

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