	No contesta	2,86%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Respecto a los tiempos, los porcentajes superan el 70% de plena satisfacción tanto en lo que se refiere al tiempo de espera para ser atendido como al tiempo dedicado a cada una de las sesiones del proceso, sintiéndose las personas participantes seguras tanto con el proceso de mediación como con los servicios de mediación, lo que indudablemente incluye a su personal.

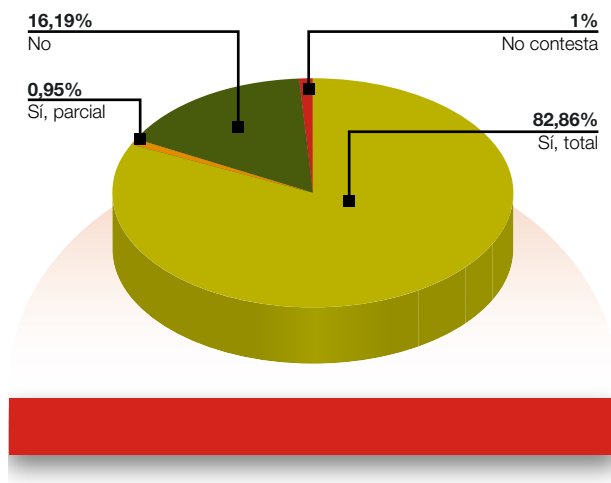
Nº C1.21	¿Ha sentido que el servicio de mediación y el proceso en sí le brindaban seguridad?	Porcentaje
1	Nada	0%
2	Poco	0%
3	Suficiente	4,76%
4	Bastante	20%
5	Mucho	73,34%
6	No contesta	1,9%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.22	¿Ha llegado a algún acuerdo?	Porcentaje
1	Sí, total	82,86%
2	Sí, parcial	0,95%
3	No	16,19%
4	No contesta	0%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 14.

Si se ha alcanzado acuerdo en el proceso y si fue total o parcial

Fuente: elaboración propia.

Del total de 88 encuestados (83,81%) que han alcanzado un acuerdo total o parcial de los cuestionarios válidos, el 67% se muestra plenamente satisfecho con los pactos alcanzados y un 22% bastante satisfecho, si bien hay cerca de un 10% que manifiesta que es escasa o suficiente la satisfacción por el acuerdo.

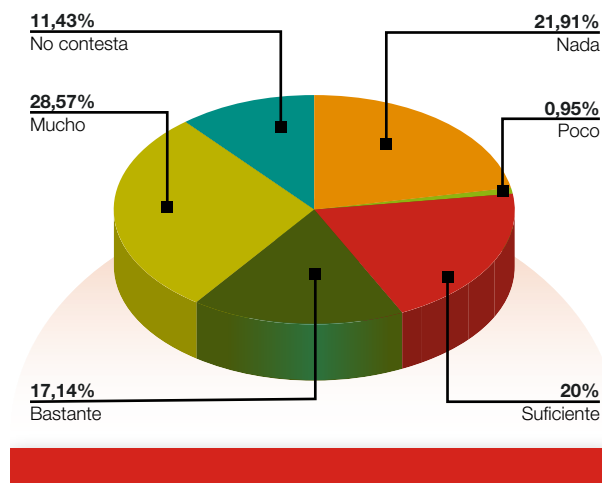
Nº C1.23	Si es así, ¿cuál es el grado de satisfacción con el acuerdo que ha firmado?	Porcentaje
1	Ninguna satisfacción	0%
2	Escasa satisfacción	2,27%
3	Suficiente/alguna satisfacción	7,95%
4	Bastante satisfacción	22,73%
5	Mucha satisfacción	67,05%
TOTAL	DE 88 CUESTIONARIOS CON ACUERDO	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C1.24	¿Ha mejorado la relación con la persona con la cual ha estado en mediación?	Porcentaje
1	Nada	21,91%
2	Poco	0,95%
3	Suficiente	20%
4	Bastante	17,14%
5	Mucho	28,57%
6	No contesta	11,43%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 15.

Respecto a si la mediación ha mejorado la relación con la otra parte

Fuente: elaboración propia.

Es quizá en esta cuestión donde podemos observar que la valoración se reduce, ya que solo un 28,57% de los participantes (de un total de 105 cuestionarios) ha manifestado que la mediación ha ayudado a mejorar la relación con la otra parte implicada en el conflicto, siendo de un 37,14% los que afirman que se ha mejorado suficiente o bastante.

El dato más relevante es que casi un 22% afirma que en nada ha mejorado su relación con el otro y un 11,43% no responde a la consulta.

Nº C1.25	¿Volvería a utilizar el servicio de mediación si tuviera otros conflictos?	Porcentaje
1	Sí	98,1%
2	No	1,9%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

En cualquier caso, es rotunda la manifestación del 98% de las personas participantes respecto a volver a utilizar el servicio de mediación para futuros conflictos, ya que parece que la satisfacción con el sistema y los y las profesionales que la desarrollan es elevada, si bien en ocasiones no produce los efectos deseados, achacándose no tanto a la intervención del profesional, sino a que la otra parte no estaba por la labor de acordar nada o de ceder en sus pretensiones. Será relevante conocer en las entrevistas telefónicas el porcentaje de personas que manifiestan haber tenido sesiones conjuntas o individuales para valorar de forma global los procesos de mediación y sus resultados.

CUESTIONARIO DE ORIGEN C1.26	Código de control	¿Hay alguna observación que le gustaría hacer sobre el servicio de mediación al que ha acudido?
2/112	Cc201	Nos han atendido muy bien y se han comportado de una manera excepcional, pendiente y llamándome todas las semanas para interesarse por el tema incluso fuera de horario laboral
3/112	Cc202	Arreglar el problema ha supuesto una mejora emocional en mi familia
6/112	Cc203	Un servicio sumamente atento, claro, y el mediador poniéndose y haciéndonos poner a ambos en el sitio del otro
9/112	Cc204	Han sido muy atentos y profesionales
15/112	Cc205	Que sigan atendiendo tan bien como lo hacen
18/112	Cc206	Muy satisfecho, nada que objetar
19/112	Cc207	Mejor no volver
28/112	Cc208	Me gustaría que el fiscal tuviera en cuenta la valoración del mediador
29/112	Cc209	Totalmente satisfecha con la mediadora, su atención y el acuerdo con el que ha finalizado la mediación
30/112	Cc210	Totalmente satisfecha
32/112	Cc211	Muy agradecido
33/112	Cc212	Estupenda persona la mediadora y excelente profesional
42/112	Cc213	Me parece una opción buena antes de ir a juicio
51/112	Cc214	La mediadora es una persona amable cordial y me ha hecho sentir escuchada y ayudada. Buena profesional
52/112	Cc215	Profesionalidad de la mediadora y humanidad en un tema de familia con juicios que ha sido solventado
53/112	Cc216	La mediadora es una excelente persona, que me hizo sentir confianza y seguridad, además de ser muy clara. Gran calidad humana en el equipo
58/112	Cc217	Nos han informado muy bien en qué consiste, todo muy claro
69/112	Cc218	Profesionalidad y empatía por parte del mediador y psicóloga
70/112	Cc219	Soluciona el conflicto de una forma correcta
73/112	Cc220	Me parece excelente el servicio y la ayuda prestada por la mediadora
77/112	Cc221	Personal muy empático y profesional, cercanía, apoyo, escucha activa
81/112	Cc222	Quiero agradecer que exista este servicio que soluciona conflictos en situaciones que podrían convertirse en problemas horribles. Aunque no siempre se obtengan los objetivos
82/112	Cc223	Se deberían intentar arreglar las cosas así. ¡Abajo los muros de las prisiones!
104/112	Cc224	Grandes profesionales
108/112	Cc225	Nos han ayudado mucho. Merece la pena

Fuente: elaboración propia.

(anexo).6. c2

Encuesta telefónica a personas usuarias



Anexo 6. c2

Encuesta telefónica a personas usuarias

ENCUESTA TELEFÓNICA N°			
SERVICIO O PROGRAMA:			
Fecha de entrevista:	Existencia de acuerdo	sí <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
Participación	Otros		
Lugar de residencia:	¿Se documentó el acuerdo?		
Tipo de conflicto:	¿A fecha de hoy se está cumpliendo? Motivo:		
Género:	De no cumplirse, volvería a mediación:		
Cómo conoció el programa o servicio:	sí <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	
Franja de edades (en años): <18a <input type="radio"/> 18a1d-20a <input type="radio"/> 20a1d-30a <input type="radio"/> 30a1d-40a <input type="radio"/> 40a1d-50a <input type="radio"/> 50a1d-60a <input type="radio"/> 60a1d-70a <input type="radio"/> >70a <input type="radio"/>			
Tiempo de duración del proceso: <15 d <input type="radio"/> 16d-1m <input type="radio"/> 1m1d-2m <input type="radio"/> 2m1d-3m <input type="radio"/> 3m1d-5m <input type="radio"/> 5m1d-6m <input type="radio"/> 6m1d-1a <input type="radio"/> >1a <input type="radio"/>			
Número de sesiones individuales:	Duración: Haga clic aquí para escribir texto		

Número de sesiones conjuntas:		Duración: Haga clic aquí para escribir texto				
Tipo de mediación: Elija un elemento						
COMENTARIOS:						
SATISFACCIÓN DE LA MEDIACIÓN						
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO						
INFORMACIÓN: mejorable__ satisfactorio__ excelente__		DESARROLLO: mejorable__ satisfactorio__ excelente__		RESULTADO: mejorable__ satisfactorio__ excelente__		
¿“todos ganan”? : sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
PERSONALMENTE, ¿CREE QUE HA MEJORADO SU VIDA EN POSITIVO?: sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
¿HA MEJORADO LA RELACIÓN CON LA PERSONA CON LA CUAL HA ESTADO EN MEDIACIÓN?: sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
¿CÓMO DEFINIRÍA LA MEDIACIÓN?: diálogo <input type="radio"/> confidencial <input type="radio"/> voluntaria <input type="radio"/> imparcial <input type="radio"/> evita juicio <input type="radio"/> económica <input type="radio"/> rápida <input type="radio"/> voluntaria <input type="radio"/> imparcial <input type="radio"/> evita juicio <input type="radio"/> reparadora del daño/conflicto <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>						
SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADORAS						
GRADO DE SATISFACCIÓN CON EQUIPO MEDIADOR						
(SI HUBO) ¿ME APOYARON EN LOS MOMENTOS EN LOS QUE ME SENTÍ INSEGURO/A O VULNERABLE?: sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
¿NOS HAN AYUDADO A COMUNICARNOS MEJOR?: sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
(SI HUBO) ¿RECONDUJERON ADECUADAMENTE LOS MOMENTOS DIFÍCILES?: sí <input type="radio"/> no <input type="radio"/> otros <input type="radio"/>						
APOYO DEL LETRADO/A	total <input type="radio"/>	alto <input type="radio"/>	suficiente <input type="radio"/>	bajo <input type="radio"/>	nulo <input type="radio"/>	OTROS:
PERCEPCIÓN DE LA JUSTICIA	alto <input type="radio"/>	suficiente <input type="radio"/>	bajo <input type="radio"/>	no contesta <input type="radio"/>		OTROS:
OBSERVACIONES						
El servicio o programa cumple con su propósito, virtudes, problemas e inconvenientes a destacar:						
VALORACIÓN EN GENERAL						
Parámetro	EXCELENTE	ALTA	CORRECTA	BAJA		
En términos generales se trata de un programa:		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

1. PROCEDENCIA DE LOS DATOS

Objetivos

De las 112 encuestas remitidas, han accedido a la entrevista telefónica 68 de las personas participantes, es decir, un 60,71% del total. Se toma como referencia el total de expedientes (112), incluyendo los no válidos, ya que la invalidez solo afecta a los cuestionarios escritos, pudiéndose realizar la entrevista telefónica a aquellas personas que han facilitado su número de teléfono al efecto.

Del total de 112 encuestas remitidas (incluidas las incompletas), se ha podido encuestar a 52 personas participantes en los servicios de mediación intrajudiciales y de los municipios de Barakaldo y Portugalete, es decir, algo menos del 50% (un 46,5%).

Así, a partir de este momento el 100% corresponderá a las 52 encuestas.

2. DATOS GENERALES

Desglose de cuestiones consultadas

En relación con el lugar de residencia de las personas encuestadas, más de la mitad se ubican en Bizkaia, si bien este dato tiene lógica, ya que los servicios que han remitido el consentimiento para la encuesta telefónica son los servicios municipales de Barakaldo y Portugalete, y el Servicio de Mediación Intrajudicial, cuyo mayor número de derivaciones se produce principalmente en esta provincia.

Por otro lado, atendiendo a la edad y al género de las personas encuestadas telefónicamente, los porcentajes son muy similares a los resultados de las personas que realizaron la encuesta escrita, siendo la edad predominante la comprendida entre 41 y 50 años, y un 2% más de usuarios varones los que han completado el cuestionario telefónico.

Nº C2.1	Lugar de residencia	Porcentaje
1	Araba/Álava	11,54%
2	Bizkaia	55,77%
3	Gipuzkoa	28,85%
4	Estado español	1,92%
5	Estado miembro de la UE	0%
6	Estado ajeno a la UE	0%
7	No sabe, no contesta	1,92%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C2.2	Edad	Porcentaje
1	<18 años	1,92%
2	18-20	1,92%
3	21-30	9,62%
4	31-40	25%
5	41-50	28,85%
6	51-60	19,23%
7	61-70	13,46%
8	>71	0%
9	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

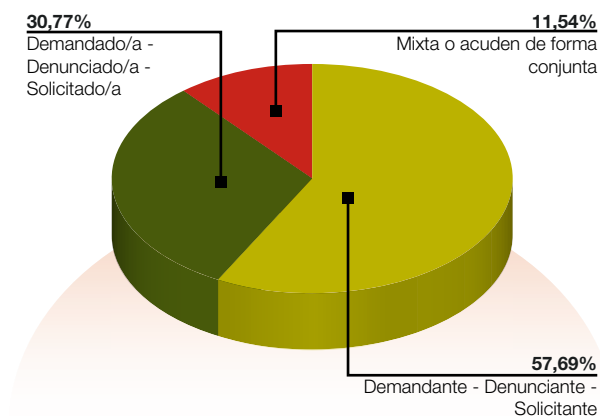
Fuente: elaboración propia.

Nº C2.3	Género	Porcentaje
1	Femenino	48,08%
2	Masculino	51,92%
3	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 35.

Resultado de solicitud para las personas participantes en la encuesta telefónica



Fuente: elaboración propia.

Nº C2.4	Participación	Porcentaje
1	Demandante-Denunciante-Solicitante	57,69%
2	Demandado/a-Denunciado/a-Solicitado/a	30,77%
3	Mixta o acuden de forma conjunta	11,54%
4	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

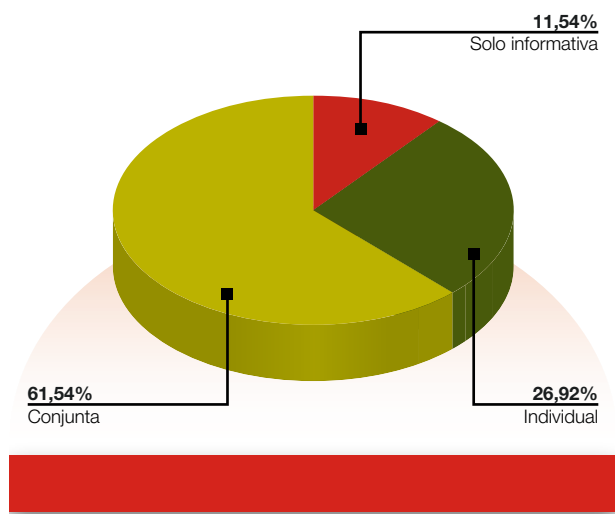
De este dato puede desprenderse que las personas que han iniciado el proceso de mediación en los servicios municipales o que ostentaban la legitimación activa en el proceso judicial han participado en casi un sesenta por ciento en la encuesta telefónica, frente a poco más de un treinta por ciento de los que actuaban como parte pasiva en el proceso.

El apartado sobre participación mixta se refiere a aquellos usuarios y usuarias que participaron en mediación siendo a la vez denunciantes y denunciados, o bien porque solicitaron al servicio municipal su intervención de forma conjunta.

Nº C2.5	Tipo de mediación	Porcentaje
1	Solo informativa	11,54%
2	Individual	26,92%
3	Conjunta	61,54%
4	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 16.

Tipo de mediación llevada a cabo

Fuente: elaboración propia.

Respecto al tipo de mediación, un 61,54% son mediaciones conjuntas, es decir, 32 de las 52 personas encuestadas, si bien ese alto porcentaje tiene que ver, en parte, con que muchas de las mediaciones son familiares que tienden a realizarse con ambas partes presentes. Si nos fijamos en el gráfico 6, que indica el tipo de conflicto, vemos que los asuntos penales ascienden a 33, de los que 15 se han realizado en una mediación conjunta, por lo que el porcentaje desciende a un 45,5%.

En el apartado del número de sesiones hay dos valores que se pueden señalar:

- Uno, que el 19,23% de las personas usuarias ha tenido 2 sesiones de mediación que se han correspondido con una primera informativa y una segunda, bien conjunta o bien individual, para la firma de los acuerdos que la persona mediadora ha redactado, una vez de haberse reunido también individualmente con la otra parte (de las 10 encuestas que han tenido 2 sesiones, 6 de ellas son asuntos penales).
- Otro, que el 28,85% han tenido 5 o más sesiones (sorprendiendo que en algunas encuestas la respuesta fue 26 sesiones y 12 sesiones, lo que puede parecer un poco excesivo, si bien no se ha profundizado en las causas de esta cuestión). En este caso se corresponden con las mediaciones de ámbito familiar (tanto extrajudiciales como intrajudiciales), ya que de 17 encuestados con conflictos familiares, 13 han manifestado que su mediación duró más de 5 sesiones.

En casi un 40% de las encuestas no hubo sesiones conjuntas, siendo la duración más habitual de las sesiones conjuntas entre una hora y hora y media.

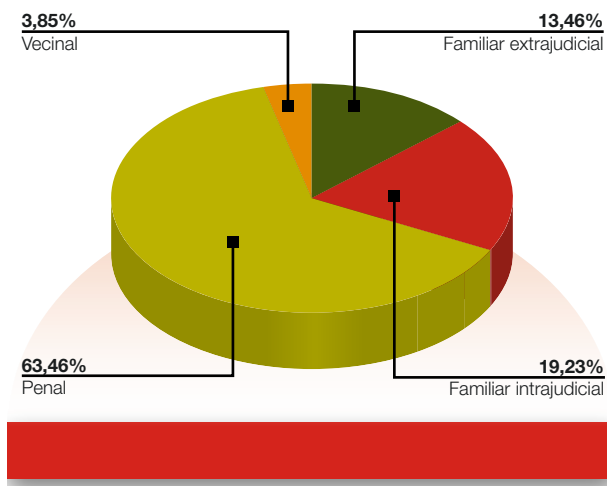
Nº C2.6	Número de sesiones	Porcentaje
1	Solo informativa	13,46%
2	1	11,54%
3	2	19,23%
4	3	11,54%
5	4	15,38%
6	5 o más	28,85%
7	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C2.7	Duración de las sesiones conjuntas	Porcentaje
1	Menos de media hora	3,85%
2	Sobre una hora	32,69%
3	Hora y media	17,31%
4	Dos horas	7,69%
5	Dos horas o más	0%
6	No hubo conjuntas	38,46%
7	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 36.

Resultado de tipo de conflicto para las personas participantes en la encuesta telefónica

Fuente: elaboración propia.

Nº C2.8	Tipo de conflicto	Porcentaje
1	Familiar, extrajudicial en servicios o programas municipales o SMF	13,46% (7 expedientes)
2	Familiar intrajudicial en el SMI	19,23% (10 expedientes)
3	Penal, entendiéndose en este tipo aquellos que no están catalogados en otro concepto y se han llevado a cabo por el Servicio de Mediación Intrajudicial	63,46% (33 expedientes)
4	Vecinal	3,85% (2 expedientes)
5	Comunitario espacios públicos	0%

Nº C2.8	Tipo de conflicto	Porcentaje
6	De consumo	0%
7	Escolar	0%
8	Civil	0%
9	Mercantil	0%
10	Laboral	0%
11	Lonjas	0%
12	Otros (amistad)	0%
13	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100% (52 expedientes)

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la tipología penal, la más numerosa es la que se corresponde con amenazas (entre personas conocidas, vecinas, fraternal, temas de tierras, por trabajo...) junto con insultos. También se dan las tipologías de violencia intrafamiliar y maltrato, así como agresiones y robo.

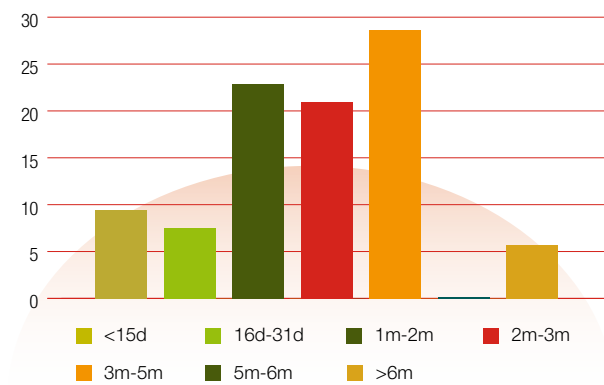
Nº C2.9	Tiempo de duración	Porcentaje
1	<15 días	9,62%
2	16-31 días	7,69%
3	1m y 1d-2 meses	23,08%
4	2m y 1d-3 meses	21,15%
5	3m y 1d-5 meses	28,85%
6	5m y 1d-6 meses	0%
7	>6 meses y 1 día	5,76%
8	No sabe, no contesta	3,85%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

La categoría "otras" engloba expresiones como "el justo y necesario" o "mucho tiempo, se ha hecho muy largo".

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 17.

Tiempo de duración percibido de la mediación



Fuente: elaboración propia.

Respecto a la duración del proceso, las contestaciones han sido confusas, ya que las personas en ocasiones no diferenciaban la actuación judicial de la propia del proceso

mediador. En este sentido, en la entrevista se les solicitaba que aproximadamente nos indicaran el tiempo desde que recibieron la primera comunicación de asistir a mediación hasta la firma del último documento o asistencia al servicio. Aun así, este dato no parece ser muy exacto, siendo más aconsejable acudir a las propias estadísticas de los servicios para conocerlo realmente.

Nº C2.10	Recepción de la información	Porcentaje
1	Por carta del juzgado	21,15%
2	Por el SMI o la persona mediadora	57,69%
3	Por el ayuntamiento o la alcaldía	1,92%
4	Amistades y familiares	3,85%
5	Antiguas personas participantes	0%
6	Abogados y abogadas	5,77%
7	Asistente social, psiquiatra, arquitecto municipal u otros	9,62%
8	Policía Municipal o Ertzaintza	0%
9	Web, folletos informativos...	0%
10	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

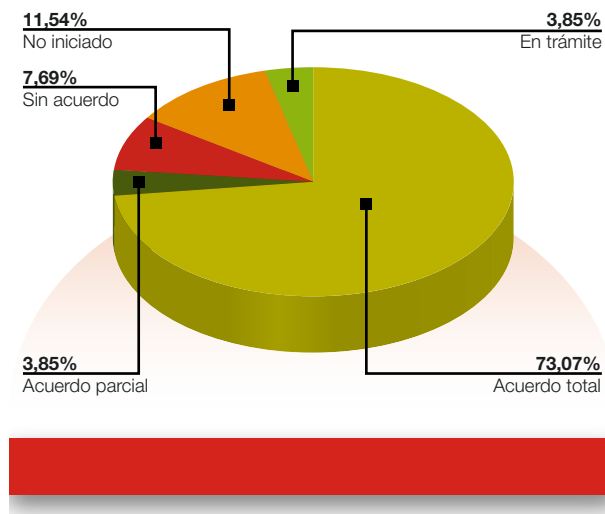
Fuente: elaboración propia.

Muchos de los encuestados manifiestan que es el abogado quien les ha dado la primera notificación de mediación, pero hemos diferenciado aquellos en los que la iniciativa ha sido del abogado o abogada y los que han recibido comunicación del juzgado y lo han comunicado a su cliente como mero intermediario. Respecto a los realizados por el servicio o por la persona mediadora, se incluyen aquellos que han recibido una carta del servicio señalando fecha de cita informativa y aquellos que han recibido llamada de la persona mediadora. En el SMI las cartas se envían cuando se intenta por teléfono sin éxito.

Nº C2.11	Resultado del proceso	Porcentaje
1	Acuerdo total	73,07% (38)
2	Acuerdo parcial	3,85% (2)
3	Sin acuerdo	7,69% (4)
4	No iniciado	11,54% (6)
5	En trámite	3,85% (2)
6	No sabe, no contesta	0% (0)
TOTAL	CUESTIONARIOS	100% (52 personas)

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 18.

Resultado del proceso

Fuente: elaboración propia.

Son casi 3 de cada 4 encuestados los que manifiestan haber obtenido un acuerdo total en la mediación, es decir, 38 personas de 52, siendo solo 4 los que no han llegado a acuerdo y 8 los que no han iniciado el proceso o están aún en trámite.

Nº C2.12	¿Se están cumpliendo a fecha de hoy los acuerdos alcanzados?	Porcentaje	Nº C2.13 ¿Volvería usted a mediación?	Porcentaje
1	Sí, totalmente	65,38%	Sí	69,23%
2	Solo parte de ellos	3,85%	Depende	9,62%
3	No	11,54%	No	19,23%
4	No sabe, no contesta	19,23%	No sabe	1,92%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

En el 65% de los casos se están cumpliendo totalmente los acuerdos alcanzados en la mediación, habiéndose incluido en la categoría “de no sabe no contesta” aquellos que no habían llegado a acuerdo, no iniciados o en trámite. Así, de los 40 encuestados con acuerdo total o parcial, son 33 los que manifiestan que se están cumpliendo íntegramente los acuerdos, es decir, un 82,5% de los mismos.

Tabla C2.14.

Motivo del mantenimiento o no de los acuerdos

Código de control	¿A fecha de hoy se cumplen los acuerdos?	Motivo
Cc301	Sí	He cambiado el número de teléfono, nos evitamos y si nos encontramos, nos ignoramos
Cc302	No	El acuerdo fue solo en el papel, después ha seguido con su actividad ilegal y estoy tomando otras medidas para atajarlo
Cc303	No	Después de firmarlo acudió a otro juicio similar y yo pensé que era el de mediación y me condenaron. Mi relación ha empeorado
Cc304	Parcial	Se acordó resolverlo entre las partes, se acordó hacer una tasación por la comunidad y los vecinos, pero cuando ha llegado el resultado, no la han aceptado y han hecho una contraoferta. Ahora estamos en una expropiación exprés por el ayuntamiento
Cc305	Parcial	Respecto al primer problema, ha dejado de sacudir los pelos del perro por la ventana, pero ahora le deja solo en la casa y corre. Eso no está resuelto aún

Código de control	¿A fecha de hoy se cumplen los acuerdos?	Motivo
Cc306	Sí	De hecho, yo ya había entregado las cosas que me pedía antes de la mediación, así que la otra parte no me pidió nada, solo terminar con el asunto
Cc307	No	Porque resuelto el caso puntual hemos seguido acudiendo para el conflicto de fondo y se está empeorando la situación
Cc308	Sí	Sí se están cumpliendo, aunque la otra parte no quiso hacer la carta de petición de disculpas. Yo si volvería
Cc309	No	No hubo acuerdo, pero es necesaria la buena fe de las personas que participan y el interés por resolver el problema

Fuente: elaboración propia.

3. DATOS GENERALES. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Nº C2.15	Grado de satisfacción de la información recibida	Porcentaje
1	Mejorable	1,92%
2	Satisfactoria	40,38%
3	Excelente	57,7%
4	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Del 57,70% que valora como excelente la información recibida, es decir, de 30 personas, son 21 las que consideran también excelente el desarrollo del proceso de mediación y en 19 casos se considera excelente el resultado.

Nº C2.16	Grado de satisfacción con el desarrollo del proceso	Porcentaje
1	Mejorable	9,62%
2	Satisfactorio	32,69%
3	Excelente	46,15%
4	No sabe, no contesta	11,54%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

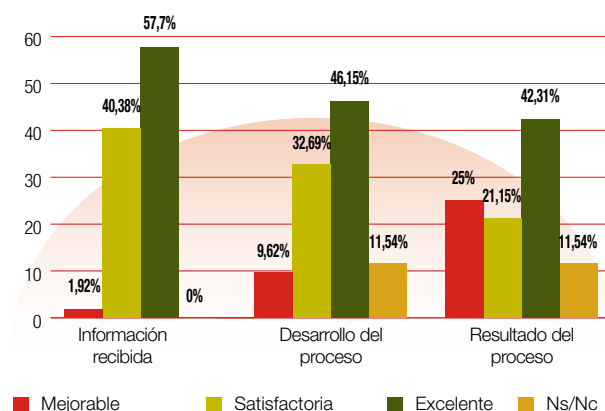
Nº C2.17	Grado de satisfacción con el resultado del proceso	Porcentaje
1	Mejorable	25%
2	Satisfactoria	21,15%
3	Excelente	42,31%
6	No sabe, no contesta	11,54%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Atendiendo a estos tres apartados, se valora por las personas encuestadas muy positivamente la información y atención recibida en la primera entrevista informativa, si bien esta calificación desciende levemente cuando atendemos al resultado del proceso de mediación, que para un 25% de las personas encuestadas hubiera sido mejorable.

El factor “no sabe, no contesta” se corresponde prácticamente con aquellas personas que o bien están aún en trámite, o bien solo participaron en una sesión informativa.

Gráfico 19.
Satisfacción respecto al proceso por usuarios/usuarioas en la entrevista telefónica



Fuente: elaboración propia.

Nº C2.18	¿Cree cierta la idea de que en mediación “todos ganan”?	Porcentaje
1	Sí	55,78%
2	Algo	21,15%
3	No	7,69%
4	No sabe, no contesta	15,38%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

La percepción general de las personas encuestadas es que la mediación es un método en el que se obtienen más beneficios que en un proceso judicial. Especialmente aquellos usuarios y usuarioas que han participado en una mediación conjunta han puesto en valor el diálogo y la escucha, pero prácticamente todos han coincidido en que es muy importante la buena fe y disposición de las partes para llegar a que todas las personas implicadas se sientan ganadoras.

Por último, también se ha reflejado en esta pregunta el hecho de que participar en un proceso de mediación no es sencillo y supone un esfuerzo personal importante de quienes lo viven, así como que la labor de la persona mediadora no es tan sencilla como hacer de intermediaria entre partes, sino que conlleva un papel activo que genera que ambas

puedan ponerse en el papel del otro, entiendan sus intereses y peticiones, y propongan posibles soluciones viables que ambas partes aceptarían como resolución del conflicto.

Tabla C2.19.

Opiniones de si todos ganan en mediación

Código de control	"Todos ganan" 1-3	Opiniones
Cc401	2	Depende de la voluntad de las partes
Cc402	2	Si se cumple, sí es válido. En mi caso no lo ha sido
Cc403	1	Si no hay acuerdo, el coste personal es muy grande y la decepción también
Cc404	2	Principalmente en temas de familia ganan los hijos/as
Cc405	3	Yo no entendí la demanda y al final el acuerdo es lo que venimos haciendo. No siento haber ganando
Cc406	1	Sí, porque el dialogo es mejor, y si hay un tercero que te escucha y ayuda a ver las cosas, es más fácil
Cc407	2	Solo ganan las partes si hay buena fe y ganas de resolver
Cc408	1	En mi caso, sí. Fue muy bueno

Fuente: elaboración propia.

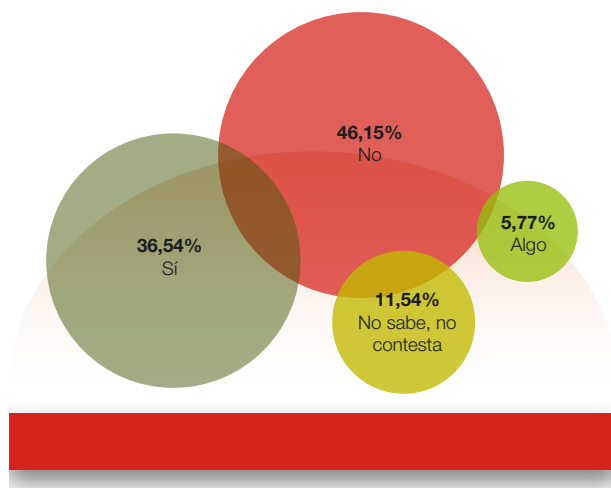
La satisfacción general con el proceso se traslada a que un 78,85% de las personas encuestadas (es decir, 41 de 52) han recomendado la mediación a conocidos familiares y amigos, o en los casos en los que no han tenido la oportunidad, sin duda lo harían de darse la situación, incluso en el supuesto de aquellas personas usuarias que no han llegado a acuerdo o que no se ha iniciado su proceso.

Nº C2.20	¿Ha recomendado a algún amigo, familiar, vecino... la mediación en algún conflicto existente?	Porcentaje
1	Sí	11,54%
2	No, pero sí lo haría de darse el caso	67,31%
3	No, no lo haría de darse el caso	3,85%
4	No sabe, no contesta	17,31%
TOTAL	105 CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 20.

Mejora de la relación con la otra parte tras un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

Nº C2.21	¿Ha mejorado su relación con la otra parte?	Porcentaje
1	Sí	36,54% (19)
2	Algo	5,77% (3)
3	No	46,15% (24)
4	No sabe, no contesta	11,54% (6)
TOTAL	CUESTIONARIOS	100% (53 personas)

Fuente: elaboración propia.

Es en este punto donde están casi a la par aquellas personas usuarias que manifiestan que la mediación ha mejorado las relaciones con la otra parte implicada, o aquellas que manifiestan que no ha sido así, o incluso en algunas de las encuestas que dicha relación ha empeorado.

En el "Sí" hemos incluido aquellos usuarios que en los acuerdos alcanzados habían suscrito que no iban a tener más relación entre ellos. Aun así, más de un 70% manifiesta que el proceso de mediación ha mejorado su vida totalmente o al menos en algún aspecto. Por el contrario, en 12 de los encuestados la mediación no ha tenido ese efecto beneficioso y 3 no contestan.

Nº C2.22	¿La mediación le ha ayudado a mejorar su vida?	Porcentaje
1	Sí	59,61% (31)
2	Algo	11,54% (6)
3	No	23,08% (12)
4	No sabe, no contesta	5,77% (3)
TOTAL	CUESTIONARIOS	100% (52 personas)

Fuente: elaboración propia.

Tabla C2.23.

Motivos de por qué la mediación ha mejorado su vida

Código de control	1-3	¿Por qué entiende usted que la mediación le ha ayudado a mejorar su vida? (1. Mucho / 2. Suficiente-algo / 3. Nada)
Cc501	1	Lima asperezas y permite continuar tu vida
Cc502	1	Ahora ya no está en mi propiedad y me tranquiliza
Cc503	1	Aunque no se llegó a iniciar, desde la denuncia y la llamada del SMI ha cesado en su actitud
Cc504	1	Dio comienzo a un diálogo con el padre de mis hijos
Cc505	3	Me la jugó y ahora la cosa está peor
Cc506	1	Ha mejorado la convivencia familiar
Cc507	1	Mejora el ambiente en casa y te repercute fuera de casa, porque vives más relajado y tranquilo
Cc508	2	Sí, porque amenazó a mi familia, me calenté y podía haber sido peor. Él pidió disculpas (le faltaba información) y se resolvió, sin llegar a más
Cc509	3	Como no hubo acuerdo, lo único que quiero es que llegue el juicio y pase todo esto
Cc510	1	Vivir con miedo es lo peor y me ayudaron a sentarme con la otra parte y a decir cómo me sentía
Cc511	1	Vivo mucho más tranquilo y más feliz sin duda
Cc512	1	Sí, porque pudimos resolverlo hablando y ahora todo está mejor. Nos vemos, nos cruzamos y todo está bien

Fuente: elaboración propia.

En el siguiente apartado se ha solicitado a las personas encuestadas que digan 3 características que recuerden de la mediación o que la definan. Para esto se les han facilitado algunas propuestas y se han ido añadiendo nuevas que han ido aportando los sucesivos encuestados (así, el 100% en este caso serán 156 aportaciones -3 por cada participante-, considerando como “no contesta” cuando solo ha enunciado una o dos características).

Nº C2.24	¿Cómo definiría la mediación?	Número de enunciados ³⁷	Porcentaje total
1	Diálogo	(9+5+4=18)	11,53%
2	Confidencial	(3+5+1=9)	5,76%
3	Voluntaria	(4+5+6=15)	9,61%
4	Imparcial	(5+1+5=11)	7,04%
5	Evita juicio	(8+5+2=15)	9,61%
6	Económica	(5+1+1=7)	4,48%
7	Rápido	(4+7+3=14)	8,96%
8	Reparador	(5+1+2=8)	5,12%
9	Saludable	(1+3+2=6)	3,85%
10	Satisfactorio	(1+4+2=7)	4,48%
11	Duro, difícil	(1+2+2=5)	3,21%
12	Clarificador	(0+1+1=2)	1,28%
13	Conciliador	(1+2+2=5)	3,21%
14	Eficaz	(1+0+1=2)	1,28%
15	No sabe, no contesta	(4+10+18=32)	20,51%
TOTAL	CUESTIONARIOS	(52+52+52=156)	100%

Fuente: elaboración propia.

Respecto al desglose de características del apartado anterior, las que en primer lugar se han enunciado son las de “diálogo” y “evita juicio”, seguidas por igual por “imparcial”, “económica” y “reparadora”. En segundo lugar destaca la característica de “rápida” respecto al resto, así como “voluntaria” en tercera opción.

Atendiendo a la suma final, podríamos definir que las personas participantes definen el proceso de mediación con el siguiente orden de importancia:

1. Diálogo.
2. Voluntario y evita juicio.
3. Rápido.
4. Imparcial.
5. Confidencial y reparador.
6. Económico y satisfactorio.
7. Saludable, duro-difícil y conciliador.
8. Clarificador y eficaz.

En el siguiente apartado se han incluido en el porcentaje del “Sí” aquellas encuestas que ya provienen de un servicio municipal y que, obviamente, responden afirmativamente a la utilización de un servicio extrajudicial si lo hubiese (son 9 expedientes de 43).

³⁷ Entre paréntesis va el número de veces que se ha mencionado esa característica, en primer lugar, en segundo lugar o en tercer lugar. Y por último, el % respecto a 156 que tiene cada una de ellas.

Nº C2.25	¿Si hubiera tenido un servicio de mediación en su barrio, en su pueblo..., hubiera acudido previo a un trámite judicial?	Porcentaje
1	Sí	82,69% (43)
2	No	17,31% (9)
3	No sabe, no contesta	0% (0)
TOTAL	CUESTIONARIOS	100% (52 personas)

Fuente: elaboración propia.

Al margen de aquellas personas que provienen de una mediación llevada a cabo en un servicio municipal, solo tenemos las que provienen del SMI para poder obtener alguna conclusión de esta pregunta.

En la mayoría de los casos las personas encuestadas desconocían la existencia de los servicios municipales de mediación, así como el de mediación familiar extrajudicial del Gobierno Vasco; de hecho, en 5 ocasiones a las personas encuestadas se les ha facilitado datos (teléfono y dirección) de dichos servicios, ya que o no se estaban cumpliendo los acuerdos o tenían algún otro conflicto no judicializado.

Así, dentro de las aportaciones que se han realizado en el código de control 700, varios de los usuarios han mencionado que es necesario dar más difusión al servicio y también a los extrajudiciales, y que puedan existir en todos los municipios de la CAE. para un acceso igualitario de la ciudadanía.

Aquellos que han contestado que “no” asistirían lo han motivado en la poca disposición de la otra parte al acuerdo o a la negociación.

4. DATOS GENERALES. ACTUACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA

Cuestión	1. Nada	2. Suficiente	3. Mucho	4. No sabe, no contesta
Nº C2.26. ¿Le apoyaron en los momentos en que se sintió inseguro o emocionalmente vulnerable?	0% (0 exped.)	30,77% (16 exped.)	57,69% (30 exped.)	11,54% (6 exped.)
Nº C2.27. ¿Les ayudaron a comunicarse mejor?	11,54% (6 exped.)	17,31% (9 exped.)	44,23% (23 exped.)	26,92% (14 exped.)
Nº C2.28. ¿Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles?	1,92% (1 exped.)	13,46% (7 exped.)	44,23% (23 exped.)	40,38% (21 exped.)

Fuente: elaboración propia.

La valoración de los y las profesionales de la mediación ha sido alta, principalmente en lo referente a la atención y empatía mostrada, si bien, tanto en la ayuda a la comunicación entre las partes como en la reconducción de los momentos difíciles, no llega al 50% de las personas encuestadas las que manifiestan que fueron muy ayudadas en este tema, valorando “mucho” la intervención mediadora.

Tabla C2.29.

Opiniones sobre la intervención de la persona mediadora

Código de control	¿Por qué?
Cc601	No me ofrecieron la posibilidad de juntarme con la otra parte
Cc602	Me siento cuestionada y culpable
Cc603	Pensé que me iba a reunir con la otra parte, pero luego no me dijeron nada y no se dio. Me hubiera gustado para aclarar el tema
Cc604	Como no nos reunimos, no hubo posibilidad de mejorar la comunicación ni de reconducir el problema
Cc605	Hizo ponerse en mi lugar a la otra parte y entendió mis miedos, y a partir de ahí todo cambió

Fuente: elaboración propia.

5. DATOS GENERALES. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

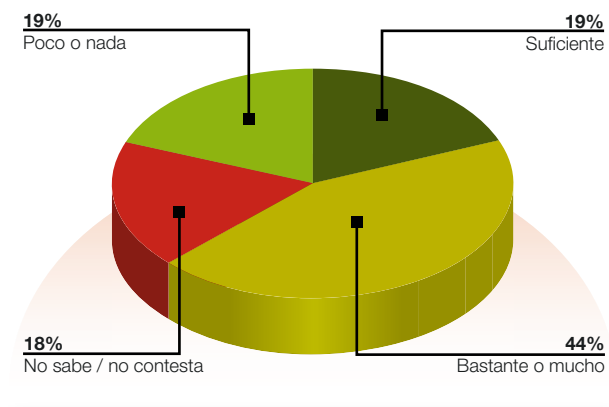
De aquellas personas que tenían asistencia letrada durante la mediación, es decir, los asuntos de familia intrajudicial y algunos penales (de 52 encuestas son 21 los que han tenido dirección letrada), el 76,19% se ha sentido muy apoyado en el proceso de mediación (11 expedientes) o bastante (en el caso de 5 expedientes).

Nº C2.30	¿Se ha sentido apoyado por su letrado o letrada en el proceso de mediación?	Porcentaje
1	Nada	1,92%
2	Poco	1,92%
3	Suficiente	3,85%
4	Bastante	9,62%
5	Mucho	21,25%
6	No sabe, no contesta	1,92%
7	No tenía abogado/a	59,61%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 37.

Resultado de si ha mejorado la percepción de la justicia para las personas participantes en la encuesta telefónica



Fuente: elaboración propia.

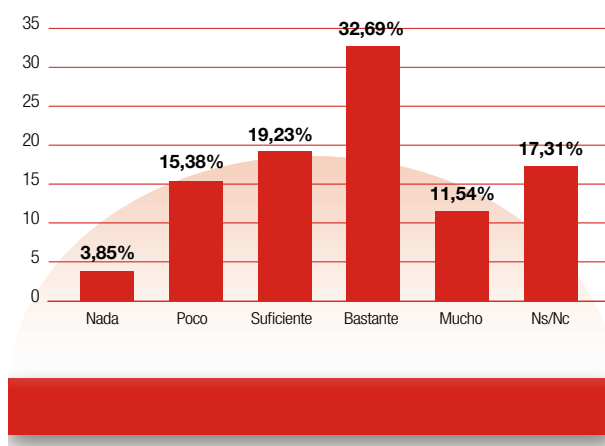
Se intentado ver si el hecho de su participación en mediación ha servido para mejorar la percepción que los administrados y administradas tienen de la Administración en general y de la Justicia en particular, siendo un 44,23% de las personas encuestadas las que han manifestado que bastante o mucho.

Nº C2.31	¿Ha mejorado su percepción de la Administración o de la Justicia con este servicio?	Porcentaje
1	Nada	3,85%
2	Poco	15,38%
3	Suficiente	19,23%
4	Bastante	32,69%
5	Mucho	11,54%
6	No sabe, no contesta	17,31%
TOTAL	CUESTIONARIOS CON ACUERDO	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 21.

Mejora de la percepción de la Justicia tras un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

Nº C2.32	¿Valoración global?	Porcentaje
1	Excelente calidad	48,08%
2	Alta calidad	28,85%
3	Calidad correcta	23,07%
4	Baja calidad	0%
5	No sabe, no contesta	0%
TOTAL	CUESTIONARIOS	100%

Fuente: elaboración propia.

No cabe duda de que la satisfacción con la calidad del servicio de las personas encuestadas es elevada, superando los 3 de cada 4 casos los que consideran que es un recurso de alta o excelente calidad, y no se ha recogido ninguna respuesta de que se trate de un recurso de baja calidad.

Así se han realizado 18 aportaciones:

Tabla C2.33.

Observaciones de mejora

Código de control	¿Hay alguna observación reseñable en positivo o para mejorar que le gustaría hacer sobre el servicio de mediación al que ha acudido?
Cc701	Creo que la ubicación dentro del juzgado es buena, porque infunde respeto
Cc702	Sería bueno que se hiciese seguimiento para ver si se va cumpliendo
Cc703	Es útil si las partes están dispuestas al diálogo
Cc704	Deben mantener este servicio siempre. Todas las familias debieran poder tener la posibilidad de acudir a él
Cc705	Es muy importante la profesionalidad y capacidad del mediador/a
Cc706	No conocía que existía un servicio extrajudicial para temas familiares. Deberían informar de ello. Como no se está cumpliendo el acuerdo, intentaré acudir a este servicio a ver si me ayudan
Cc707	Ha resultado bueno, si se cumple. Aún estamos en trámites de convenio regulador, pero ha sido en exceso largo, del orden de 26 sesiones en 6 meses
Cc708	Mi acuerdo ha sido parcial y no sirve de nada. Tenía que concretarse más y establecer acuerdos duraderos y eficaces
Cc709	Creo que hubiese sido más productivo si nos hubiéramos reunido para hablarlo. Debían de dar siempre esa posibilidad.
Cc710	Las personas tenemos que pagar lo que le hacemos al otro con un castigo, por eso no quise mediación
Cc711	Creo que debía darse a conocer más, porque si no tienes una denuncia, no se sabe
Cc712	Se adaptaron a mis horarios y eso fue muy bueno, porque trabajaba
Cc713	Se hizo un poco largo. Podría ser más ágil
Cc714	Me ha desconcertado que me han vuelto citar y es posible que haya juicio. Yo entendía que estaba resuelto ya
Cc715	Los horarios de atención son muy reducidos y luego no hay un contacto directo con el mediador, por lo que si un día faltas o no puedes atender el teléfono, se corta la comunicación. En mi caso, llevamos así 3 semanas sin finalizarlo
Cc716	Sería interesante poder tener mediación en el pueblo, sin llegar a iniciar un juicio
Cc717	Me sentí muy acogida y escuchada, a diferencia de con la psicóloga del equipo, con la que me sentí humillada y fatal
Cc718	Fue mi salvación la mediación. Yo lo recomendaría, porque mi vida ha cambiado

Fuente: elaboración propia.

(anexo) 7. c3

Encuesta a operadores jurídicos y profesionales



Anexo 7. C3

Encuesta a operadores jurídicos y profesionales

El informe extraordinario lleva a cabo un diagnóstico de la situación actual de la mediación en la CAPV sobre la base de una recopilación de los datos estadísticos relativos a los programas y servicios públicos de mediación, la realización de entrevistas personales a diferentes operadores, así como un muestreo de encuestas y entrevistas personalizadas a personas usuarias y profesionales relacionados con este ámbito. La última parte del informe se ha realizado en dos secuencias, mediante un primer contacto con las personas responsables de las diferentes instituciones, entrevistándolas personalmente y, seguidamente, a través de encuestas autorrellenables enviadas a los colectivos mencionados por correo electrónico mediante un *link* de acceso. En algunos supuestos de especial interés se ha entrevistado a operadores jurídicos específicos, atendiendo a los datos estadísticos y cuestiones relevantes de los mismos. La participación en la encuesta ha sido de 118 personas y sus aportaciones se recogen en este anexo.

En el informe, es el capítulo IV el que recoge un resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción, escritas y telefónicas, realizadas tanto a usuarios/as de los diferentes servicios de mediación como los de resultados de los cuestionarios a operadores jurídicos y profesionales de la mediación, que se incorporan íntegros en los respectivos anexos.

Finalidad del cuestionario

Es el estudio de la mediación, su proceso y efectos desde la mirada de quienes cotidianamente desarrollan su labor profesional en sectores que utilizan el recurso habitualmente, como los miembros de la Judicatura, Fiscalía, letrados y letradas de la Administración de Justicia, equipos forenses y psicosociales, y demás personal administrativo de

los palacios de Justicia, personal técnico de las diferentes áreas municipales, profesionales de los diferentes colegios profesionales como abogados y abogadas, procuradores, psicólogos, trabajadores sociales, educadores, ingenieros, médicos, etc. Igualmente, está dirigido tanto a mediadores como no mediadores de los diferentes servicios y programas públicos, así como a miembros de entidades y asociaciones mediadoras de Euskadi.

1. DATOS GENERALES

Metodología

Para esta parte del estudio se ha invitado a mantener una entrevista a diferentes profesionales del ámbito de la mediación (investigadores, docentes, profesionales y otros), así como a los responsables o coordinadores de entidades públicas y privadas, colegios profesionales, asociaciones, etc., entrevistando por último al presidente del TSJPV, letradas coordinadoras de los tres territorios históricos, jueces decanos de los partidos judiciales de las tres capitales vascas, presidencias de las audiencias de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, y otros responsables de la Administración de Justicia para conocer su opinión y presentarles el cuestionario autorrellenable, que a su vez han difundido entre todos los operadores jurídicos, en la medida de sus capacidades³⁸.

³⁸ Se desconoce el total de personas que han recibido el enlace para rellenar el cuestionario.

Esta última fase se comenzó a primeros de julio y se han tenido en cuenta las respuestas remitidas hasta agosto de 2017, siendo 118 personas las que han contestado al mismo (115 en castellano y 3 en euskera), que será el 100% en muchas de las cuestiones consultadas, salvo en alguna de las preguntas que admite respuestas múltiples y en la que se especificará cual es el 100% en ese supuesto.

Desglose de cuestiones consultadas

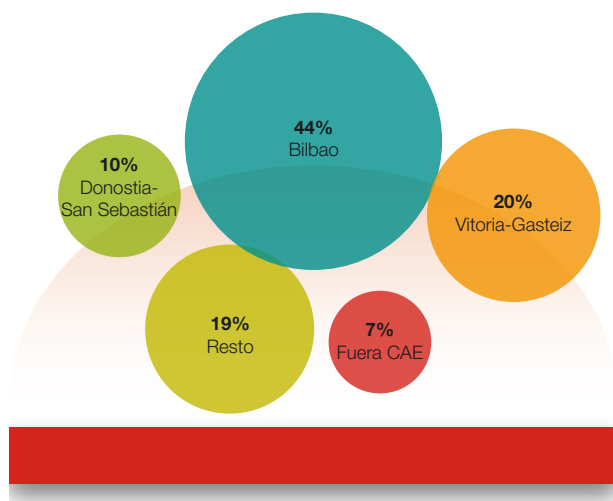
El cuestionario se ha remitido por diversos canales tanto a operadores jurídicos como a profesionales del ámbito de la mediación, siendo principalmente pertenecientes a la CAE, a excepción de 8 de los participantes que son del resto del Estado. Son los abogados y abogadas en activo y los y las profesionales mediadoras quienes mayormente han participado, ascendiendo a un 63,56% del total. Los integrantes de la Judicatura sumados a los del cuerpo de letrados de la Administración de Justicia han participado también de forma importante, con un 17% del total de los resultados.

Nº C3.1	Profesional	Número	Porcentaje
1	Personas mediadoras en activo	38	32,2%
2	Abogados y abogadas	37	31,36%
3	Otros profesionales	12	10,17%
5	Miembros de la Judicatura	11	9,32%
4	Cuerpo de letrados de la Administración de Justicia	9	7,63%
6	Docentes o investigadores	4	3,39%
7	Otros operadores jurídicos	3	2,54%
8	Personal técnico de la Administración	3	2,54%
9	Equipos forenses y psicosociales	1	0,85%
TOTAL	CUESTIONARIOS	118	100%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 22.

Participación por territorios en la encuesta a profesionales y operadores jurídicos



Fuente: elaboración propia.

Nº C3.2	Ámbito/materia	Número de aportaciones	Porcentaje
1	Civil familia	58	26,36%
2	Penal	46	20,91%
3	Civil general	33	15%
4	Mercantil	23	10,46%
5	Laboral	17	7,73%
6	Administrativo	14	6,35%
7	Otros ámbitos*	10	4,55%
9	Social, comunitario	8	3,64%
10	Educación	7	3,18%
11	Penitenciario, extranjería, menores	4	1,82%
TOTAL	118 CUESTIONARIOS	220	100%

Fuente: elaboración propia.

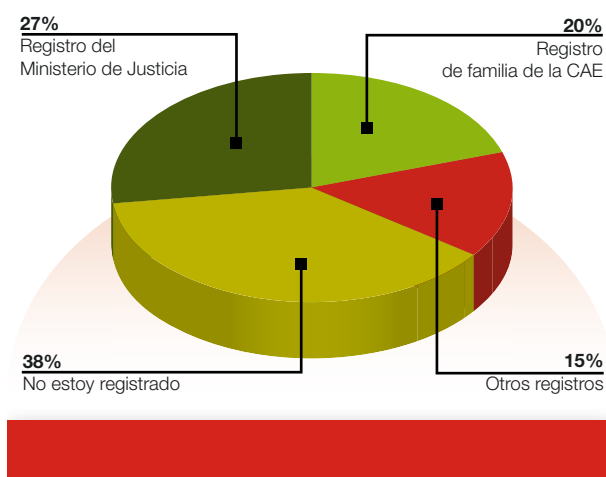
*Se incluyen como otros ámbitos aquellos que son más específicos, como concursal, extranjería, construcción, economista, educador, mixto, hipotecario, asesoramiento empresarial, propiedad horizontal y arrendamientos urbanos.

Nº C3.3	Formación en mediación	Número	Porcentaje
1	Sí	78	66%
2	No	22	19%
3	Algo de corta duración	18	15%
TOTAL	CUESTIONARIOS	118	100%

Fuente: elaboración propia.

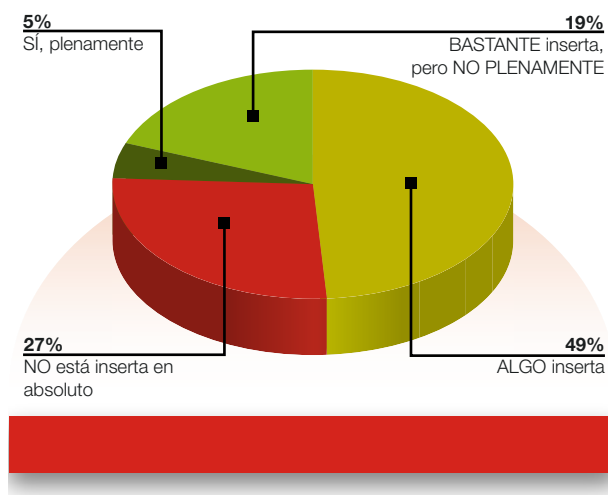
Gráfico 38.

Resultado de registro de las personas participantes en la encuesta *on line*



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 23.

Inserción de la mediación en la sociedad

Fuente: elaboración propia.

Nº C3.4	Aquellos/as que no ven una plena inserción de la mediación en la sociedad opinan que puede ser porque:	Número de aportaciones	Porcentaje
1	Por desconocimiento	86	61,5%
2	No se ve como un recurso eficaz	22	16%
3	No se ve como un recurso útil	13	9,5%
4	No se ve como un recurso accesible	7	5%
5	Por motivos económicos	6	4%
7	Otros motivos	6	4%
TOTAL	118 CUESTIONARIOS	140	100%

Fuente: elaboración propia.

Nº C3.5	Dificultades en la normalización	Número de aportaciones	Porcentaje
1	Falta de cultura de mediación en la sociedad	96	26,67%
2	Necesidad de una mayor difusión	71	19,72%
3	Bajo nivel de conocimiento por los y las profesionales	41	11,39%
4	Otros operadores jurídicos son reacios a la mediación	31	8,61%
5	Insuficiente conocimiento de cómo tratar los casos	24	6,67%
6	Jueces reacios a derivar a mediación	22	6,11%
7	Necesidad de una mayor regulación en la materia	20	5,56%
8	No existen datos estadísticos que permitan evaluar su impacto adecuadamente	11	3,05%
9	Necesidad de un colegio profesional que regule todos estos aspectos	8	2,22%
10	Mecanismos de control de personas mediadoras	7	1,94%
11	No existen códigos de conducta generales como herramienta para garantizar la calidad de la mediación	5	1,39%
12	Necesidad de constatar una formación inicial suficiente para registrarse como mediador/a en general	5	1,39%
13	Necesidad de objetivar anualmente formación continua en la materia	5	1,39%
14	Necesidad de un registro general para mediadores que incluya todas las especializaciones	4	1,11%
15	Otras*	10	2,78%
TOTAL	118 CUESTIONARIOS	360	100%

Fuente: elaboración propia.

* Otras: a fin de ver qué otras cuestiones se consideran por las personas encuestadas como dificultades de la normalización de la mediación en Euskadi, al margen de las recogidas en el ámbito europeo, podemos relacionar, las siguientes:

1. Desconocimiento de los beneficios que genera.
2. Considero que si está normalizada la mediación en la CAE en muchas áreas. En otras aún se debe desarrollar más, pero la casuística de nuestra comunidad en comparativa tanto estatal como europea, pienso que está a niveles elevados.

3. El hecho de que sea mayoritariamente gratuita le quita credibilidad. La gratuidad está muy bien para quien realmente no puede pagarlo, igual que el acceso a la Justicia.
4. Establecer canales y mecanismos de uso.
5. En los servicios de infancia lo viven como algo ajeno a sus funciones o da miedo, y muy importante tener en cuenta que en parejas separadas con menores a cargo hay que realizar primero un proceso previo a la mediación en el que participan todos los miembros de cara a atenuar el déficit cognitivo y emocional, dotar de herramientas para afrontar el conflicto y sus consecuencias, fortalecer distintos tipos de comunicación, ayudar a ver la capacidad de todos a nuevos relatos y de construir una historia nueva, reconocer derechos o necesidades de los menores y que estas necesidades no tienen por qué coincidir con la generadas en los progenitores, y en los menores ayudarles a entender sus causas, darles el protagonismo que tienen en la separación...
6. Servicio gratuito público.
7. Se está institucionalizando la mediación.
8. Mayor presencia de los ADR en las facultades de Derecho.

Además de estas aportaciones, podemos encontrar otros motivos por los que las personas encuestadas opinan que la inserción en la sociedad de los métodos alternativos de conflictos, y en concreto de la mediación, avanza más lentamente de lo que sería deseable:

Tabla C3.6.

Resultados de por qué la mediación avanza más lentamente de lo que sería deseable

Falta de apuesta e inversión por las administraciones públicas.

Débil apuesta de los gobiernos.

Creo que avanza lentamente, porque no se ha llegado a conocer los beneficios que produce la resolución de problemas a través de la mediación.

Desconozco qué es ADR.

Desinterés político.

Todo lo que es nuevo recibe rechazo previo. El sistema judicial lleva muchos años en vigor y está alojado en nosotros como una verdad inmutable.

Lo desconozco.

El desconocimiento y su correspondiente desconfianza por parte de profesionales.

Falta de conocimiento profesional, institucional y de la población en general.

Una posible desconfianza de los y las profesionales hacia la figura de la mediación.

Luchas de poder y recelos de colectividades implicadas.

No entiendo la pregunta.

No comprendo la pregunta.

La difusión inexistente más allá de servicios públicos.

No conozco la realidad en Euskadi.

El nulo interés de su promoción por parte de la Administración.

Falta sobre todo concienciación.

Un motivo puede ser la cultura predominante que hay en la sociedad de delegar en terceras personas/profesionales las decisiones en torno a nuestra salud, bienestar emocional, problemática legal, etc., y no vernos como sujetos activos y capacitados en la toma de decisiones.

No sé si avanza más lentamente de lo que debiera, pero de ser así, uno de los motivos podría ser el desempoderamiento estructural que las personas percibimos desde la infancia en relación con nuestra capacidad para la resolución de los problemas.

Un cúmulo de factores antes señalados: insuficiente cultura de la mediación, dudas y temores desde ámbitos jurídicos, recursos económicos ajustados, mayor implicación del gestor político, territorialidades mezquinas entre disciplinas profesionales, etc.

Necesidad de mayor apoyo a la práctica: personal, medios materiales...

Falta de accesibilidad, falta de educación en la mediación, escasez de oferta privada real.

Lo ya mencionado en el punto anterior.

Desconocimiento de qué es la mediación. En los medios de comunicación parece que es como en el juzgado, que un tercero ajeno toma la solución. Y no es así; son las propias partes las que a través del proceso resuelven el conflicto.

No creo.

La (excesiva) promoción de los servicios/oficinas públicas o subvencionadas de mediación hace que se vea como algo con poco valor (gratis) y además como parte de la Administración (con las connotaciones negativas que para cierto sector o gente tiene el término "Administración").

Tanto instituciones privadas como públicas se deben implicar en formar un servicio de calidad, así como en invertir en publicidad sobre la mediación.

Por falta de mentalidad conciliadora en los conflictos, se quiere la derrota de la otra parte.

Desconozco lo que significa el acrónimo ADR. ¿Te refieres quizás a "MARC" en español?

Si, falta de conocimiento.

Creo que la mediación está enfocada en un futuro a la empresa privada y cuando se decidan a ponerla en práctica, seguro que avanza más rápido.

No, sobre todo el desconocimiento y la falta de implantación.

En la jurisdicción de menores funciona muy bien.

No especialmente.

Falta de apoyo institucional.

Avanzar en una cultura de resolución de conflictos y de paz social.

Quizás por la propia mentalidad de los ciudadanos, hay un componente subjetivo.

Monopolizados los puestos de trabajo. Subcontrataciones.

Financiación.

En penal se usa sobre todo en delitos de faltas. Habría que ampliarlo.

La ausencia de regulación legal en el proceso penal.

No se concibe como una alternativa a la solución de conflictos.

Falta sobre todo concienciación.

Difusión a todos los niveles.

Pienso que en la pregunta anterior se ha recogido bien el catálogo de motivos.

Falta de concienciación.

Los poderes públicos tienen otros intereses.

Avanza más lentamente porque no hay una cultura de responsabilización de nuestros propios conflictos. No se cree en el diálogo ni en las formas alternativas de resolución de conflictos, ya que se ve como una especie de "justicia de segunda".

En el caso de lo laboral y en relación con los conflictos jurídicos, un acceso relativamente celeri, eficaz y barato a la jurisdicción social. En lo social, existe confianza en la decisión judicial y en que se puede obtener de manera rápida y barata.

No sabría decir.

No es suficientemente conocida su existencia ni su operativa y ventajas.

Falta de colaboración.

Existen otros intereses que hacen que los potenciales usuarios de este servicio no confíen.

Desconocimiento de las partes de la posibilidad de mediación. Excesivo interés de judicializar la controversia por parte de la parte fuerte de la controversia (caso de bancos en mediación hipotecaria).

Hay intereses de grupos de profesionales/juristas que no están interesados en potenciar la mediación.

No hay apoyo de la Administración.

Insuficiencia personal y material.

Falta de medios por parte de la Administración.

Falta de interés por parte de la Administración. Presenté oferta de servicios como profesional independiente en el Ayuntamiento de Gernika, sin obtener respuesta alguna.

Sustancialmente el problema es cultural.

Desconocimiento de lo que significa un proceso de mediación.

Falta de conocimiento e interés por parte de los operadores jurídicos.

Intereses de ciertos colectivos.

Culturalmente la gente no está preparada para resolver el conflicto por medio de la mediación.

Sí, en el ámbito en el que trabajo no hay un conocimiento real de los procesos de mediación. Se vive como algo ajeno a sus funciones o hay miedo para ayudar en procesos de mediación por la implicación que les puede suponer.

Todo está encaminado y dirigido hacia la judicialización de los conflictos.

Descoordinación entre los diferentes agentes (jueces, abogados, mediadores, servicios sociales, psicólogos, etc.).

Desinterés institucional.

Falta de acuerdos.

La Administración no apoya ni fomenta la mediación.

Regulación legal insuficiente.

Creo que los abogados somos agentes fundamentales a la hora de asesorar a las personas y nos falta cultura de la mediación, de práctica colaborativa. Quizás este cambio de paradigma es un proceso lento que va calando en la sociedad poco a poco. Las nuevas generaciones de abogados vienen con más cultura de ADR.

Falta de costumbre y educación en resolución de conflictos en el ciudadano.

Que no evita el proceso penal. Aun llegando a un acuerdo, es necesario convocar la vista.

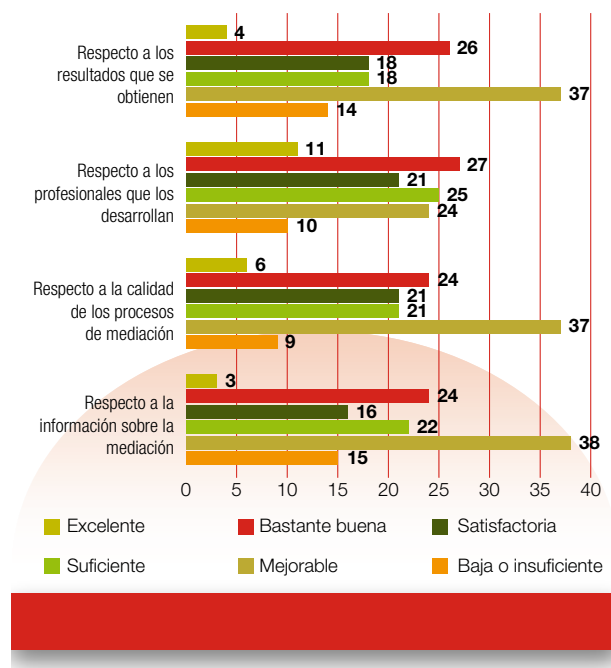
No lo sé.

Fuente: elaboración propia.

2. IMPLANTACIÓN Y SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS ADR (Alternative Dispute Resolutions) Y LA MEDIACIÓN EN EUSKADI

Gráfico 24.

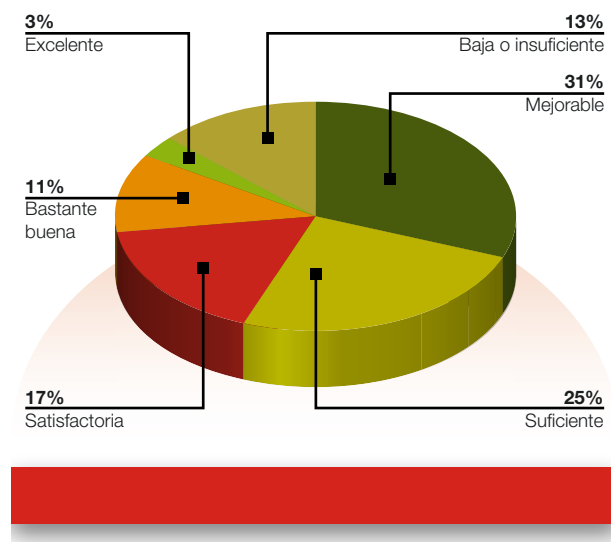
Opiniones sobre la implantación y satisfacción de las ADR y mediación en los servicios públicos de la CAPV



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 39.

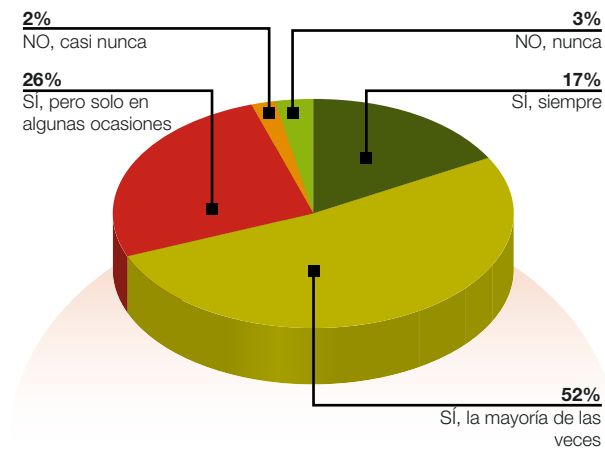
Resultado de la implantación y satisfacción respecto a la oferta privada de profesionales de mediación para las personas participantes en la encuesta on line



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 25.

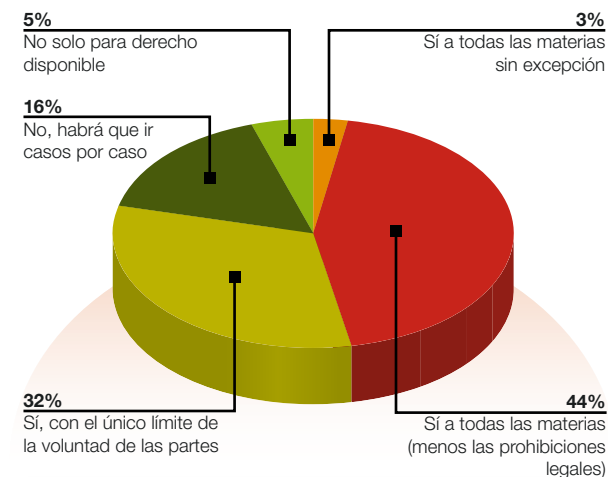
Efecto restaurador de las relaciones personales en un proceso de mediación



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 40.

Resultado de los límites de la aplicación de la mediación para las personas participantes en la encuesta on line



Fuente: elaboración propia.

Tabla C3.7.

Otras opiniones sobre los límites de la aplicación de la mediación

Falta de capacitación en la persona mediadora.

Intereses ocultos o espurios en las partes.

No es una cuestión de la materia sobre la que trabajar, más bien de condicionantes del caso en sí relacionados con las propias personas implicadas.

En principio, no creo que tenga que excluir ninguna, salvo en la vía penal, donde es más compleja, pero donde más extendida está en el ámbito público.

En principio, ninguna, siempre y cuando haya un equilibrio de poder entre las partes, se acuda de forma voluntaria y con espíritu de colaboración.

Ninguna. Solamente es cuestión de que las personas estén preparadas para el proceso y protegidos los derechos fundamentales de la persona, derecho de inmigración, menores, violencia de género, porque son derechos irrenunciables.

Laboral. Temas de despidos y reclamaciones de deuda deben ser juzgados, no mediados.

Solo las legales. Los mediadores deben saber qué conflictos no son mediables.

Al señalar que hay que ir caso por caso, resulta muy difícil indicar las materias que se excluyen. En ocasiones, es recomendable abrir una mediación en contra de la voluntad de una de las dos partes y, sin embargo, es posible que tenga éxito. En otras, no me parece recomendable forzar la voluntad de las partes y retrasar el acceso a otras vías de resolución que se perciben por ellas como más eficaces. En otras, en donde es posible que exista una relación de jerarquía o sometimiento muy fuerte, entiendo que hay que ser muy cuidadoso con la aparente voluntad de arreglo amistoso de una situación crítica.

Aquellas en las que el interés público trascienda los intereses individuales de los mediados: penal, determinados aspectos familiares...

En las que tienen relación con los organismos públicos.

En principio, ninguna. La exclusión vendría por la falta de voluntad y actitud de las partes o por un desequilibrio entre ambas que fuera imposible equilibrar.

En la medida en que la mediación pretende resolver conflictos de forma voluntaria y dialogada, toda cuestión disponible por las partes es susceptible de mediación y, en lógica consecuencia, solo quedarían excluidas las materias indisponibles por ley.

Ninguna, salvo las prohibidas, porque las prohibidas son nulas y no se puede mediar.

Cuando hay violencia sobre la mujer o sobre uno de los progenitores, ya que se puede partir de situaciones en que una de las partes está anulada, sobre todo cuando la parte agresora vive a la otra parte como propiedad o la despoja de toda capacidad de voluntad, de capacidad de decidir, de independencia o de libertad, etc.

No excluiría por materias, sino después del análisis del conflicto, de su tipología.

Familia, porque no está sometida a la deontología y se presta a que se envíen clientes a despachos afines.

Violencia de género, ámbito penal. No resulta adecuado que la mujer víctima de maltrato tenga que "negociar" sobre las circunstancias en que se han producido los hechos penales que ha sufrido.

VCM excluida por ley y divorcios muy contenciosos.

Fuente: elaboración propia.

Nº C3.8	Características de la mediación	Número de aportaciones	Porcentaje
1	Proceso de diálogo	83	70%
2	Voluntario	68	58%
3	Restaurador de las relaciones	59	50%
4	Confidencial y seguro	37	31%
5	Imparcial	29	24,5%
6	Eficaz	28	24%
7	Clarificador	24	20%
8	Evita el juicio	22	18,5%
9	Reparador del daño	18	15%
10	Económico	17	14,5%
11	Rápido	17	14,5%
12	Inocuo	9	7,5%
13	Otros	3	2,5%
TOTAL	CUESTIONARIOS	414	% respecto a 118 encuestados

Fuente: elaboración propia.

Tabla C3.9.

Mejoras que se necesita en relación con la mediación para mejorar

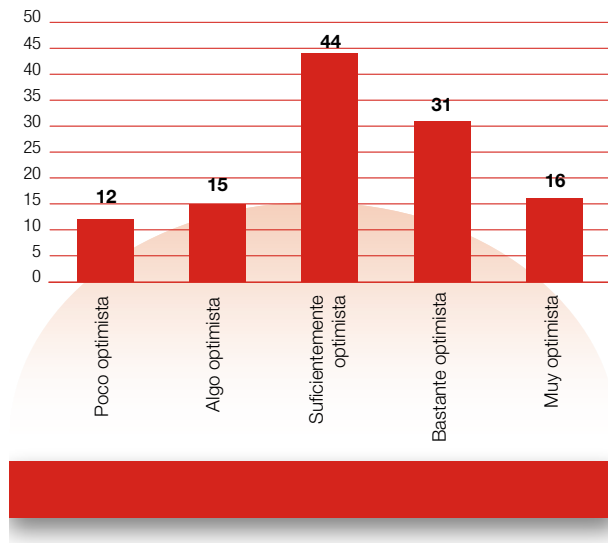
Código de control	Nº de veces mencionado	Cuestiones que podrían potenciarse por estar realizándose adecuadamente en Euskadi o por necesitar un cambio o mejora
Cc801	11	Difusión, divulgación e información
	3	Mayor dotación presupuestaria
Cc802	3	Mayor coordinación entre los diferentes servicios de mediación y diferentes administraciones públicas
	3	Mayor formación, mayor calidad en la formación y formación continua, ajustada a la práctica diaria
	2	Ampliar la mediación a otros ámbitos, facilitar mediadores para cualquier cuestión
Cc803	2	Inversión en convivencia y mediación escolar desde la educación infantil hasta la finalización de la ESO
	2	Apoyo de la Administración Pública en algunos sectores (penal, familiar)
	2	Evaluaciones cualitativas. Intercambios con profesionales análogos. Evaluación, supervisión (entendida no como procesos de control, sino como procesos de aprendizaje y reflexión para los profesionales, como mecanismo de cuidado)
	2	En lo público, servicios gratuitos. La mediación pública gratuita para todos
	2	Formación de mediadores, no cuestión de negocio. El Registro de Familia del Gobierno Vasco. Como abogados que tratamos temas de familia, no me parece normal la formación que hay que realizar. Sabemos de sobra en qué consisten los procesos de familia y el precio de dicha formación es desorbitado
	2	Un protocolo que obligue a las partes a acudir a mediación en el juzgado. Fomento de la mediación e incluso en ocasiones hacerla obligatoria como paso previo a acudir a la vía judicial
	2	Mucha mayor derivación por parte de jueces y abogados hacia procesos de mediación privada. Potenciarse estos servicios privados de mediación
	2	Debe dejar de potenciarse por las administraciones públicas un servicio que se ofrece en el mercado privado, la mayoría de las veces gratuitamente por los abogados
	2	Cobertura legal
	2	Otros profesionales: la intervención de psicólogos e implicación del colectivo de letrados
Cc804	1	El apoyo evaluador, administrativo y de supervisión para los mediadores el ámbito intrajudicial, y en el ámbito de los servicios públicos de mediación familiar, una mayor coordinación con los servicios sociales
	1	La mediación ha de ser un instrumento en todos los ámbitos de trabajo de las administraciones públicas
	1	Debería potenciarse la formación de los que intervienen en procesos judiciales para que comprendieran con profundidad los beneficios que genera la mediación
	1	Dar a conocer los acuerdos logrados y el plazo de los mismos
	1	Contratación directa con los profesionales mediadores por parte del Gobierno Vasco
	1	Mayor apoyo institucional
	1	Seguir apostando por el crecimiento de los servicios públicos de calidad que respondan a las necesidades de la población
	1	Mayor difusión de la función mediadora del Consejo de Relaciones Laborales y en conflictos laborales colectivos
	1	La mediación hipotecaria está dando buenos resultados, aunque es poco usada y poco conocida. En cualquier caso, su ámbito de aplicación también resulta limitado
	1	Contratos con consumidores, en particular bancarios
	1	Más información a los entes locales de forma que la ciudadanía conozca las características de la mediación y sus ventajas respecto a otros métodos de resolución de conflictos
1	El carácter pacífico y no contencioso de la mediación como método de resolución de conflictos	
1	En toda mediación ha de haber un proceso previo a la mediación y en este proceso han de participar los menores	

Código de control	Nº de veces mencionado	Cuestiones que podrían potenciarse por estar realizándose adecuadamente en Euskadi o por necesitar un cambio o mejora
Cc804	1	Modificación de leyes para regular el procedimiento mediador de forma más clara y completa
	1	Seguir apoyando la mediación extra e intrajudicial con más dotación económica. Fomentar las relaciones entre los diferentes servicios intra y extrajudiciales y resto de operadores jurídicos. Difundir la mediación, el derecho colaborativo como herramientas de innovación social desde el Gobierno Vasco
	1	Mayor concienciación de los profesionales de la abogacía como medio de resolución de conflictos
	1	Personal de contratación directa
	1	La gratuidad, con independencia de la capacidad económica, hace perder valor al servicio y supone una injusticia social
	1	Mayor concienciación entres jueces y profesionales del derecho de los beneficios del proceso de mediación
	1	Facilitar un acceso directo de la persona interesada, sin intermediarios, al servicio de mediación
	1	El acceso a los registros oficiales, que ahora supone negocio para algunos
	1	Vinculación de las partes a la propuesta del mediador una vez que aceptan la mediación
	1	El sistema del PRECO necesita actualización
	1	Generar efectos a la negativa al sometimiento a la mediación cuando la pretensión de la mediación es fundada y ello derive en un proceso contencioso
	1	Debe facilitarse la presencia de los abogados/as en todos los casos
	1	Creo que debería situarse fuera del palacio de justicia
	1	He detectado la necesidad de saber cuál es mi papel como abogada en los procesos de mediación, no solo de cara al cliente, sino del mediador, y ser verdaderamente útil y eficaz en los procesos de mediación y otros ADR. Es fundamental para prestar el mejor servicio a la ciudadanía
	1	No remitir la aprobación judicial de los convenios a despachos afines
	1	Atención a posibles casos de violencia no evidenciada

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 26.

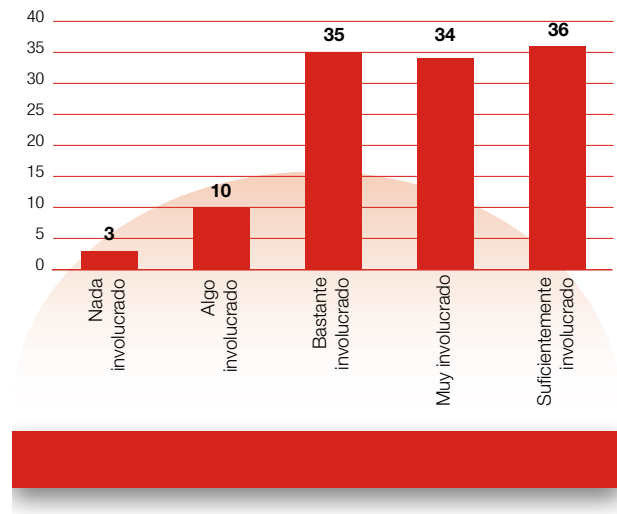
Visión del futuro de la mediación a corto plazo en la CAPV



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 41.

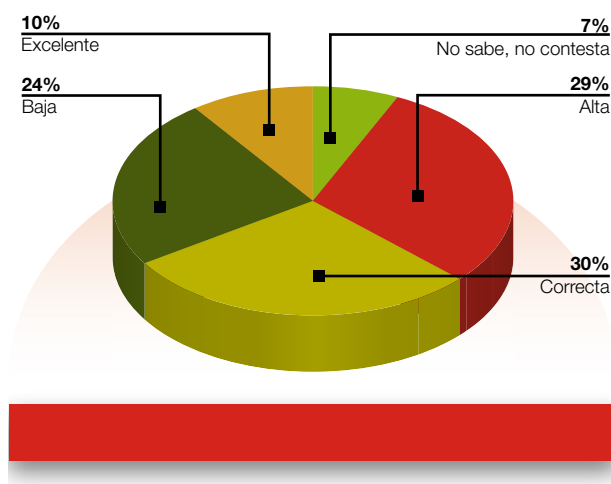
Resultado de cómo se ven las personas participantes en la encuesta on line en el futuro de la mediación en Euskadi



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 27.

Valoración global sobre los servicios públicos de mediación en la CAPV



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta de “¿Cómo podría colaborar la Administración Pública en un mejor y mayor desarrollo y difusión de la mediación en Euskadi?” se realizaron 137 aportaciones, agrupándose las respuestas por contenidos afines y resultando el siguiente listado que resume las necesidades más urgentes que los operadores jurídicos y profesionales de la mediación ven necesarias en esta materia:

Tabla C3.10.

Aportaciones a un mejor y mayor desarrollo de la mediación en Euskadi

Código de control	Nº de veces mencionado	Colaboración de la Administración Pública para un mejor y mayor desarrollo y difusión de la mediación en Euskadi
Cc901	40	Mayor difusión, divulgación a la sociedad en general mediante inversión en publicidad, campañas publicitarias, difundiendo datos estadísticos, resultados positivos, prensa, formación, charlas. Con una entidad dedicada exclusivamente a esta divulgación. Artículos de prensa, revistas
Cc902	21	Destinar mayor financiación , no solo en la mediación en sí, medios materiales y personales (más mediadores/as , con condiciones dignas de trabajo y remuneración), sino también en su difusión y sensibilización
Cc903	10	Mayor difusión, divulgación a los operadores jurídicos, profesionales (colegios profesionales, agentes sociales y otros) y personal de la Administración , campañas publicitarias, mayor información, difundiendo datos estadísticos, resultados positivos, formación, charlas, congresos
Cc904	7	Sensibilizando hacia una cultura de paz , invitando a la ciudadanía a usarlo con campañas informativas y de sensibilización, marketing con las bondades de la mediación. Fomentando la resolución pacífica de los conflictos y sus ventajas
Cc905	6	Formación a todos los colectivos que puedan intervenir directa o indirectamente en los procesos (para que la mediación pueda ser una alternativa que se plantee a las partes desde el momento en que la denuncia o la demanda entra en el juzgado)
Cc906	5	Mayor presupuesto para evaluación, formación, investigación y supervisión (evaluando científicamente sus resultados)
	5	Que la Administración se involucre realmente y de forma eficaz (apoyo institucional). Importancia de su faceta preventiva, pues evita conflictos futuros
	5	Ampliación de la mediación a todos los ámbitos y materias (escolar, social comunitario, laboral, etc.)
Cc907	4	Mayor difusión al usuario de la Justicia , para que opte en primer lugar por esta alternativa antes de iniciar un proceso judicial contencioso
	4	Ofertando una sección exclusiva de mediación definitivamente. Debería existir un organismo que dé más difusión e información a la ciudadanía. Servicios específicos en el propio palacio de justicia

Código de control	Nº de veces mencionado	Colaboración de la Administración Pública para un mejor y mayor desarrollo y difusión de la mediación en Euskadi
Cc908	2	Mayor derivación a mediación (tanto por los órganos judiciales, como profesionales, como técnicos de la Administración)
	2	Incentivos (económicos y de otra índole) para optar por ella en vez de por procesos judiciales
	2	Potenciando (además del ámbito público) el ámbito privado, formación de profesionales y potenciando su trabajo
	2	Potenciando en educación la mediación desde edades tempranas
	2	Ofreciendo un buen servicio en mediación (servicios de calidad)
	2	Contando en todo su desarrollo con los colegios profesionales existentes (colaboración), dotándolos de medios suficientes para crear servicios de calidad que puedan encargarse de estos procedimientos
	2	Mediante un sistema de homologación de los acuerdos alcanzados
	1	Mayor coordinación
	1	Apoyando las iniciativas locales que se pongan en marcha (económicamente y legislativamente)
	1	Acercándola a poblaciones más alejadas de los grandes núcleos urbanos
	1	Menor compromiso con empresas privadas en la gestión de servicios públicos
	1	Órganos de mediación gratuitos para todos
	1	Ver medidas adoptadas por otros países
Cc909	1	Practicándola ella misma tanto en sus conflictos internos como en los conflictos con la ciudadanía y las empresas
	1	Que se reconozca y se apoye este trabajo en infancia, especialmente en trabajo con familias separadas o en proceso de separación
	1	Colaboración por parte de diferentes estamentos de la Administración (desde la local, la judicatura, pasando por la foral y el Gobierno Vasco)
	1	Una de las principales lagunas y tareas pendientes de la Administración Pública en Euskadi es el reconocimiento sin ambages de que la mediación puede contribuir, asimismo, a la resolución de las controversias entre ciudadanía y Administración, comenzando por las personas trabajadoras, en sentido amplio, al servicio de la Administración
	1	Intento de conciliación o mediación preceptivo
	1	Financiando la labor de mediación a través del colegio
	1	Promocionando los ADR dentro de la propia administración, favoreciendo (en concursos, etc.) a las empresas con sistemas efectivos de ADR, creando una oficina al modo del Servicio de Orientación Jurídica, a fin de favorecerla dentro de todos los colectivos que demandan justicia
	1	Debería ser obligatorio que un porcentaje mínimo de las personas mediadoras que trabajan en la Administración Pública, por imposición legal, se cogieran de los registros oficiales, si no las personas con formación jamás podrán acceder a practicar su profesión. Debería ser una bolsa de trabajo obligatoria
1	Apuesta económica y espacio oficial para la mediación dentro de los recursos ya existentes	
1	Que todos aquellos servicios de atención primaria a la ciudadanía (salud, sociales, educativos...) tuvieran información detallada y precisa del trabajo que se hace desde los espacios de mediación, y pudieran facilitar toda la información sobre los recursos existentes (ya se hace desde algunos sectores, pero se podría ampliar la red). Que los servicios públicos apostaran de forma clara por la mediación como primera opción para abordar los conflictos	

Fuente: elaboración propia.

Listado de acrónimos y asociaciones y fundaciones de mediación

ADCE	Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi
ADOSTEN	Mediación y Resolución de Conflictos
ADR	Alternative Dispute Resolutions
AEAFA	Asociación Española de Abogados de Familia
AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
AMEDI	Asociación Andaluza de Mediación
AMM	Asociación Madrileña de Mediadores
ANAME	Asociación Navarra de Mediación
BATERATU	Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia
BERRIZTU	Asociación Educativa Berriztu
BILTZEN	Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural
BITARTU	Servicio Vasco de Arbitraje Cooperativo
BIZILAGUN	Servicio público para información a propietarios/as vecinos/as, arrendadores/as e inquilinos/as
BOARD	Junta directiva de expertos
BOE	Boletín Oficial del Estado
BOPV	Boletín Oficial del País Vasco
C	Código
CAMF	Consejo Asesor de Mediación Familiar
CAPV	Comunidad Autónoma del País Vasco
CC	Código Correlativo
CC. AA.	Comunidades Autónomas
CCOO	Confederación Sindical de Comisiones Obreras
CE	Comisión Europea
CGPJ	Consejo General del Poder Judicial
COAVN	Colegio Oficial de Arquitectos y Arquitectas Vasconavarro
CP	Código Penal
C.P.	Centro Penitenciario
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DEMSAC	Departamento de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz
DF	Disposición Final
ECOSOC	Consejo Económico y Social de Naciones Unidas
EE. UU.	Estados Unidos de América
EFRJ	European Forum for Restorative Justice

EGC	Equipo de Gestión de Conflictos
EGINTZA	Mediación Familiar Egintza
ELA	ELA Euskal Sindikatua
EPEM	Equipo Preventivo Educativo Mediador
ETA	País Vasco y Libertad
ETXEVIDE	Servicio Vasco de Vivienda
GEMME	Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación
GEUZ	Centro Universitario de Transformación de Conflictos
GIZAGUNE	Fundación Gizagune
ICAGI	Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa
ICASB	Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia
INE	Instituto Nacional de Estadística
IRSE Araba	Instituto para la Inclusión Social
IRSE-Ebi	Instituto de Reintegración Social de Euskadi
ISBN	International Standard Book Number
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
KONTSUMOBIDE	Instituto Vasco de Consumo
LAB	Comisión de Obreros Abertzales
LAJ	Letrados/as de la Administración de Justicia
LECN	Ley de Enjuiciamiento Civil
LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales
LOPJ	Ley Orgánica del Poder Judicial
MASC	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
MEDIACAMINOS	Servicio de Mediación del Colegio de Ingenieros de Caminos Puertos y Canales
OIAC	Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía
OMIC	Oficina Municipal de Información al Consumidor
PEF	Puntos de Encuentro Familiares
PNV	Partido Nacionalista Vasco
PRECO	Servicio del Consejo de Relaciones Laborales para solucionar conflictos colectivos de trabajo
PSOE	Partido Socialista Obrero Español
RD	Real Decreto
RDL	Real Decreto-ley
SCMS	Sociedad Catalana de Mediación en Salud
SEMICAB	Servicio de Mediación del Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia
SIGNUM	Fundación Notarial para la Resolución Alternativa de Conflictos
SIP	Sesión Informativa Presencial
SJR	Servicio de Justicia Restaurativa
SMF	Servicio de Mediación Familiar
SMH	Servicio de Mediación Hipotecaria
SMI	Servicio de Mediación Intrajudicial
SMP	Servicio de Mediación Penal
SOJ	Servicio de Orientación Jurídica
SOM	Servicio de Orientación a la Mediación
SVSS	Servicios Sociales de Base
TAP	Colegio Vasco de Economistas
TH	Territorio Histórico
TRLGDCU	Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios
TS	Tribunal Supremo
TSJPV	Tribunal Superior de Justicia del País Vasco
TVAD	Tribunal Vasco de Arbitraje Deportivo
UE	Unión Europea
UGT	Unión General de Trabajadores
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito
UPAD	Unidades Procesales de Apoyo Directo
ZUZENEAN	Atención Ciudadana de la CAPV

Documentos de interés

ORGANISMO FECHA	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CUESTIONES RELEVANTES
1 Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado 25-10-1980	Convenio sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores, hecho en la Haya el 25 de octubre de 1980	Recomendó el uso de la mediación al referirse a los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores
2 Ararteko 06-1998	Intervención con infractores menores de edad penal: Informe extraordinario del Ararteko al Parlamento Vasco	Recogió como primera recomendación la aplicación de los principios de la justicia restaurativa y el reforzamiento de los equipos técnicos en materia de formación, y así como en dotación de medios personales
3 Consejo de Europa Comité de Ministros 21-01-1998	Recomendación nº R(98)1, del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre la mediación familiar	Se instaba a los Estados miembros a reforzar o poner en marcha servicios de mediación especialmente destinados al ámbito familiar, para abordar los conflictos derivados de separaciones y divorcios
4 España BOE 13-01-2000	Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores	Ley sobre la responsabilidad penal de los menores
5 Comisión Europea 19-04-2002	Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil	Sobre la situación de los métodos alternativos de resolución de conflictos
6 Comisión Europea 2004	Código de conducta europeo para mediadores	Primer código de conducta
7 España BOE 30-08-2004	Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores	Reglamento que desarrolla la Ley 5/2000 de responsabilidad penal de los menores
8 España BOE 29-12-2004	Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género	Establece las limitaciones a procesos de mediación en los Juzgados de violencia contra la mujer tanto en el orden penal como civil conforme al artículo 87 ter de la LOPJ
9 Euskadi BOPV 18-02-2008	Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar	Mediación en el ámbito de familia
10 Unión Europea DOCE 24-05-2008	Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles	Directiva europea de mediación sobre ciertos aspectos civiles y mercantiles
11 Muñoz Hernán, Y. y Eugenia Ramos, M. 2009	Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos	Se refiere a la escalada del conflicto y herramientas útiles en la gestión y resolución de conflictos del Ayuntamiento de Bilbao y Fundación Gizagune
12 Organización Mundial de la Propiedad Intelectual 01-2009	Guía de la mediación de la OMPI	Organización mundial de la propiedad intelectual
13 Euskadi BOPV 06-05-2009	Decreto 84/2009 de 21 de abril que desarrolla la Ley 1/2008 y regula el Consejo Asesor de Mediación Familiar	Referente al consejo asesor de la mediación familiar

	ORGANISMO FECHA	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CUESTIONES RELEVANTES
14	Catalunya DOGC 30-07-2009	Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado	Y el Decreto que la desarrolla (Decreto 135/2012 de 23 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado DOGC, 25-10-2018) responden al objetivo de abrir la posibilidad de procesos de mediación, más allá del ámbito de familia
15	Euskadi BOPV 18-09-2009	Decreto 80/2009, de 21 de abril, sobre centros educativos de cumplimiento de medidas privativas de libertad en la CAPV	Regula el funcionamiento de los centros de justicia juvenil
16	Varona Martínez, G. 09-2009	Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi: evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009)	Evaluación externa de su actividad
17	Pérez Puerto, A. 01-05-2010	Mediación civil y familiar en Cataluña	4 artículos teóricos sobre la materia
18	Alastruey Gracia, R. 12-05-2010	Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil	Artículo de la magistrada de instancia 52 de Barcelona
19	Laucirica Rubio, N. 2011	Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora	Artículo sobre de las cualidades de la persona mediadora adaptando la casita de Stefan Vanistendael
20	Gobierno Vasco Departamento de Justicia 04-2011	Protocolo SMI Euskadi	Protocolo para el ámbito de mediación familiar intrajudicial
21	Gobierno Vasco Departamento de Interior, Justicia y Administración Pública 2012	30 artículos doctrinales sobre mediación hipotecaria en Euskadi	Son 30 artículos doctrinales sobre la mediación hipotecaria en Euskadi
22	Euskadi BOPV 05-03-2012	Decreto 19/2012 por el que se creó el Observatorio de la Convivencia Escolar de la CAPV	Tiene entre sus fines: la investigación, el análisis, la valoración y el seguimiento de la convivencia escolar en los mencionados centros
23	Gobierno Vasco Departamento de Justicia 06-2012	Protocolo SMI Euskadi	Protocolo para el ámbito de mediación penal intrajudicial
24	España BOE 07-07-2012	Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	Ley estatal de mediación sobre asuntos civiles y mercantiles. Traspuso en España la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (DOCE, 24-05-2008)
25	Euskadi BOPV 03-12-2012	Decreto 246/2012, de 21 de noviembre, del Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción	Del registro de personas mediadoras y de la preparación en mediación requerida para la inscripción
26	Comisión Europea 2013	Código de conducta europeo para mediadores	Normas básicas para desempeñar la mediación en la actualidad
27	Igartua, I., Olalde, A.J., Pedrola, M. y Varona, G. 2013	Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos	Estudio realizado por Idoia Igartua, Alberto José Olaide, Mercé Pedrola y Gema Varona
28	Subijana Zunzunegui, I.J. 04-2013	La Mediación penal intrajudicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco	Presentado por Ignacio José Subijana Zunzunegui, presidente de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, al workshop Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications
29	Gobierno de Chile Ministerio de Justicia 04-2013	Panel de expertos modelo orgánico para la incorporación de sistemas alternativos de resolución de conflictos	Informe final de evaluación de expertos en Chile
30	España BOE 27-12-2013	Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles	Por el que se complementaron determinados aspectos de la Ley 5/2012
31	Palo, G. de y otros 02-2014	Informe Rebooting the mediation directive: assessing the limits impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU	Fue el primer informe del Comité de Asuntos Legales del Parlamento Europeo sobre el impacto de la Directiva 2008/52/UE en los países de la UE concluyendo que no ha contado con políticas de apoyo efectivas en los diferentes países de la Unión
32	Castillejo Manzanares, R. 02-2014	El poder de disposición de las partes sobre el proceso civil y sobre sus pretensiones	Libro de Raquel Castillejo sobre el poder de disposición de las partes en el proceso civil
33	Barona Vilar, S. 10-2014	Integración de la mediación en el moderno concepto de <i>Access to Justice</i>	Artículo de Silvia Barona Vilar, de la Universidad de Valencia, que realiza un repaso de los cuerpos legales básicos de los distintos países de la UE incluido España
34	Gobierno de España Ministerio de Justicia BOE 09-05-2014	Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación	Crear el fichero de mediadores e instituciones de mediación

ORGANISMO FECHA	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CUESTIONES RELEVANTES
35 Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) 2015-2016	Guía para la práctica de la mediación intrajudicial	Guía actualizada del consejo sobre diferentes materias
36 Aragón BOA 18-02-2015	Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación	Crea el centro de coordinación en materia de mediación (civil-mercantil), crea el registro de personas mediadoras en instituciones de mediación de Aragón y establece medidas de fomento de la mediación
37 España BOE 28-04-2015	Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito	Ley que traspuso la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo (DOCE, 14-11-2012)
38 CGPJ y Gobierno Vasco 27-04-2015	Acuerdo de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno Vasco-Eusko Jauriaritz en materia de mediación	CGPJ y Gobierno Vasco suscriben un acuerdo de colaboración por el que apuestan por una incorporación plena de la mediación y otros sistemas de resolución de conflictos y justicia restaurativa como alternativos o complementarios al sistema tradicional de justicia
39 Euskadi BOPV 10-07-2015	Ley 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores	En supuestos de separación o ruptura de los progenitores
40 España BOE 03-07-2015	Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria	Ley sobre jurisdicción voluntaria que incorpora novedades que afectan a esta materia
41 CGPJ 22-07-2015	Informe al Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria	Tras la elaboración del informe hay modificaciones para adaptarlo a la ley omnibus, que modifica la ley
42 Butts, T. y Guilarte Gutiérrez, P. 03-10-2015	Hacia un sistema de evaluación temprana de casos de mediación penal	Es un proyecto realizado para el plan formativo de órganos judiciales del CGPJ que busca la derivación a mediación en justicia penal de adultos
43 España BOE 30-12-2015	Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito	Que desarrolla la Ley 4/2015 referente al estatuto de la víctima del delito y las oficinas de asistencias a víctimas de delitos
44 Gobierno Vasco Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura 2016	Guía para la elaboración de un plan de convivencia en el centro escolar	En el ámbito de la educación
45 Fábrega Ruiz, C.F. y Heredia Puente, M.	La Mediación Intrajudicial, una forma de participación del ciudadano en la Justicia	Artículo de Cristóbal Francisco Fábrega Ruiz (secretario general de GEMME España) y Mercedes Heredia, publicado en <i>Bajo Estrados: Revista del Colegio de Abogados de Jaén</i>
46 Giménez Romero, C. 10-2016	La Naturaleza de la Mediación Intercultural	Artículo de Carlos Giménez Romero
47 Comisión Europea 26-08-2016	Informe de 26 agosto de 2016 emitido por la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles	Sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles
48 Franco Conforti, O.D. 03-11-2016	Análisis al auto sobre la mediación intrajudicial como requisito de procebilidad	Artículo de opinión de Franco Conforti sobre la mediación intrajudicial
49 Gobierno de España Ministerio del Interior Instituciones Penitenciarias BOE 16-11-2016	Convenio de colaboración con la Asociación Andaluza de Mediación AMEDI para el desarrollo de la mediación en la fase de ejecución penal y en el ámbito de las penas y medidas alternativas	Resolución dictada para el desarrollo de la mediación en fase de ejecución penal y en el ámbito de las penas y medidas alternativas
50 Euskadi BOPV 28-11-2016	Decreto 24/2016, de 26 de noviembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos	Que articuló la creación, supresión y modificación de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco
51 Asociación Española de Abogados de Familia (AEAFA) 10-2017	Conclusiones definitivas del encuentro incluido en el plan formativo del CGPJ de 2017	Sobre la materia de mediación en el ámbito de familia se recogen las conclusiones de los abogados y abogadas de la AEAFA

	ORGANISMO FECHA	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CUESTIONES RELEVANTES
52	España Congreso de los Diputados BOCG 17-02-2017	Proposición no de ley 162/000319, presentada por el Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, relativa a fomentar la mediación como forma de resolución de conflictos. 3 de febrero de 2017	El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a fomentar la mediación extrajudicial como forma de resolución de conflictos
53	Euskadi BOPV 21-04-2017	Decreto 75/2017, de 11 de abril, de estructura orgánica y funcional del Departamento de Empleo y Políticas Sociales	Donde se regula en especial la competencia de la dirección de políticas sociales en materia de mediación familiar
54	Euskadi BOPV 21-04-2017	Decreto 84/2017, de 11 de abril, de estructura orgánica y funcional del Departamento de Trabajo y Justicia	Regula las competencias de la Dirección de Justicia
55	Cantabria BOC 27-04-2017	Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria	Ley de mediación con vocación de tratamiento integral de la institución de la mediación
56	Parlamento Europeo Comisión de Asuntos Jurídicos 27-06-2017	Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles	Último informe que recoge conclusiones de estos 10 años de existencia del Decreto 2008/52/UE y realiza recomendaciones a los estados miembros para fomentar el recurso de la mediación civil y mercantil
57	Parlamento Europeo y Consejo 12-09-2017	Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008... Directiva sobre la mediación	El Parlamento Europeo dictó una resolución con recomendaciones a los Estados miembros para el fomento del recurso de la mediación en asuntos civiles y mercantiles que hace referencia a todos los informes realizados en la materia
58	España BOE 04-11-2017	Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo	Incorpora a la legislación española la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DOCE, 18-06-2013) Garantizar a las personas consumidoras residentes en la UE la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios y empresarias con residencia en cualquiera de los Estados miembros de la UE

Bibliografía³⁹

- Alastruey Gracia, R.**, 2010. Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil. En: *Poder Judicial España* [en línea]. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es>.
- Alcalá-Zamora Castillo, N.**, 1991. *Proceso, autocomposición y autodefensa*: contribución al estudio de los fines del proceso. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma.
- Alonso Meseguer, J.**, 1996. La Mediación laboral en el País Vasco: los acuerdos del PRECO. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology* [en línea], 12(2-3), 263-282. Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1996/vol2/arti13.htm>.
- Álvarez Ramos, F.**, 2008. Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales. *International E-Journal of Criminal Sciences* [en línea], 2. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4876029>.
- Alzate Sáez de Heredia, R.**, 1998. *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco. ISBN 84-8373-035-9.
- Alzate Sáez de Heredia, R.** y Merino Ortiz, C., 2010. Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Doxa: cuadernos de filosofía del derecho* [en línea], 33, 659-670. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/32623>.
- Armas, M. de**, 2009. *Mediación y resolución de conflictos*. Gran canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Association of Family and Conciliation Courts. Task Force on Parenting Coordination**, 2005. *Guidelines for parenting coordination* [en línea]. Madison, Wisconsin: Association of Family and Conciliation Courts. Disponible en: <https://www.afccnet.org/Portals/0/AFCCGuidelinesforParentingcoordinationnew.pdf>.
- Association of Family and Conciliation Courts. Task Force on Parenting Coordination**, 2005. Parenting coordination: implementation issues. *Family Court review*, 41(4), 533-564.
- Balmaseda. Ayuntamiento. Decálogo de buena conducta y convivencia [en línea]. Balmaseda: Ayuntamiento. Disponible en: <http://www.balmaseda.eus/documents/decalogo%20todo%20en%20uno.pdf>.**
- Barona Vilar, S.**, 2014. Integración de la mediación en el moderno concepto de Acces to Justice. *Indret: revista para el análisis del derecho* [en línea], 4. Disponible en: <http://www.indret.com/pdf/1092.pdf>.
- Basauri. Ayuntamiento. Asesoría Jurídica y Área de Modernización. Guía para la convivencia en comunidades de propietarios = Jabeen erkidegoetan elkarbizitzeko gida [en línea]. Basauri: Ayuntamiento. Disponible en: http://www.basauri.net/sites/www.basauri.net/files/guia_convivencia.pdf.**
- Berdonces, J.C.**, 2011. Vitoria busca la concordia vecinal. En: *El Correo* [en línea]. 27 de marzo. Disponible en: <https://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20110327/alava/vitoria-busca-concordia-vecinal-20110327.html>.

³⁹ Todos los recursos en línea disponibles a 26 de agosto de 2019.

- Blanco García, A.**, 2015. La intermediación hipotecaria: la mejor opción contra ejecución hipotecaria. *Riedpa: revista internacional de estudios de derecho procesal y arbitraje* [en línea], 2. Disponible en: <http://www.riedpa.com/COMU/documentos/RIEDPA21501.PDF>.
- Bush, R.** y Folger, J., 1996. *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.
- Bustelo, D.**, 2009. *La Mediación: claves para su comprensión y práctica*. Madrid: Tritoma.
- Butts, T.** y Guilarte Gutiérrez, P., 2015. Hacia un sistema de evaluación temprana de casos de mediación penal. Proyecto plan formativo para la derivación a mediación en la jurisdicción penal de adultos; CGPJ, 3 de octubre de 2015. En: *PoderJudicial España* [en línea]. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es>.
- Calcaterra, R.A.**, 2002. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa. ISBN 84-7432-901-9.
- Carnevale, P.J.**, 1986. Mediating disputes and decision in organizations. *Research on Negotiation in Organizations*, 1, 251-269.
- Carnevale, P.J.**, 1986. Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, 2(1), 41-56.
- Casanovas, P.**; Magre, J.; y Lauroba, M.E., dir., 2011. *Libro blanco de la mediación en Cataluña* [en línea]. Barcelona: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Disponible en: http://justicia.gencat.cat/web/content/documents/publicacions/lilibres_fora_colleccio/libro_blanco_mediacion.pdf.
- Castillejo Manzanares, R.**, 2014. *Del poder de disposición de las partes sobre el proceso civil y sobre sus pretensiones*. Las Rozas, Madrid: La Ley. ISBN 978-84-9020-298-2.
- Ceballos Peña, D.**, 2013. La mediación hipotecaria: un nuevo fenómeno de afrontamiento de conflictos en un entorno de crisis social. *Revista mediación* [en línea], 12, 22-29. Disponible en: <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-hipotecaria-un-nuevo-fenomeno-de-afrontamiento-de-conflictos-en-un-entorno-de-crisis-social/>.
- Chile. Ministerio de Justicia**, 2013. *Panel de expertos modelo orgánico para la incorporación de sistemas alternativos de resolución de conflictos: informe final* [en línea]. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia. Disponible en: <https://docplayer.es/3550960-Panel-de-expertos-modelo-organico-para-la-incorporacion-de-sistemas-alternativos-de-resolucion-de-conflictos.html>.
- Comelius, F.** y Comelius, H., 2000. *Tú ganas yo gano: cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. 4ª ed. Madrid: Gaia.
- Comisión Europea**, 2002. Libro verde sobre resolución alternativa de conflictos [en línea]. COM/2002/0196 final. En: *Eurlex: el acceso al derecho de la Unión Europea* [en línea]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52002DC0196>.
- Comisión Europea**, 2013. Código de conducta europeo para mediadores. En: *Comisión Europea* [en línea]. Disponible en: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf.
- Comisión Europea**, 2016. *Study for an evaluation and implementation of Directive 2008/52/EC: the Mediation Directive: final report* [en línea]. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Disponible en: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bba3871d-223b-11e6-86d0-01aa75ed71a1>.
- Coob, S.** y Rifkin, J., 1991. Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives. En: *Community Mediation. Tomo II*. New York: Studies in Law, JAJI Press Inc, 69-91.
- Diego Vallejo, R.** de y Guillén Gestoso, C., 2008. *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. 2ª ed. Madrid: Pirámide.
- Donostia-San Sebastián. Ayuntamiento**, 2014. La Guardia Municipal pondrá en marcha una unidad de mediación y atención comunitaria. En: *Donostia-San Sebastián. Noticias* [en línea]. 19 de mayo. Disponible en: <https://www.donostia.eus/home.nsf/0/7846C1F0C-3F44AACCC1257CDD0044A1DE?OpenDocument&iidioma=cas&id=A336670344276>.
- España. Consejo General del Poder Judicial**, 2016. *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial* [en línea]. Madrid: Consejo General del Poder Judicial. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>.
- España. Consejo General del Poder Judicial**, 2017. Encuentro con Abogacía especializada en Derecho de Familia y Gabinetes: Madrid 9, 10 y 11 de octubre de 2017: conclusiones definitivas. En: *PoderJudicial España* [en línea]. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es>.
- Euskadi. Ararteko**, 2013. *Informe anual al Parlamento Vasco 2012* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. Disponible en: http://ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_2997_3.pdf.
- Euskadi. Ararteko**, 1998. *Intervención con infractores menores de edad penal: Informe extraordinario del Ararteko al Parlamento Vasco* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_20_3.pdf.
- Euskadi. Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura**, 2015. *Guía de actuación en los centros educativos de la CAPV ante el acoso escolar* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, Departamento

de Educación, Política Lingüística y Cultura. Disponible en: <http://www.euskadi.eus/ambito-de-actuacion-convivencia-y-coeducacion-convivencia-normativa-y-protocolos/web01-a3hbconv/es/>.

Euskadi. Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, 2016. *Guía para la elaboración de un plan de convivencia en el centro escolar* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Disponible en: http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/dig_publicaciones_innovacion/es_conviven/adjuntos/6002016001c_Pub_EJ_elkarbizitza_plana_c_web_probisional.pdf.

Euskadi. Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. *Protocolo para los centros educativos en el acompañamiento al alumnado trans o con comportamiento de género no normativo y a sus familias* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Gobierno Vasco, Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Disponible en: <http://www.euskadi.eus/ambito-de-actuacion-convivencia-y-coeducacion-coeducacion-proyectos-de-actuacion/web01-a3hbconv/es/>.

Euskadi. Departamento de Interior, Justicia y Administración Pública, 2012. *30 artículos doctrinales sobre mediación hipotecaria en Euskadi* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca/servicio-de-mediacion-hipotecaria>.

Euskadi. Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, 2008. *III Plan de Justicia Juvenil en la Comunidad Autónoma de Euskadi 2008-2012* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Disponible en: http://www.euskadi.eus/contenidos/plan/iii_plan_pjj_2008_2012/es_iii_pjj/adjuntos/III%20Plan%20Justicia%20Juvenil%2008-12.pdf.

Euskadi. Dirección de Justicia, 2011. *Protocolo de funcionamiento del Servicio de Mediación Intrajudicial: procedimiento para la mediación familiar intrajudicial* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Justicia y Administración Pública, Dirección de Justicia. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca?tipo=1241022303262>.

Euskadi. Dirección de Justicia, 2012. *Protocolo de funcionamiento del Servicio de Mediación Intrajudicial: procedimiento para la mediación penal* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Justicia y Administración Pública, Dirección de Justicia. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca?tipo=1241022303262>.

Euskadi. Fiscalía Superior. Memoria. En: *Justiziaeus* [en línea]. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca/fiscalia-superior-3>.

Euskadi. Kontsumobide. Memorias. En: *kontsumoBIDE* [en línea] <http://www.kontsumobide.euskadi.eus/memorias/y10-kb2contm/es/>.

Euskadi. Servicio de Mediación Intrajudicial. Memoria. En: *Justiziaeus* [en línea]. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca/servicio-de-justicia-restaurativa>.

Euskadi. Tribunal Superior de Justicia. Memoria judicial. En: *PoderJudicial España. TSJ País Vasco* [en línea]. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunales-Superiores-de-Justicia/TSJ-Pais-Vasco/Actividad-del-TSJ-Pais-Vasco/Memoria-Judicial/>.

Fábrega Ruiz, C.F. y Heredia Puente, M. La Mediación intrajudicial, una forma de participación del ciudadano en la Justicia. *Bajos Estrados: revista del Colegio de Abogados de Jaén*.

Fisher, R.; Ury, W.; y Patton, B.M., 1985. *Sí... ¡de acuerdo! cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.

Folberg, J. y Taylor, A., 1996. *Mediación: resolución de conflictos sin litigio* México, D.F.: Limusa.

Franco Conforti, O.D., 2016. Análisis al auto sobre la mediación intrajudicial como requisito de procedibilidad. *Revista de Mediación* [en línea], 9(2). Disponible en: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2016/12/Revista18-e2.pdf>.

Fundación GIZAGUNE. *Unidad didáctica convive 3* [en línea]. Bilbao: Fundación Gizagune. Disponible en: http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=53965dd6-6a72-4a97-93a1-2c1742915819&groupId=2211625.

García Moya, C. Mediación sanitaria. En: *requena.revistalocal.es* [en línea]. Disponible en: <https://requena.revistalocal.es/columnas/mediacion-sanitaria/>.

García Real, A., 2010. *¿Cómo afrontar los conflictos?: guía de recursos didácticos para trabajar en el aula la gestión colaborativa de conflictos*. Bilbao: Gomylex. ISBN 978-84-936976-6-2.

GEUZ, Centro Universitario de Transformación de Conflictos, 2008. *Guía para el diálogo y la resolución de conflictos en familia* [en línea]. Leioa: Ayuntamiento de la Anteiglesia de Leioa. Disponible en: http://www.leioa.net/vive_doc/GUIA_PADRES-MADRES_LEIOA-GEUZ_CAST.pdf.

Giménez Romero, C., 1997. La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones: revista del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, 2, 99, 125-159. Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>.

Igartua Laradogoitia, I., 2015 *Justicia penal restaurativa y justicia penal negociada, retórica y práctica: estudio empírico del programa de mediación intrajudicial penal de Bizkaia* [en línea]. Tesis doctoral. Leioa: Universidad del País Vasco. Disponible en: <https://addi.ehu.es/handle/10810/15970>.

- Igartua Larauogoitia, I.** y otros, 2013. *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad (Álava, 2013)* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Disponible en: <https://www.justizia.eus/biblioteca/servicio-de-justicia-restaurativa>.
- Laucirica Rubio, N.**; Villar Moraza, G.; y Abal Ciordia, M., 2006. *Guía para padres y madres en situación de separación y/o divorcio: cómo actuar con los hijos e hijas* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Disponible en: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/58/00/5800.pdf>.
- Laucirica Rubio, N.**, 2011. Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora. En: *Reforma penal: personas jurídicas y tráfico de drogas; Justicia restaurativa*, 209-216. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Leioa. Ayuntamiento.** Gazte-Ionjak: guía para las lonjas de jóvenes de Leioa [en línea]. Leioa: Ayuntamiento. Disponible en: http://www.leioa.net/vive_doc/guia-lojas-jovenes-leioa.pdf.
- Luján Henríquez, I.**, 2015. *Mediación y resolución de conflictos*. Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Manuales Universitarios de Teleformación.
- Marshall, T.**, 1996. The evolution of restorative justice in Britain. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4(4), 21-43.
- Mayer, B.**, 2008. *Más allá de la neutralidad: cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Medan, M.**, 2016. Justicia restaurativa y mediación penal con jóvenes: una experiencia en San Martín, Buenos Aires. *Delito y Sociedad*, 1, 77-106.
- Moore, C.**, 1995. *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Moreno Álvarez, R.**, 2012. De los servicios de mediación penal a los nuevos servicios de mediación intrajudicial de Euskadi. En: Catalunya. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada *II Jornada de Justicia Restaurativa: Barcelona, octubre 2012* [en línea]. Disponible en: https://es.slideshare.net/justicia/ii-jornada-de-justicia-restaurativa-roberto-moreno?qid=bed4108e-6169-49e3-8585-78d9693b0e53&v=&b=&from_search=2.
- Moreno Álvarez, R.**, 2016. El European Forum for Restorative Justice (EFRJ): una experiencia europea para promover la justicia restaurativa y la mediación en Europa y mejorar los servicios públicos en el ámbito de la administración pública en Euskadi. *Revista Aranzadi Unión Europea*, 10, 49-64.
- Moreno Catena, V.**, 2013. La resolución jurídica de conflictos: En: Soletto Muñoz, H.; Carretero Morales, E.; y Ruiz López, C., coord. *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos, 45-78.
- Moreno Márquez, G.**, ed., 2014. *Inmigración e impacto de la crisis: anuario de la Inmigración en el País Vasco 2013* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ikuspegi, Observatorio Vasco de la Inmigración. ISBN 978-84-9860-925-7. Disponible en: http://www.ikuspegi.eus/documentos/anuarios/anuario_2013_cas_OK.pdf.
- Munduate, L.** y Medina, F.J., coord., 2005. *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munuera Gómez, P.**, 2007. El Modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia: revista de trabajo social* [en línea], 7(1-2), 85-106. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/580>.
- Muñoz Hernán, Y.** y Ramos, M.E., 2009. *Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos* [en línea]. Bilbao: Ayuntamiento de Bilbao, Observatorio de la Convivencia. Disponible en: <http://www.mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/GUIA-GIZAGUNE-RESOLUCION-CONFLICTOS-1.pdf>.
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Centro de Arbitraje y Mediación**, 2009. *Guía de la mediación de la OMPI* [en línea]. Nueva York: OMPI. Disponible en: https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/arbitration/449/wipo_pub_449.pdf.
- Palo, G.** de y otros, 2014. "Rebooting" the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU [en línea]. Brussels: Parliament. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf).
- Panizza, R.**, 2011. *Quantifying the cost of not using mediation: a data analysis* [en línea]. Brussels: Parliament. Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201105/20110518ATT19592/20110518ATT19592EN.pdf>.
- Parlamento Europeo.** Comisión de Asuntos Jurídicos, 2017. Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Directiva sobre la mediación) [2016/2066(INI)]. En: *Parlamento Europeo* [en línea]. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0238_ES.html?redirect.
- Pascual Rodríguez, E.**, coord., 2014. *Los ojos del otro: encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA*. 2ª ed. Barcelona: Sal Terrae.
- Pérez Puerto, A.**, 2010. Mediación civil y familiar en Cataluña. En: *Noticias Jurídicas* [en línea]. Disponible en: <http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulo>

[los-doctrinales/4548-mediacion-civil-y-familiar-en-cataluna-i/](#).

- Portugalete. Ayuntamiento. Servicio Municipal de Mediación y Convivencia**, 2016. Memoria 2015: Meridiano 0. Portugalete: Ayuntamiento. Disponible en: <http://portugaleteon.org/wp-content/uploads/meridiano-0-memoria-2015.pdf>.
- Pruit, D.G.; Kim, S.H.; y Rubin, J.Z.**, 1994. *Social conflict: escalation, stalemate and settlement*. 2. ed. New York: McGraw-Hill.
- Rabasa Sanchís, E.**, 2018. Una nueva figura: el coordinador de parentalidad. *Boletín del Colegio de Abogados de Valencia*, 28.
- Raffaelli, R.**, 2016. *The implementation of the Mediation Directive* [en línea]. Brussels: Parlament. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL_IDA%282016%29571395_EN.pdf.
- Ríos Martín, J.C.**, 2008. Justicia restaurativa y mediación penal: una apuesta por el dialogo y la disminución de la violencia. En: *Poder Judicial España* [en línea]. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es>.
- Suares, M.**, 1999. *Mediación: conducción de disputas comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Subijana Zunzunegui, I.J.**, 2014. La Mediación penal intrajudicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco: Consideraciones a la luz de los datos ofrecidos por la primera memoria elaborada tras la aprobación, en junio de 2011, de la última versión del protocolo de funcionamiento del servicio de mediación intrajudicial. *Oñati socio-legal series* [en línea], 4(3), 351-368. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2363572.
- Suspergintza Elkarte**, 2014. *Aproximación al fenómeno de los txokos juveniles en Balmaseda (diciembre 2014): informe txokos* [en línea]. Balmaseda: Ayuntamiento. Disponible en: <http://balmaz.org/file.axd?file=2015%-2f2%2fnforme+4.0+version+web.pdf>.
- Torrego, J.C.**, 2006. *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategia de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Valencia. Consellería de Cultura, Educació i Esport**. La mediación en la resolución de conflictos. En: *Generallitat de Valencia. Conselleria d' Educació, Investigació, Cultura i Esport* [en línea]. Disponible en: <http://www.ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/la%20mediacion%20en%20la%20resolucion%20de%20conflictos.pdf>.
- Vall Rius, A.**, 2012. La intermediación en problemáticas hipotecarias. *Revista Digital MM, edición 2*.
- Van Ness, D.W. y Strong, K.H.**, 1997. *Restoring justice: an introduction to restorative justice*. Cincinnati, Estados Unidos: Anderson.
- Varona Martínez, G.**, 2009. Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi: evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009). En: *Universidad del País Vasco* [en línea]. Disponible en: <https://www.ehu.es/documents/1736829/2153076/Justicia+restaurativa+a+traves+de+los+servicios+de+mediacion+penal.pdf>.
- Vázquez de Castro, E.**, 2013. *Practicum mediación 2014*. Cizur Menor, Navarra: Aranzadi. ISBN 978-84-9098-836-7.
- Vicinay Gil-García, B. y Buesa, S.** ¡Adolescentes sin más!: *guía para chicos y chicas adolescentes* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento. Disponible en: <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/86/76/8676.pdf>.
- Vicinay Gil-García, B. y Buesa, S. Y**, *Llegó la adolescencia: guía para padres y madres con hijos e hijas adolescentes* [en línea]. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento. Disponible en: <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/86/77/8677.pdf>.
- Vinyamata Camp, E.**, 2006. *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Vinyamata Camp, E.**, 2001. *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Zehr, H.**, 2005. *El pequeño libro de la justicia restaurativa: principio de una justicia transformadora*. Madrid: Tecnos.