

MEMORIA SERVICIO DE MEDIACIÓN 2021

OBJETO DEL SERVICIO.

La mediación es un método estructurado de gestión/solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo pacífico y satisfactorio con la intervención del mediador.

Desde 2010, el Gobierno de La Rioja tiene a disposición de todos los ciudadanos el Servicio de Mediación. Según el artículo 6, 2.3 o) del Decreto 43/2019, de 10 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Servicios Sociales y Gobernanza Pública, el Servicio de Mediación Intrajudicial y Extrajudicial corresponde a la Dirección General de Justicia e Interior.

Durante el año 2021 se han gestionado 84 expedientes entre Mediación Intrajudicial y Mediación Extrajudicial, lo que ha implicado una derivación/atención por parte del servicio de 184 personas, 15 empresas y 2 administraciones de fincas.

Durante el año 2021 se han atendido 251 solicitudes de información sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación por parte de los ciudadanos.

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE SERVICIO MEDIACIÓN

1. Instalaciones:

La actividad del servicio se ha gestionado desde las oficinas sitas en C/ Muro de la Mata nº 8 principal y en el Palacio de Justicia de Logroño.

2. Horario:

El horario que se realizado ha sido de 30 horas semanales con la siguiente distribución de horario de atención:

Mañana: Lunes a jueves de 09:30 a 12:00 horas y viernes de 09:30 a 13:30 horas

Tarde: de Lunes a jueves de 16:00 a 20:00 horas

Atención en El Palacio de Justicia: suspendida desde el 14 de marzo de 2020 por alarma sanitaria.

MEDIDAS COVID EN LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

En el presente apartado se exponen las medidas tanto de protección como de funcionamiento y gestión del Servicio de Mediación del Gobierno de La Rioja tras el Estado de Alarma decretado el 14 de marzo de 2020.

Desde la Dirección General de Justicia e Interior se han tomado las medidas necesarias para la continuidad de la mediación. Se ha dado respuesta a los ciudadanos en las situaciones de conflicto, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias y prestando un servicio de calidad.

1. MEDIACIÓN TELEMÁTICA:

La Mediación Intrajudicial y Extrajudicial se pueden desarrollar de forma telemática, en la que los mediadores pueden optar gestionarla fuera de las instalaciones del servicio con sus propios medios o en las dependencias del Servicio de Mediación.

Se han establecido diferentes medidas para su gestión, a nivel de personal, medios técnicos y contratación de soportes informáticos:

- **Listado específico de mediadores online:** con la de colaboración de los colegios de Abogados, Psicólogos, Economistas y de Trabajo Social.
- **Ordenador portátil** en el Servicio de Mediación.
- **Plataforma para realizar la mediación online**, a través de la aplicación ZOOM.
- **Certificación de envío de correos y documentos** (certifica el contenido del correo, el destinatario y su recepción)

El Servicio de Mediación mantiene una organización inicial flexible, en la que se oferta a los usuarios la opción a mediar por medios telemáticos o presencial; pudiéndose igualmente gestionar una mediación mixta entre ambas.

La documentación generada durante el proceso de mediación, se facilita a la partes y/o a los letrados de los mismos a través de correo electrónico. Pudiéndose optar a la entrega de originales o de la firma presencial en las instalaciones del Servicio de Mediación, con cita previa y de forma individual.

Se han gestionado 6 expedientes con mediación mixta telemática/presencial.

2. MEDIACIÓN PRESENCIAL:

La Mediación tanto Intrajudicial como Extrajudicial se desarrollan en las dependencias del Servicio de Mediación, sito en C/ Muro de La Mata nº 8 Principal de Logroño. Con las instalaciones adaptadas y con medidas preventivas para evitar el contagio y proteger la seguridad tanto de los profesionales como de los usuarios. Para ello se hace uso de:

- Mesa de atención al público con pantalla protectora de metacrilato de 4 mm con un hueco al pie de la mampara para permitir el intercambio de documentación.
- División del acceso a las Instalaciones con 2 biombos de metacrilato.
- En el contacto de cita previa: se informa claramente a los usuarios sobre las medidas organizativas establecidas en el centro de trabajo.
- Se ha limitado el aforo y sólo se atiende al público en los espacios con ventilación permanente (las ventanas están siempre abiertas).
- En la entrada y en las distintas salas se ha facilitado gel hidroalcohólico a los usuarios y los mediadores para que se desinfectan las manos a la entrada y salida del centro.

- En las salas de mediación donde la distancia interpersonal es menor de los dos metros se han tomado como medidas preventivas:
 - ✓ **mamparas de metacrilato móviles:** para colocar según conveniencia, entre las sillas, cuando se produzcan sesiones entre no convivientes.
 - ✓ **mamparas de vidrio fijas:** en las mesa de trabajo que delimitan y separan el espacio entre las personas pero no limitan la comunicación durante las sesiones.
- Las sesiones de mediación se establecen con cita previa y se desinfecta y airea la sala entre una sesión y otra.

3. PUNTO DE INFORMACIÓN:

El Punto de Información del Juzgado permanece cerrado con el fin de evitar exposiciones al ciudadano y al funcionariado en el Juzgado. La Información se facilita por teléfono o en las instalaciones del Servicio de Mediación.

PRESTACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

I. SERVICIOS DE ASESORAMIENTO y COORDINACIÓN.

Para ello la responsable del Servicio de Mediación del Gobierno de La Rioja, ha realizado las diferentes actuaciones de asesoramiento y coordinación:

- Se ha asesorado a los Juzgados que lo han solicitado del protocolo de funcionamiento del Servicio, indicando como realizar las derivaciones.
- Se ha asesorado a los profesionales designados por los Colegios Profesionales sobre las funciones a desarrollar en los expedientes.
- Se ha informado y coordinado a las diferentes instancias, partes y profesionales que han intervenido en Mediación Intrajudicial sobre el cumplimiento de los casos derivados por la Autoridad Judicial.
- Se ha orientado y asesorado sobre el funcionamiento del Servicio de Mediación Extrajudicial.

II. SERVICIOS DIVULGATIVOS.

Con el fin de dar a conocer el Servicio de Mediación y difundir su labor, se han llevado a cabo las siguientes tareas específicas:

- 21 de enero: Rueda de prensa y visita del Director General al Servicio de Mediación con motivo del día Europeo de la Mediación.
- 09 de febrero – Charla Informativa IES Batalla de Clavijo a los alumnos de Integración Social.
- 16 de febrero – Charla Informativa IES Batalla de Clavijo a los alumnos de Integración Social.
- Abril – Entrega de carteles publicitarios en el Juzgado de Calahorra.

En el año 2021 se marcó el objetivo realizar una campaña de divulgación global sobre la mediación que llegará a toda la población. Por ello en el último trimestre del año se centralizaron las acciones divulgativas con el fin de generar mayor impacto en el ciudadano y darle mayor efectividad a la campaña, llevándose a cabo:

- 11-18 noviembre – Buzoneo de 101.600 folletos publicitarios del Servicio de Mediación en Logroño y cabeceras de comarca (Alfaro, Arnedo, Calahorra, Haro, Nájera y Santo Domingo de la Calzada).
- 11-18 noviembre – Entrega de 4.400 folletos publicitarios del Servicio de Mediación en 112 puntos de interés en Logroño y las poblaciones indicadas:

- Puestos de la Guardia Civil cabeceras de comarca.
 - Comisarías.
 - Centros de coordinación y UTSS.
 - 20 Administradores de Fincas de Logroño.
 - 6 Notarias de Logroño.
 - Colegios profesionales.
 - Centros de participación.
 - Colegios de Logroño.
 - Otros (F.E.R, Cruz Roja, Sindicatos, Federación de Asociaciones de Vecinos de la Rioja y Cáritas).
- 14 y 16 noviembre – Anuncio en el diario “La Rioja” del Servicio de Mediación.
 - 15-17 de noviembre- Anuncio del servicio de mediación con cuñas en Cadena Ser y Cadena Cope durante la emisión local.
 - A partir del 16 noviembre – Anuncio trimestral de 6 inserciones/mes en el diario “El día de La Rioja” del Servicio de Mediación.
 - 17 y 18 noviembre – V Jornadas “La Mediación en La Rioja es para ti” con 84 profesionales inscritos.
 - 19 de noviembre – Visita a las instalaciones del servicio de los alumnos de 4 curso del grado de Trabajo Social.
 - 22, 30 de noviembre y 14 diciembre – Jornadas Abiertas: “Resolviendo conflictos antes de llegar a juicio”
 - 24 de noviembre – 3 Charlas Informativas IES Batalla de Clavijo a los alumnos de Integración Social.

III. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

Con el fin de favorecer que los agentes que participan en el mismo puedan, realizar con mayor eficacia y eficiencia su labor específica, se han llevado a cabo las siguientes tareas específicas:

- Recepción de la derivación judicial al Servicio de Mediación Intrajudicial.
- Atención al ciudadano para la elaboración de la solicitud al Servicio de Mediación Extrajudicial.
- Solicitud a las entidades la designación de los Profesionales correspondientes.
- Señalamiento y cita para la S.I.P y sesiones de las partes y su el equipo mediador.
- Establecimiento de las sesiones por ZOOM para los expedientes del Servicio de Mediación y mediaciones gestionadas en Mediación Penal de Menores.
- Elaboración de toda la documentación en las mediaciones telemáticas y envío a través de le empresa E-Garante para su validación.

- Revisión de la cuenta de correo externo del Servicio.
- Elaboración de toda la documentación necesaria para los expedientes derivados/solicitados con remisión a las entidades pertinentes. Previa firma y/o registro requerido. Escaneándose y archivándose toda ella para la custodia documental.
- Elaboración de estadísticas sobre las intervenciones realizadas con periodicidad mensual y en las puntuales que se han requerido.
- Elaboración de actas de las diferentes reuniones mantenidas interna y externamente.
- Elaboración de estadísticas para el CGPJ con una periodicidad semestral.
- Elaboración de estadísticas para el TSJ con una periodicidad anual.

SISTEMAS DE COORDINACIÓN.

I. A NIVEL EXTERNO:

1. Coordinación con los Juzgados:

Desde el Servicio de Mediación se ha mantenido una coordinación fluida con los agentes que lo ha precisado desde el Juzgado, a través de diversos medios:

- Información telefónica y por correo electrónico del funcionamiento del Servicio y remisión de la documentación necesaria para la derivación.
- Establecer fecha para la Sesión Informativa Presencial, por teléfono móvil personal.
- Se ha realizado una gestión de los expedientes dentro de los plazos, con comunicación e información inmediata.

2. Coordinación con Consejo General del Poder Judicial:

Se ha mantenido el compromiso de ofrecer información estadística de las actuaciones realizadas en La Rioja, en los distintos ámbitos de Mediación Intrajudicial. Por lo que desde el Servicio de Mediación se elaboraron las fichas de estadísticas para el CGPJ con una periodicidad semestral siendo remitidas:

- 08 de febrero de 2021- los datos del 2º semestre del 2020 por correo electrónico y los originales por correo ordinario.
- 20 de julio de 2021- los datos del 1º semestre del 2021 por correo electrónico y los originales por correo ordinario.
- Elaboración de memoria estadística anual para colgar en la WEB del Gobierno de La Rioja.

3. Coordinación con Colegios Oficiales y el IRVI:

Durante el 2021 se coordinó junto con la Dirección General de Justicia e Interior reuniones de seguimiento del convenio:

- 25 de febrero de 2021- reunión de seguimiento con responsable del IRVI.
- 01 de junio de 2021- reunión con el Colegio Profesional de Abogados de La Rioja.
- 01 de junio de 2021- reunión con el Colegio Profesional de Psicología de La Rioja.
- 02 de junio de 2021- reunión con el Colegio Profesional de Trabajo Social de La Rioja.
- 02 de junio de 2021- reunión con el Colegio Profesional de Economistas de La Rioja.
- 15 de octubre de 2021- reunión con la responsable del Colegio Profesional de Psicología de La Rioja.

Desde el Servicio se ha mantenido una comunicación fluida y permanente con los Colegios Oficiales de Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales y Economistas y con los profesionales del IRVI. Ofreciendo colaboración en cualquier materia que han precisado realizando las siguientes tareas específicas:

a) Mediación Intrajudicial.

Coordinación con los Colegios Oficiales de Abogados, Psicólogos y Economistas:

- Remisión dentro de los plazos marcados de las solicitudes de mediadores para los expedientes derivados.
- Se facilitado datos para la realización de memoria interna.
- Control de los justificantes de asistencia de los mediadores.
- Elaboración de la documentación que precisan para la justificación del convenio de colaboración con la Dirección General de Justicia e Interior.

b) Mediación Extrajudicial:

Coordinación con los Colegios Oficiales de Trabajo Social y Economistas:

- Remisión dentro de los plazos marcados de las solicitudes de mediadores para los expedientes derivados.
- Se ha facilitado datos para la realización de memoria interna.
- Control de los justificantes de asistencia de los mediadores.
- Elaboración de la documentación que precisan para la justificación del convenio de colaboración con la Dirección General de Justicia e Interior.

C) Mediación de La Vivienda:

Coordinación con los responsables en el IRVI:

- Colaboración en la formulación de la documentación de gestión.
- Derivación de los usuarios que solicitaban información en materia extrajudicial y el asunto entraba dentro de sus competencias.

4. Coordinación divulgativa:

Durante el 2021 se ha participado en eventos de carácter oficial o privados que han tenido como finalidad dar información y apoyo a la difusión de la Mediación (se relacionan en el apartado de Servicios Divulgativos). Para estas intervenciones se ha trabajado en dar una información dinámica y actual de las actuaciones del Servicio. En este punto cabe destacar las actividades realizadas para el desarrollo de:

a) Diseño del folleto publicitario del Servicio de Mediación para lo que se ha realizado y/o prestado apoyo en las siguientes actuaciones:

- Selección de imprentas y solicitud de presupuestos.
- Colaboración en el diseño y elaboración de los folletos.
- Coordinar las actuaciones entre la empresa de impresión y la empresa de buzoneo.
- Coordinación para la fecha de realización.
- Coordinación para la facturación.
- Control de la correcta gestión del presupuesto.

b) Buzoneo de folleto publicitario del Servicio de Mediación para lo que se ha realizado y/o prestado apoyo en las siguientes actuaciones:

- Selección de empresas de buzoneo y solicitud de presupuestos.
- Elaboración del listado puntos específicos donde entregar folletos.
- Coordinar las actuaciones entre la empresa de impresión y la empresa de buzoneo.
- Coordinación para la fecha de realización.
- Elaboración de carta de presentación de entrega de folletos en puntos de entrega.
- Mailing informativo para la entrega de folletos a los puntos de entrega.
- Coordinación para la facturación.
- Control de la correcta gestión del presupuesto.

c) Campaña publicitaria prensa y radio para la que se ha realizado y/o prestado apoyo en las siguientes actuaciones:

- Colaboración en el diseño y elaboración de los anuncios.
- Coordinación de presupuestos y días de publicación.
- Coordinación para la facturación.

d) V Jornadas formativas “La mediación en La Rioja es para TI”. Para lo que se han realizado y/o prestado apoyo para diversas actuaciones:

- Gestionar la contratación del local y azafata para su realización.
- Colaboración en la elaboración del programa de la Jornada.

- Contactar con los diversos ponentes y gestionar sus actuaciones y/o condiciones.
- Elaboración de material interno para su desarrollo.
- Elaboración de dípticos, carteles.
- Coordinación con los ponentes, colegios profesionales y los diferentes agentes que intervinieron.
- Recopilación y estudio de encuestas de satisfacción.
- Control de asistencia para posterior, elaboración y distribución de los diplomas de participación en las Jornadas.

II. A NIVEL INTERNO:

1. Coordinación con la Dirección General de Justicia e Interior:

Se ha mantenido una coordinación con la Dirección General de Justicia e Interior, fluida y permanente mediante contactos telefónicos, presenciales y/o a través de emails.

Durante el 2021 se han mantenido **reuniones de seguimiento con carácter mensual**, con el fin de ofrecer la información de las actuaciones realizadas por el servicio y llevar a cabo las gestiones de acuerdo a las directrices de la Dirección General.

2. Coordinación en Mediación Intrajudicial Penal Menores:

Desde el Servicio de Mediación se realiza un apoyo en la gestión documental en los expedientes derivados a Mediación Penal Menores. Para lo que se mantuvo una reunión el 7 de octubre del 2021 y posterior explicación del protocolo de actuación por parte de las mediadoras responsables.

Durante el 2021 se ha tramitado un apoyo en 15 expedientes de Mediación Penal Menores.

3. Coordinación del Servicio:

Se ha mantenido una coordinación con los distintos agentes implicados para la gestión de los expedientes derivados/solicitados.

Para el desarrollo de la **Mediación Extrajudicial** se ha realizado una atención específica a las partes que solicitaban información sobre la Mediación, siendo atendidas por la coordinadora del servicio ofreciéndoles:

- Un espacio donde exponer la situación conflictiva.
- Obtener información de los requisitos, y posibles pasos a dar para acudir a mediación
- Gestionar solicitud a mediación.

Habiéndose **realizado 251 intervenciones** con ciudadanos que solicitaban información, de las cuales se han gestionado 41 expedientes.

INFORMACIÓN	teléfono	presencial	email
Enero	8	1	1
Febrero	6	4	1
Marzo	6	1	0
Abril	13	4	2
Mayo	10	2	3
Junio	11	6	2
Julio	11	2	0
Agosto	11	2	5
Septiembre	7	3	2
Octubre	7	7	4
Noviembre	48	14	5
Diciembre	26	13	3
TOTALES	164	59	28

3. Formación:

Con el fin de mantener un plan de formación activo y de reciclaje continuo en la coordinación del servicio se durante el periodo de 2020/2021 se ha realizado la siguiente formación:

- V Jornadas La mediación en La Rioja es para ti (11 horas)
- finalización del curso Resolución de Conflictos y Mediación Familiar Geriátrica (410 horas)

INTERVENCIÓN de EXPEDIENTES.

La responsable del Servicio de Mediación para la gestión de los 84 expedientes derivados/solicitados durante el 2021 ha realizado los siguientes trámites:

- Tramitación de la derivación/o solicitud:
 - a. Otorgar numeración.
 - b. Recogida de datos estadísticos.
 - c. Apertura de ficha interna.
- Transmisión de información a los Implicados y /o Abogados/as de las partes: en un plazo de 24 horas desde la recepción de la derivación/solicitud. En mediación intrajudicial de forma telefónica. En mediación extrajudicial habitualmente con carta de citación.
- Solicitud a los Colegios profesionales una vez marcada fecha SIP.
- Preparación del Lugar.
- Prestación del servicio.
- Transmisión de resultados de la SIP
- Convocar a las partes en la fecha y hora de las sesiones.
- Supervisión y control documental.
- Tramitación y transmisión de la finalización del proceso de mediación.

ÁMBITOS DE MEDIACIÓN INTEGRADOS EN EL SERVICIO.

Se ha alcanzado la gestión y coordinación en las siguientes acciones referentes a la mediación:

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL CIVIL

Procedimientos civiles: derivados de divorcio, herencias, reclamación de cantidades, etc.

12 Expedientes derivados en 2021 (2 en trámites)
2 expedientes finalizados con acuerdo.

RESUMEN ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL civil-familia 2021

Derivaciones: 12 expedientes mediación Civil Familia

Nº Habitantes implicados: 21 personas, 4 empresas y 1 administraciones de fincas.

Horas mediación: 15 horas de mediación.

Sesiones: 18 sesiones (8 SIP y 10 sesiones de mediación)

Juzgados:

Juzgado de Primera Instancia nº 2 Logroño 3 expedientes.

Juzgado de Primera Instancia nº 3 Logroño 2 expedientes.

Juzgado de Primera Instancia nº 4 Logroño 6 expedientes.

Juzgado de Primera Instancia nº 3 Calahorra 1 expediente.

Procedimiento: 58% Ordinario, 34% Juicio Verbal y 8% Monitorio.

El promedio de derivaciones es de 1 expediente por mes.

El promedio de cierre 23 días por expediente derivado.

El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 58%

Motivo de finalización	número
En trámites	2
Finalizado con acuerdo	2
Finalizado sin acuerdo	0
No iniciados	8

Porcentaje de un 100% de los iniciados y finalizados son con acuerdo.

Se han realizado 2 mediaciones online con empresas.

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL FAMILIAR

Sin expedientes derivados en 2021.

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL PENAL ADULTOS

Procedimientos penales: delitos de carácter leve: lesiones, hurto, robo sin violencia, etc.

31 Expedientes derivados en 2021 (1 en trámites)
15 finalizados con acuerdo.

RESUMEN ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL PENAL 2021

Derivaciones: 31 expediente mediación penal.
Nº Habitantes implicados: 72 personas y 1 empresa.
Horas mediación: 88 horas de mediación.
Sesiones: 139 sesiones (53 SIP y 86 sesiones de mediación)

Juzgados:

Juzgado de Instrucción nº 1 de Logroño	1 expedientes.
Juzgado de Instrucción nº 2 de Logroño	1 expedientes.
Juzgado de Instrucción nº 3 de Logroño	26 expedientes.
Juzgado de Instrucción nº 1 de Calahorra	2 expedientes.
Juzgado de Instrucción nº 2 de Calahorra	1 expedientes

Procedimiento: 61% Delito Leve y 39% Diligencias Previas.

Sexo de los denunciantes 47% mujeres **franja de edad** 50-70 años

Sexo de los denunciados 53% hombre **franja de edad** 50-70 años

Nacionalidad de los denunciantes 100% españoles y **denunciados** 100% españoles

El promedio de derivaciones de expediente es en 2,5 expedientes por mes.

El promedio de cierre 30 días por expediente derivado (un 64% han cerrado en menos de 30 días).

El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 84%

Expedientes contactados por carta de 20%

Motivo de finalización	número
En trámites	1
Finalizado con acuerdo	15
Finalizado sin acuerdo	9
No iniciados	6

Porcentaje de un 60% de los iniciados finaliza con acuerdo.
Se han realizado mediaciones online con implicados residentes en otras CCAA

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL MERCANTIL

Sin expedientes derivados en 2021.

LA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA

Conflictos de convivencia: familiares, vecinal, exclusión, etc.

21 Expedientes solicitados en 2021 (4 en trámites)

3 finalizados con acuerdo.

RESUMEN ESTADÍSTICO MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA 2021

Solicitudes: 21 expedientes mediación comunitaria.

Nº Habitantes implicados: 58 personas, 1 empresa y 2 administraciones de fincas.

Horas mediación: 27 horas de mediación.

Sesiones: 36 sesiones (10 SIP y 26 sesiones de mediación)

Acuden al servicio por orientación de:

Buzoneo y/o Web 12 expedientes.

Policía Local o Policía Nacional -7 expedientes; Otros- 2 expedientes

Procedimiento: 52% conflictos vecinos y 48% conflictos familiares.

El promedio de solicitudes es de en 1,8 expedientes por mes.

El promedio de cierre 40 días por expediente solicitado.

El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 48%

Expedientes contactados por carta de 71%

Motivo de finalización	número
En trámites	4
Finalizado con acuerdo	3
Finalizado sin acuerdo	2
No iniciados	12

Porcentaje de un 60% de los iniciados y finalizados ha sido con acuerdo

LA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL PREJUDICIAL

Conflictos de carácter leve: lesiones, amenazas, calumnias, reclamación de cantidad, etc.

20 Expedientes solicitados en 2021 (1 en trámites)
4 finalizados con acuerdo.

RESUMEN ESTADÍSTICO MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL PREJUDICIAL 2021

Solicitudes: 20 expedientes mediación prejudicial.
Nº Habitantes implicados: 33 personas y 9 empresas.
Horas mediación: 12 horas de mediación.
Sesiones: 20 sesiones (5 SIP y 15 sesiones de mediación)

Acuden al servicio por orientación de:

Buzoneo, Juzgado y/o Web	15 expedientes.
Policía Local o Policía Nacional	5 expedientes.

Procedimiento: 65% incumplimiento de contrato, 25% amenazas/daños y 10% impago.

El promedio de solicitudes es de 1,6 expedientes por mes.

El promedio de cierre 29 días por expediente solicitado.

El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 25%

Expedientes contactados por carta de 70%

Motivo de finalización	número
En trámites	1
Finalizado con acuerdo	4
Finalizado sin acuerdo	1
No iniciados	14

Porcentaje de un 80% de los iniciados y finalizados ha sido con acuerdo