

# **MEMORIA**

# **SERVICIO DE MEDIACIÓN**

# **2022**

## 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.

El 1 de septiembre de 2022 se renovó el contrato de gestión para continuar el funcionamiento del Servicio de Mediación que desde 2010, el Gobierno de La Rioja tiene a disposición de todos los ciudadanos. 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.

La inversión global de la Dirección General de Justicia e Interior para el manteniendo del Servicio de Mediación asciende a 92.139€

**Durante el año 2022 se han gestionado 113 expedientes entre Mediación Intrajudicial y Mediación Extrajudicial, lo que ha implicado una derivación/atención por parte del servicio de 230 personas, 23 empresas, 7 administraciones de fincas y 5 entidades financieras.**

**Durante el 2022 se han atendido 401 solicitudes de información,** 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 y Tarde: de Lunes a jueves de 16:00 a 20:00 horas

El 1 de septiembre se renovó el contrato de gestión modificándose tras ello el horario de atención:

Mañana: Lunes a jueves de 09:00 a 12:00 horas y viernes de 09:00 a 15:00 horas  
Tarde: de Lunes a jueves de 17:00 a 20:00 horas

## 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.

En el año 2022 tras la normalización de la situación sanitaria y por solicitud de los mediadores se terminó eliminar en 2 mesas de mediación los biombos de metacrilato. Sin que por ello no se mantengan medidas preventivas para la seguridad tanto de los profesionales como de los usuarios. Para ello se hace uso de:

- División del acceso a las Instalaciones con 2 biombos de metacrilato.
- Sólo se atiende al público en los espacios con ventilación permanente.
- En la entrada y en las distintas salas se ha facilitado gel hidroalcohólico a los usuarios y los mediadores.
- En las salas de mediación:
  - ✓ **mamparas de metacrilato móviles:** para colocar según conveniencia, entre las sillas.
  - ✓ **1 mampara de vidrio fijas:** en las mesa de trabajo que delimitan y separan el espacio entre las personas.
- Las sesiones de mediación se establecen con cita previa y se desinfecta y airea la sala entre una sesión y otra.

## 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:

- 11 de marzo: Visita a las instalaciones del servicio de los alumnos del Master de acceso a la abogacía de la universidad de La Rioja.
- 23 de febrero: Reunión Informativa con la Federación de Voluntariado Social.
- 24 de marzo: Charla Informativa del Servicio al equipo de trabajadores sociales del Centro de Coordinación de Rioja Centro.
- 28 de marzo: Charla Informativa y visita de las instalaciones del Equipo Psicosocial del Gobierno de La Rioja.
- 05 de abril: Charla Informativa del Servicio al equipo de trabajadores sociales del Centro de Coordinación de Rioja Alta.
- 16 de febrero – Charla Informativa IES Batalla de Clavijo a los alumnos de Integración Social.
- En abril y Mayo se entregó de forma personalizada por la coordinadora del servicio folletos divulgativos del servicio, en :
  - ❖ En el Palacio de Justicia de Logroño: entrega en los Juzgados de Instrucción, en los Juzgados de Primera Instancia, ventanilla de Notificaciones, en distintos puntos del distribuidor y en la Oficina de Atención a la Víctima.
  - ❖ 3 Notarías situadas en el centro de la ciudad.
  - ❖ En la Oficina de Consumo del Ayuntamiento de Logroño
  - ❖ Servicio de Atención al Ciudadano.

En el año 2022 se estableció “La Semana de la Mediación” en la que se llevó a cabo una campaña de divulgación global sobre la mediación con el objetivo de que llegará a toda la población. Por ello en el último trimestre del año se centralizaron ciertas acciones divulgativas con el fin de generar mayor impacto en el ciudadano y darle mayor efectividad a la campaña, llevándose a cabo:

- 28nov-02dic – 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).
- 28nov.-02dic. – 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 e Institutos de Logroño.
  - ❖ Otros (F.E.R, Cruz Roja, Sindicatos, Federación de Asociaciones de Vecinos de la Rioja y Cáritas).
- 27nov. y 01dic. – Anuncio en el diario “La Rioja” del Servicio de Mediación.
- 28nov.-02dic. - Anuncio del servicio de mediación con cuñas en Cadena Ser y Cadena Cope durante la emisión local.
- Desde el 28 de noviembre – Anuncio trimestral de 6 inserciones/mes en el diario “El día de La Rioja” del Servicio de Mediación.
- 2 de diciembre – VI Jornadas “La Mediación en La Rioja es para ti” con 40 profesionales inscritos.
- 15 de diciembre – Visita a las instalaciones del servicio de los alumnos del Master de acceso a la abogacía de la universidad de La Rioja.
- 16 de diciembre: Visita a las instalaciones del servicio de los alumnos del I.E.S. Integración Social del Colegio Menesianos, de Santo Domingo de La Calzada.

### **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-Garente 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 registro de resultados de tipo cierre de los expedientes por mediador
- Elaboración de estadísticas para el CGPJ con una periodicidad semestral.
- Elaboración de estadísticas para el TSJ con una periodicidad anual.

Tras la actualización del contrato en el mes de septiembre se realizó un seguimiento de las propuestas y se desarrolló:

- Revisión de los documentos del Servicio de Mediación para adaptar todos los documentos del servicio teniendo en cuenta los criterios de igualdad de sexos, etnias o cualquier otro tipo de discriminación social.
- Modificación en la web y en otros formatos divulgativos, el nuevo horario de atención.

- Se rechazó la propuesta de actuaciones en las redes sociales
- Análisis de la protección de datos en diferentes documentos del servicio.
- Se remite borrador de Programa de Mediación comunitaria en espacio público.

#### **Modificaciones en la página web:**

- Mayo de 2022: se realizaron modificaciones para su actualización.
- Septiembre de 2022: se realizaron modificaciones para su actualización.
- Octubre de 2022: se incluye formulario de contacto” en la web del Gobierno de La Rioja, para que los usuarios puedan contactar directamente con el servicio, quedando pendiente su inserción en la página web.

## **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:

- 24 de enero de 2022- los datos del 2º semestre del 2021.
- 14 de julio de 2022- los datos del 1º semestre del 2022.
- 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 2022 se coordinó junto con la Dirección General de Justicia e Interior reuniones de seguimiento del convenio:

- 13 de enero de 2022- reunión con la gerente del Colegio Profesional de Trabajo Social de La Rioja.
- 06 de octubre de 2022- reunión con los Colegios Profesionales de Abogados, psicología y economistas de La Rioja.

Desde el Servicio se ha mantenido una comunicación fluida y permanente con los Colegios Oficiales de Abogados, Psicología, Trabajo Social 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, Psicología 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:

- Derivación de los usuarios que solicitaban información en materia extrajudicial y el asunto entraba dentro de sus competencias.



#### 4. Coordinación divulgativa:

Durante el 2022 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 tríptico explicativo de forma global del Servicio de Mediación para lo que se ha realizado y/o prestado apoyo en las siguientes actuaciones:

- Colaboración en el diseño.
- Coordinación con el colegio Oficial de Trabajo Social.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

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

- Colaboración en la elaboración del programa de la Jornada.
- Elaboración de material interno para su desarrollo.
- Elaboración de dípticos, carteles.
- Coordinación con 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 2022 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.

Durante el 2022 se ha tramitado un apoyo en 77 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 401 intervenciones** con ciudadanos que solicitaban información, de las cuales se han gestionado 76 expedientes se han derivado 45 contactos de información al IRVI y 43 contactos de información al Servicio de Orientación y Mediación Familiar.

INFORMACIÓN	teléfono	presencial	email
Enero	16	11	1
Febrero	25	8	2
Marzo	28	12	3
Abril	25	6	3
Mayo	19	5	4
Junio	21	3	1
Julio	21	6	2
Agosto	12	2	4
Septiembre	19	8	2
Octubre	22	12	0
Noviembre	17	12	1
Diciembre	51	11	6
<b>TOTALES</b>	<b>276</b>	<b>96</b>	<b>28</b>

Se ha insertado en la Web del Gobierno de La Rioja un “formulario de contacto” para que los usuarios puedan contactar directamente con el servicio.

### 3. Formación:

Con el fin de mantener un plan de formación activo y de reciclaje continuo en la coordinación del servicio se durante el año 2022 se ha realizado un total de 35,5 horas en la siguiente formación:

- Curso “Actualización práctica mediación” (20 horas).
- VI Jornadas: La mediación en La Rioja es para ti (5,5 horas)
- curso: “Prácticas Restaurativas: Generando comunidad, construyendo Paz” (10 horas).

### INTERVENCIÓN de EXPEDIENTES.

La responsable del Servicio de Mediación para la gestión de los 113 expedientes derivados/solicitados durante el 2022 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.

### **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 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 3 expedientes con mediación mixta telemática/presencial.**

## 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/FAMILIA

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

13 Expedientes derivados en 2022; 2 expedientes finalizados con acuerdo.

#### RESUMEN ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL civil-familia 2022

**Derivaciones:** 13 expedientes mediación Civil/ Familia

**Nº Habitantes implicados:** 18 personas, 6 empresas.

**Horas mediación:** 43 horas de mediación.

**Sesiones:** 55 sesiones (17 SIP y 38 sesiones de mediación)

**Juzgados:**

Juzgado de Primera Instancia nº 1 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 5 Logroño 2 expedientes.

**Procedimiento:** 54% Ordinario, 38% Juicio Verbal y 8% Divorcio

El promedio de derivaciones es de 1 expediente por mes.

El promedio de cierre 52 días por expediente derivado.

El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 70%

Motivo de finalización	número
Finalizado con acuerdo	2
Finalizado sin acuerdo	7
No iniciados	4

Porcentaje de un 22% de los iniciados y finalizados son con acuerdo.

### MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL MERCANTIL

Sin expedientes derivados en 2022.



## LA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA

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

30 Expedientes solicitados en 2022 (2 en trámites); 10 finalizados con acuerdo.

### **RESUMEN ESTADÍSTICO MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA 2022**

**Solicitudes:** 30 expedientes mediación comunitaria.

**Nº Habitantes implicados:** 75 personas, 1 empresa y 7 administraciones de fincas.

**Horas mediación:** 40 horas de mediación.

**Sesiones:** 57 sesiones (21 SIP y 36 sesiones de mediación)

**Acuden al servicio por orientación de:**

**Buzoneo, Charlas y/o Web**

**17 expedientes.**

Consumo- 9 expedientes, Policía Local o Nacional -4 expedientes.

**Procedimiento:** 66% conflictos vecinos y 34% conflictos familiares.

**El promedio de solicitudes es de en 2,5 expedientes por mes.**

**El promedio de cierre 32 días por expediente solicitado.**

**El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 53%**

Motivo de finalización	número
En trámites	2
Finalizado con acuerdo	10
Finalizado sin acuerdo	3
No iniciados	15

**Porcentaje de un 77% de los iniciados ha finalizado con acuerdo**

## LA MEDIACIÓN EN VIVIENDA

Conflictos entre inquilinos y arrendatarios, conflictos con la entidad financiera para el abono de la hipoteca. Desde el Servicio se han derivado 45 contactos de información para mediar.

MATERIA	Nº EXTES.	Nº TOTAL SESIONES	SIP Y TELEMÁTICAS	SESIONES DE MEDIACIÓN	Nº EXPTES FINALIZADOS	CON ACUERDO
Préstamos hipotecarios	69	214	122	92	48	36
Contratos alquiler	61	199	103	96	45	35
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>413</b>	<b>225</b>	<b>188</b>	<b>93</b>	<b>71</b>

## LA MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL PREJUDICIAL

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

46 Expedientes solicitados en 2022; 8 finalizados con acuerdo.

RESUMEN ESTADÍSTICO MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL PREJUDICIAL 2022	
<b>Solicitudes:</b> 46 expedientes mediación prejudicial.	
<b>Nº Habitantes implicados:</b> 75 personas, 13 empresas y 5 bancos.	
<b>Horas mediación:</b> 25 horas de mediación.	
<b>Sesiones:</b> 46 sesiones (17 SIP y 29 sesiones de mediación)	
<b>Acuden al servicio por orientación de:</b>	
<b>Buzoneo, Juzgado y/o Web</b>	<b>20 expedientes.</b>
Consumo	16 expedientes.
Policia Local o Policia Nacional	10 expedientes
<b>Procedimiento:</b> 60% incumplimiento de contrato, 40% amenazas/daños.	
<b>El promedio de solicitudes es de 3.8 expedientes por mes.</b>	
<b>El promedio de cierre 34 días por expediente solicitado.</b>	
<b>El porcentaje de asistencia a la SIP es de un 35%</b>	
Motivo de finalización	número
Finalizado con acuerdo	8
Finalizado sin acuerdo	7
No iniciados	31
<b>Porcentaje de un 53% de los iniciados y finalizados ha sido con acuerdo</b>	

### EVOLUCIÓN MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL ÚLTIMOS 5 AÑOS

M.COMUNITARIA M.PREJUDICIAL	2022 (2 exp. en trámites)	2021	2020	2019	2018
CON ACUERDO	18	9	8	11	5
SIN ACUERDO	10	4	4	11	10
NO INICIADOS	46	28	18	41	32
<b>TOTAL DERIVADOS</b>	<b>76</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>63</b>	<b>47</b>

La media de expedientes derivados a mediación Extrajudicial de los últimos 5 años es de 51 expedientes por lo que en el 2022 se observa que las solicitudes por parte de los ciudadanos se han incrementado un 25% respecto de la media de los últimos 5 años. Igualmente se observa que el promedio de los no iniciados es muy elevado en los 5 años estimándose positivo que en el 2022 ha descendido un 10%. El número de iniciados y de ellos los finalizados con acuerdo, que es de un 54%, es similar en la evolución de los 5 años.