2012

Memoria de Actividades

Asociación de Mediación de Cantabria

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

ÍNDICE

Introducción……4

Vocalía de Proyectos…… 6

Vocalía de Formación…….. 12

Escuela Práctica de Mediación…… 18

Talleres y cursos de formación, difusión y sensibilización…….. 27

Voluntariado…….. 39

Eventos especiales, convenios y reconocimientos……. 43

Promoción y difusión de la mediación y AMECAN……. 52

La persona asociada: nuestra prioridad…….. 62

Servicios de Mediación…… 66

Torrelavega……. 67

Reinosa……. 73

Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega……. 83

Castro Urdiales…… 103

El Astillero…… 131

Colindres……. 136

INTRODUCCIÓN

Desde la creación de AMECAN el 23 de Septiembre de 2010, han sido muchas las metas alcanzadas. La apertura de nuestro primer servicio, la impartición de nuestro primer taller, y la firma de nuestro primer convenio han supuesto siempre un motivo de alegría y de esperanza, un sentimiento de recompensa y un estímulo para nuestras pretensiones por permanecer y buen hacer.

El 2012, ha sido un año para la germinación y el florecimiento de las semillas que todos y cada uno de los miembros de la Asociación han aportado en diversos momentos, un periodo en el que la presencia mediática de la Entidad, y por tanto, la divulgación de la Mediación, ha visto sus frutos, siendo el mejor ejemplo de ello los más de 330 casos mediados en estos 12 meses. A nivel de formación externa en Mediación hemos alcanzado una población objeto de alrededor de 130 colegiados y colegiadas profesionales, 470 escolares y más de 300 agentes sociales ligados a los distintos servicios públicos.

Además, con el inicio del proyecto EPM (Escuela Práctica de Mediación), ha sido posible la impartición y traslado de conocimientos y experiencia a 35 alumnos y alumnas, los cuales han sido acogidos en la entidad con ilusión y sobre los que crece ya una visible predisposición de cooperación y participación activa.

Este año, ha sido el periodo de las experiencias, algunas pioneras (Oficina de Intermediación hipotecaria), y otras con tintes de continuidad, pero todas y cada una de ellas constructivas para nosotros y nosotras y con un gran contenido de enseñanza implícita, de aprendizaje compartido y de adquisición individual de conocimientos a objeto de continuar creciendo y mejorando, y sobre todo de continuar posibilitando socialmente la oportunidad de conocer nuestro trabajo y de facilitar la alternativa de la Mediación como método de Resolución de Conflictos.

El camino recorrido durante este año, ha de agradecerse a todos los miembros de AMECAN, a su paciencia, a su sentimiento de pertenencia, a su colaboración y a su confianza.

Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de cada individuo". **Vince Lombardi**.

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

Memoria de Actividades 2012

VOCALÍA DE PROYECTOS

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

VOCALÍA DE PROYECTOS

La Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), destaca de entre sus objetivos fundamentales, la intención de dar a conocer a la población en general, la Mediación como herramienta de gestión, resolución y transformación de los conflictos interpersonales, y también divulgar y extender la cultura de paz, a través de los valores y principios que impregnan la Mediación.

Desde la Vocalía de Proyectos se elaboro una ***guía* con los requisitos exigidos para la elaboración de Proyectos AMECAN,** conforme al Reglamento de Régimen Interno de la Asociación de Mediación de Cantabria, que regula en el Capítulo VI dedicado a la Junta Directiva, la Vocalía de Proyectos, recogiendo entre sus obligaciones la de encargarse de establecer los requisitos mínimos que deberán cumplir los proyectos que los/as asociados/as pretendan promover a través de la Asociación, así como de verificar que dichos proyectos cumplen con los estándares mínimos de calidad.

Dentro de las Actividades económicas de la Asociación de Mediación de Cantabria, se recoge lo siguiente:

Que la Asociación podrá realizar actividades económicas relacionadas con sus fines sociales, así como concurrir a las convocatorias de subvenciones públicas o privadas para la realización de proyectos relacionados con dichos fines.

Por lo tanto, y basándose en estos dos aspectos de nuestra normativa, la Vocalía de Proyectos desarrolló una *Guía para la presentación de Proyectos*, en la cual se establece que las personas socias que pretendan ejercer una actividad económica a través de la asociación o la ejecución de un proyecto mediante la obtención de una Subvención Pública o Privada deberán:

1. Comunicar su intención a la Vocalía de Proyectos. Para ello presentarán con una antelación mínima de 10 días a la finalización del plazo de presentación de proyectos de la Convocatoria de la Subvención, un proyecto completo de la actividad que se pretenda desarrollar.
2. Asimismo, para el supuesto de las contrataciones por terceros, quien tenga interés deberá de presentar el proyecto completo a la Vocalía de Proyectos en un plazo mínimo de 5 días desde que tenga conocimiento de la intención del tercero de efectuar la contratación.
3. En el supuesto de contrataciones mediante anuncio de licitación pública por parte de Administraciones Públicas con arreglo a la Legislación de Contratos del Sector Público, deberán presentar el proyecto en el plazo de 7 días a partir de la fecha de dicho anuncio.

Los Proyectos a proponer por las personas socias a la Vocalía de Proyectos, deberán cumplir una serie de requisitos formales que serán

determinados por dicha Vocalía, pero que entre otros, deberá contener una justificación de la necesidad e idoneidad del proyecto, objetivos generales y específicos a alcanzar con la consecución del proyecto, Destinatarios, Recursos Humanos y Materiales, Metodología y Presupuesto Económico detallado.

Asimismo, se establecieron como *requisitos básicos* para el buen diseño de un Proyecto AMECAN los siguientes:

- Claridad del texto: Todo proyecto debe estar redactado de manera clara y concisa; y utilizando un lenguaje no sexista.
- Posibilidad proyectiva: más allá de que todo proyecto tenga claridad respecto del contexto en el cual se llevará a cabo, debe estar diseñado de manera tal que pueda aplicarse a un escenario más amplio tanto espacial como temporalmente.
- Coherencia interna: al definir un proyecto como una sucesión ordenada de acciones, también estamos asumiendo que dicho orden no debe ser arbitrario, sino motivado por un objetivo común. Cuando todas las fases de un proyecto están orientadas a la consecución de un mismo objetivo, logramos solidez y coherencia.
- Contextualización: en el diseño de todo proyecto nunca se debe perder de vista el escenario que será intervenido y los actores que viven en él. El conocimiento de las necesidades, visiones de mundo, creencias, costumbres, etc., permitirá que el proyecto posea uno de los valores más importantes a nivel cultural: la significación.
- Factibilidad del cronograma: la temporalización de las fases de un proyecto requiere de una mirada realista. Si hay claridad en qué hacer y cómo hacerlo, habrá claridad en torno a cuánto tiempo tenemos para destinarle a cada una de las fases.

Se diseñó un *esquema general* para la elaboración de Proyectos AMECAN; y una *guía de recomendaciones* para su elaboración.

Una vez presentado el proyecto por parte del/la interesado/a, a quien corresponda la titularidad de la Vocalía de Proyectos, le corresponderá aprobar el contenido del Proyecto, para lo cual contará con el plazo de 48 horas para dar el visto bueno o desestimar el proyecto o solicitar su subsanación. Se volverá a conceder un plazo de 48 horas para dicha subsanación.

Una vez aprobado el proyecto, la Vocalía iniciará las gestiones oportunas para su presentación y posterior ejecución, para lo cual se facilitará a la persona interesada la documentación necesaria, en el plazo de 72 horas, siendo responsable de su presentación en forma y plazo, la persona interesada.

En el supuesto de que se conceda la subvención o se contrate el servicio, la persona socia gestora del Proyecto será contratada por la Asociación,

asumiendo la responsabilidad de coordinar o ejecutar el proyecto adecuadamente hasta su finalización.

Será la Vocalía de Proyectos la supervisora del mismo, comprobando que el mismo sea acorde con los estándares de calidad establecidos por la Asociación, y comunicando a la Junta Directiva cualesquiera incidencias que puedan afectar en su desarrollo, correspondiendo a toda la Junta Directiva cualquier decisión en el caso de que el proyecto no se ejecute adecuadamente, mediante la aplicación del régimen interno, y del régimen laboral.

Con esta normativa interna, lo que se ha pretendido es incentivar la iniciativa privada de aquellas personas socias interesadas en ejercer la práctica de la Mediación, o en la difusión y expansión de la Cultura de Paz.

Durante el ejercicio del periodo anual 2012, se han presentado diferentes proyectos, tanto a convocatorias públicas como a privadas. Y dentro de las públicas, de ámbito autonómico y local. Teniendo en cuenta los objetivos marcados para este año, el público objetivo al que, fundamentalmente, diseñamos llegar es:

-Población en general, a través de la implantación de servicios de Mediación; y población en riesgo de exclusión social, a través de los servicios de Mediación Hipotecaria.

-Población joven, presentándonos a las convocatorias de subvenciones, donde los destinatarios eran la juventud, para dar a conocer las técnicas de gestión, resolución y transformación pacífica de los conflictos, y su importancia en la prevención de la violencia.

-Mujeres en general, Asociaciones de Mujeres, mujeres víctimas de género, y en riesgo de exclusión social, a través de la presentación en convocatorias de subvenciones dirigidas a mujeres, para tratar el conflicto con una visión de género.

RELACIÓN DE PROYECTOS PRESENTADOS

Durante el año 2012 se han presentado diversos Proyectos a convocatorias de Subvenciones Públicas y Privadas, así como Proyectos gestionados directamente con la institución.

Proyectos presentados sin convocatoria de subvención:

1. *Servicio de Mediación Municipal de Reinosa*, iniciado el 9 de Marzo de 2011, actualmente continúa en ejecución, financiado por el Ayuntamiento de Reinosa y pendiente de prórroga. Presentado directamente a la institución correspondiente.

2. *Servicio Municipal de Mediación* de *Torrelavega*, iniciado el 8 de Junio de 2011 y actualmente vigente, financiado por el Ayuntamiento de Torrelavega y pendiente de

prórroga. Presentado directamente a la institución correspondiente.

3. *Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega*, en funcionamiento desde Diciembre de 2011, financiado por el Ayuntamiento de Torrelavega, actualmente en ejecución y pendiente de prórroga. Presentado directamente a la institución correspondiente.

4. *Servicio de Mediación de El Astillero*, se inicio el 5 de Agosto de 2011, actualmente en ejecución y pendiente de prórroga. Presentado directamente a la institución correspondiente.

5. *Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales*, proyecto financiado por el Fondo Social Europeo y el EMCAM, presentado en convocatoria de Subvención de Orden HAC/30/2011 de 19 de Diciembre, para el año 2012 de subvenciones en el ámbito de asociaciones sin ánimo de lucro, que desarrollen su actividad en la Comunidad Autonómica de Cantabria, para la contratación de personas desempleadas en la realización de servicios de interés general o social, con un periodo de ejecución de cinco Meses (Agosto-Diciembre 2012).

6. *Servicio de Mediación Municipal de Colindres*, iniciado en Agosto de 2012, y con fecha de finalización Diciembre 2012. Presentado directamente a la institución correspondiente.

7. *Proyecto Mediación Escolar en el Colegio San Juan Bautista*, *La Salle,* de Los Corrales de Buelna, presentado directamente a la Institución Escolar en Septiembre de 2011, concedido y en ejecución durante el Curso Escolar 2012-2013.

Proyectos presentados con convocatoria de subvención:

- Talleres *"Crecer con el conflicto"* presentado a convocatoria del Ayuntamiento de Santander de fecha 17 de Febrero de 2012 y publicado en el BOC núm. 34, teniendo como población destinataria a la juventud, concedido y ejecutado en Octubre de 2012.

- *Proyecto de Mediación Hipotecaria,* presentado a Convocatoria del Ayuntamiento de Santander, de fecha 8 de marzo de 2012 en el BOC núm. 62, de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos de carácter social, presentado en forma y fecha, y denegado.

- Talleres "*Promoviendo la Cooperación a través de la Cultura de Paz"*, dirigido a la población juvenil de Medio Cudeyo, publicado el 12 de Marzo de 2012, BOC núm. 50, del Ayuntamiento de Medio Cudeyo, para el otorgamiento de subvenciones en materia

educativa, cultural y deportiva para 2012. Pendiente de resolución.

- Talleres *"Aprendiendo a dialogar de manera inteligente para prevenir los conflictos",* dirigido a la Juventud de Santillana del Mar, publicado en el BOC nº 51 el 13 de Marzo de 2012, de convocatoria de subvenciones para finalidades culturales, deportivas, asistenciales y otras, correspondientes a 2012, del Ayuntamiento de Santillana del Mar. Pendiente de resolución.

- Talleres para mujeres a través del proyecto "L*a mediación en conflictos en igualdad de género",* presentado a convocatoria de 28 de marzo de 2012, BOC núm. 62 del Ayuntamiento de Santander, de subvenciones a instituciones y asociaciones sin ánimo de lucro para la realización de proyectos y/o actividades en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. El Proyecto se presentó en el plazo establecido y en forma. La resolución fue denegatoria.

- Talleres para mujeres de El Astillero, enfocado a la igualdad y perspectiva de género: "*La mediación en conflictos en igualdad de género*", presentado a convocatoria 2012 para la concesión de subvenciones en materia de cooperación al desarrollo, ayuda humanitaria y solidaridad en El Astillero, el 9 de Abril de 2012. Resuelto y concedido, pendiente de ejecutar en Enero de 2013.

- Proyecto de Talleres para mujeres del Municipio de Castro-Urdiales: "La *Mediación como método alternativo de resolución de conflictos",* presentado a convocatoria de Subvenciones a Instituciones y Asociaciones sin ánimo de Lucro, de carácter social, durante el año 2.012 del Excmo. Ayuntamiento de Castro Urdiales (BOC NUM. 75, 18-04-2012). Concedido y pendiente de ejecutar.

- Talleres para la población joven del Municipio de Villacarriedo: *"Un conflicto, una oportunidad".* Presentado a convocatoria de concesión de subvenciones para finalidades culturales, deportivas, docentes, juveniles, sanitarias, ocio, benéficas y sociales para 2012, en fecha 18 de abril de 2012, BOC núm. 75. Pendiente de resolución.

- Proyecto *"Fomento de la Convivencia Intercultural y Mediación de Barrio en el Cabildo de Arriba (Santander)",* presentado a Convocatoria 2012 de Subvención de la Obra Social La Caixa de Interculturalidad y Cohesión Social, presentado en plazo y forma. La resolución fue denegatoria.

- *Proyecto de Mediación Escolar,* presentado a Convocatoria de Subención de Obra Social La Caixa, de Acción Social. Presentado en plazo y forma y denegado.

- Proyectos presentados bajo la Orden SAN/19/2012, de 10 de mayo, por la que se establecen las bases reguladoras y se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro en materia de servicios sociales en el año 2012, publicado en el BOC nº 98 del 22 de Mayo de 2012 de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales (ICASS).

  Proyectos presentados:

  1) *"Tejiendo redes familiares".* Denegado
  2) "*Servicio de Mediación en el Ayuntamiento de Astillero".* Denegado
  3) *"Oficina de Mediación Hipotecaria. Denegado*
  4) *"Mantenimiento". Denegado.*

- Talleres para mujeres del Municipio de Torrelavega, a traves del Proyecto *"La Mediación en conflictos en igualdad de género"* publicado en el BOC de 17 de Julio de 2012 con el núm. 138, convocatoria de subvenciones para la realización de actuaciones en materia de promoción de la igualdad y desarrollo de la mujer del Ayuntamiento de Torrelavega. Dicho proyecto presentado en plazo y forma, fue denegado.

Memoria de Actividades 2012

VOCALÍA DE FORMACIÓN

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

INTRODUCCIÓN

La Vocalía de Formación ha seguido creciendo durante este año con el fin de ofrecer una formación continua, no sólo a nuestro/as asociados/as sino también a toda persona interesada en adquirir conocimiento y práctica en Mediación.

La reestructuración de la Escuela Práctica de Mediación ha absorbido gran parte de la actividad desarrollada por este departamento. Esto, unido a la nueva organización del trabajo que se votó en Asamblea General de Socios/as, donde se decidió que cada socio/a sería responsable de sus propuestas y proyectos, hace que la Formación externa de AMECAN, aún coordinada por la Vocalía de Proyectos, quién les brinda todo el apoyo técnico necesario para su ejecución, sea individualizada.

Por otro lado, la incorporación de una persona responsable de la Administración de la Asociación, Dña. Rebeca Fuentevilla De Diego, ha descargado a esta Vocalía del envío de información relativa a cursos, congresos y conferencias a las que somos invitados/as.

Por tanto, esta Vocalía tiene como funciones asignadas: la Coordinación de la Escuela Práctica de Mediación, la Biblioteca AMECAN y el Boletín Informativo Interno.

La gran importancia que ha adquirido la Escuela Práctica de Mediación dentro de la Asociación y el proyecto tan ambicioso que hemos programado para la III Promoción de la misma, hace que le reservemos un apartado propio dentro de esta Memoria de Actividades 2012.

Dedicamos por tanto, este capítulo a las actividades desarrolladas por esta Vocalía en los otros dos pilares, la Biblioteca y el Boletín Informativo Interno, sin olvidarnos de rendir un pequeño homenaje a la II Promoción de la EPM. Haremos una reseña breve sobre lo que aconteció en el año académico 2011-2012 dentro del itinerario formativo.

Y por último, se impartieron durante los meses de Mayo-Junio, una serie de cursos fuera del itinerario de la Escuela. Dichos cursos fueron abiertos al público en general y se sumaron a la oferta formativa. También informamos de esta iniciativa en este apartado.

Describimos a continuación los objetivos marcados y las actividades realizadas en la Biblioteca, Boletín y Escuela en su II Promoción.

Para los Anexos I y II respectivamente, dejamos el listado de libros disponibles en la Biblioteca AMECAN y los Boletines Informativos confeccionados para este año en curso.

OBJETIVOS

1.- Biblioteca AMECAN

- Adquisición de fondos bibliográficos para la Biblioteca de AMECAN, sujetos al importe adjudicado para tal fin, aprobado en los Presupuestos Generales de la Asociación para el año 2012
- Adquisición de una base de datos específica para la gestión de la Biblioteca, que permita hacer un buen seguimiento de los fondos, el préstamo, informes sobre el funcionamiento de la Biblioteca, etc.
- Sellado de los fondos bibliográficos de la biblioteca
- Registro informatizado de los fondos bibliográficos de Biblioteca AMECAN
- Clasificación, tejuelado e indización de los fondos bibliográficos adquiridos por la Asociación.
- Potenciar la autonomía en el acceso y uso de los documentos y materiales.
- Realizar informes de préstamo para que los fondos ofrecidos respondan en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas del/la usuario/a.

2.- Boletín Interno AMECAN

- Informar a los socios y socias de las noticias más destacadas en relación con la Mediación y la Resolución de Conflictos.
- Mantener informados/as a todos/as los/as asociados/as de las actividades realizadas por AMECAN (encuentros, convenios, talleres, etc.)
- Informar sobre los Servicios de Mediación gestionados por la AMECAN.
- Recogida de artículos de opinión y sugerencias de los/as asociados/as.
- Dar la bienvenida a la incorporación de nuevos/as asociados y asociadas.
- Informar de las apariciones en prensa, radio o televisión de AMECAN o de sus asociados y asociadas.
- Fortalecer la relación entre el equipo directivo y las personas asociadas promoviendo la comunicación.
- Homenajear a las personas socias que por su dedicación contribuyen al fortalecimiento de nuestra Asociación.
- Incentivar y motivar a las personas asociadas.

ACTIVIDADES BIBLIOTECA

La adquisición de nuevos fondos para la biblioteca se ha realizado este año 2012 en dos pedidos, uno en el mes de febrero y el segundo en el mes de noviembre, para poder dar cobertura a los nuevos servicios abiertos por la Asociación y al material didáctico de apoyo a los contenidos de la Escuela.

La informatización de los libros se realizó con la base de datos BIBLIO V.7.26, un programa de gestión de bibliotecas adquirido en versión gratuita y de fácil aplicabilidad y manejo. Dicho programa permite realizar un catálogo de fondos, búsqueda y préstamo de los mismos, importación de datos de internet, informes de la gestión de la biblioteca y del seguimiento de los recursos, historial de usuarios/as y préstamos, impresión de fichas, impresión de carnet de usuario/a, así como realizar copias de seguridad.

Una vez adquirido el programa se procedió al sellado de todos los libros de la biblioteca y su catalogación informatizada. Se hizo el registro de todo el fondo documental dividiendo el mismo en grandes materias temáticas.

En primer lugar los temas más generalistas (mediación, conflictología, legislación, diccionarios, etc.), luego aquellos temas más específicos dentro de la mediación (familiar, escolar, comunitaria, etc.) y por último aquellos temas que por su temática están estrechamente relacionados con la Mediación (comunicación, empatía, psicología, asertividad, etc.)

La colocación y ordenación de los fondos documentales de la biblioteca viene determinada, en primer lugar por la signatura topográfica que de forma gráfica se expresa en el tejuelo, ya que nos ofrece como dato principal el tipo de documento con el que nos encontramos: obra de carácter general u obra de contenido específico. Seguidamente los ubicaremos en el espacio correspondiente a estas divisiones a las que hemos sometido el fondo documental.

Para ello se organizan las estanterías según cada uno de los grupos, señalizándolos adecuadamente en el tejuelo. El orden de colocación de los documentos es el siguiente: por orden alfabético de materia; dentro de cada materia por orden alfabético de las tres primeras letras del apellido del autor y las obras de un mismo autor se hace por orden alfabético de los títulos.

Terminada esta fase se procedió a la clasificación de usuarios/as que se ha dividido en dos grandes grupos: profesores y usuarios en general, para poder establecer una prioridad en el préstamo para los/as primeros/as. Entregando al usuario/a su correspondiente carnet de biblioteca.

ACTIVIDADES BOLETÍN

El Boletín Informativo Interno AMECAN nació en Julio de 2011 como vía de comunicación entre el equipo directivo de la Asociación y las personas asociadas. También ha sido un buen vehículo para informar sobre las actividades realizadas y sobre artículos de opinión publicados por los miembros de la Asociación.

Hasta Junio de 2012 este boletín ha tenido una periodicidad mensual, pero desde que tenemos nuestra propia página web y dado que en ella se va informando de la actualidad diariamente, hemos establecido su periodicidad en trimestral. Creemos oportuno mantener el contacto con los/as socios/as a través de un boletín informativo y que tengan la posibilidad de expresar sus opiniones y sugerencias. La diversidad aumenta las probabilidades de que la información llegue a todos y todas aumentando el grado de satisfacción y motivación, por ello, bien merece todo nuestro esfuerzo.

En el Anexo aparecen los números correspondientes a los boletines de Enero a Mayo (Nº 1-5) y los boletines de Junio-Agosto (nº 6) y Septiembre-Noviembre (nº 7). Para el año próximo, normalizada la periodicidad del mismo, ya tendremos los cuatro números anuales correspondientes a cada trimestre.

Portadas Boletín AMECAN

ACTIVIDADES DE LA ESCUELA

La II Promoción de la Escuela se desarrolló entre los meses de Octubre-Junio del año académico 2011-2012. Primero se impartió toda la parte teórica y a partir de abril se inició la parte más práctica del itinerario. En esta ocasión, se han ampliado a once los cursos teóricos.

Todos los cursos han podido seguirse en modalidad presencial o en modalidad a distancia. Se llevó a cabo una evaluación continua del alumnado sobre la materia teórica impartida siendo la calificación media de 8,62 y se establecieron tutorías en los Servicios de Mediación AMECAN para el seguimiento de las prácticas. Todos los alumnos y alumnas obtuvieron su diploma acreditativo de superación del itinerario.

ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN
II PROMOCIÓN 2011-2012

CERTIFICADO DE APTITUD PROFESIONAL

D./Dña.

Diploma de la Escuela Práctica de Mediación

También se impartieron unos cursos como complemento a la Escuela. Dichos cursos fueron abiertos al público en general y sus temáticas fueron las siguientes:

"Terapias alternativas para afrontar el conflicto"

"La Mediación on line: ¿realidad o ficción?"

"La Mediación en conflictos hipotecarios: una experiencia pionera"

Memoria de Actividades 2012

ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

INTRODUCCIÓN

Tras la última promoción y finalizadas las clases de la II Promoción de la Escuela, hemos recopilado opiniones y sugerencias del alumnado y profesorado para poder mejorar todo aquello que esté a nuestro alcance.

Gran parte del alumnado de este último año ha seguido el itinerario formativo a través de la opción a distancia. Por ese motivo, vimos como primera necesidad de la Escuela la adquisición de una plataforma e-learning para poder realizar los cursos de una forma más cómoda y ofrecer una mayor calidad, adecuándonos a las nuevas tecnologías.

Adquisición de la plataforma e-learning

El primer paso fue la elección de una plataforma que se adecuase a nuestros fines y a nuestro presupuesto. Para ello mantuvimos reuniones con las tres empresas que cumplían dichos requisitos tras un trabajo de prospección.

La plataforma elegida y votada por unanimidad por la Junta Directiva, está apoyada en Moodle, un sistema de gestión de cursos en código abierto. Esta plataforma fue confeccionada y finalizada en el mes de septiembre. Puesto que tenemos esta nueva herramienta, queremos llegar al mayor número posible de personas, así el siguiente paso fue reestructurar todos los contenidos, dividiendo los cursos en tres niveles de profundización: básico, medio y avanzado.

Destinatarios de la formación

Aquellas personas interesadas en acercarse a la Mediación podrán hacerlo a través de una "Introducción a la Mediación", programada en el nivel básico, y continuar su formación en el nivel medio, "Mediación en Asuntos Civíles y Mercantiles".

El nivel avanzado mantiene y amplía la esencia de la Escuela "Práctica Profesional en Mediación", programado para aquellas personas que cuenten con una formación inicial en Mediación y para el alumnado que haya superado los niveles anteriores.

Preparación de los contenidos de los cursos

Durante los meses estivales se reunieron todas las semanas las personas que forman el Claustro de Profesores de la Escuela, Dña. Mónica Mendiguchía, D. David Ceballos y Dña. Aurora Collado, para fijar las directrices de la misma, establecer los contenidos más acordes con cada nivel formativo, la metodología, realizar la elección del profesorado más adecuado para cada materia, etc. También se mantuvieron reuniones con el equipo docente para informarles de las decisiones tomadas y consensuar con ellos y ellas la preparación de las clases y el material didáctico que refuerza dichos contenidos teóricos.

Tras marcar los ejes para el profesorado y después de un plazo de preparación, se procedió a la recogida de los contenidos propios de cada materia, estandarizándolos y adaptándolos al

lenguaje no sexista, un compromiso que la Asociación de Mediación de Cantabria ha adquirido dentro los fines establecidos en sus Estatutos.

Logotipo, diptico y cartel de la EPM

Mientras esta línea de trabajo seguía su curso, se vio complementada con otra paralela en el área de publicidad. Para ello, se contrató a la empresa de diseño gráfico Mutta, que fue la encargada de diseñar el logotipo de la Escuela, el díptico informativo y la carteleria publicitaria.

El logotipo de la EPM representa una naranja, ejemplo clásico en mediación, por lo que creímos muy adecuada su elección. Dos hermanas discuten por el reparto de una naranja. Tras el reparto salomónico se dan cuenta que si hubieran mantenido una buena comunicación ambas se hubieran beneficiado, pues una necesitaba la cáscara y otra sólo necesitaba la pulpa.

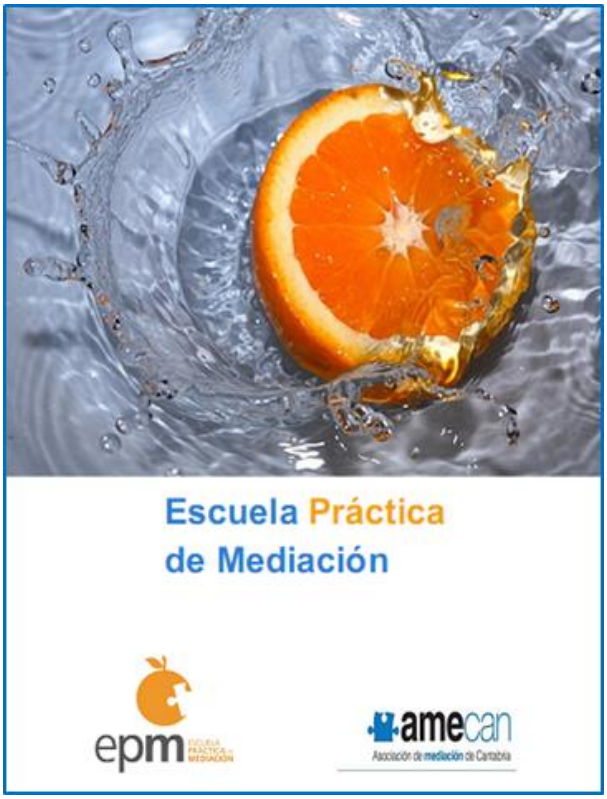
Logotipo de la EPM

Una vez elegido el logotipo y registrado como marca, se procedió a la confección de los contenidos del díptico informativo. Tras varias modificaciones para sintetizar el contenido lo más posible e incorporar el código QR, más conocido como código BIDI, se procedió a su impresión.

Díptico de la EPM

Y por último, se encargó también el diseño de un cartel publicitario para reforzar la divulgación de la Escuela Práctica de Mediación.

Cartel de la EPM



Portada del Folleto y Programa

Elaboración del folleto-programa de la EPM

Una vez establecidos los contenidos y seleccionado el equipo docente, se desarrolló un folleto informativo y el programa de la Escuela.

El folleto informativo da la bienvenida al alumnado. En una primera parte, resumimos en qué consiste la mediación, los ámbitos más comunes en los que se aplica, qué requisitos debe cumplir la persona mediadora, una breve historia de nuestra Asociación y de la Escuela. La segunda parte está dedicada a la Escuela: objetivos de la formación, la elección del nivel adecuado, destinatarios de dichos niveles, curriculum del equipo docente y opiniones de antiguos alumnos/as.

AMECAN brinda a todo el alumnado de su Escuela la oportunidad de realizar prácticas en casos reales, gracias a los Servicios de Mediación que gestiona en nuestra Comunidad Autónoma y a los Convenios de Colaboración con otras entidades. El programa de la EPM recoge los beneficios de esta formación práctica. También desarrolla el contenido de cada nivel e informa al alumnado sobre la duración de los itinerarios formativos, evaluación y titulación, inscripción y matriculación, derechos y descuentos en la matrícula, los días programados para la impartición de las clases presenciales, las entidades colaboradoras y la información general para contactar con la Escuela (email, teléfono, facebook y twitter)

Contraportada del Folleto y Programa

Marketing on line y off line

Para una mayor divulgación de la Escuela se han enviado mailing masivos y personalizados a público objetivo con posible interés en la Mediación: Asociaciones tanto de la Comunidad de Cantabria como Nacionales, Colegios Profesionales, Centros educativos, Centros Juveniles y Oficinas de Información Juvenil de los Ayuntamientos, etc.

También se ha realizado un trabajo de prospección para publicitar nuestra Escuela en diversos portales de anuncios de formación en internet: e-magister, lectiva, educajob, indizze, groupalia. Eligiendo el portal lectiva por considerarle el más adecuado a nuestros intereses.

En cuanto al marketing off line se han enviado cartas personalizadas a Asociaciones de Cantabria, Asociaciones de Mujeres, Centros de Igualdad, Servicios Sociales, Federaciones Deportivas, etc.

Al mismo tiempo que se realizaban estos envíos publicitarios, se programaban desde los Servicios de Mediación gestionados por AMECAN, una serie de charlas divulgativas con el título "Mediación: Escuela de Comunicación"

La finalidad de estas charlas es poder informar a la ciudadanía sobre la labor que se está realizando en los Servicios y la posibilidad de formar parte de nuestra Asociación y de formarse en nuestra Escuela Práctica de Mediación.

"Mediación: escuela de comunicación"

Divulgación en facebook y twitter

Las nuevas redes sociales también han servido de escaparate para la divulgación de la Mediación en general y de la Escuela Práctica en particular. Nuestros compañeros, D. David Ceballos y Dña. Rebeca Fuentevilla, han realizado un enorme

esfuerzo, durante el último cuatrimestre del año, para mantener actualizados estos dos soportes.

http://www.facebook.com/epm.amecan

https://twitter.com/epm_mediacion

También se ha creado un email específico para la EPM que permita un contacto más fluido entre el alumnado, el profesorado y la coordinación de la Escuela (epm@amecan.org), que unido a la posibilidad que ofrece la plataforma de contactar con el equipo docente a través del foro y el chat, completa todas las vías de comunicación posibles.

Convenios de Colaboración

Otra vía de trabajo abierta ha sido la propuesta de establecer Convenios de Colaboración con otras Instituciones, Colegios Profesionales, Asociaciones y Entidades.

En Julio se formalizó la Colaboración entre la Asociación de Mediación de Cantabria y la Escuela de Aprendizaje Destino Coaching con la posibilidad de acceso a los programas formativos que ambas entidades organizan en condiciones más beneficiosas, así como el trabajo conjunto en la apertura de líneas de investigación de innovación educativa para un futuro cercano.

También se ha firmado Convenio de Colaboración con la Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria "Romanés". Los alumnos y alumnas del curso del EMCAN "Mediación Comunitaria" han estado realizando prácticas de Mediación en los Servicios de Astillero y Torrelavega, gestionados por AMECAN.

Esperamos ampliar esta lista a lo largo del año 2013.

Convenio Destino Coaching-AMECAN

Convenio Plataforma Romanés-AMECAN

Organización del trabajo

Dado el volumen de trabajo que ha supuesto poner en marcha un proyecto como la EPM, la Vocalía de Formación se ha dividido en departamentos que detallamos a continuación:

1.- Administración de la plataforma e-learning

Responsable: Rebeca Fuentevilla de Diego

Funciones:

a) Administración y Gestión de los contenidos de la página web de la plataforma.

b)Administración de los/as usuarios/as (alumnado y profesorado).

c) Administración y Gestión de los cursos y contenidos en la Plataforma.

d) Administración y Respuesta de las incidencias on line referidas a la plataforma.

e) Coordinación on line para la plataforma del profesorado para la subida de contenidos, tutorías, etc.

2.- Gestión y Coordinación de la Escuela Off line

Responsable: Mónica Mendiguchía Apodaca

Funciones:

a) Administración de la matrícula del alumnado: Recogida de bases de datos de alumnado. Realización de Estadísticas respecto al alumnado y los itinerarios formativos.

b) Gestión de la información solicitada por futuros alumnos/as y ciudadanía en general a través del teléfono, citas presenciales y correo electrónico epm@amecan.org

c) Resolución de incidencias off line del alumnado, profesorado, etc. y coordinación para su resolución con el Departamento e-learning.

d) Organización de aulas y espacios para la realización e impartición de clases presenciales.

e) Coordinación off line del profesorado seleccionado por el Departamento Académico y contenidos didácticos para la impartición de las clases presenciales.

f) Coordinación de los recursos técnicos y materiales (proyector, altavoces, equipos informáticos, locales, etc.) así como de la propuesta de inversiones de la Escuela.

g) Gestión de las estancias de prácticas del alumnado.

h) Gestión y Cierre de Convenios de Prácticas con Entidades para la realización de prácticas formativas en estancias.

i) Preparación del Examen Final y Conformación de Tribunales.

j) Gestión de las Notas Finales, Titulación y Entrega de Diplomas.

3.- Departamento Académico

Este departamento ha sido subdividido en dos:

3.1.- Subdepartamento contenidos didácticos

Responsables: David Ceballos y Aurora Collado

Funciones:

a) Propuesta de programa y contenidos para los itinerarios formativos de la EPM año a año.

b) Selección del profesorado más apto para la impartición de las clases on line - off line de la EPM y Propuesta de los mismos al equipo de coordinación.

c) Supervisión de los contenidos presentados por los profesores seleccionados.

d) Elaboración de los contenidos didácticos y recursos pedagógicos de la EPM

e) Diseño Global de Funcionamiento de la Escuela y propuesta del mismo al equipo de coordinación.

f) Revisión y Control de la evaluación del profesorado por parte del alumnado.

g) Revisión y Calificación de los proyectos de investigación Fin de Curso Nivel Avanzado.

h) Revisión y Calificación de las Pruebas Finales del Nivel Básico y Medio.

3.2.- **Subdepartamento calidad, homologaciones y certificaciones**

Responsable: Carmen Pérez Palazuelos

Funciones:

a) Búsqueda, Tramitación y Obtención, en su caso, de homologaciones de la EPM en los Gobiernos Autonómicos, Estatales u Europeos competentes a efectos de las administraciones públicas, a fin de conseguir que tengan validez reconocida y puedan aportar puntos para la valoración en las oposiciones a las administraciones públicas.

b) Búsqueda, Tramitación y Obtención, en su caso, del Reconocimiento de la Fundación Tripartita para que la formación de la EPM sea bonificable.

c) Tramitación y Gestión para la obtención de la certificación de calidad ISO 9001 en Formación, en caso que lo disponga la Asociación.

d) Acreditaciones formativas a nivel de juventud, escuelas, tercera edad, mujer, etc., con los organismos competentes.

e) Certificación de la formación de la EPM por parte de FAPROMED u otras organizaciones profesionales de Mediación u de otros ámbitos.

4.- Departamento de marketing

Este departamento también se dividió en dos:

4.1- Subdepartamento de Marketing off line

Responsable: Carmen Pérez Palazuelos

Acciones:

-Charlas Gratuitas de Divulgación

-Buzoneo, Entrega de Dípticos, Pega de Carteles, etc.

-Envio de cartas personalizadas a colectivos que puedan estar interesados en la formación.

4.2.- Subdepartamento de Marketing on line

Responsable: David Ceballos Peña

Acciones:

-Redes sociales

-Anuncios portales on line y gestión de cuentas

-Gestión de campañas on line (Adwords, Facebook, etc.)

-Mailing Público Objetivo

Plataforma e-learning de la EPM

Memoria de Actividades 2012

TALLERES Y CURSOS DE FORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Mediación de Cantabria, en su objetivo de ofrecer una formación de calidad y continua a los profesionales de la Mediación o de otras ramas que puedan relacionarse con su práctica, ha realizado numerosos cursos y talleres de formación externa. En la mayoría de los casos, las entidades o colectivos interesados en ser formados han acudido a nuestra asociación para que diseñásemos una formación a la medida de sus necesidades, de manera que les sirva de primer paso en su deseo de ampliar sus conocimientos sobre la materia o de mejorar su práctica profesional diaria mediante las técnicas y las herramientas de la Mediación. En otros casos, aunque menores, esta formación externa es parte de un proyecto presentado a convocatoria pública por parte de la Asociación.

Por otro lado, en este capítulo también constan las charlas, los cursos, talleres, seminarios o jornadas de difusión y sensibilización de la mediación que AMECAN ha organizado o en los que ha participado de forma directa. En la mayoría de los casos, estas actividades se han realizado a través de los Servicios Municipales de Mediación, bien por solicitud expresa de terceros, o bien dentro del Plan de Difusión de cada uno de los Servicios.

En todos los casos, tanto en la formación propiamente dicha como en las actividades de difusión y sensibilización, la realización ha corrido a cargo de las personas a las que se les ha solicitado el curso o taller por parte de estos terceros interesados, o bien se ha realizado por aquellos miembros de la asociación que se han encontrado disponibles y capacitados en la materia que se nos exigía, o bien por parte de los responsables y voluntarios de los Servicios Municipales de Mediación.

Pero además de las personas formadoras que han impartido los cursos propiamente dicho, se ha realizado un intenso e importante trabajo por parte de otras personas, normalmente miembros de la Junta Directiva o de la Administración de AMECAN, en las tareas de la negociación previa, la contratación y gestión de los formadores, y la preparación de materiales para los cursos y talleres. Queremos agradecer a esas personas el gran trabajo realizado en este apartado de la actividad de AMECAN, que resulta fundamental para que todo funcione correctamente y para que AMECAN se haya posicionado como un referente en formación de Mediación en Cantabria.

En cuanto a la organización de este apartado de talleres, cursos y charlas, hemos subdividido las actividades desarrolladas en tres grupos atendiendo esta división a los/as destinatarios/as de los mismos:

1.- Formación a profesionales

2.- Talleres para jóvenes

3.- Actividades de difusión y sensibilización

FORMACIÓN A PROFESIONALES

En este apartado se recogen los cursos y talleres impartidos por AMECAN durante el año 2012 a diversos colectivos profesionales o a entidades sociales. Estos cursos y talleres han tenido un claro propósito formativo sobre la Mediación o sobre ámbitos concretos de su práctica.

Durante el mes de marzo, tuvo lugar un taller teórico-práctico que corrió a cargo de Vanesa del Castillo y Aurora Collado y que se tituló "La Mediación: resolución pacífica de los conflictos" y que se impartió en el **Centro de Iniciativas Juveniles JOC-E**, dirigido a monitores de tiempo libre, educadores, psicólogos, maestros, etc.

Taller Centro Iniciativas Juveniles JOC-E

Un año más, AMECAN estuvo presente en el **Máster de Mediación y Gestión de Conflictos que imparte la Universidad de Cantabria**. En este curso académico AMECAN ha participado con dos módulos, uno de ellos impartido por David Ceballos sobre Mediación Comunitaria y otro por Aurora Collado alrededor de la temática de los Límites en Mediación: la violencia de género.

Curso Límites: violencia de género UNICAN

Curso Mediación Comunitaria UNICAN

Por otro lado, durante el mes de julio se impartió un taller sobre Mediación Comunitaria y Familiar dentro del **Taller de Empleo del EMCAN** ("*Mediación Comunitaria*") promovido y gestionado por la Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria Romanés. Este taller, que tuvo como formadores a Carmen Pérez y David Ceballos, fue acogido por el alumnado con gran entusiasmo e interés. Además algunos de estos alumnos y alumnas han realizado prácticas posteriormente en el Servicio de Mediación de El Astillero.

Taller Empleo Plataforma Asoc. Gitanas Romanés

Nuestra relación con los Colegios Profesionales de Cantabria es cada vez más amplia y como muestra de ello, este 2012 hemos impartido diversos cursos destinados a profesionales colegiados. Es el caso del Colegio Oficial de Graduados Sociales de Cantabria y del Ilustre Colegio de Economistas de Cantabria, que nos pidieron que les diseñásemos sendos cursos de Mediación para sus colegiados/as, de manera que esta materia comenzara a conocerse dentro de estos dos colectivos profesionales.

El curso con el **Colegio de Graduados Sociales** se realizó durante tres jornadas en el mes Abril, en la sede del Colegio, y estuvo a cargo de David Ceballos y Aurora Collado. Acudieron al curso graduados sociales colegiados que mostraron gran interés por la Mediación y los beneficios que la aplicación de sus técnicas tiene para su labor profesional. Además algunos de ellos, han decidido hacerse miembros de AMECAN y continuar también con su formación a través de la Escuela Práctica de Mediación.

Curso Colegio Graduados Sociales de Cantabria

Por otro lado, durante tres sesiones en el mes de noviembre, se impartió para el **Colegio de Economistas de Cantabria** un curso de introducción a la Mediación, titulado "La Mediación: una profesión de futuro", impartido por Rebeca Fuentevilla y David Ceballos.

El objetivo del curso ha sido identificar las causas, etapas, características y efectos de los conflictos, manejar diversas estrategias para su resolución y desarrollar las herramientas y técnicas que un/a profesional mediador/a debe utilizar en el proceso de Mediación.

Curso Colegio Economistas de Cantabria

Asimismo, el día 15 de noviembre tuvo lugar el **taller formativo "Gestión y Resolución Pacífica de Conflictos. Mediación en el Ámbito de la Administración de Fincas",** impartido por David Ceballos. Gracias a la colaboración establecida mediante convenio con el Ilustre Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Cantabria, celebramos este taller dirigido fundamentalmente a los/as administradores/as de fincas colegiados/as y que sirvió de introducción a este colectivo en la materia de la Mediación.

Taller Colegio Adm. de Fincas de Cantabria

Además, el taller tuvo como objetivo la explicación del Protocolo de Derivación entre el Colegio y AMECAN, establecido entre las dos entidades. Al taller también acudieron socios/as de AMECAN y en especial las personas mediadoras apuntadas al Registro Especial de Mediadores/as en Conflictos de Propiedad Horizontal.

Por otro lado, y dirigido a profesionales de la educación, se han realizado diversos talleres y cursos. En primer lugar, y dentro del Proyecto de Mediación Escolar del **Colegio San Juan Bautista, La Salle, de Los Corrales de Buelna**, se han realizado dos sesiones de **formación a profesorado** de este centro escolar, que tuvieron lugar los días 6 y 27 de noviembre, a cargo de David Ceballos y Aurora Collado.

Mediación Escolar La Salle Los Corrales de Buelna

Igualmente, en el ámbito educativo, se realizó una charla presentación en el **CEIP Santa Catalina**, acerca de la Mediación y del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales. La charla fue dirigida a los **docentes** del centro y estuvo a cargo de las responsables del Servicio, Miriam Vega y Alicia Díez.

También en Castro Urdiales y a cargo de Miriam Vega y Alicia Díez, se desarrollaron dos charlas, en octubre y diciembre, en el **Taller de Empleo de Atención a Personas Dependientes.** Tuvo como objetivo acercar la Mediación como alternativa de

resolución de conflictos y estuvo dirigido al alumnado y docentes del Taller de Empleo.

Charla Taller de Empleo en Castro Urdiales

En la **Agencia de Desarrollo Local de Castro Urdiales**, dentro del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Estética, se realizaron también dos charlas, en noviembre y diciembre, con el título "El conflicto como oportunidad. Una nueva vía para afrontar los conflictos: La Mediación" que contó con la participación de los profesionales que atendían el curso, y que fue impartido por Alicia Díaz y Miriam Vega.

Charla Agencia Desarrollo Local Castro Urdiales

En esta tarea divulgativa y formativa, AMECAN participó, a través del Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, en las **3ª Jornadas de Intercambio de Buenas Prácticas de las Áreas de Salud de Torrelavega- Reinosa,** los días 28 y 29 de noviembre. Nuestra compañeras del Servicio, Esther San Juan y María Bedia, se encargaron de dictar la ponencia "Mediación: la alternativa más sana para resolver conflictos. Aprendiendo a convivir". El sanitario es un ámbito en el que la Mediación aún está por desarrollar y la invitación hecha a AMECAN a participar en estas jornadas es un síntoma de la necesidad que un sector de servicios a la ciudadanía como es el de la salud, está necesitado de nuevas estrategias y herramientas para la mejor prestación de los servicios y la convivencia dentro de los espacios sanitarios.

Jornadas de Salud Hospital Sierrallana

Y también en el ámbito sanitario, esta vez en Castro Urdiales, se celebraron charlas divulgativas dirigidas al personal sanitario y al/a trabajador/a social de los **Centros de Salud Cotolino I y II**, llevando por título "El conflicto como

oportunidad: una vía para afrontar los conflictos: la Mediación". Las responsables de impartir dichas charlas fueron las mediadoras del Servicio de Mediación de Castro Urdiales, Miriam Vega y Alicia Díaz.

Charla Centro de Salud Cotolino II

TALLERES CON JÓVENES

La sensibilización y formación de la juventud se encuentra entre nuestros fines, y en respuesta a este objetivo se han venido realizando diversas actividades que tienen que ver con la formación y divulgación sobre Mediación entre jóvenes.

En este ámbito, la actividad se ha dirigido a los centros juveniles y de promoción de actividades para jóvenes, pero también a los centros escolares de nuestra región. Este es el caso de los talleres realizados en Reinosa en marzo y mayo de este año, en el **IES Montesclaros,** entre alumnos de 1º y 3º de ESO. El taller titulado **"Resolviendo conflictos pacíficamente"** estuvo a cargo de la coordinadora del Servicio Municipal de Mediación de Reinosa, Sandra Amor y de la voluntaria, María Pérez.

Taller IES Montesclaros Reinosa

También en el ámbito escolar y organizado por el Servicio de Mediación de Colindres, y a cargo de David Ceballos, tuvo lugar en el IES Valentín Turianzo (Colindres) el **taller formativo "Gestión Positiva de los Conflictos: La Mediación".** También en Colindres se desarrolló un taller con alumnos en el **Colegio Pedro del Hoyo**, que fue impartido por Vanesa del Castillo.

Taller IES Valentín Turianzo (Colindres)

Asimismo, y dentro de un Proyecto de Mediación Escolar más amplio, destinado al **Colegio San Juan Bautista, La Salle, de Los Corrales de Buelna**, se han comenzado a realizar talleres y **formación en**

Mediación con el alumnado de dicho centro educativo. Esta formación, que será impartida por Vanesa del Castillo y Sandra Amor, y que comenzó con el curso escolar 2012-2013, se extenderá a lo largo del año, realizándose además formación específica con alumnos/as-mediadores, que desarrollan en el futuro las labores de Mediación en su propio centro escolar.

Mediación Escolar La Salle Los Corrales de Buelna

Asimismo, durante el mes de diciembre, se desarrollaron talleres en el **IES Zapatero de Castro Urdiales**, con alumnos/as de 3º y 4º de ESO, y 1º de Bachillerato, que han pretendido acercar la Mediación al alumnado, dentro del programa de Mediación escolar que se lleva a cabo en el centro desde hace años.

Y fuera del ámbito escolar, pero dirigido a jóvenes, se englobaron tres talleres bajo el título **"Somos protagonistas",** que tuvieron lugar en el **Centro Juvenil El Camarote** de Castro Urdiales, y que estuvieron a cargo de las compañeras del Servicio de Mediación de dicho municipio, Miriam Vega y Alicia Díez. Temáticas como la comunicación asertiva en las relaciones personales, la resolución pacificas de conflictos y la Mediación entre iguales, fueron el objetivo de estas charlas con las que se pretende prevenir conductas violentas entre nuestros jóvenes.

Taller Centro Juvenil El Camarote. Castro Urdiales

En el contexto de una subvención concedida al amparo de la convocatoria para la realización de **actividades juveniles del Ayuntamiento de Santander**, se impartieron por parte de Sandra Amor y Vanesa del Castillo, tres talleres agrupados bajo el título "Crecer en el conflicto" y que se desarrollaron durante tres jueves del mes de octubre en el Espacio Joven del Ayuntamiento de Santander.

Talleres "Crecer en el Conflicto" Ayto. Santander

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

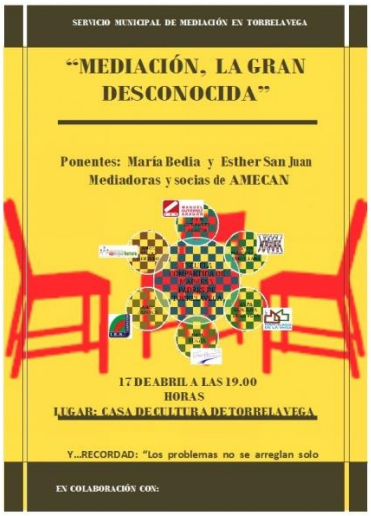
Como se ha explicado anteriormente, AMECAN, en especial a través de sus Servicios de Mediación en Ayuntamientos, ha continuado su labor divulgativa y de sensibilización. Por ello, se han desarrollado diversas charlas o talleres que han sido realizadas en la mayoría de los casos dentro del Plan de Difusión y Sensibilización de los Servicios.

De esta forma por ejemplo, a través del Servicio de Mediación de Reinosa, nuestras compañeras Sandra Amor y María Pérez, desarrollaron dos charlas divulgativas con **Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos (AMPAS) de los Colegios San José y Antares**. Ambas charlas tuvieron una gran acogida gracias a la ayuda que los orientadores de ambos centros nos brindaron a la hora de organizar y convocar a los padres y madres de ambas asociaciones.

Charla AMPAS Colegio Antares de Reinosa

Charla AMPAS Colegio San José de Reinosa

Igualmente con las AMPAS se realizó también un evento, pero en este caso en la agrupación de **AMPAS de varios Institutos de Educación Secundaria de Torrelavega**. La Escuela Compartida de Padres y Madres de Torrelavega agrupa a los siguientes **IES: Miguel Herrero, Manuel Gutiérrez Aragón, Marqués de Santillana, Garcilaso de la Vega, Besaya y Zapatón**.



Taller con las AMPAS de Torrelavega

Se realizó en la Casa de Cultura, bajo el título "Mediación: la gran desconocida", y fue impartida por las responsables del Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, Esther San Juan y María Bedia, quienes estuvieron acompañadas por Asun Poveda.

Y siguiendo con la comunidad educativa, y la importancia que la familia tiene en el buen desarrollo de ésta, se ofreció una **charla a las familias del CEIP Arturo Dúo**, **CEIP Santa Catalina** y **IES Ataulfo Argenta** de Castro Urdiales, en las que se explicó la importación de trasmitir valores de paz y convivencia a los más jóvenes. La charla la desarrollaron Miriam Vega y Alicia Díez.

C harla Familias CEIP Arturo Dúo

Charla Familias y Profesorado IES Ataulfo Argenta

Por otro lado, dirigido a un público más general, se han desarrollado diversas charlas que tenían como objetivo acercar a la ciudadanía el concepto de la Mediación, de manera que su conocimiento redunde en una mayor comprensión y utilización de esta alternativa pacífica de resolución de conflictos.

A través del Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, se impartió una charla divulgativa titulada "**Mediación: escuela de comunicación**". Este evento tuvo lugar el 5 de noviembre en la **Casa de Cultura de Torrelavega** y estuvo a cargo de las responsables del Servicio, Esther San Juan y

María Bedia, con la colaboración de una de las alumnas en prácticas, Marian Bielva.

Charla divulgativa Casa de Cultura de Torrelavega

Desde el Servicio Mediación de Castro Urdiales se han desarrollado varias charlas divulgativas, todas ellas llevadas a cabo por Alicia Díez y Miriam Vega. Un ejemplo es la charla-coloquio que llevó por título "El conflicto como oportunidad: una nueva vía para afrontar los conflictos: la Mediación", y que se impartió en el **Centro Cultural La Residencia**.

Charla Centro Cultural La Residencia en Castro

Otra de las charlas tuvo lugar en la **Asociación de Mujeres Atalaya,** de Castro Urdiales, y que se tituló "La Mediación familiar. Resolviendo conflictos de manera pacífica".

Finalmente, desde la **Vocalía de Formación**, abrimos nuestras puertas a la ciudadanía en general, y se programaron una serie de cursos dirigidos a todas aquellas personas que estuvieron interesadas en la temática propuesta.

El primero de estos cursos de matrícula libre fue impartido por Alicia Ceballos Peña **"Terapias alternativas para afrontar el conflicto"**

La ponencia trató temas como la aeroterapia, la relajación, la cromoterapia, terapias energéticas y otras alternativas que nos ayuden a afrontar el estrés y con ello poder resolver los conflictos que esto nos genera en nuestras relaciones con los demás. El curso fue evaluado de gran interés por todas las personas asistentes al mismo.

El segundo curso, tuvo como título **"Mediación on line: ¿realidad o ficción?"** y trató sobre el origen de los ODR, la confidencialidad en estos procesos, el papel del mediador, características de dichos métodos, sus ventajas y desventajas, así como el marco legal en España y su futura implantación. La ponencia corrió a cargo de nuestro compañero David Ceballos. Este curso cobra una gran relevancia hoy en día al incluirse esta forma de Mediación en la reciente Ley de Mediación estatal.

Y si hablamos de actualidad, los contenidos del tercer curso **"La Mediación en conflictos hipotecarios: una experiencia pionera"** no

pudieron ser más acertados. En esta ocasión nuestra compañera Blanca Vélez, que forma parte del equipo que trabaja en la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega, nos habló de las experiencias que están recogiendo día a día, de la máxima entrada de casos que va aumentando hasta el desbordamiento del servicio, de las posibles alternativas que proponen a las partes afectadas y cómo gestionan éstas con las entidades bancarias. En definitiva, una iniciativa pionera en España ejecutada por AMECAN y que en estos momentos están siguiendo otros compañeros y compañeras en otras comunidades autónomas.

Y por último, el cuarto curso trató sobre **"Mediación comunitaria. El conflicto derivado de la Propiedad Horizontal".** Los ponentes fueron los compañeros José Antonio Echevarría y David Ceballos, y los contenidos trataron sobre los órganos de gobierno de las comunidades de propietarios, el papel del administrador de fincas y sus funciones, la derivación de casos al registro especial de Mediación comunitaria abierto en nuestra asociación, etc. Este curso despierta un gran interés por el aumento de los impagos en las cuotas vecinales y los conflictos que ello genera en la convivencia diaria.

Cartel publicitario curso de Mediación comunitaria

Memoria de Actividades 2012

VOLUNTARIADO

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

PRESENTACIÓN DEL PLAN

Durante el año 2012, y fruto no sólo del crecimiento de la asociación en cuanto al número de socios, sino también de la propia actividad y variedad de la misma, se percibe la necesidad de dar respuesta a la demanda del asociado con un Plan de Gestión de Voluntariado. Este Plan tiene como finalidad programar, organizar y reconocer el trabajo de la persona voluntaria.

En el Plan de Gestión de Voluntariado, enviado a todas las personas asociadas, a través de la Circular 4/2012, pueden consultarse los gráficos clave que especifican este nuevo Modelo de Gestión, desde la preparación a la incorporación de las y los voluntarios, hasta el cese de la participación de los mismos.

Ciclo del Voluntariado

Para la elaboración del manual se ha tenido en consideración tanto la estructura y organigrama de la entidad como las posibilidades de ejecución posteriores por parte de todas aquellas personas que, día tras día, muestran su buena predisposición y sus ganas de aportación al trabajo de la Asociación

Estructura Organizativa del Modelo de Gestión

Además, se hace necesario un esfuerzo por diferenciar las dos posibles tipologías de intervención voluntaria que pueden desarrollarse en el seno de la organización.

La primera, se refiere a la participación activa en servicios públicos con titularidad AMECAN, que deberá seguir un esquema y unas pautas rigurosas, y solo es accesible para aquellas personas que poseen conocimientos específicos de la entidad y su objeto, así como conocimientos y cierta experiencia en la práctica de la Mediación.

Participación Activa en Servicios Públicos

Y en segundo lugar, se establecen unas pautas de actuación para cualquier otro tipo de colaboración, y que basaría su desarrollo en las siguientes indicaciones:

Pautas para cualquier otro tipo de colaboración

La intención de recoger en esta memoria el Plan de Voluntariado es darlo a conocer en mayor medida y plasmar, a grandes rasgos, la parte más práctica y pragmática del mismo. Sin embargo, no es nuestro interés recoger todos y cada uno de los aspectos que el Plan desarrolla, como son los Derechos y Deberes de la Persona Voluntaria (Orientación, participación o seguros, y compromiso, confidencialidad o respeto), el Marco Normativo inspirador (referencias Internacionales, Nacionales y Autonómicas), los Principios del Voluntariado (Participación como cambio, Persona Voluntaria como vínculo y Mejora continua), y las líneas estratégicas (sensibilización, apoyo y coordinación).

Para conocer más acerca de cómo ser voluntario/a en AMECAN, os animamos a que lo leáis con detenimiento y os alentamos a colaborar!!

VOLUNTARIADO DURANTE 2012

Durante este año 2012, la actividad de la persona voluntaria en AMECAN ha sido diversa, pero en la mayoría de los casos ha estado ligada a la actividad que se desarrolla dentro de los Servicios de Mediación que AMECAN gestiona en nuestra región, bien sea a través de presencia en el horario de trabajo de estos servicios, o bien en otros eventos, cursos o actividades que cada servicio ha organizado durante el año.

No es el objetivo de este apartado recoger el volumen de horas de voluntariado que algunas personas socias de AMECAN han realizado, pero sin embargo, sí queremos agradecer y reconocer este trabajo y esfuerzo a aquellas personas que han aportado su energía, tiempo y dedicación a esta Asociación.

Y en especial a personas como María Pérez Peña, con su enorme implicación en el Servicio de Mediación de Reinosa; Sofía Cañas García, Alicia Díez Llorente, Miriam Vega Suso, Marta Díaz Blasco y Marian Bielva Puente, por el tiempo y la colaboración en el Servicio de Mediación de Torrelavega; a Carmen Pérez Palazuelos, que voluntariamente se ha venido encargando del Servicio de Mediación de Astillero, para el cual no hay partida presupuestaria; y a Rebeca Fuentevilla de Diego, que ha desarrollado una tarea extraordinaria más allá de su compromiso contractual a cargo de la Administración de la Asociación.

También agradecer y reconocer el esfuerzo y la generosidad a todas aquellas personas que no son nombradas, pero que han participado en actividades ocasionales organizadas por AMECAN y que han contribuido a que esta Asociación funcione día a día.

¡¡¡GRACIAS A TODOS Y TODAS!!!

Y OS ANIMAMOS A QUE EL 2013 SEA EL AÑO DEL VOLUNTARIADO EN AMECAN

Memoria de Actividades 2012

EVENTOS ESPECIALES, CONVENIOS Y RECONOCIMIENTOS

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

EVENTOS ESPECIALES

Durante este 2012, la Asociación de Mediación de Cantabria ha organizado numerosos eventos o actos con motivo de celebraciones especiales o fechas importantes, tanto para la Asociación en sí misma, como para la comunidad mediadora de nuestra región. Entre estos eventos, debemos destacar con especial importancia y cariño los actos organizados para el Día de la Mediación, el 21 de enero, o el II Aniversario AMECAN.

Día de la Mediación 2012

Como cada año, el 21 de enero se promueven actos en todo el país por parte de las asociaciones y entidades de Mediación, para que este día sea declarado Día de la Mediación a nivel nacional. Aunque esta fecha aún no está marcada en el calendario institucional como tal, lo cierto es que el entusiasmo de la profesión mediadora y de las entidades que trabajamos a favor de la promoción de la Mediación en este país, cada año alzamos la voz este día, organizando diversos actos que consigan dar visibilidad a esta herramienta de resolución de conflictos y a los profesionales que nos dedicamos a ella.

Por ello, este año 2012, desde AMECAN, volvimos a volcarnos con este día, organizando actividades a lo largo de toda la semana, y en especial el 21 de enero. En primer lugar, se presentó una propuesta al Parlamento de Cantabria para que el día 21 de enero de cada año sea declarado Día de la Mediación en Cantabria. La propuesta fue recogida por el Presidente del Parlamento, D. José Antonio Cagigas Rodríguez, el cual nos invitó a desarrollar un **acto de celebración en el Parlamento,** el día 19 de enero, en el que la Presidenta de AMECAN, Dña. Yolanda González Rábago y el propio Presidente del Parlamento de Cantabria, dieron la bienvenida a todas las personas invitadas, hablaron de la importancia de la Mediación en nuestra sociedad y mostraron la disposición de promover la declaración del Día de la Mediación en Cantabria.

Acto en el Parlamento de Cantabria

Además, durante el acto en el Parlamento de Cantabria, se presentó públicamente un video divulgativo realizado por AMECAN que tiene como objetivo servir de herramienta para la divulgación de la Mediación y de la Asociación.

Presentación Video Divulgativo

Además, al igual que en años anteriores, AMECAN salió a la calle durante el Día de la Mediación, para dar a conocer esta herramienta y también los Servicios de Mediación que los ciudadanos y ciudadanas de nuestra región tienen a su disposición. Se colocaron **stands informativos en Torrelavega, Astillero y Reinosa.**

Stand informativo Reinosa, Torrelavega y Astillero

Durante la jornada, se entregaron dípticos explicativos sobre la Mediación y sus ventajas, informando de la celebración del día 21 de enero como Día de la Mediación.

Y por último, y de nuevo para celebrar este día, tuvo lugar una **Mesa Redonda titulada "Los nuevos retos de la Mediación en Cantabria"** en la Universidad de Cantabria, organizada por la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) y el Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho.

Esta mesa redonda se celebró el 25 de enero y contó con la presencia del Rector de la Universidad de Cantabria, D. Federico Gutiérrez-Solana, la Consejera de Presidencia y Justicia del Gobierno de Cantabria, Doña Leticia Díaz Rodríguez, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria D. César Tolosa y el Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Cantabria D. Jesús Pellón Fernández-Fontecha, los cuales inauguraron la mesa y ofrecieron desde su perspectiva y funciones en la materia, una perspectiva de la situación de la Mediación en Cantabria.

I

nauguración Mesa Redonda

A continuación, intervinieron los ponentes invitados, entre los que se encontraban el Juez Decano de Cantabria D. José Arzuaga, la vocal de Mediación del Colegio de Abogados de Cantabria Doña Leticia García Setién, el Director del Máster en Mediación y Gestión de Conflictos de la Universidad de Cantabria, D. Eduardo Vázquez de Castro, y el Secretario de la Asociación de Mediación de Cantabria y técnico de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayto. de Torrelavega, D. David Ceballos Peña. Tras sus intervenciones se abrió un espacio para el debate y la reflexión conjunta.

Ponentes de la Mesa Redonda y audiencia

El acto contó con la participación de un gran número de miembros de AMECAN, representantes del Ilustre Colegio de Psicólogos de Cantabria y de la Asociación Consuelo Berges, entre otros.

El éxito de participación de esta mesa redonda fue una vez más la constatación de que la Mediación es una materia de gran interés para la región y en la que, tanto las instituciones como los profesionales, están colaborando para buscar fórmulas de promoción e implantación en Cantabria.

II Aniversario AMECAN

Desde AMECAN, aprovechamos todas las oportunidades para profundizar en nuestra tarea de difusión, sensibilización y promoción de la Mediación, y por ello concebimos los actos del Aniversario de nuestra fundación como una ocasión especial para seguir con esta tarea.

Este 2012, coincidiendo con estas fechas tan importantes para la Asociación, AMECAN ha organizado el **I Encuentro Regional de**

Profesionales de la Mediación, que tuvo lugar el 21 de septiembre en el Centro Cívico Leonardo Torres Quevedo de El Astillero. Este Encuentro giró alrededor del estado de la Mediación en Cantabria con las ponencias *"Pasado, presente y futuro de la Mediación en Cantabria"* y *"Servicios de Mediación Amecan: resultados de la gestión"*. Así mismo, tuvo lugar la **inauguración del nuevo curso académico de la Escuela Práctica de Mediación**, presentándose las novedades que se han introducido para la mejor formación del alumnado. Finalmente, se ofreció un vino español y lunch a todas las personas asistentes.

Encuentro Regional Profesionales de la Mediación

Además del citado Encuentro, se organizaron otros eventos de promoción de la Mediación, coincidiendo con el II Aniversario AMECAN. Nuestro primer objetivo es dar a conocer este recurso y fomentar el uso de la Mediación por parte de los/as ciudadanos/as de nuestra región. Por ello en esta ocasión, de nuevo salimos a la calle, y organizado por los Servicios de Mediación de Torrelavega, Reinosa y Castro Urdiales, pusimos **mesas informativas** en estos municipios, en las que hablamos con la gente y explicamos qué es esto de la Mediación.

Mesa informativa Castro Urdiales

Mesa informativa de Reinosa

Mesa informativa de Torrelavega

Otros eventos de promoción y difusión

AMECAN ha organizado o colaborado a lo largo de este año en otros muchos actos, bien de forma directa, o bien a través de los Servicios de Mediación que gestiona. Entre estos eventos se encuentran charlas, talleres, recogidas de firmas, etc.

El 15 de marzo organizamos un **desayuno de trabajo** en el Restaurante De Luz, con motivo de la publicación del **Proyecto de Real Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles**. En este desayuno contamos con la estimada participación de D. Eduardo Vázquez de Castro, Director del Máster de Mediación y Gestión de Conflictos de la Universidad de Cantabria, quien nos introdujo en algunos de los artículos que trata la ley, fomentando la discusión y el debate acerca de su aplicación y futura concreción a través del Reglamento de la Ley. A este espacio de trabajo también acudieron otros profesionales del ámbito de la Administración de Fincas, el Trabajo Social y Graduados Sociales, así como por supuesto un buen número de socios/as de AMECAN.

Mesa Redonda Ley Mediación Estatal

En nuestra tarea de extender la Mediación a todos los ámbitos, hemos desarrollado durante este 2012 un papel importante en la gestación de un Proyecto de Mediación Intrajudicial en el Juzgado de Familia nº 9 de Santander. Aunque el proyecto está aún gestándose y a la espera seguramente de la reglamentación estatal a través de los Reales Decretos que concretarán la Ley 5/2012, AMECAN participó en reuniones con diversos actores del ámbito judicial en Cantabria, desde el Presidente del Tribunal Superior de Justicia, D. César Tolosa, al Juez Decano de Santander, D. José Arzuaga, o el Juez de Familia D. Ramón San Miguel. Además, AMECAN fue invitada a una reunión entre el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Superior de Justicia de Cantabria y la Consejería de Presidencia y Justicia de Cantabria, en la que se establecieron acuerdos para llevar adelante este proyecto piloto en el área de familia. En dicha reunión también participaron la Jueza de lo Mercantil de Santander y representantes del Colegio de Abogados de Cantabria.

Reunión proyecto Mediación Intrajudicial

La Asociación de Mediación de Cantabria también se unió a jornadas de recogida de firmas para apoyar iniciativas en las que creemos. Este fue el caso de la organización por parte de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega de una mesa informativa y de recogida de firmas para colaborar con los promotores de la Iniciativa Legislativa Popular de regulación de la dación en pago, paralización de desahucios y alquiler social. Este evento se desarrolló con gran éxito de participación durante el día 6 de septiembre en la Plaza Baldomero Iglesias.

Recogida firmas Iniciativa Legislativa Popular

AMECAN también participó en la IV Edición de "Torrelavega Solidaria", en la que estuvieron gran parte de las asociaciones del municipio, y en la que no podía faltar tampoco AMECAN. Este espacio sirvió para contactar además con otras entidades que trabajan por mejorar el bienestar de la ciudadanía torrelaveguense.

IV Edición de "Torrelavega Solidaria"

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Durante este año 2012, hemos establecido una mayor relación con entidades de nuestro entorno, tanto públicas como privadas, que de una u otra manera están en contacto con los servicios o la actividad que realiza AMECAN.

Como resultado de este trabajo de darse a conocer y de apostar por la creación de lazos y sinergias, se han firmado Convenios de Colaboración con diversas entidades.

Entre ellos se encuentra el Convenio con el Ilustre Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Cantabria, firmado el 18 de mayo en un estupendo escenario, el Restaurante De Luz. Al acto acudieron miembros de ambas entidades y mediante este convenio, se establece un

Protocolo de Derivación que beneficiará la práctica profesional de ambos colectivos.

Firma Convenio Colegio Administradores Fincas

Así mismo, y en una tarea de atraer a alumnado interesado en la Escuela Práctica de Mediación, se ha firmado un convenio de colaboración con el Colegio de Trabajadores Sociales de Navarra.

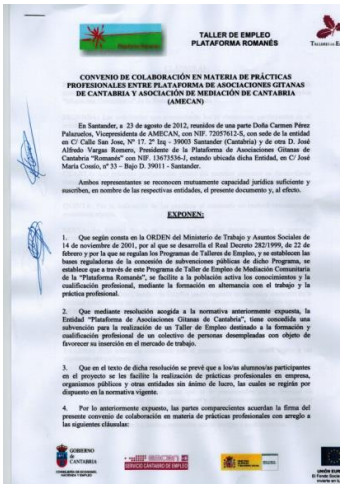
Por otro lado, AMECAN ha establecido relaciones con otras entidades como Destino Coaching y la Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria Romanés.

En primer lugar, Destino Coaching es una entidad dedicada al Coaching Ejecutivo y Personal, que basa gran parte de su actividad en la formación mediante su Escuela de Aprendizaje. El Convenio entre AMECAN y Destino Coaching que se firmó el 10 de julio en nuestra sede de Astillero, gira en torno a la participación en los programas de formación recíproca y en la colaboración para la organización de actividades y eventos que tengan su objetivo en la promoción tanto de la Mediación como del Coaching.

Firma Convenio Destino Coaching

Y en segundo lugar, el 23 de agosto se firmó el Convenio con la Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria Romanés, entidad con la que se estableció un vínculo formativo y que ha acogido en prácticas a alumnos de un taller de Empleo sobre Mediación Comunitaria.

Dichas prácticas se realizaron en el Servicio de Mediación de Astillero bajo la tutorización de Carmen Pérez Palazuelos.



TALLER DE EMPLEO
PLATAFORMA ROMANÉS

CONVENIO DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE PRÁCTICAS PROFESIONALES ENTRE PLATAFORMA DE ASOCIACIONES GITANAS DE CANTABRIA Y ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN DE CANTABRIA (AMECAN)

En Santander, a 23 de agosto de 2012, reunidos de una parte Doña Carmen Pérez Palazuelos, Vicepresidenta de AMECAN, con NIF. 72057612-S, con sede de la entidad en C/ Calle San Jose, Nº 17. 2º Izq - 39003 Santander (Cantabria) y de otra D. José Alfredo Vargas Romero, Presidente de la Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria "Romanés" con NIF. 13673536-J, estando ubicada dicha Entidad, en C/ José María Cossío, nº 33 - Bajo D. 39011 - Santander.

Ambos representantes se reconocen mutuamente capacidad jurídica suficiente y suscriben, en nombre de las respectivas entidades, el presente documento y, al efecto.

EXPONEN:

1. Que según consta en la ORDEN del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 14 de noviembre de 2001, por al que se desarrolla el Real Decreto 282/1999, de 22 de febrero y por la que se regulan los Programas de Talleres de Empleo, y se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones públicas de dicho Programa, se establece que a través de este Programa de Taller de Empleo de Mediación Comunitaria de la "Plataforma Romanés", se facilite a la población activa los conocimientos y la cualificación profesional, mediante la formación en alternancia con el trabajo y la práctica profesional.

2. Que mediante resolución acogida a la normativa anteriormente expuesta, la Entidad "Plataforma de Asociaciones Gitanas de Cantabria", tiene concedida una subvención para la realización de un Taller de Empleo destinado a la formación y cualificación profesional de un colectivo de personas desempleadas con objeto de favorecer su inserción en el mercado de trabajo.

3. Que en el texto de dicha resolución se prevé que a los/as alumnos/as participantes en el proyecto se les facilite la realización de prácticas profesionales en empresa, organismos públicos y otras entidades sin ánimo de lucro, las cuales se regirán por dispuesto en la normativa vigente.

4. Por lo anteriormente expuesto, las partes comparecientes acuerdan la firma del presente convenio de colaboración en materia de prácticas profesionales con arreglo a las siguientes cláusulas:

Firma Convenio Plataforma Asoc Gitanas Romanés

Asimismo, se han firmado Convenios de Colaboración de Prácticas con universidades, de

manera que éstas puedan ofrecer a sus alumnos en programas formativos de Mediación la posibilidad de realizar prácticas en los Servicios de Mediación que AMECAN gestiona. De esta manera, se han firmado sendos Convenios con la Universidad de Cantabria, la Universidat Jaume I de Castellón y la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

RECONOCIMIENTOS

Durante este 2012, hemos logrado asentarnos aún más en la región, dando a conocer nuestra labor y actividad entre todos los colectivos y profesionales, así como entre la ciudadanía. AMECAN se siente muy orgullosa del trabajo realizado en pro de la Mediación en Cantabria y de haberse asentado tan fuertemente en el ámbito asociativo cántabro.

Además, este año hemos tenido un premio muy especial y que nos ilusiona profundamente. La Policía Local de Torrelavega ha premiado la labor desarrollada por AMECAN en el Servicio Municipal de Mediación de este municipio.

Entrega condecoración Policía Local Torrelavega

El acto de entrega de la condecoración tuvo lugar el 28 de septiembre y a él acudieron las responsables del Servicio, Dña. Esther San Juan y Dña. María Bedia, y la Vicepresidenta de AMECAN, Dña. Carmen Pérez Palazuelos.

Esta condecoración nos da fuerzas para seguir apostando por la Mediación y supone un impulso muy positivo para la labor del Servicio Municipal de Torrelavega, porque muestra el reconocimiento de otros colectivos y profesionales hacia el enorme trabajo realizado y la calidad del mismo.

¡¡MUCHAS GRACIAS!!

Memoria de Actividades 2012

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN Y AMECAN

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

INTRODUCCIÓN

La tarea de promoción de la Mediación y sensibilización a través de la difusión de sus ventajas, es uno de nuestros ejes prioritarios de trabajo dentro de la Asociación de Mediación de Cantabria. Este objetivo puede ser abordado desde muy diversas actividades, como son las formativas, que se han detallado anteriormente.

Sin embargo, la manera más efectiva de conseguir llegar a la ciudadanía en general sigue siendo a través de la aparición en medios de comunicación, como la televisión, la radio y la prensa. Pero además, en la actualidad, y con el gran desarrollo de las redes sociales, la actividad frecuente y dinámica en ellas, se ha convertido en uno de los medios de difusión y de contacto más importantes para trasmitir ideas, actividades, eventos, etc.

Por ello, desde AMECAN no hemos cejado en nuestro intento de promocionar la Mediación y también nuestra Asociación a través de los medios de comunicación, pero además incorporándonos con fuerza a las redes sociales, trabajando en difundir nuestra actividad y todo aquello relevante acontecido en el ámbito de la Mediación en Cantabria y España. Creemos que ésta es una estrategia imprescindible en nuestro objetivo de que cada vez más personas conozcan las ventajas de la Mediación y también la actividad que realiza intensamente AMECAN.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN CONVENCIONALES

En primer lugar, queremos destacar la gran tarea realizada para la difusión de nuestra actividad, y por ende, también del concepto de la Mediación y las ventajas de su utilización a través de los medios de comunicación convencionales, esto es, prensa, televisión y radio. A continuación se detallan las apariciones en cada uno de estos medios, según su fecha y el motivo de la noticia.

Apariciones en prensa escrita:

- La Comisión de Desahucios comienza a negociar con los bancos. 03.01.12. Torrelavega. Agencia EFE.
- La Asociación de Mediación asesoró a los vecinos del municipio. 10.01.12. Astillero. El Mundo Cantabria.

EL MUNDO CANTABRIA. MARTES 10 DE ENERO DE 2012

Astillero

La Asociación de Mediación asesoró a los vecinos del municipio

La Oficina celebrará el 21 de enero el Día de la Mediación con un nuevo acto

El Astillero

La coordinadora de la oficina que la Asociación de Mediación de Cantabria mantiene en Astillero con la colaboración del Ayuntamiento, Carmen Pérez, informó ayer a los ciudadanos que se acercaron al Ayuntamiento de los servicios que ofrece en el municipio. El objetivo de la jornada informativa era dar a conocer a los vecinos su existencia así como la posibilidad de recurrir a la misma de forma gratuita para resolver cualquier tipo de conflicto sin necesidad de recurrir a los tribunales, según explicó el Ayuntamiento en un comunicado.

Durante toda la mañana, la responsable de la oficina de Astillero y personal del colectivo distribuyeron dípticos en los que aparece diversa información de interés para los ciudadanos. El alcalde de Astillero, Carlos Cortina, mantuvo asimismo un encuentro informal con las representantes de la asociación en el que se mostró interesado por la marcha del servicio.

El Servicio de Mediación mantiene abierta al público una oficina de atención en un local cedido por el Consistorio en el Centro Integrado de Formación y Empleo, ubicado en la Agencia de Desarrollo Local, y que atiende los miércoles de 10.00 a 14.00 horas. La apertura de esta oficina vino precedida de la firma de un convenio el pasado mes de agosto entre el Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria con el fin de facilitar el servicio de mediación en el municipio. Con su puesta en marcha en El Astillero, el Ayuntamiento pretende difundir e implantar la mediación como instrumento de resolución de conflictos, configurándose en una alternativa legal a la vía judicial.

La asociación tiene prevista la organización de una nueva jornada informativa el día 21 de enero en coincidencia con la esperada declaración del Día de la Mediación

El alcalde, Carlos Cortina, asistió a la oficina. / EL MUNDO

- Comienza a funcionar la oficina municipal para prevenir desahucios, servicio pionero en

Cantabria. 12.01.12. Torrelavega. Europa Press

- La oficina 'antidesahucios' se estrena con ocho casos. 13.01.12. El Mundo Cantabria.
- Tú tienes la solución. 18.01.12. El Mundo Cantabria.

Tú tienes la solución

La Asociación de Mediadores de Cantabria, que gestiona los servicios municipales de Torrelavega, Reinosa y Astillero, se abre paso en la resolución (pacífica) de conflictos

En Torrelavega, han tratado más de 100 casos, sobremanera, familiares y vecinales

Avalancha hipotecaria

Mediadores 'en campaña'

18 arbitrajes en alquiler y vecinos

Cambiar horarios es más difícil

- Reinosa se suma a la conmemoración del Día de la Mediación. 19.01.12. Reinosa. El Diario Montañés.
- La Asociación de Mediación instalará una mesa informativa en Astillero. 19.01.12. Astillero. El Diario Montañés.
- La ciudad acoge varias actividades con motivo del Día de la Mediación. 20.01.12. Torrelavega. El Diario Montañés.
- El TSJC apuesta por la Mediación Intrajudicial en conflictos de Familia. 25.01.12. Santander. El Diario Montañés.
- El TSJC trabaja en la Mediación Extrajudicial en conflictos familiares. 26.01.12. Santander. El Diario Montañés.
- Los responsables de la Oficina de Mediación inician una campaña informativa. 31.01.12. Torrelavega. El Diario Montañés.
- El Banco Santander dispuesto a 'colaborar' con la dación en pago. La Oficina de Mediación Hipotecaria ha gestionado 30 casos desde mediados de enero y tiene una docena más en potencia. 24.02.12. Torrelavega. El Mundo Cantabria.
- Consejo del Poder Judicial, Gobierno, Abogados y AMECAN se comprometen con la Mediación Intrajudicial Familiar. 29.02.12. Santander. Europa Press.

Consejo del Poder Judicial, Gobierno, Abogados y AMECAN se comprometen con la mediación intrajudicial familiar

29/02/2012 - 15:21

Puntúa la noticia : Nota de los usuarios: - (0 votos)

España

Me gusta

Tweet

Share

Trabajan coordinadamente para implantar la mediación en el Juzgado de Familia de Santander

SANTANDER, 29 (EUROPA PRESS)

Los vocales del Consejo General del Poder Judicial delegados para la Coordinación e Impulso del Proyecto de Mediación Penal y Civil, Margarita Uría y Antonio Dorado, han presidido en Las Salesas la reunión en la que se han dado los primeros pasos para hacer de la mediación intrajudicial en el ámbito de Familia una realidad en Cantabria.

En el encuentro estuvieron presentes, entre otros, el presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria (TSJC), César Tolosa; la consejera de Presidencia y Justicia del Gobierno regional, Leticia Díaz; la presidenta de la Asociación de Mediación de Cantabria, Yolanda González Rábago; el secretario de Gobierno del TSJC, Luis Gabriel Cabria; y el decano del Colegio de Abogados, Jesús Pellón.

La intención del presidente del TSJC es poder iniciar las primeras experiencias de mediación intrajudicial en el seno del Juzgado de Primera Instancia nº 9 de Santander, encargado de los asuntos de Familia, e incluso extenderla a otros ámbitos. En la reunión se acordó comenzar a trabajar coordinadamente para la futura firma de un convenio de colaboración entre todas las partes implicadas, según informa el TSJC en un comunicado.

FAVORECE EL CUMPLIMIENTO

La mediación intrajudicial es la que se da dentro de un proceso judicial ya abierto, bien antes de que se dicte la sentencia o bien en fase de ejecución de la misma, cuando se producen incumplimientos. No es, por tanto, una alternativa al proceso judicial, sino una nueva forma de actuación de los tribunales de Justicia, que ofrece a las partes la oportunidad de llegar a una solución consensuada o, al menos, reducir las materias en discordia.

- Impulso a la Mediación Intrajudicial en familia. 01.03.12. Santander. El Diario Montañés.
- La Mediación va a ser un aspecto muy importante. Entrevista al Presidente del

Colegio de Administradores de Fincas de Cantabria. 29.04.12. Santander. Alerta.

- La Oficina de Mediación Hipotecaria ha resuelto ya el 48% de los casos. 06.05.12. Torrelavega. El Mundo Cantabria.

14 EL MUNDO CANTABRIA. DOMINGO 6 DE MAYO DE 2012

CANTABRIA

Torrelavega

La Oficina de Mediación Hipotecaria ha resuelto ya el 48% de los casos

En sus tres meses de andadura en Torrelavega ha tenido que duplicar el personal para atender a los afectados por desahucios, en su mayor parte familias con hijos

Perfil del usuario

MEDIACIÓN

Tener un techo, «sea el que sea»

- Convenio entre los Administradores de Fincas colegiados y AMECAN. 19.05.12. Santander. Alerta.

8 ALERTA / ELDIARIODECANTABRIA.COM

Cantabria Santander Torrelavega Región

Convenio entre los Administradores de Fincas Colegiados y Amecan

Ayer tuvo lugar la firma de un convenio entre los Administradores de Fincas Colegiados y Amecan (Asociación de Mediación de Cantabria). La idea es que ambos colectivos promuevan por un lado la mediación como solución alternativa de conflictos y la necesidad de la contratación de administradores de fincas colegiados para realizar la gestión de las comunidades de propietarios, debido al ingente volumen de leyes que se aplican ya en las comunidades y el reto y la problemática que las inspecciones técnicas de los edificios va a conllevar. / SILVIA

- El Astillero ofertará talleres para formar a los ciudadanos en la Mediación Familiar. 08.06.12. Astillero. El Diario Montañés.

- «La palabra es nuestra principal herramienta en un conflicto» . 10.06.12. Torrelavega. El Diario Montañés.

«La palabra es nuestra principal herramienta en un conflicto

- Colindres pone en marcha un servicio de mediación para resolución de conflictos. 05.08.12. Colindres. El Diario Montañés.

Colindres pone en marcha un servicio de mediación para la resolución de conflictos

- Castro cuenta ya con un Servicio de Mediación Familiar para la resolución de conflictos. 27.08.12. Castro Urdiales. ABC.

- Castro pone en marcha un Servicio de Mediación Familiar. 28.08.12. Castro Urdiales. El Diario Montañés.

- La oficina de Mediación Hipotecaria soluciona la mitad de los casos con riesgo de desahucio. 05.09.12. Torrelavega. El Diario Montañés.

- Recogidas 200 firmas para que la pérdida de vivienda condone la deuda con el banco. 06.09.12. Torrelavega. El Diario Montañés.

- El Astillero acoge un encuentro de expertos de la Mediación. 19.09.12. Astillero. El Diario Montañés.

- AMECAN instalará una mesa informativa en Castro por su segundo aniversario. 19.09.12. Castro Urdiales. ABC.

- El Servicio de Mediación de Torrelavega logra un éxito del 85 por ciento. 24.09.12. Torrelavega. ABC.

- La mayoría de los conflictos que aborda la Oficina de Mediación son Familiares. 25.09.12. Torrelavega. El Diario Montañés.

- Reinosa da a conocer el servicio de mediación. 27.09.12. Reinosa. El Diario Montañés.

- El Servicio de Mediación Familiar de Castro atendió 22 casos desde agosto. 05.11.12. Castro Urdiales. El Diario Montañés.

- El 91% de los usuarios valoran positivamente el servicio de Mediación Hipotecaria pionero en Cantabria. 13.11.12. Diario 20minutos.es

- Seis colectivos sociales de Torrelavega celebrarán la Jornada de la Solidaridad. 22.11.12. Torrelavega. El Diario Montañés.

Apariciones en televisión:

Además de en medios de prensa escrita, AMECAN ha realizado apariciones en medios de televisión como los siguientes:

- Entrevista Oficina de Mediación Hipotecaria. Telecantabria RTVE. 13.01.12 http://www.rtve.es/alacarta/videos/telecantabria/telecantabria-13-01-12/1294301/

- Reportaje Desahucios. Oficina de Mediación Hipotecaria. Telecantabria. RTVE. 16.05.12.

http://www.rtve.es/alacarta/videos/telecantabria/telecantabria---16-05-12/1408610/

- Entrevista en Telebahía con motivo del II Aniversario AMECAN.

Apariciones en radio:

Asimismo, AMECAN ha participado en diversos programas de radio durante este 2012, bien a través de entrevistas específicas o en los boletines informativos de diversas emisoras sobre noticias relacionadas con Mediación.

- Entrevista Difusión Servicio Astillero. Onda Cero. 09.01.12.
- Entrevista Oficina Mediación Hipotecaria. El Mundo Radio. 10.01.12.
- Entrevista Difusión Servicio Astillero. CADENA SER. 11.01.12.
- Rueda de prensa apertura Oficina Mediación Hipotecaria. 12.01.12.

- Entrevista Oficina Mediación Hipotecaria. Programa "España Directo" de Radio Nacional de España. 12.01.12. http://www.rtve.es/podcast/radio-nacional/espana-directo/
- Entrevista apertura Oficina Mediación Hipotecaria. CADENA SER Torrelavega. 12.01.12.
- Entrevista Oficina Mediación Hipotecaria Cadena Cope. 13.01.12.
- Entrevista Día de la Mediación. Cadena Ser. 14.01.12.
- Entrevista Oficina Mediación Hipotecaria Radio Nacional. 17.01.12.

- Entrevista Día de la Mediación. Onda Cero. 18.01.12.
- Entrevista Día de la Mediación. CADENA SER Torrelavega. 19.01.12.
- Entrevista Oficina Mediación Hipotecaria en la CADENA SER Torrelavega, Programa "Hoy por Hoy Torrelavega", 25.05.12.
- Programa quincenal sobre Mediación en CADENA SER Torrelavega.
- Rueda de prensa en Castro Urdiales con motivo de la apertura del Servicio de Mediación Familiar. Aparición en boletines informativos de ONDA CERO y la CADENA SER. 27.08.12.

- Entrevista apertura Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales. PUNTO RADIO. 28.08.12.
- Entrevista apertura Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales. ONDA CERO. 28.08.12.
- Rueda de prensa del Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, con motivo del II Aniversario de AMECAN. 24.09.12.

- Entrevista Castro Urdiales. II Aniversario AMECAN PUNTO RADIO. 25.09.12.
- Radio Tres Mares Reinosa, con motivo del II Aniversario AMECAN. 26.09.12.
- Entrevista con motivo de los talleres para jóvenes en el Centro El Camarote de Castro Urdiales. CADENA SER Castro Urdiales. 04.10.12.
- Entrevista con motivo de los talleres para jóvenes en el Centro El Camarote de Castro Urdiales. CADENA SER Castro Urdiales. 05.11.12.
- Entrevista sobre el seguimiento del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y Charla- coloquio Centro cultural La Residencia. ONDA CERO Castro Urdiales. 08.11.12
- Entrevista sobre el seguimiento del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y

Charla- coloquio Centro cultural La Residencia. CADENA SER Castro Urdiales. 12.11.12.

- Entrevista sobre el seguimiento del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y Charla- coloquio Centro cultural La Residencia. PUNTO RADIO. 12.11.12.

FACEBOOK Y TWITTER

Hoy en día, cuando hablamos de redes sociales, entendemos que se habla de redes sociales virtuales.

El concepto de red social virtual es reciente, ya que aparece en los años noventa con los medios de comunicación social y la web 2.0. En apenas diez años, este nuevo canal de comunicación ha adquirido un gran protagonismo, ya que permite una interacción elevada, unas relaciones humanas adicionales, y una comunicación al instante sin barreras geográficas.

Por ello, AMECAN se suma a las redes sociales, con el fin de que todas aquellas personas interesadas en la Mediación o en nuestra Asociación, puedan acceder desde cualquier lugar del mundo a través de Internet y obtener toda la información virtual que vamos aportando día a día. Además facilita y complementa como nueva forma de interacción, la comunicación entre AMECAN y quienes lo siguen a través de las diferentes redes sociales disponibles.

AMECAN, en la actualidad, está presente en la red social de **Facebook** y **Twitter**. Además, con motivo de la apertura de la III Promoción de la Escuela Práctica de Mediación, se ha creado una página expresa de dicha escuela en Facebook, y un perfil en Twitter.

FACEBOOK

AMECAN cuenta con una página en Facebook, nacida el pasado 23 de Septiembre de 2010, con motivo del nacimiento de la Asociación de Mediación de Cantabria. Desde entonces llevamos más de 100 publicaciones siendo en los últimos 6 meses en torno al 50% de ellas. Ello es motivo del impulso, la participación, la interacción presente así como la necesidad de trasmitir a todos/as nuestros seguidores/as, información al instante de los logros de nuestros fines, así como de todo aquello que ataña al ámbito de la Mediación.

Página de AMECAN en Facebook

Los enlaces de acceso a la página y al perfil del Facebook son:

http://www.facebook.com/mediacionAmecan

http://www.facebook.com/amecan.amecan

En la actualidad contamos con 140 seguidores/as en la página de Facebook, y con 97 amigos/as en el perfil creado bajo el Nombre de **"Amecan Mediación"**, el pasado 23 de Septiembre, con el fin de poder hacernos accesibles al mayor número de personas posible.

Además, como ya se ha dicho, surge en la misma fecha, 23 de Septiembre de 2012, una página orientada a publicaciones relacionadas con nuestra Escuela Práctica de Mediación y nuestra filosofía, bajo el nombre de ***"Escuela Práctica de Mediación"***.

A día de hoy contamos ya con 60 seguidores/as, a pesar de haber dado recientemente comienzo tan solo el Nivel Básico en nuestra Escuela y quedando pendiente de inicio del Nivel Medio y Avanzado.

Las setenta publicaciones llevadas a cabo en apenas tres meses, junto con las publicaciones en la página de AMECAN, son fiel reflejo de la actividad llevada a cabo por AMECAN diariamente y por todos sus componentes.

Página de EPM en Facebook.

Su enlace web de acceso es:

http://www.facebook.com/epm.amecan

TWITTER

Otra red social en la cual AMECAN está presente es en Twitter. Al igual que ocurre con Facebook, tenemos dos perfiles concretos, diferenciando entre AMECAN como Asociación, y la Escuela Práctica de Mediación.

El perfil de **AMECAN** en **Twitter,** tiene actualmente 73 seguidores/as y 78 Tweets en sus tres meses de vida.

Página de AMECAN en Twitter

Su dirección web de acceso es:

https://twitter.com/AMECAN_

Usuario: @AMECAN_

A la par, nació también la página en Twitter del perfil de la Escuela Práctica de Mediación.

Su dirección web de acceso es:

https://twitter.com/epm_mediacion

Usuario: @epm_mediacion

La página de la EPM ha conseguido en el mismo tiempo más seguidores/as que la página de

AMECAN.

Página en Twitter de EPM

En estos momentos, con sus 53 tweets, ya son 126 seguidores/as los que diariamente pueden seguir la EPM a través de esta red social.

Analizando el gran acogimiento que ha tenido desde el impulso dado en el último medio año y la rápida respuesta de los usuari@s de las redes sociales ante la presencia de AMECAN en ellas, nos lleva a aventurarnos a creer que posiblemente se convierta en uno de los medios de comunicación más usados para estar al día en cuanto a información se refiere, sobre Mediación y sobre AMECAN como Asociación de Mediación.

Adaptándonos a los tiempos en el menor tiempo posible, hemos conseguido notificar a todos nuestros seguidores/as tanto en una red como en otra, casi a tiempo real, de las actividades llevadas a cabo por nuestra Asociación u otras entidades relacionadas con la Mediación, para que todos/as ellos/as puedan ser partícipes si hay ocasión y así lo desean.

Seguiremos adaptándonos a las nuevas tecnologías e intentando llegar a todas aquellas personas interesadas en nuestra pasión: La Mediación.

Nos vemos en las redes.

Memoria de Actividades 2012

LAS PERSONAS ASOCIADAS: NUESTRA PRIORIDAD

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

ASOCIADOS/AS EN AMECAN

La Asociación de Mediación de Cantabria tiene entre sus prioridades ofrecer un espacio de información, promoción e intercambio entre sus asociados/as, en tanto que profesionales y/o personas interesadas en la Mediación. Uno de los objetivos bajo los cuales AMECAN comenzó su andadura, fue el interés en desarrollar una red de comunicación entre los profesionales de la Mediación en Cantabria, un espacio para el diálogo, la formación especializada y el fomento de esta profesión que aún está desarrollándose y estableciéndose en nuestro país.

Debido a la indefinición tanto legal como social que todavía tiene la figura del profesional en Mediación, AMECAN ha procurado desde su nacimiento, defender y proteger la imagen de la Mediación como herramienta positiva y eficaz para la resolución de conflictos y el fomento de la convivencia, así como apostar por la formación como estrategia para mejorar el estatus de la profesión y de la práctica mediadora.

Desde la creación de AMECAN, la Asociación ha tenido claro que quería ser la casa de los profesionales e interesados en la Mediación en Cantabria, y hemos buscado siempre crecer en número de asociados, sabiendo que la unión hace la fuerza, y que el enriquecimiento de la Mediación y su prestigio social será fruto del trabajo de sus profesionales unidos.

Durante este año 2012, AMECAN ha tenido el honor de recibir como nuevos socios/as a 37 personas, procedentes de muy diversos lugares y con recorridos personales y profesionales diferentes. Estamos convencidos que su incorporación a AMECAN será una fuente de enriquecimiento mutuo y es, sin lugar a dudas, un motivo más para seguir trabajando y ofrecer a sus asociados/as la mejor formación, nuevas oportunidades de empleo, así como también una mejor defensa de nuestros intereses como profesionales en estos momentos de incertidumbre ante la reciente aprobación de la Ley Estatal de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Actualmente, ya somos 88 personas asociadas y esperamos contar con nuevas incorporaciones el próximo año, para que esta familia que comenzó su andadura en septiembre de 2010, siga creciendo y haciéndose cada vez más fuerte con el trabajo de todos y todas.

NUEVAS ALTAS EN 2012

A continuación, como muestra de reconocimiento, os presentamos a los nuevos asociados/as de 2012:

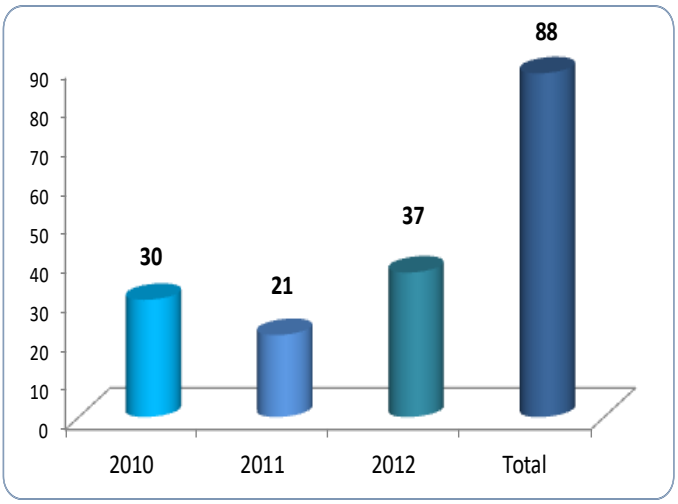
AMC0052	María Ángeles Bielva Puente
AMC0053	Lucia Iglesias González
AMC0054	Ana Carmen Gutiérrez Iglesias
AMC0055	Marta González Gutiérrez
AMC0056	Ana Arpide Mansilla
AMC0057	Pedro Isla Barrio

AMC0058	Regina Pérez Oria
AMC0059	Benito Francisco Sainz Cotera
AMC0060	Araceli Bautista Garate
AMC0061	Vicente Mariano Maza Bazán
AMC0062	Juan José Alonso Otero
AMC0063	María Antonia Jiménez de Blas
AMC0064	Isabel Hernández Gutiérrez
AMC0065	Susana Miranda Zapico
AMC0066	Edith Casado Martínez
AMC0067	Marta Pelayo Lavín
AMC0068	Natalia González Moreno
AMC0069	Pilar Marín Cruzado
AMC0070	Eva María Fernández Sota
AMC0071	María José Martín del Barrio
AMC0072	Inés González Cobo
AMC0073	Mónica Anduiza Tosantos
AMC0074	Nadia González Castilla
AMC0075	Leticia Fernández Revuelta
AMC0076	Verónica González Oreña
AMC0077	Raquel Miramón Rodríguez
AMC0078	Ruth Peredo Cuesta
AMC0079	Antonio Mª González Diez
AMC0080	Mª Asunción Rivas Camino
AMC0081	Eduardo Pando Andrés
AMC0082	Karen Amorrortu De Mesones
AMC0083	Ascensión Motos Martínez
AMC0084	Raquel Fernández Díez
AMC0085	Iosune Fernández Rementería
AMC0086	Mª Luisa Burgoa Mota
AMC0087	Mº Lourdes Diego Cobo
AMC0088	Paloma Martínez Peña

¡BIENVENIDOS TODOS Y TODAS!

EVOLUCIÓN Y PERFIL DE LA PERSONA ASOCIADA

Como se aprecia en el siguiente gráfico, ha habido una evolución notable en el número de socios/as, y el aumento durante este 2012 ha sido extraordinario. Gracias a todos y todas por confiar en AMECAN y por uniros a nuestros objetivos y fines.



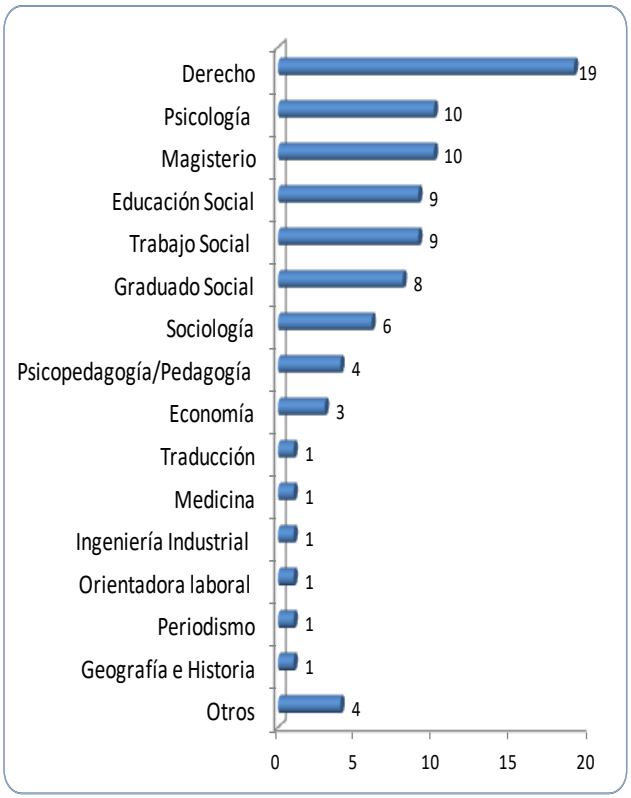
Evolución del número de asociados en AMECAN

Estas 37 nuevas personas que se han unido a AMECAN en 2012, junto a los que ya formaban parte en 2010 y 2011, constituimos una asociación diversa y plural.

A continuación os presentamos una aproximación al perfil de la persona asociada a AMECAN, según su formación de origen, su género y su edad.

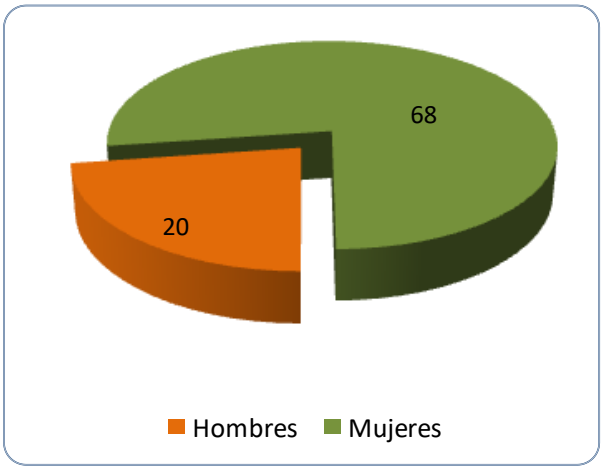
Como muestran nuestras formaciones de origen, procedemos de mundos profesionales diversos

pero nos une nuestro interés por el ser humano, su vida en sociedad y su bienestar.



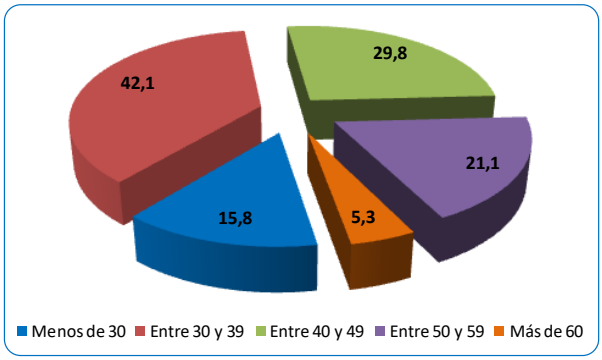
Perfil formativo del asociado en AMECAN

Por género, el perfil de la persona asociada es femenino mayoritariamente, siendo las mujeres más de dos tercios del total.



Asociados en AMECAN según género

Por edad, la diversidad es amplia, y contamos con personas desde los 23 años hasta los 67 años, siendo las edades entre los 30 y los 50 años las más frecuentes. Esto supone una diversidad generacional y de experiencias, que es, una vez más, fuente de enriquecimiento para la Asociación.



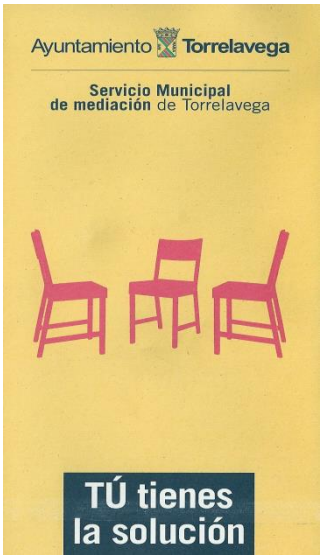
% de asociados/as AMECAN según grupos de edad

Memoria de Actividades 2012

SERVICIOS DE MEDIACIÓN

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE TORRELAVEGA

El Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, tiene como finalidad la de sensibilizar e informar a todos los agentes sociales de la zona, así como a sus habitantes, para que tengan conocimiento de una alternativa a la vía judicial a la hora de resolver sus conflictos, inculcando una cultura de paz entre los ciudadanos y ciudadanas del Municipio.



Ante situaciones difíciles de afrontar, donde la comunicación se ha debilitado y no existe entendimiento, o no parece haber posibilidad de llegar a un acuerdo, la Mediación es un proceso que facilita la comunicación entre las partes para que éstas de forma autónoma, a través de un tercero neutral, lleguen a un encuentro.

El Servicio de Torrelavega, pretende dar acceso a esta herramienta de la Mediación para resolver conflictos de una manera satisfactoria para todas las partes implicadas, y así evitar aumentar la escalada del conflicto, su prolongación y su perpetuación en el seno de las relaciones de vecindad, familiares, interculturales...

Durante el año 2012**,** se han atendido en el Servicio de Mediación 142 casos nuevos, y se ha continuado con los 25 casos que quedaron abiertos en 2011, En el año 2012, el Servicio ha trabajado con 167 casos.

En este tiempo, se ha contado con un grupo de voluntarios/as mediadores/as adscritos al programa de voluntariado de AMECAN, con alumnos/as en prácticas derivados por la Universidad de Cantabria del Master de Mediación, y de AMECAN. Todos ellos han colaborado en las tareas de difusión, sensibilización, tareas administrativas, recogida de datos a los solicitantes del Servicio y también en mediaciones como observadores/as.

En este año 2012, desde que se inició el Servicio, se están viendo los resultados del trabajo realizado en cuanto a la sensibilización de la población y los agentes sociales.

En lo referente a las tareas de divulgación, el objetivo se centra en tareas de acercamiento, establecimiento de relaciones y posible detección de casos en la zona, así como información

pormenorizada a estos agentes y entes sociales que serán potenciales derivadores de la población de Torrelavega a nuestro servicio, para ofrecerles las herramientas y que conozcan el protocolo de actuación cuando se les presente una situación susceptible de ser atendida en el Servicio.

Esta información y divulgación se centró en los siguientes agentes:

1.- Personal de Servicios Sociales y personal del Ayuntamiento de Torrelavega

Se han derivado al Servicio de Mediación varios casos desde los distintos centros de Servicios Sociales y se han mantenido reuniones conjuntas con el equipo profesional (Trabajadoras Sociales, Educador/as Sociales, Psicóloga y Administrativas) que trabajan en los Centros de Servicios Sociales (Centrales, La Inmobiliaria y Covadonga, Servicio Municipal de Interculturalidad), acordando a partir de Enero de 2012 compartir información y aportar ideas para mejorar las relaciones personales y trabajar en técnicas alternativas en la resolución de los conflictos.

2.- Ámbito seguridad ciudadana

Desde un primer momento, ha existido una buena acogida del Servicio de Mediación por parte de la Policía Local y Policía Nacional, los cuales derivan todos los casos que consideran pueden ser susceptibles de Mediación. Se continúa trabajando con ellos la divulgación de la Mediación e informando qué casos pueden ser mediables y cuáles no (como son los de Violencia de Género), y ello, a través de distintas charlas divulgativas.

3.- Ámbito judicial

En las reuniones mantenidas con Jueces, Magistrados y la Secretaría del Juzgado, se puede comprobar que la implantación del Servicio de Mediación ha tenido muy buena aceptación. Consideran este recurso como fundamental en lo relacionado con la separación y el divorcio, y más si hay hijos/as menores por medio. Desde los Juzgados han ido informando y remitiendo algunos casos para un proceso de Mediación, antes de iniciar el proceso judicial.

4.- Ámbito laboral - sindicatos

Para los miembros del Servicio, pareció interesante acercarse a diferentes agentes y organizaciones sociales de Torrelavega mediante charlas divulgativas.

El Servicio también se ha acercado al sistema social más cercano a la población en general:

A) Asociaciones:

Se han mantenido reuniones con algunos representantes de Asociaciones de Torrelavega,

además de hacer una presentación del Servicio a través de correo postal.

B) Centros de salud:

Se ha explicado en todos los Centros qué es la Mediación, y se ha informado del lugar y funcionamiento del Servicio. Las personas que atendieron la llamada del Servicio, se mostraron receptivas e interesadas en la información que les fue transmitida, accediendo a que les fueran entregados carteles y folletos del Servicio para que éste sea dado a conocer entre las personas que acuden a diario al centro de salud, así como entre el propio personal del centro.

C) Centros educativos:

En el inicio del curso escolar en Septiembre, se ha enviado una carta a cada Centro con una pequeña información, con la intención de poder tener una reunión con el director/a de cada colegio e instituto del municipio de Torrelavega, así como con los orientadores/as y profesores/as para ofrecer y/o realizar talleres sobre Mediación y resolución de conflictos entre el alumnado y el personal docente. Se ha mantenido reuniones con distintos Institutos de Educación Secundaria, interesados en implantar un Servicio de Mediación en su centro. También se ha mantenido reuniones con las AMPAS de los IES de Torrelavega que dieron como resultado nuestra participación el día 17 de Abril en unas jornadas se han organizado en la Casa de Cultura de Torrelavega .

D) Medios de comunicación:

Para dar a conocer y divulgar la Mediación, el Servicio Municipal de Mediación de Torrelavega, ha visto primordial el uso de los medios de comunicación existentes en el municipio:

-Aparición en prensa escrita:

•El Diario Montañés

•El Alerta

•Crónica de Cantabria

•Otras plataformas digitales que se hicieron eco de las noticias.

-Entrevistas de radio en Onda Cero y Cadena Ser

-Colaboración con Cadena Ser Torrelavega para emitir cada 15 días una entrevista los martes y viernes a las 12,40h. en *"Hoy por Hoy Torrelavega"*

-Aparición e información en la red social de AMECAN (blog, página Web y Boletines de AMECAN), utilizando de esta forma la comunicación 2.0.

La metodología que se ha utilizado para difundir y sensibilizar a la población de Torrelavega sobre la mediación ha ido variando dependiendo de los

destinatarios. Las principales herramientas utilizadas han sido:

•Charlas dirigidas a profesionales del municipio, para que aprendan a identificar posibles casos de conflictos familiares y comunitarios, pudiendo derivarlos al Servicio de Mediación.

•Diseño del trabajo en las distintas fases de intervención en Mediación.

•Difusión mediante la página web del Ayuntamiento y de AMECAN, y otras herramientas como las Redes Sociales 2.0 y Boletín Informativo para socios de AMECAN.

•Difusión de la Mediación a través de carteles y trípticos entregados a los entes sociales y organismos del municipio.

La documentación con la que se trabaja en el Servicio de Mediación de Torrelavega, es la siguiente:

•**Solicitud Informativa**, en la que se recogen los datos de toda persona que pasa por el Servicio.

•**Solicitud del Servicio de Mediación**, en la que se recogen los primeros datos de las personas que van a participar en el proceso.

•**Invitación a Mediación**, que consiste en una carta explicativa a la parte no solicitante para informarle que ha sido invitado al proceso.

•**Acta inicial o Constitutiva de Mediación**, donde se recogen los principios y valores de la Mediación y firman los participantes el compromiso de aceptarlas.

•**Hojas de trabajo** en las sesiones de Mediación.

•**Acta final**, donde se transcriben los acuerdos a los que han llegado las partes durante el proceso.

•**Cuestionario de valoración del Servicio**.

Tanto el proceso como la intervención en Mediación tienen como referente **La ley de Mediación de Cantabria,** que define la Mediación como "una forma de resolución extrajudicial de conflictos entre personas, caracterizada por la intervención de una tercera persona, neutral e imparcial respecto de las partes en conflicto, que las auxilia en la búsqueda de una solución satisfactoria para ellas, constituyendo una manifestación de los denominados mecanismos no judiciales de solución de controversias", y desde el 6 de julio, la legislación estatal mediante **el Real decreto-ley 5/2012 de mediación de asuntos civiles y mercantiles.**

Los diferentes **conflictos** en los que se ha trabajado desde el Servicio, son los siguientes:

•Rupturas de pareja, tengan o no descendencia, reparto de bienes, custodia y régimen de visitas, pensión de alimentos, etc.

•Conflictos intergeneracionales entre hijos/ as y sus progenitores.

•Reparto de herencias.

•Relaciones vecinales por problemas surgidos en la convivencia, como cuotas de comunidad, uso y disfrute de las zonas comunes, respeto por el

resto de la vecindad en relación a ruidos, higiene y las posibles discrepancias que puedan surgir en cualquier otro aspecto.

•Impago de alquileres.

•Mercantiles por incumplimientos de contratos…

•Contaminación acústica.

•Diferencias entre hermanos.

En cuanto al lugar donde se encuentra el Servicio, éste está situado en las instalaciones de Servicios Sociales que tienen su ubicación en la Plaza Baldomero Iglesias nº 4 planta 1ª, en Torrelavega.

Contamos con dos despachos, uno independiente de Servicios Sociales y que compartimos con la Oficina de Mediación Hipotecaria, donde recibimos a las personas usuarias que demandan el Servicio, y otro despacho para realizar las sesiones de Mediación, que está dentro de las dependencias de Servicios Sociales.

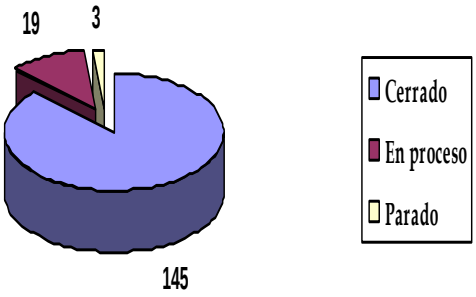
El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo el Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Torrelavega es:

- **Coordinadora,** con un contrato de 12 horas semanales (lunes, miércoles y viernes de 10 a 14 horas).
- **Técnica Especializada**, con un contrato de 4 horas semanales (miércoles de 10 a 14 horas).

El Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Torrelavega ha contado con el apoyo de **voluntarios/as,** adscritos al programa de voluntariado de AMECAN, y con un equipo de profesionales de AMECAN que han trabajado en diferentes áreas para poner en marcha este Servicio.

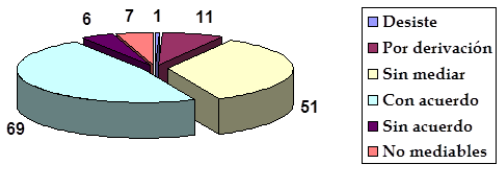
En definitiva, Del 1 de Enero de 2012 hasta el 31 de Diciembre de 2012, se han atendido **167 casos** en Mediación, en los que han participado 339 personas entre solicitantes del servicio e invitados al proceso de Mediación.

En estos 167 procesos de Mediación, se han realizado 390 sesiones y se han invertido 487 horas (cada sesión del proceso de Mediación tiene una duración media de 1 hora 15 minutos).



Se han cerrado 145 mediaciones, 19 siguen su proceso, y 3 han pedido un aplazamiento por causa personales.

Formas de cerrar los procesos



51 casos se han cerrado sin mediar porque la parte invitada al proceso de Mediación ha declinado la invitación a participar en el mismo.

11 caso se han cerrado por derivación a otros servicios: no todos los casos que llegan a Mediación son mediables. Las causas son muy diversas, como los que la Ley prohíbe expresamente mediar (Violencia de Género), si se detectan situaciones de depresión aguda de una de las partes inmersas en el conflicto, si existe algún tipo de discapacidad en alguna de las partes y no permita el equilibrio entre ellas…

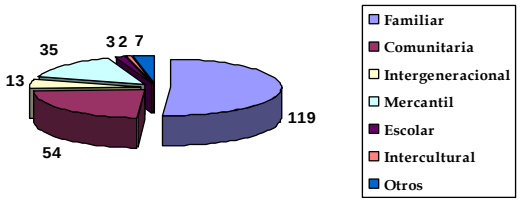
6 casos se han cerrado sin acuerdo: las partes no se ponen de acuerdo y deciden cerrar el proceso. Desde este servicio siempre se les dice que si en otro momento quieren retomarlo, pueden volver acudir al servicio.

1 caso se cierra porque una de las partes decide voluntaria, desde el principio hasta el final, en **que no quiere seguir.** La Mediación siempre es cualquier momento tanto los mediados como el mediador pueden decidir terminar el proceso.

El 70,4% de los *casos se han cerrado con la firma de acuerdos.*

Desde el Servicio de Mediación, se hace un seguimiento a los 6 meses de los casos cerrados con acuerdo para comprobar su grado de cumplimiento y para saber si necesitan volver a Mediación en caso de incumplimiento de sus acuerdos: la mayoría de ellos se está cumpliendo en su totalidad, en 4 se cumplen parcialmente y en 2 no se han cumplido los acuerdos firmados en Mediación.

Tipos de mediación



De los casos atendidos en el Servicio de Mediación de Torrelavega, 119 de ellos eran Mediaciones Familiares; 54 han sido Mediaciones Comunitarias; 13 casos han sido Mediaciones Intergeneracionales; 35 pertenecen al ámbito Mercantil; 3 al Escolar; 2 casos se referían a Mediación Intercultural, y 7 pertenecen a otros tipos de Mediación.

El grupo de edad de la población mayoritariamente atendida está entre los 31 y 50 años.

CONCLUSIONES

En este año 2012, se ha constatado el éxito del Servicio de Mediación de Torrelavega, ligado a la Mediación ya que los ciudadanos y ciudadanas de Torrelavega y otros municipios que se han acercado a este Servicio y han participado en el proceso de Mediación han obtenido resultados satisfactorios. Esos beneficios se han visto reflejados en las personas usuarias con la disminución de la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, han sido escuchadas y han podido comunicar sus preocupaciones tanto en la vida familiar como en la social.

La buena acogida que está teniendo el Servicio Municipal de Mediación en la población de Torrelavega y otras poblaciones, se ve reflejada en los ***167 casos*** que se han atendido en este año.

Es preciso resaltar, que la atención de los 167 casos, difícilmente podría haberse efectuado sin la aportación del trabajo complementario realizado por parte de los Mediadores Voluntarios. Dicha aportación se ha concretado, entre otras tareas, en labores de divulgación y sensibilización, pero también, ha permitido que en todo momento, el Servicio no esté abierto al público en las horas en que la mediadora encargada del Servicio se encuentra efectuando un proceso.

La labor del voluntariado ha resultado fundamental para poder seguir atendiendo las solicitudes de demanda del Servicio, tomando los datos de los mismos y organizando las citas para las sesiones de Mediación. La aportación del **Voluntariado** se estima en una cifra global de **345 horas**.

Para finalizar, y en otro orden de cosas, es ineludible señalar que la satisfactoria acogida del Servicio, así como la amplia demanda de casos nunca hubiera sido posible sin la intervención y ayuda de los agentes sociales, especialmente la Policía del municipio, que han derivado a un gran número de personas para que resuelvan sus conflictos a través de la Mediación como primera alternativa.

Agradecer a todo el equipo de profesionales que trabajan en la sede de Servicios Sociales, su colaboración y enseñanzas para poder trabajar conjuntamente. En este agradecimiento no puedo olvidar al Alcalde, al Concejal que en todo momento ha puesto a nuestro servicio los medios que hemos ido demandando, y a la Gerente, abierta a cualquier sugerencia, y a buscar soluciones ante cualquier necesidad que hemos comentado.

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE REINOSA

Como así se contempla en el Proyecto del Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Reinosa, en todo el desarrollo del Servicio y la puesta en marcha del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa en el 2011, se llevarán a cabo en todo momento y según el horario lo permita, labores de divulgación entre la población y en los diferentes ámbitos y organizaciones sociales.

Ya en los primeros meses se abarcó casi todos los ámbitos sociales y organizaciones más importantes, pero se ha continuado con las labores de sensibilización, intentando abarcar ámbitos que habían quedado pendientes el año pasado.

Una de las charlas de información y divulgación se ha realizado para la **Universidad de la tercera edad, UNATE** en Reinosa, impartida en la Casa de la Cultura Sánchez Díaz. Tuvo buena acogida, siendo muchos los participantes a dicha charla, surgiendo en el final de ésta un debate grupal por parte de los asistentes, que mostraron su interés por la Mediación mediante varias preguntas en torno al Servicio de Mediación de Reinosa.

También se han realizado charlas informativas en el **Colegio San José-Niño Jesús** y en el **Colegio Antares.** Tuvo buena acogida, siendo muchos los participantes a estas charlas.

El día 21 de Enero, celebramos en Reinosa el Día de la Mediación como así también se celebra a nivel mundial. De esta forma y mediante la colaboración del Ayuntamiento de Reinosa, se preparó en la Plaza del Ayuntamiento un stand informativo con cartelería, trípticos y otra información, para divulgar a toda la población sobre la existencia de este Servicio del Ayuntamiento de Reinosa, y resolver de esta forma cualquier duda que pudiese surgir en torno a la Mediación. Participaron activamente personal perteneciente al Servicio de Mediación de Reinosa, y también otros mediadores pertenecientes a AMECAN.

El día 26 de Septiembre, con motivo de la celebración del II Aniversario de AMECAN, también se realizaron diversas labores divulgativas. Las mediadoras del Servicio de Mediación de Reinosa, así como la mediadora en prácticas del Master de Mediación de la Universidad de Cantabria, estuvimos informando y realizando labores de sensibilización y divulgación mediante un stand informativo situado en la Plaza del Ayuntamiento de Reinosa. Así, durante más de 4 horas, se repartieron trípticos y se informó a la población reinosana de nuevo, sobre la Mediación y sobre el Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa. Fue muy positiva esta labor durante esta jornada, dado que fueron bastantes las personas que se acercaron al stand interesados por la Mediación y por el Servicio. De esta forma, varias de estas personas nos preguntaron sobre conflictos concretos personales.

Durante estos meses, se ha seguido divulgando la existencia del Servicio de Mediación, poniendo a disposición de la población carteles y diversos trípticos en diferentes lugares de Reinosa (CASONA, Colegios e Instituto, Seguridad Social, Casa de la Cultura Sánchez Díaz, EMCAN, Juzgados, Centros Médicos…). El Servicio también se ha servido continuamente de los medios de comunicación para dar a conocer a la población su existencia. El Diario Montañés y

Alerta, se han hecho eco de las actividades del Servicio.

El día 26 de Septiembre, se realizó una entrevista de radio en Radio Tres Mares, a la que acudió la coordinadora del Servicio, Sandra Amor, y la persona voluntaria del Convenio de Prácticas con la Universidad de Cantabria, Nadia González. En dicha entrevista de radio se habló del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa, con casi dos años de andadura a través de la Concejalía de Asuntos Sociales de este Ayuntamiento, de AMECAN, y de la Mediación como técnica para la resolución pacífica de conflictos.

En el mes de Julio, se firmó el Convenio de Prácticas por parte del Ayuntamiento de Reinosa y la Universidad de Cantabria, Master de Mediación y Resolución de Conflictos perteneciente a la Facultad de Derecho de esta Universidad. Mediante este Convenio de Prácticas, una alumna de este Master ha podido realizar sus prácticas en el Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa durante varias semanas, participando en todas las actividades y en el trabajo de cada miércoles, junto con la coordinadora del Servicio y la persona mediadora voluntaria, siendo su trabajo realmente bueno y responsable.

En cuanto a la metodología utilizada para la difusión, en todo momento ha ido variando de acuerdo a la población destinataria. Estas serían las principales herramientas utilizadas en esta primera fase de difusión y sensibilización:

- **Talleres, conferencias y charlas relacionados con la Mediación**, y dirigidos a profesionales del municipio, para que aprendan a identificar posibles casos de conflictos familiares y comunitarios, pudiendo derivarlos al Servicio de Mediación.
- **Coordinación con el Ayuntamiento de Reinosa para la programación de actividades** de divulgación e información del Servicio de Mediación.
- **Diseño del trabajo** en las distintas fases de intervención en mediación.
- Difusión mediante la **web del Ayuntamiento y de AMECAN**, y otras herramientas como las Redes Sociales 2.0.
- Difusión mediante distintos tipos de **cartelería y trípticos** entregados a cada uno de los entes sociales y organismos donde hemos venido realizando estas tareas de difusión y sensibilización.

Durante este año, se ha apostado por una aparición continuada en redes sociales como facebook o twitter, ya que parece una forma cercana para que toda la población conozca el Servicio y la Mediación, entendiendo que estas herramientas de divulgación nos permiten llegar

a población de menos edad que da mucho uso a las nuevas tecnología.

CASOS ATENDIDOS

En cuanto al uso concreto del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa, se resumen a continuación los casos atendidos, si bien se deja claro que no se desvelará ningún dato personal de las personas participantes.

En cuanto al primer caso, solicita el Servicio una mujer. Se trata de un **conflicto comunitario**. Procede de una de las charlas realizadas, en concreto la charla de sensibilización para UNATE Reinosa en la Casa de la Cultura Sánchez Díaz.El estado del caso es cerrado. La solicitante del Servicio, tras la sesión informativa y tras un tiempo de reflexión, decidió paralizar el proceso.

En el siguiente caso, solicita el Servicio un hombre. El conflicto que presenta es **comunitario**, derivado a través de personal del Ayuntamiento de Reinosa. El estado del caso es cerrado, porque el solicitante tiene un proceso judicial abierto, y además de forma voluntaria decidió esperar a la resolución de dicho proceso.

En este caso, solicita el Servicio un hombre. Presenta un conflicto **familiar**, y es derivado a través de personal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Reinosa. El estado del caso es cerrado, porque al poner se en contacto con la otra parte en conflicto, ésta acogiéndose al principio de voluntariedad, rechaza el inicio del proceso de Mediación.

En el siguiente caso, una persona solicita el Servicio a través de correo electrónico, y no indica su sexo. Con respecto al tipo de conflicto, **tampoco indica la tipología** de éste. En el correo electrónico la persona pide información sobre el Servicio de Mediación. El estado del caso es abierto, ya que se le respondió a su correo electrónico, informando sobre el Servicio de Mediación y estamos a la espera de respuesta.

En el siguiente, solicita el Servicio una mujer, que expone un conflicto **comunitario**. Procede de una de las charlas realizadas, en concreto la charla de sensibilización para UNATE Reinosa en la Casa de la Cultura Sánchez Díaz. El estado del caso es cerrado, porque tras ponernos en contacto con la otra parte en conflicto, y acceder a iniciar un proceso de Mediación, se inició la primera sesión de Mediación y la solicitante del servicio en esta misma sesión rechazó continuar con el proceso.

En el siguiente caso, solicita el servicio un hombre, que viene con un conflicto **familiar**, derivado a través de personal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Reinosa. El estado del caso es cerrado porque tras la primera entrevista al solicitante e información sobre el Servicio de Mediación, nos indica que ha habido una sentencia condenatoria en firme con orden de alejamiento por violencia de género. Por este motivo y acogiéndonos a la Ley Autonómica de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria 1/2011 del 14 de Marzo, no se sigue con el caso porque impide mediar en casos como el que nos ocupaba.

En el caso siguiente, solicita el servicio un hombre. Presenta un conflicto **familiar**, procedente de la información recibida el Día 21 de Enero, Día de la Mediación, en el que informamos a la población reinosana sobre el Servicio de Mediación. El estado del caso es cerrado, porque tras la primera entrevista al solicitante e información sobre el Servicio de Mediación, nos indica que está diagnosticado por un psiquiatra con un trastorno psicótico grave desde hace varios años. Por este motivo y acogiéndonos a la Ley Autonómica de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria 1/2011 del 14 de Marzo, no se continúa con la Mediación.

En este caso, solicita el servicio un hombre, que presenta un conflicto **comunitario**, informado del Servicio de Mediación a través de los medios de comunicación. El caso está cerrado, porque tras varias conversaciones con la otra parte, ésta decide voluntariamente no iniciar un proceso de Mediación.

En este caso, solicita el servicio un hombre, que presenta un conflicto **comunitario**, derivado de la policía local. El estado del caso es cerrado. Tras el envío de la carta para invitación a Mediación a la otra parte en conflicto y no obtener respuesta, se informa a la parte solicitante del Servicio que ésta, acogiéndose al principio de voluntariedad, decide no acudir a la invitación a Mediación.

En el siguiente caso, solicita el servicio una mujer, con un conflicto **familiar**, derivado a través de la población en general. En este caso_indica que a través de su vecina. El estado del caso es cerrado, porque la solicitante del servicio se encuentra empadronada en el Ayuntamiento de Campoo de Yuso.

En este caso, solicita el servicio un hombre, que viene con un conflicto **familiar**, derivado a través de personal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Reinosa. El estado del caso es abierto. Solicita el servicio ya que está separado de su ex mujer y tienen un hijo en común. Esta

separación se ha realizado verbalmente entre ellos, pero quieren firmar un convenio regulador, para establecer legalmente la custodia y el régimen de visitas del menor. El caso queda abierto a la espera de ponernos en contacto con la ex mujer, ya que hemos hecho intento en numerosas ocasiones pero no se ha podido realizar por la situación personal de ésta, por tanto quedamos a la espera de una primera entrevista conjunta.

En este caso, solicitan el servicio dos mujeres, que vienen con un conflicto **comunitario.** El estado del caso es cerrado, pues tras la información sobre el Servicio de Mediación, las solicitantes del servicio indican que informarán al resto de personas implicadas. Después indican que prefieren llevar el conflicto a través de la vía judicial.

En este caso, solicita el servicio una mujer, que se presenta con un conflicto **comunitario,** procedente de la Guardia Civil. El estado del caso es cerrado.

En el siguiente caso, solicita el servicio un hombre, que presenta un conflicto **familiar**. Acude al Servicio porque ha buscado información sobre la Mediación. El estado del caso es cerrado, porque el solicitante se encuentra empadronado en Valdeolea y su expareja (con la que se llevaría a cabo el proceso de mediación) reside en Campoo de Enmedio.

En este caso, solicita el servicio una mujer, que presenta un conflicto **laboral-relacional**, derivado a través de su psicóloga. El estado del caso es cerrado porque es un conflicto claramente laboral y este tipo de conflictos son competencia de la Fundación ORECLA (fundación para las relaciones laborales de Cantabria), que lleva a cabo la resolución extrajudicial de conflictos mediante otra técnica llamada conciliación.

Para el siguiente caso, solicita el servicio un hombre, el cual no indica la tipología del conflicto. Acude al Servicio porque estuvo presente en una de las charlas de sensibilización llevadas a cabo en el IMSERSO. El estado del caso es abierto. Solicita información sobre el servicio para otra persona. El caso queda abierto a la espera de noticias.

En este caso, solicita el servicio una mujer, que viene con un conflicto **familiar.** El estado del caso es abierto. La solicitante del Servicio, forma parte de uno de los casos del año 2011, que tuvo que ser rechazado, ya que se encontraba empadronada en otro municipio. Vuelve a solicitar información diciendo que ya reside en Reinosa y le gustaría iniciar el proceso de

Mediación. El caso queda abierto a la espera de que la otra parte responda a la invitación a Mediación que desde aquí enviamos a través de una carta.

En el siguiente caso, solicitan el servicio dos mujeres, que presentan un conflicto **comunitario**. Se enteraron de la existencia del Servicio por el stand informativo, situado en la Plaza de España con motivo del II Aniversario de AMECAN. El estado del caso es cerrado, porque la otra parte, acogiéndose legítimamente al principio de voluntariedad, decide no iniciar un proceso de Mediación.

En este caso, solicita el servicio una mujer, derivada por la Guardia Civil, y que presenta un conflicto **familiar.** El estado del caso es cerrado. En este caso se llegó a iniciar el proceso llevando a cabo una sesión de Mediación. El caso está cerrado porque la parte no solicitante decidió parar voluntariamente el proceso, tras la primera sesión de Mediación

Tras analizar el trabajo llevado a cabo durante el año 2011 en el Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa, se ha visto la necesidad de hacer un seguimiento de los casos tratados en este Servicio. Esto se ha llevado a cabo mediante llamadas telefónicas, tanto a los solicitantes del Servicio como al resto de las partes en conflicto, para interesarnos por el estado del caso y la situación en la que se encuentran después de haber pasado por el Servicio.

Después de haber realizado esta labor de seguimiento, los cambios producidos en la situación del conflicto y en la relación entre las personas que pasaron por el Servicio de Mediación de Reinosa, han ayudado a una mejora sustancial en la convivencia y relación entre ellas.Ésto ha podido deberse a varios factores que han podido incidir en el cambio:

- La toma de conciencia de la existencia de un conflicto, y la sensación de que puede solucionarse.
- El paso por el Servicio supone un aprendizaje en la expresión y verbalización de sentimientos, emociones, necesidades, opiniones y deseos.
- Venir al Servicio de Mediación supone para la persona en conflicto, un desahogo y descarga emocional fundamental para la resolución de su conflicto.
- Se produce un aprendizaje en habilidades de escucha a los demás, así como empatía para comprender y entender puntos de vista, emociones y

pensamientos del resto de personas.

A la luz de los resultados, se han tratado **20 casos,** de los cuales ha habido varios en los que no se ha podido iniciar un proceso de Mediación porque la otra parte en conflicto, no solicitante del servicio, **acogiéndose a la voluntariedad del proceso,** no ha aceptado la Mediación. En concreto, se han cerrado quince casos, y cinco continúan abiertos.

Todavía queda mucha labor por realizar para que las personas conozcan las bondades de la Mediación y las posibilidades que puede llegar a tener para poder resolver los conflictos.

Como hemos podido observar, no sólo ha habido un rechazo de inicio de Mediación por la parte no solicitante del Servicio, sino que también hemos podido ver cómo la persona solicitante decide tomarse un tiempo para pensar y reflexionar el comenzar o no el proceso de Mediación, y tras esto nos comenta que lo ha hablado con una persona cercana, un familiar, y que decide no comenzar la Mediación. Creemos que este "bloqueo" y "paralización" del proceso se produce también por desconocimiento del Servicio y de la herramienta de Mediación, con lo que concluimos que se tienen que seguir realizando labores de sensibilización entre la población para que conozcan la herramienta de la Mediación.

En general, también se puede observar que ha habido un aumento de casos relacionados con conflictos comunitarios, que se están convirtiendo en un grueso importante del total de los casos. Esta es una tendencia que se puede observar no sólo en el Servicio de Mediación de Reinosa, sino en otros servicios en el territorio nacional.

Ha habido once casos de Mediación comunitaria, ocho de Mediación familiar, dos casos en los que no se ha especificado el tipo de conflicto, y un caso de Mediación laboral.

Comparando también con los casos de Mediación del año 2011, se ha producido un cambio en el sexo de los solicitantes del Servicio de Mediación. En el 2011 en un porcentaje bastante elevado, la mayoría de los solicitantes eran mujeres, y en el 2012 se ha visto un cambio en la tendencia, ya que el número de solicitantes hombres supera al de las mujeres. En este año, han sido nueve mujeres las que han solicitado el Servicio, y diez hombres. Puede deberse a que ya existe cada vez más un conocimiento entre la población en general de la existencia del Servicio de Mediación, y por este motivo ya indistintamente vienen a informarse hombres y mujeres. Esto quizás no ocurría antes, cuando no se conocía tanto el Servicio de

Mediación.

Se ha podido detectar que últimamente eran más las personas que preguntaban por el servicio y cómo iba aumentando el número de casos que requerían el Servicio de Mediación**.** Esto denota que las tareas de sensibilización, difusión y derivación desde diferentes ámbitos iban teniendo sus consecuencias positivas.

Este tipo de Servicios, nuevos para la población, requieren un tiempo para su implementación en la sociedad, para que tengan confianza en él y lo utilicen como una posibilidad.

Es importante destacar cómo en un porcentaje alto, los casos llegados a Mediación vienen a través **de charlas de sensibilización realizadas.** Esto nos hace ver cómo es muy importante seguir realizándolas y cómo ayudan a que la población siga conociendo la existencia del Servicio para que se pueda hacer uso de él.

También hay que destacar que muchos casos vienen derivados de los Servicios Sociales (5), y otros por el Personal del Ayuntamiento (3), así como por la Guardia Civil (2) y uno por la Policía Local.

En casos donde se ha tenido que derivar o no se ha podido iniciar el proceso de Mediación, **se ha asesorado** de diferentes formas, derivando, dando otro tipo de información, etc., lo que ha dado lugar en los usuarios del Servicio a una satisfacción ante las posibilidades que se le ofrecían, viendo de esta forma, que, aunque no se podía realizar la Mediación, se le asesoraba y escuchaba, intentando dar solución o buscando quién podía ayudarle.

En cuanto a los Recursos Humanos con los que ha contado este Servicio, la actividad ha sido llevada a cabo por la coordinadora del Servicio, contando en todo momento con el equipo de profesionales de AMECAN. De esta forma, han asistido al Servicio de Mediación profesionales abogados de esta organización así como voluntarios de AMECAN que están ayudando y colaborando de forma altamente activa en el desarrollo de este Servicio de Mediación.

OFICINA MUNICIPAL HIPOTECARIA DEL AYUNTAMIENTO DE TORRELAVEGA

La justificación del inicio de este proyecto ha venido dada por la crisis económica que ha supuesto que muchas familias no puedan afrontar sus créditos hipotecarios de su vivienda, con el consiguiente riesgo de desahucio. La finalidad y objetivo de la Oficina de Mediación Hipotecaria, no es otro que dotar a la población de Torrelavega que se encuentre en dificultades económicas y con una deuda hipotecaria, de un lugar donde poder ser orientados y donde poder encontrar soluciones a su problema, con el fin último de evitar el desahucio de su vivienda.

Se inició la andadura de la Oficina de Mediación Hipotecaria el 12 de Enero de 2.012, en las instalaciones de Servicios Sociales, que tienen su ubicación en la Plaza Baldomero Iglesias nº 4 planta 1ª, en Torrelavega. Desde el inicio del proyecto han venido participando en el mismo distintos especialistas en la materia que se han turnado para poder atender las demandas de los ciudadanos en un horario de atención al público fijado los martes y los jueves de 10:00h a 14:00h durante el 1º cuatrimestre de ejecución (esto es, entre el 12 de Enero y el 12 Mayo de 2.012), siendo el horario de atención al público durante el segundo cuatrimestre de ejecución los martes y jueves de 10:00h a 13:00h (esto es, entre el 12 de Mayo y el 12 de Septiembre de 2.012), mientras que entre el 12 de Septiembre y el 12 de Enero de 2.013 el horario de atención fue los Martes de 9:30h a 14:30h . El tiempo de apertura semanal de la oficina durante los cuatro primeros meses del proyecto ha sido de 8 horas semanales; durante el segundo cuatrimestre ha sido de 6 horas semanales y en el último cuatrimestre de 5 horas semanales.

Durante este año, se han realizado labores de información, difusión y sensibilización a través de los medios de la propia Asociación (web, artículos en prensa, redes sociales…) así como también mediante el reparto de trípticos informativos en

diversas instituciones y mediante la realización de entrevistas en prensa o en Radio.

Durante este tiempo se ha contado con un grupo de voluntarios mediadores adscritos al programa de voluntariado de AMECAN, que han colaborado en las tareas administrativas y de gestión de la propia Oficina. Asimismo durante el periodo comprendido entre el mes de julio y principios de mes de septiembre se ha contado con la colaboración de una Becaria de Prácticas, en virtud del Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Torrelavega y la Universidad de Cantabria, en concreto, para las prácticas de los alumnos del Master de Gestión y Resolución de Conflictos.

El desarrollo y la puesta en marcha de la Oficina ha consistido en:

Divulgación

Durante los doce meses de andadura del proyecto se han realizado labores de divulgación de la Oficina con el fin de llegar al máximo número de usuarios potenciales de la misma.

Entre las acciones de divulgación se encuentran las siguientes:

- Elaboración del Contenido del Tríptico Informativo de la Oficina.

- Coordinación con la empresa Fuzz y con la Gerente de Servicios Sociales para el diseño de los trípticos y la Cartelería.

- Reparto de Trípticos Informativos por parte de la Asociación de Mediación de Cantabria en los distintos Servicios de Mediación que en la actualidad gestiona (Astillero, Reinosa, Colindres y Castro Urdiales).

- **Rueda de Prensa en el Ayuntamiento de Torrelavega** con motivo de la Inauguración de la Oficina de Mediación Hipotecaria. 12-01-2012.

-Stand Informativo divulgativo de la Mediación y de la Oficina de Mediación Hipotecaria con ocasión de la celebración del *"Día de la Mediación"*, 21 de Enero de 2.012.

- **Publicación en la Página Web de AMECAN** y en Redes Sociales de la apertura de la OMH Torrelavega.

http://www.amecan.org/news.php?idnoticia=91

-Entrevista en el Programa *"España Directo"* de Radio Nacional de España. 12 de Enero de 2.012.

http://www.rtve.es/podcast/radio-nacional/espana-directo/

-Entrevista para TeleCantabria y aparición en el Telediario Autonómico el día 12 de Enero de 2.012.

http://www.rtve.es/alacarta/videos/telecantabria/telecantabria-13-01-12/1294301/

-Asimismo, han aparecido en prensa escrita diferentes **noticias**:

SERVICIOS

La Comisión de Desahucios contratará a un abogado

El Ayuntamiento contratará un especialista que asesore jurídicamente a los ciudadanos afectados por desahucios por no poder pagar sus hipotecas

Además se ha decidido iniciar conversaciones con las entidades bancarias de la ciudad

El objetivo es lograr acuerdos amistosos de refinanciación de las deudas

-Ponencia en la Mesa Redonda a cargo del Coordinador Responsable de la Oficina, David Ceballos Peña, mesa organizada por la Universidad de Cantabria y AMECAN, el 25 de Enero de 2.012, dónde se presentó el proyecto de la Oficina Hipotecaria como uno de los más importantes desafíos de la Mediación para el año 2.012 en Cantabria. En esta mesa redonda también estuvieron presentes el Decano del Ilustre Colegio de Abogados, el Juez Decano José Arzuaga, el Director General de Justicia y la Consejera de Justicia y Presidencia del Gobierno de Cantabria, el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria D. César Tolosa Tribiño y el Profesor Titular de Derecho Civil y Director del Máster de Gestión y Resolución de Conflictos y Mediación de la Universidad de Cantabria.

- **Reportaje sobre AMECAN de 18 de Enero de 2.012** en el MUNDO, dónde se recoge diversa información sobre el Proyecto de implantación de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega.

CANTABRIA

Tú tienes la solución

La Asociación de Mediadores de Cantabria, que gestiona los servicios municipales de Torrelavega, Reinosa y Astillero, se abre paso en la resolución pacífica de conflictos

18 arbitrajes en alquiler y vecinos

Cambiar horarios es más difícil

En Torrelavega, han tratado más de 100 casos, sobretodo, familiares y vecinales

Avalancha hipotecaria

Mediadores 'en campaña'

Serna se ve hoy las caras

-Reportaje elaborado por EL MUNDO y publicado el viernes 24 de Febrero de 2.012 sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega.

CANTABRIA

El Banco Santander, dispuesto a 'colaborar' con la dación en pago

El número de hipotecas bajó un 41,59% durante el pasado año

-**Reportaje elaborado por EL MUNDO** y publicado el domingo 6 de mayo de 2.012, sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega.

- Reportaje en TVE Cantabria, el miércoles 16 de Mayo de 2.012, en el noticiario de las 14:00h.
http://www.rtve.es/alacarta/videos/telecantabria/telecantabria---16-05-12/1408610

- Entrevista en la CADENA SER de Torrelavega, Programa *"Hoy por Hoy Torrelavega"*, el viernes 25 de Mayo de 2.012.

- **Reportaje en el Diario Montañés** en la edición escrita publicado el 28 de Mayo de 2.012.

- Curso sobre Mediación Hipotecaria y sobre la experiencia pionera de la Oficina de Mediación Hipotecaria en la Agencia de Desarrollo Local de Astillero, el jueves 14 de Junio de 2.012.

Desde el inicio de la OMH, se han atendido todos los casos que han llegado, sin dejar de trabajar en la difusión de la Mediación como otra forma de resolver los conflictos, teniendo siempre como referente **La ley de Mediación de Cantabria y la Ley Estatal de Mediación,** que define la Mediación como una forma de resolución extrajudicial de conflictos entre personas, caracterizada por la intervención de una tercera persona, neutral e imparcial respecto de las partes en conflicto, que las auxilia en la búsqueda de una solución satisfactoria para ellas, constituyendo una manifestación de los denominados mecanismos no judiciales de solución de controversias.

En todo proceso de Mediación, están presentes unos **valores y principios**:

Cooperatividad

Voluntariedad

Neutralidad

Imparcialidad

Confidencialidad

Existen otros principios como la profesionalidad de las personas formadas en Mediación, la naturaleza autocompositiva del proceso, la intervención personalísima del profesional, la

buena fe de las partes implicadas y el carácter extrajudicial del procedimiento.

La Oficina de Mediación Hipotecaria tiene como objetivos los que a continuación se detallan:

1. Intervención preventiva y restauradora a través de la Mediación.

- Implantar la Oficina en el Municipio de Torrelavega
- Contribuir a la expansión de la mediación, creando un espacio de diálogo y comunicación.
- Potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de los conflictos, evitando posibles procesos contenciosos.
- Captar, formar y gestionar al personal voluntario y laboral, que participe en el servicio de Mediación.
- Evaluación y seguimiento de las actividades así como del personal implicado en el programa.
- Prevención de Situaciones de Conflictos Inmobiliarios: Formación y orientación financiera.

2. Implicar a toda la comunidad en el Proceso extrajudicial de resolución de conflictos.

- Divulgar entre la población y los diferentes colectivos sociales y responsables institucionales la existencia de los Servicios de mediación de su comunidad para trabajar la solución de conflictos con ayuda de la Mediación y los beneficios que ésta reporta, así como de la Oficina especializada en Conflictos Inmobiliarios.
- Favorecer que las partes tomen decisiones consensuadas y responsables que les beneficien a ambas, procurando equilibrar en los conflictos inmobiliarios las posiciones de las partes debido al desequilibrio inicial que pueda acontecer.
- Ofrecer vías alternativas a la judicial reduciendo el coste económico y/o emocional que pueda derivar de la misma.
- Proporcionar una respuesta social directa y eficaz a través del proceso de la Mediación a todas las personas en conflicto demandantes del servicio.

3. Dotar de Soluciones Integrales a los Afectados por los Conflictos Inmobiliarios-Hipotecarios.

- Ofrecer un Diagnóstico de cada situación concreta planteada en la Oficina.
- Ofrecer Información sobre Ayudas Sociales Locales o de la Comunidad Autónoma.

- Asesoramiento Jurídico.
- Servicio de Mediación.
- Coordinar con Servicios Sociales las actuaciones concretas a ejecutar respecto de los supuestos que requieran intervención social.

En cuanto al lugar de trabajo, se cuenta con un despacho independiente de Servicios Sociales, que compartimos con el Servicio de Mediación Municipal, donde recibimos a los usuarios que demandan el servicio.

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo la implantación de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega son:

-**Coordinador Responsable de la Oficina:** David Ceballos Peña.

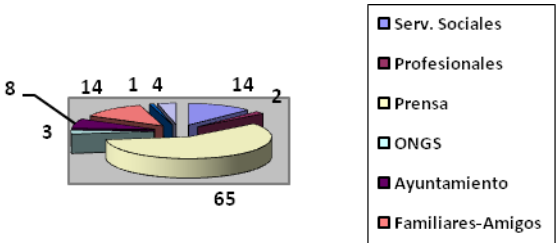
-**Técnica Ayudante**: Blanca Vélez Serrano.

-**Técnico Colaborador:** Rafael Trueba Gómez.

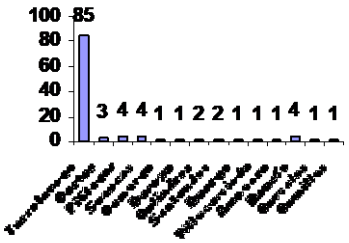
RESULTADOS DE SERVICIO

En el año 2012, se han atendido **111 solicitudes** de Atención por los usuarios de la Oficina de Mediación Hipotecaria. De las 111 solicitudes, se han elaborado 60 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación y finalización de Procesos de Mediación en 8 ocasiones, mediante 8 sesiones.

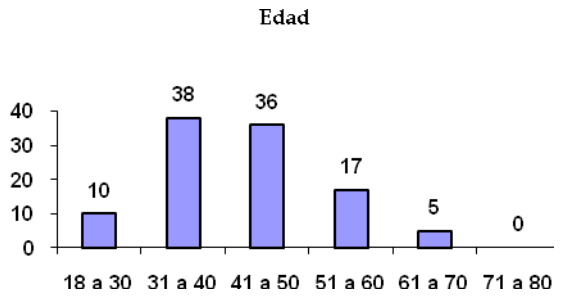
El 59% de los usuarios conocieron la existencia de la OMH Torrelavega por medio de la Prensa (Radio, Televisión, Periódicos, etc).



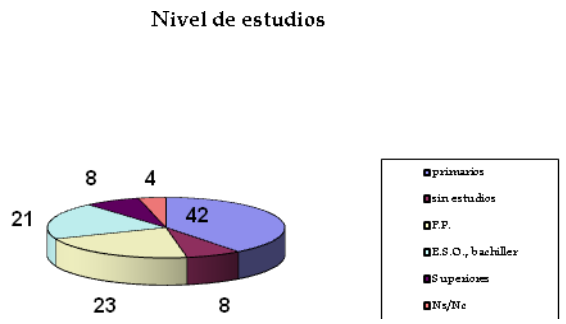
El 77% de las demandas de atención provienen de ciudadanos del Municipio de Torrelavega. En este aspecto, hay que destacar que a partir del mes de mayo, se restringió la atención del servicio únicamente a los ciudadanos de este Municipio.



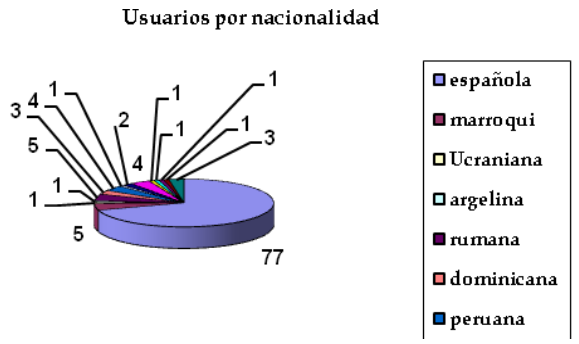
El 32,43% de las demandas de atención, se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 41 a 50 años, y el porcentaje para el tramo de edad comprendido entre los 31 a 40 años es de 34,23%, representando el tramo de edad entre los 31 a los 50 años un 67% del total de los usuarios de la OMH.



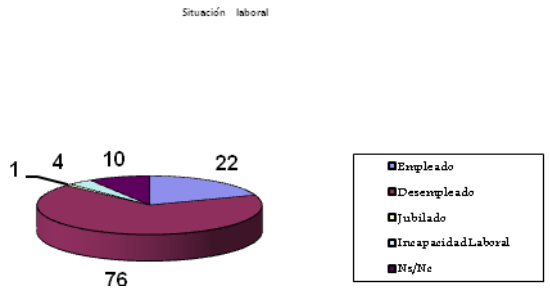
En cuanto al nivel de estudios de los usuarios de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega, el 38% de los usuarios tienen un nivel de estudios "*Primarios*". Mientras que la Formación Media (F.P. y E.S.O.-BACHILLER) representa un 40%.



El porcentaje de extranjeros que han sido usuarios de la OMH es del 32%, siendo las nacionalidades extranjeras con más representación la marroquí y la rumana con un 7% respectivamente tomando en cuenta el cómputo total, mientras que la población de origen latinoamericano únicamente representa el 12%.

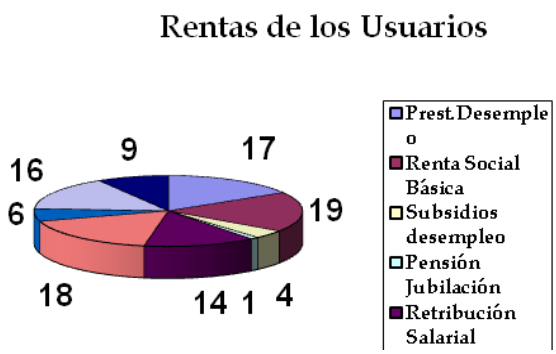


El 68% de los usuarios de la OMH se encuentra en situación legal de desempleo.

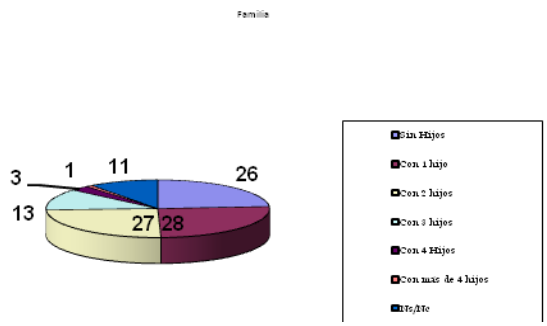


El 14% de los usuarios de la OMH no cobran ninguna prestación económica ni ayuda social, aunque algunos de ellos, se encuentra en trámites para la solicitud de la Renta Social Básica. Asimismo, la Renta Social indicada que concede el Instituto Cántabro de Servicios Sociales sostiene al 17% de los usuarios. Respecto al ítem "*Familia*" precisar que se trata de aquellos supuestos en los que el usuario obtiene apoyo familiar de padres, abuelos, etc para su manutención, etc, representando el 16%

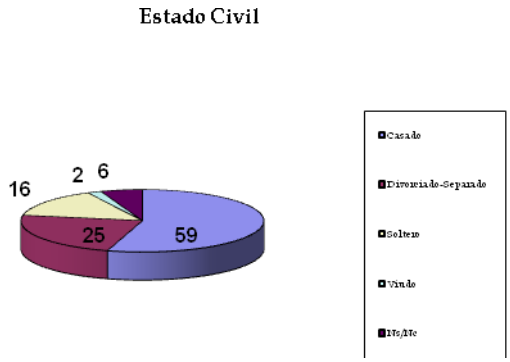
de los casos. Finalmente, solamente el 13% de los usuarios percibe una retribución salarial para poder hacer frente al pago de las cuotas hipotecarias.



El 64% de los usuarios de la oficina, tienen 1 ó más hijos a su cargo.

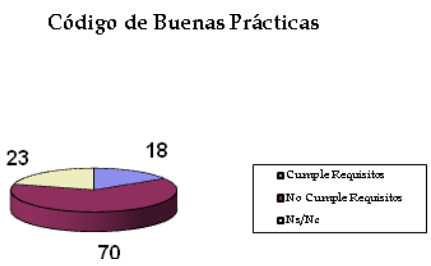


El 22,52% de los usuarios se encuentra divorciado, separado o en trámites de separación y divorcio. Esta situación deviene en la mayoría de los casos en problemas para hacer frente a las cuotas hipotecarias, ya que los cónyuges figurarán como codeudores hipotecarios en la escritura de préstamo, lo que dificulta a su vez, cualquier tipo de novación hipotecaria.



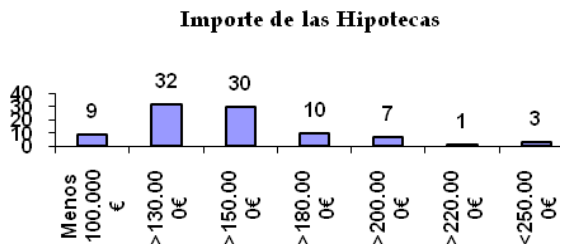
La causa que motivó la decisión de adquisición de una vivienda habitual es el Matrimonio, representando el colectivo de personas casadas un 53%.

Solamente el 16% de los expedientes estudiados por la OMH Torrelavega cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 3 y 5 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de Marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos.



El importe medio de hipotecas suscritas por los usuarios es de: 149.239,13€. Hay que destacar

que el tramo de importe de hipotecas de entre 100.000€ y los 150.000€ representa el 67% de las hipotecas suscritas.



El volumen de operaciones de hipoteca representado por los usuarios que han acudido a la OMH asciende al importe de 13.730.000€.

De los resultados mostrados se deduce que las entidades bancarias con más presencia en la OMH Torrelavega son:

1º.- Caja Cantabria (Liberbank) 44%.

2º.- BBVA 13%.

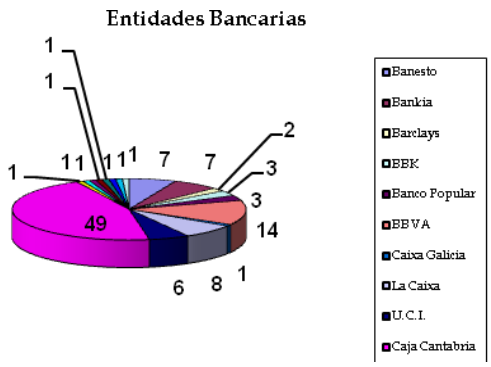
3º.- La CAIXA 7%.

4º.- Bankia: 6%

5º.- Banesto: 6%

6º.- Unión de Créditos Inmobiliarios (U.C.I.): 5%

7º.- Resto de Entidades Bancarias (Santander, Popular, Barclays, etc): 19%.



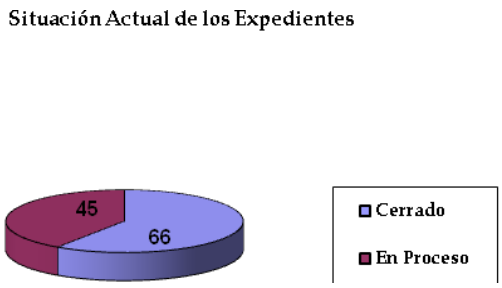
Las siglas C.A.M. se corresponden con la Entidad Bancaria Caja de Ahorros del Mediterráneo, mientras que las siglas U.C.I. se corresponden con la entidad filial del Banco Santander, Unión de Créditos Inmobiliarios. Mientras, Caja Vital se corresponde con la Caja de Ahorros de Vitoria y Álava.

Las entidades que más colaboración han prestado a la OMH durante la ejecución del proyecto, ya sea mediante la atención a las solicitudes e invitaciones a Mediación, como su acogimiento a la Mediación o su mera disposición para iniciar negociaciones o encontrar soluciones a los casos planteados han sido **BBVA y LA CAIXA.**

Por el contrario, la entidad que menos colaboración ha prestado a la OMH durante la ejecución del proyecto es **CAJA CANTABRIA** (Liberbank).

SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Se han cerrado 66 expedientes (59,45%), continuando 45 expedientes en proceso.



Los casos cerrados, lo han sido por diferentes causas:

- **25 *Desistimientos***

a) Concesión de Pensión de Jubilación.

b) Se ha encontrado trabajo.

c) Reconocimiento de Prestación por Desempleo.

d) Posibilidad de poder hacer frente a los pagos de las cuotas debido a ingresos extraordinarios, profesionales o irregulares.

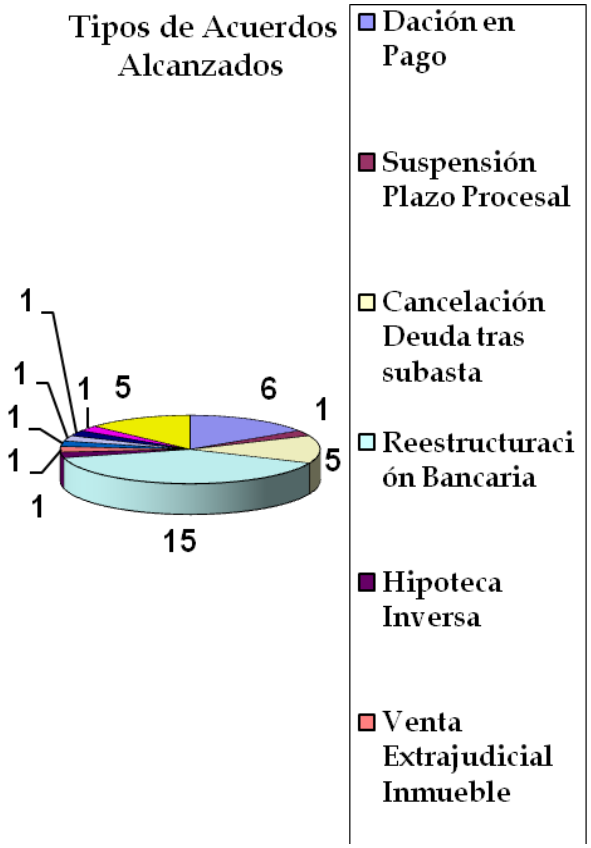
e) Personas que buscaban un mero asesoramiento u orientación previo al inicio de negociaciones por su cuenta con la Entidad Bancaria.

-4 ***derivaciones*** al Servicio de Orientación Jurídica y al Servicio de Mediación Municipal, en este último caso, para la resolución de algún conflicto conexo del que depende el afrontamiento de las cuotas hipotecarias, y en el primer caso, para la asignación de un Abogado del Turno de Oficio para la representación del usuario en el proceso judicial de ejecución hipotecaria.

-**19 *Invitaciones*** no atendidas. Los técnicos de la OMH, tras iniciar los contactos de negociación previos con la entidad financiera, han remitido la invitación a un proceso de Mediación, que ha sido rechazada por la entidad bancaria invitada.

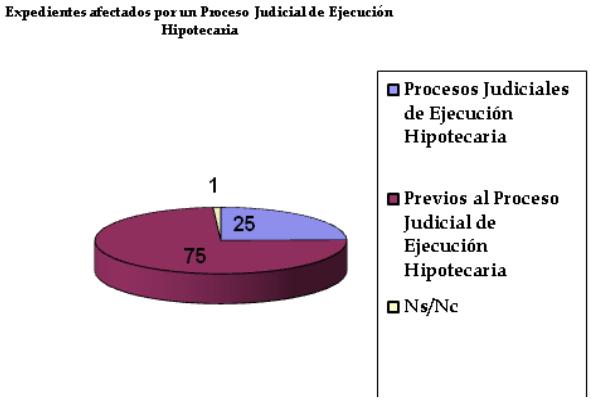
Aunque en los intentos de búsqueda de acuerdos mediante las negociaciones directas de la OMH como mediante las propuestas realizadas en los procesos de mediación efectuadas, se han barajado opciones como la Venta Extrajudicial del Inmueble, la Dación en Pago Total con arrendamiento posterior, la Refinanciación de la Deuda, Planes Especiales de Amortización, Carencia de Interés sin Variaciones de Tipos de Interés Aplicable, Daciones en Pago Parciales con Condonación de Deuda Pendiente, la Moratoria, etc, solamente se han alcanzado acuerdo o solución en **31 de los casos** atendidos (en alguno de los casos la solución no ha venido acordada con la Entidad Acreedora, sino que se han buscado alternativas como el Alquiler del Inmueble a un Tercero para así conseguir pagar las cuotas de la Hipoteca o también la Venta Extrajudicial de la vivienda a un Tercero para

poder liberarse el deudor hipotecario del préstamo hipotecario). Respecto al Acuerdo alcanzado de *"Suspensión del Plazo Procesal"*, se consiguió suspender el lanzamiento durante 4 meses para que el afectado pudiese encontrar una nueva vivienda dónde trasladarse. En cuanto a la *"Cancelación de Deuda"*, se ha conseguido que después de subastado y adjudicado el bien inmueble, el restante del monto de la deuda fuera condonado por parte de la entidad bancaria.



En los 12 meses de funcionamiento de la oficina, se ha obtenido un porcentaje de éxito en cuanto a la búsqueda de soluciones para los afectados de un 75,60% (no computando los casos en los que los usuarios han desistido por su propia voluntad de continuar el proceso), bajando el porcentaje de tenerse en cuenta este parámetro, al 46,96%.

El 25% de los casos o expedientes atendidos en la OMH están o han estado desde el inicio afectados por un Proceso Judicial de Ejecución Hipotecaria.



EVALUACIÓN DE LA OFICINA

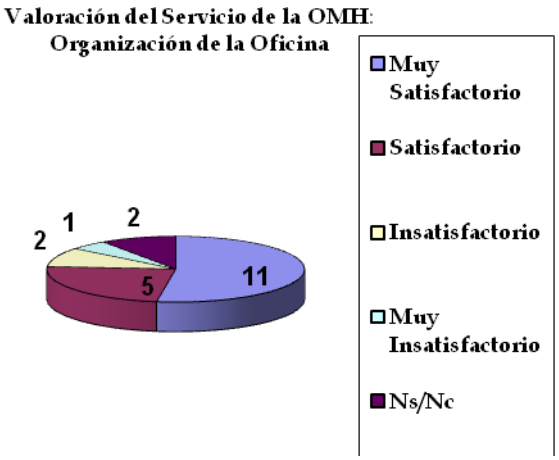
Con motivo del cumplimiento de los 12 meses de ejecución del proyecto, y conforme a las disposiciones establecidas en el proyecto original, se ha efectuado una evaluación sobre el funcionamiento de la Oficina durante el mes de Enero de 2013, a fin de evaluar por parte de los usuarios los siguientes aspectos:

a) Expectativas del Usuario respecto a la Oficina de Mediación Hipotecaria.
b) Aportación del Servicio.
c) Valoración del Servicio:

   a. Organización.
   b. Personal.
   c. Servicio.

Para la realización de la evaluación se ha diseñado un cuestionario de evaluación, que pregunta sobre cuestiones generales del servicio antes y después de la Mediación. Se piden los datos personales y la situación laboral. Por último, piden que se haga una valoración sobre el Servicio, la Organización y el Técnico Encargado.

Finalmente, se ha realizado la encuesta recogiendo una muestra de 21 usuarios elegidos al azar, siendo el sexo de los usuarios entrevistados de un 62,27% Varones, y de un 37,73% de mujeres.



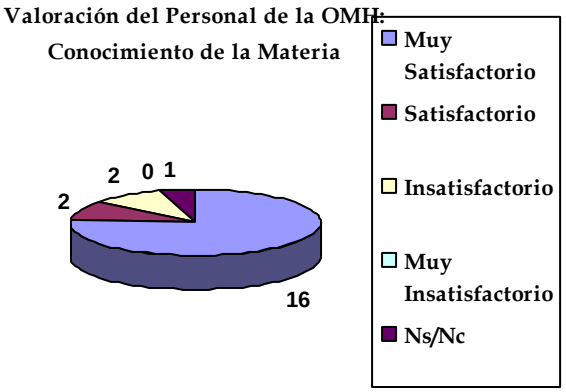
- Muy Satisfactorio: 52,38%

- Satisfactorio: 23,80%

- Insatisfactorio: 9,52%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns/Nc: 9,52%



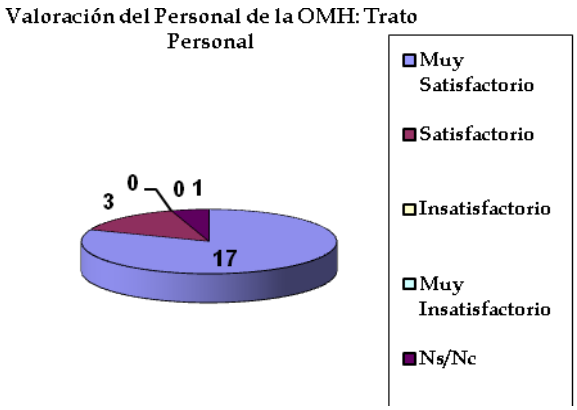
-Muy Satisfactorio: 76,19%

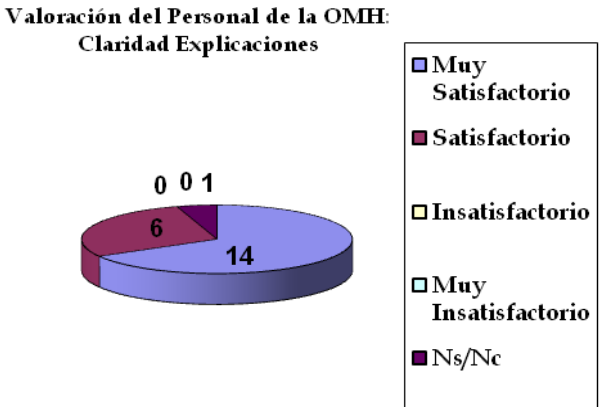
- Satisfactorio: 9,52%

- Insatisfactorio: 9,52%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns/ Nc: 4,76%





- Muy Satisfactorio: 66,66%

- Satisfactorio: 28,57%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns/Nc: 4,76%

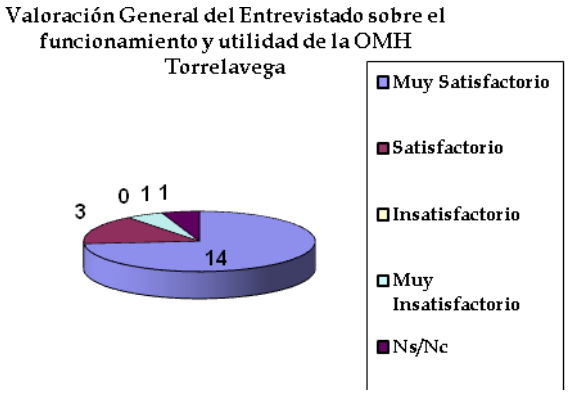
- Muy Satisfactorio: 80,95%

- Satisfactorio: 14,28%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns/Nc: 4,76%



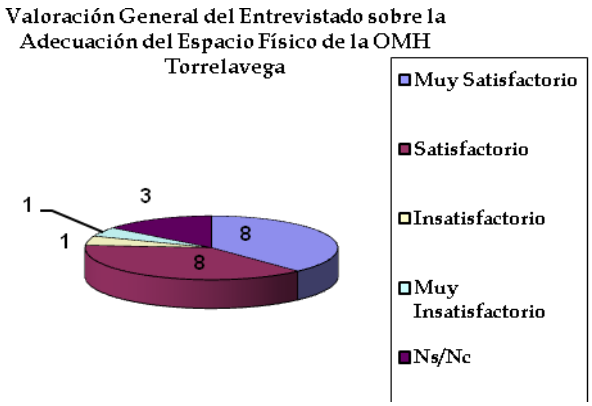
- Muy Satisfactorio: 66,66%

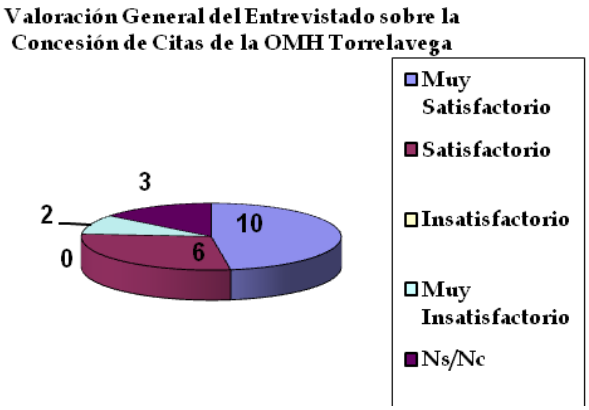
- Satisfactorio: 14,28%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns/Nc: 4,76%





- Muy Satisfactorio: 47,61%

- Satisfactorio: 28,57%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 9,52%

- Ns/Nc: 14,28%

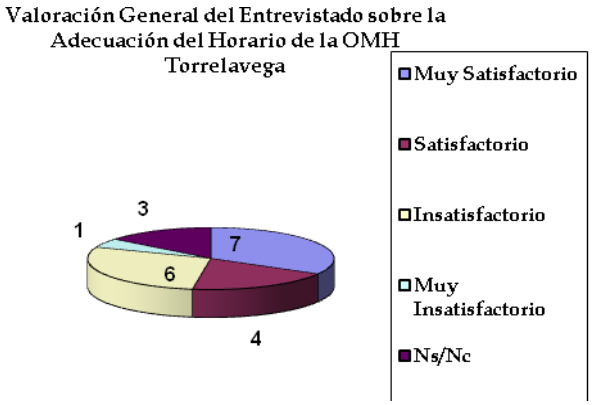
- Muy Satisfactorio: 38,09%

- Satisfactorio: 38,09%

- Insatisfactorio: 4,76%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns/Nc: 14,28%



- Muy Satisfactorio: 33,33%

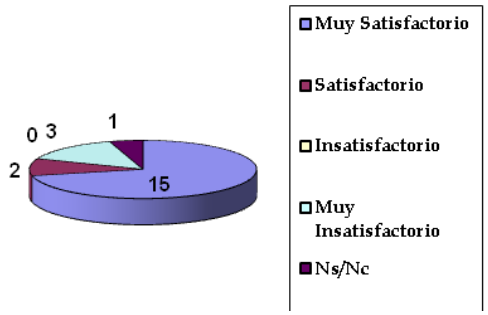
- Satisfactorio: 19,04%

- Insatisfactorio: 28,57%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns/Nc: 14,28%

Valoración del Entrevistado sobre si Recomendaría la OMH a otras personas



- Muy Satisfactorio: 71,42%

- Satisfactorio: 9,52%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 14,28%

- Ns/Nc: 4,76%

PERFIL MEDIO DEL USUARIO

- **Sexo:** Hombre.

- **Edad:** 40,84 años.

- **Nivel de Estudios:** Secundarios (F.P., E.S.O., BACHILLER).

- **Nacionalidad**: Española

- **Localidad de Residencia:** Torrelavega.

- **Situación Laboral:** Desempleado.

- **Ingresos Económicos:** Renta Social Básica del Instituto Cántabro de Servicios Sociales y Apoyo Económico de la Familia (padres y hermanos).

- **Estado Civil:** Casado.

- **Número de Hijos de la Unidad Familiar:** 1 hijo.

- **Conocimiento de la existencia de la OMH Torrelavega:** Prensa y Radio.

- **Entidad Bancaria con la que tiene suscrito el Préstamo:** CAJA CANTABRIA (Liberbank).

- **Capital Inicial Suscrito del Préstamo Hipotecario:** 149.239,13 €

- **Acude a la OMH:** Con carácter previo a la interposición de una demanda de ejecución hipotecaria de la entidad bancaria.

- **Expectativas del Usuario respecto a la OMH Torrelavega**: Pretenden recibir asesoramiento

jurídico y financiero ya que no confían en la entidad bancaria.

- **Cumplimiento de los requisitos del Real Decreto Legislativo 6/2012 tras el estudio del caso:** No cumple todos los requisitos, especialmente el precio de compraventa de su vivienda supera el límite fijado.

- **Estado de su Expediente:** Cerrado.

- **Forma de Cierre**: Se ha negociado directamente por parte de los técnicos de la OMH, terminado en un acuerdo aceptado por banco y usuario.

- **Aportación Subjetiva de la OMH al Usuario (desde el punto de vista de éste)**: Tranquilidad Personal.

- **Valoración del Servicio prestado por la OMH por el Usuario:** Muy satisfactoria.

- **Valoración del Personal Técnico de la OMH por el Usuario:** Muy satisfactoria, destacando el Trato, la Preparación del Personal y la implicación de estos en la llevanza de su caso.

- **Conveniencia de la OMH Torrelavega:** el usuario recomendaría a personas en su misma situación que acudan a la OMH Torrelavega.

- **Demandas o Peticiones del Usuario respecto a la OMH**: Solicita al Ayuntamiento de Torrelavega que se abra la Oficina durante más horas y días a la semana, que se cuente con una sala de espera, así como que se amplíe en general el espacio destinado a la oficina.

- **Demandas o Peticiones del Usuario a las Administraciones**: Que se apoye más la OMH y que el Gobierno se implique para recomendar a las Entidades Bancarias a adherirse a procesos de negociación, conciliación o Mediación.

CONCLUSIONES

1. **Número de Expedientes:**

Habiendo transcurridos 12 meses de ejecución del proyecto, se ha alcanzado el número de 111 expedientes registrados, advirtiéndose un descenso del número de nuevos expedientes significativo a partir del mes de Mayo, continuando esta senda bajista hasta la fecha de emisión del presente informe. En efecto, durante los 5 primeros meses se registró una afluencia masiva de ciudadanos solicitando la ayuda de la OMH, alcanzando más de 74 expedientes a finales del mes de mayo, con una media de registro de expedientes de 14,8 mensuales. A partir del mes de mayo, la media de registro ha descendido drásticamente a 5 mensuales.

Los motivos o causas que han llevado a este repentino descenso de los casos en la Oficina puede deberse entre otros a las siguientes:

a) ***Reducción del Número de Horas de Apertura de la OMH:*** El número de

horas de apertura entre el 12 de Enero y el 12 de mayo fue de 8 horas semanales, mientras que a partir de ese día se pasó a 6 horas semanales. Durante el periodo entre el 12 de Septiembre de 2.012 y el 12 de Enero de 2.013 el número de horas de atención fue de 5 horas semanales.

b) ***Limitación de Usuarios en cuanto a su municipio de procedencia:*** Con la reducción anteriormente descrita, y ante la avalancha de casos que gestionaba la OMH, se tomó la decisión de circunscribir la atención únicamente a los ciudadanos de Torrelavega y excepcionalmente a procedentes de Municipios de la Comarca (Cartes, Reocín, Suances, etc).

c) ***Reducción de los días de apertura de la Oficina al Público:*** Con el inicio del proyecto se establecieron dos días de apertura de la OMH al público (Martes y Jueves) dónde se atendía las solicitudes de atención de los usuarios, se realizaban las entrevistas, Mediaciones, gestiones y negociaciones por parte de los técnicos de la Oficina. A raíz del descenso del número de horas contratadas a 6, y ante el ingente trabajo acumulado en la OMH, se tomó la decisión de cerrar los jueves, no ofreciendo atención al público sino dedicando ese día al estudio de los casos, gestión de los expedientes y contacto con las entidades bancarias, además de otras acciones de divulgación en radio y prensa. De esta forma, durante los meses de Junio, Julio y Agosto la OMH ha estado abierta al público durante un día a la semana (martes). Finalmente, en el periodo entre el 12 de Septiembre de 2.012 y el 12 de Enero de 2.013 la apertura de la oficina se limitó al martes entre las 9:30h y las 14:30h.

2.- Análisis Comparativo de las Estadísticas de la OMH durante el desarrollo del proyecto

Uno de los aspectos que más han llamado la atención, es la evolución en los tramos de edad de los usuarios de la OMH. Se ha producido en términos absolutos un descenso en la media de edad del usuario de 3,16 años, pasando de los 44 años a los 40,84 años. Cada vez se acercan a la OMH más usuarios con edades comprendidas entre los 31 años y los 40 años, algo que sorprende y que denota un grave deterioro del estado económico de ese tramo de edad que se está viendo duramente golpeado por la crisis.

Se ha detectado también una variación respecto al nivel de estudios de los usuarios. Se ha denotado un aumento de usuarios con niveles de estudios secundarios (F.P., E.S.O., BACHILLER). Se revela un contagio de los problemas para afrontar los créditos hipotecarios en personas con un nivel de vida aparentemente superior y con unas supuestas posibilidades de inserción laboral o mantenimiento del empleo, superiores respecto al perfil poblacional representado por las personas con niveles de estudios primarios o sin estudios.

3.- Valoración del Usuario de la OMH Torrelavega:

El usuario reconoce que el servicio ofrecido por la OMH satisface sus expectativas respecto al mismo, ya que esencialmente buscan en él, obtener respuestas sobre su situación financiera y sus posibilidades para poder afrontar su deuda hipotecaria, así como un asesoramiento jurídico y financiero que le refuerce a la hora de entablar acciones de negociación por su parte con la entidad bancaria o la búsqueda de otras soluciones propuestas por la propia OMH o autogestionadas por ellos mismos. En gran parte, la causa de su solicitud de atención a la OMH reside en una desconfianza respecto a las recomendaciones, sugerencias y planteamientos que su entidad bancaria, con la que tradicionalmente mantenía una relación cordial y de confianza en tiempos no muy lejanos, le plantea para solventar los problemas para afrontar su crédito hipotecario. También resulta significativo que el aspecto que más valore el usuario, sea la tranquilidad personal, y respecto a la valoración de los técnicos de la OMH destaquen el trato personal y la implicación y comprensión de la situación frente a aspectos como el conocimiento de la materia, claridad de las explicaciones y gestión de su caso. Estos datos pueden revelar que el usuario, por lo general, un ciudadano que quiere pagar sus deudas y que se siente culpable de no poder afrontarlas como es debido, acuciado por la falta de ingresos económicos y por la nefasta situación económica general, sufre un estrés emocional y una desmotivación general que necesita paliar de alguna forma, sirviéndole la OMH como medio de desahogo de sus problemas, y como punto de partida para tomar conciencia de su situación, e iniciar el camino a las soluciones en su vida personal desde todos los puntos de vista, tanto económicos, como laborales, familiares….

A pesar de que el objeto de la OMH no es la terapia psicológica, los técnicos están realizando una labor de carácter social, al centrar parte de su atención en el análisis del caso por caso, no sólo desde el punto de vista jurídico, sino también respecto a recomendaciones para la administración de la economía doméstica, y

destacando siempre un refuerzo positivo para el usuario. Una de las recetas que se viene aplicando en la OMH desde un inicio, es utilizar la fase de entrevista personalizada (1 horas de duración aproximada), como una forma no sólo de analizar la situación jurídica-financiera, sino también como un punto de partida para el desbloqueo emocional del usuario. Esta receta consiste en hacer comprender al usuario el problema existente, así como ayudar a éste a que reconozca el mismo como un problema relativo, iniciándose así el camino para la resolución del problema, asumiendo el usuario el control del mismo con la ayuda de la OMH, quien pone a su disposición los medios para que gestione el conflicto.

4.- Aplicabilidad del Código de Buenas Prácticas:

Solamente el 16% de los expedientes gestionados por la OMH de Torrelavega cumplen con los requisitos establecidos por el Real Decreto Ley 6/2012, debido a las altas exigencias de los requisitos establecidos en los artículos 3 y 5.

Es obligado hacer una reseña de agradecimiento tanto a los técnicos participantes en el proyecto, como a la colaboración de los equipos de profesionales que trabajan en los servicios sociales de Torrelavega y en especial a la Gerente Dña. Amada Pellico, por su continuo apoyo a esta iniciativa, así como también al Concejal de Servicios Sociales D. Higinio Priede, y en definitiva a la Comisión de Acción Social del Ayuntamiento de Torrelavega que ha apoyado el proyecto desde el inicio.

Es nuestro deber agradecer también su apoyo e interés a los diversos medios de comunicación que han dado cobertura para la difusión de la OMH de Torrelavega, y en especial a Televisión Española de Cantabria.

Por último, debemos mostrar nuestro agradecimiento a las personas usuarias del servicio por confiar en nosotros, por hacernos partícipes de sus historias personales, por colaborar en la evaluación del proyecto con sus opiniones y por las pequeñas recompensas que algunos de ellos han tenido a bien hacernos mediante simbólicos regalos que otorgan un sentido a nuestra labor.

dispone de capacidad para llegar a un acuerdo. La Mediación es un proceso voluntario y confidencial que facilita la comunicación entre las partes para que sean éstas quienes de forma autónoma, y a través de un tercero neutral, lleguen a un encuentro y puedan resolver o atenuar sus conflictos de manera pacífica.

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CASTRO

La Mediación, entendida como proceso extrajudicial de resolución de conflictos, es relativamente reciente. Por ello, el gran reto de este proyecto ha radicado no solamente en implantar un Servicio de Mediación Familiar dirigido a los habitantes de Castro Urdiales, sino que para ello resultó imprescindible, además, dedicar una gran parte del esfuerzo para informar y sensibilizar a todas las personas, organismos y agentes sociales de referencia en el Municipio, para que nos ayudasen a difundir a todos los habitantes la existencia de esta vía alternativa de resolución de conflictos contribuyendo, así, a la creación de una nueva cultura de paz.

La Mediación tiene cabida cuando existen situaciones difíciles de afrontar en la vida de las personas, donde la comunicación se ha debilitado y no existe entendimiento o no se

El Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales ha pretendido dar mayor cobertura a la población del Municipio con el mismo nombre, dándoles acceso gratuito a esta herramienta cada vez más demandada por la sociedad y formando parte, así, del abanico de posibilidades con los que cuentan los ciudadanos a la hora de resolver sus conflictos. La Mediación, en lo que a ella respecta, ofrece la posibilidad de llegar a acuerdos satisfactorios para todas las partes implicadas, evitando de esta manera el aumento y la escalada del conflicto, su prolongación y perpetuación en el tiempo y el deterioro de las relaciones

familiares.

El Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales está situado en la plaza de La Barrera, nº2 2º Izda. de Castro-Urdiales, integrado dentro de las distintas oficinas de la Concejalía de Asuntos Sociales.

Este proyecto se realiza a través de una subvención concedida a AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), por el EMCAN y cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo dentro del programa de colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con instituciones sin ánimo de lucro para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social en el año 2012.

El Servicio de Mediación, cuenta con la colaboración del Ayuntamiento de Castro-Urdiales a través de la Concejalía de Asuntos Sociales, Igualdad y Cooperación y Desarrollo, que aporta tanto el espacio físico como otros suministros, tanto de oficina como de gestión y comunicaciones.

Este Proyecto ha sido puesto en marcha el 1 de agosto de 2012 y se ha prolongado hasta el 31 de diciembre del mismo año.

Las personas mediadoras han sido contratadas por el Servicio Cántabro de Empleo. Son 2 trabajadoras con contrato a tiempo parcial (media jornada), siendo una de ellas Licenciada en Psicología y la otra Diplomada en Educación. Ambas poseen un Posgrado en Mediación y Gestión de Conflictos, por la Universidad de Cantabria, y experiencia probada en Procesos de Mediación.

El Servicio de Mediación está abierto en atención al público de Lunes a Jueves de 09:30 a 13:00h. y los martes de 16:00h. a 18:00h.; reservando el resto de horas de trabajo a las labores de difusión (reuniones, presentaciones, talleres, charlas, etc.) y a labores de administración y secretaría.

Para llevar a cabo la implantación y puesta en marcha de este servicio se ha desarrollado una metodología específica y adaptada a este

municipio, elaborando la documentación necesaria y asentando los valores y principios que han regido nuestras intervenciones en Mediación.

La documentación elaborada entre otras, ha sido la siguiente:

- **Solicitud del Servicio de Mediación**: Se recogen los primeros datos de las personas que van a participar en el proceso.

SOLICITUD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Nº Exp. ...../2012

Fecha y hora:..... Tipo de Mediación:.....

Datos de la persona solicitante

Nombre y Apellidos.....DNI/NIE.....

Lugar de nacimiento.....Fecha de nacimiento.....

Domicilio (calle, número, piso y puerta).....

Población.....Provincia.....C.P.....

Teléfono fijo.....Teléfono móvil.....

Fax.....Dirección electrónica.....

Nivel de estudios

Sin estudios	E. primario	ESO o equivalente	Bachiller o equivalente	F. profesional	Diplom. Univ.	Licenciatura

Profesión.....Situación laboral actual.....Estado Civil.....Hijos/as....

Datos de la persona invitada

Nombre y Apellidos.....DNI/NIE.....

Lugar de nacimiento.....Fecha de nacimiento.....

Domicilio (calle, número, piso y puerta).....

Población.....Provincia.....C.P.....

Teléfono fijo.....Teléfono móvil.....

Fax.....Dirección electrónica.....

Nivel de estudios

Sin estudios	E. primario	ESO o equivalente	Bachiller o equivalente	F. profesional	Diplom. Univ.	Licenciatura

Profesión.....Situación laboral actual.....Estado Civil.....Hijos/as....

Otros datos

Solicitud conjunta_____ Solicitud Unilateral_____

Se ha iniciado un proceso judicial SI ____ NO____

La persona interesada ha sido informada que puede solicitar la suspensión del proceso. Art. 16.3 RDL 5/2012

¿La reclamación supera los 600€? SI ____ NO____

La persona interesada ha sido informada que puede solicitar una mediación electrónica. Art. 24 RDL 5/2012

Se informa a la persona interesada que durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto. Art. 10.2 RDL 5/2012.

¿A través de qué medio conoce de la existencia del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales?.....

.....

Otras personas a incluir:

Relación entre las partes:

Familia SI____ NO____ Relación.....

MOTIVO u OBJETO por el que solicita la Mediación:

Observaciones:

Castro Urdiales, a.....de.....del.....

Firma de la parte solicitante Firma de la parte invitada

Los datos consignados en este documento serán tratados de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/ 1999, de 13 de noviembre, de Protección de Datos de Carácter y Personal.

- **Carta de Invitación a Mediación**: carta explicativa a la parte no solicitante para informarle que ha sido invitado al proceso.

Muy Sra. Nuestra:

Nos ponemos en contacto con usted para notificarle que **Dña.** ha solicitado al Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales su intervención al objeto de mediar en la situación en la que se encuentran actualmente.

La Mediación es un sistema de resolución alternativa de los conflictos, que facilita la comunicación entre las partes para que éstas por sí mismas, y siempre con la ayuda del mediador, lleguen a un entendimiento.

Le informamos que las mediaciones realizadas al amparo de este Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales son gratuitas, voluntarias y confidenciales.

Por todo lo anterior, le rogamos se ponga en contacto con el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales, ya sea por teléfono al número **942 78 29 00, ext. 138**, o acudiendo a las instalaciones situadas en la Plaza La Barrera nº 2 2º Izq. (edificio de la Cruz Roja). El horario de atención es de lunes a jueves de 9:30 a 13:00 horas y los martes de 16:00 a 18:00.

En espera de una respuesta por su parte y agradeciendo de antemano su atención,

Reciba un cordial saludo,

En Castro Urdiales, a 27 de septiembre de 2012

Fdo.: Miriam Vega Suso
Mediadora Familiar

- **Acta inicial**: Recoge los principios y valores de la Mediación y la firma de los participantes como indicador de que se comprometen a aceptarlas.

ACTA INICIAL O CONSTITUTIVA DE MEDIACION

EXP. Nº: ...../2012

El día.....de.....de....., en el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales sito en la Plaza de La Barrera, nº2 2ºizq., de Castro Urdiales, con la/s mediadora/s:.....
y las partes:

D/Dª.....con DNI/NIE.....y
domicilio.....
D/Dª.....con DNI/NIE.....y
domicilio.....

expresan su deseo de desarrollar el proceso de mediación y acuerdan firmar el siguiente ACUERDO PARA MEDIAR, declarando su buena fe y predisposición a asumir las obligaciones que pudieran surgir al fin del proceso.

PRIMERO.- En la mediación se tratarán los siguientes temas:
-
-
-

SEGUNDO.- El proceso de mediación estará constituido por.....sesiones.

TERCERO.- Las partes son informadas de que el proceso de mediación es gratuito.

CUARTO.- Las partes son informadas de que trabajarán con Alicia Díez Llorente (Licenciada en Psicología, Master en Mediación y Resolución de Conflictos por la Universidad de Cantabria), y no existen causas que puedan afectar la imparcialidad.

QUINTO.- Las partes son informadas que mientras dure el proceso de mediación no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto. Art. 10/2 RLD 5/2012

SEXTO.- Las partes son informadas que el posible acuerdo al que lleguen se podrá elevar a escritura pública y/o solicitar homologación judicial conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil (art.25.4) y al mismo tiempo que de conformidad al art. 26 del RDL 5/2012 la ejecución del acuerdo puede ser solicitada judicialmente.

Características del proceso de mediación:

Durante el proceso las partes en conflicto, mediadores y observadores, respetarán las siguientes cláusulas:

1. La Mediación es un proceso *voluntario*. Las partes pueden, cuando lo consideren necesario o conveniente, pedir la suspensión del proceso, al igual que si el mediador/a lo cree necesario puede dar por acabada la mediación.

2. Las partes son las protagonistas en la toma de decisiones y tienen la última responsabilidad sobre los contenidos del acuerdo, deben *participar de forma activa* aportando la información necesaria y cooperando constructivamente para llegar a un acuerdo. El mediador/ a debe ayudar a las partes a estudiar cada uno de los puntos en discusión desde un contexto favorecedor para los intereses comunes, que permita acuerdos satisfactorios para cada uno.

3. Es causa fundamental en el proceso de Mediación velar por el interés superior de los hijos/as menores y de las personas incapacitadas y dependientes cuando nos encontremos en un caso de Mediación Familiar que afecte a los mismos.

4. Toda la información recibida durante el proceso, tanto oral como escrita, debe ser *confidencial**, y no puede ser revelada fuera de este ámbito. Las partes se comprometen a mantenerla en secreto y aceptan que esta información no pueda ser aportada como prueba ante el juez; asimismo la persona mediadora no podrá revelar los hechos sucedidos en las sesiones delante de un juez o árbitro, o ante terceros ajenos al ámbito de la mediación. El mediador/a tampoco podrá revelar a la otra parte la información confidencial dada en sesión privada, excepto autorización.

5. Las partes y la persona mediadora tienen que asistir personalmente a las reuniones de mediación sin que se puedan valer de representantes o intermediarios.

6. La persona mediadora debe conducir el proceso en un contexto de *neutralidad* e *imparcialidad* sin influir en las decisiones de las partes.

7. Al acabar el proceso, las partes y la persona mediadora han de firmar un documento en el cual se recojan todos los puntos del acuerdo.

Firma de la parte solicitante Firma de la parte invitada Firma del/ la mediador/ a

* Se exceptúan de esta confidencialidad: la información no personalizada y utilizada para finalidades de formación o investigación, y la información que comporta una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

- **Hojas de trabajo** en las sesiones de Mediación.

HOJA DE TRABAJO SESIONES DE MEDIACIÓN: MAPA DEL CONFLICTO
EXPEDIENTE Nº

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	EXTERNOS	
	INTERNOS	
RECURSOS		
TIPOLOGÍA CONFLICTO		

- **Acta de sesiones:** donde se especifica los aspectos tratados durante la sesión así como el día y hora de la próxima cita

ACTA DE MEDIACIÓN
SESIÓN Nº

Nº Expediente: /2012

Tipo Conflicto:

Mediador/es Participante/s: D./Dña.
D./Dña.

Mediación celebrada en Castro Urdiales, el día de de , a las horas, por un conflicto familiar, asistiendo al mismo los mediados/as D./Dña. _____y D./Dña._____y el mediador/es D./Dña._____ y D./Dña._____.

Se han tratado, en resumen, los siguientes temas:

1.
2.
3.

Finalizada la sesión, a las horas, se convoca a las partes para celebrar otra sesión de mediación número para el día de de a las horas, en la misma ubicación.
Las partes mediadas firman, tras la lectura del acta de la sesión, su conformidad con el contenido de la misma, firmando a su vez el acta, el mediador/es participantes.

Fdo.: D./Dña.
Mediado/a

Fdo.: D./Dña.
Mediado/a

Fdo.: D./Dña.
Mediador Nº 1

Fdo.: D./Dña.
Mediador Nº 2

- **Acta final**: se transcriben los acuerdos a los que han llegado las partes durante el proceso.

ACUERDO FINAL DE MEDIACION

EXP. Nº: ...../2012

El día.....de.....de....., en el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales sito en Plaza La Barrera nº 2 2º Izq. de Castro Urdiales, con la/s mediadora/s:.....
y las partes:

D/Dª.....con DNI/NIE.....y domicilio.....
D/Dª.....con DNI/NIE.....y domicilio.....

Las partes se comprometen a dar cumplimiento al siguiente ACUERDO DE MEDIACION:

-
-
-
-
-
-

Las partes, abajo firmantes, tras acudir voluntariamente al Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y haber desarrollado un total de ___ sesiones, se comprometen por propia iniciativa, de forma libre y voluntaria, a cumplir el Acuerdo de Mediación, al ser entendido por las partes como la mejor forma de solucionar el conflicto que les ha conducido al Proceso de Mediación.

Se advierte que dicho Acuerdo podrá ser modificado y revisado cuando así lo consideren las partes, o cuando se produzca un cambio en las circunstancias que dieron origen al pacto aquí reflejado, siendo tramitada dicha modificación por parte del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales.

Asimismo, se practicará un seguimiento respecto al cumplimiento fiel del Acuerdo, seguimiento que será de carácter permanente tanto por iniciativa del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales como por petición expresa de cualquiera de los firmantes del Acuerdo.

- **Cuestionario valoración del servicio**

Cuestionario estadístico para la persona mediadora

Nombre y apellidos de la persona mediadora

Datos del proceso de mediación

¿Quién solicitó inicialmente el proceso de mediación?
☐ una parte ☐ ambas partes

¿Cual es la relación entre las partes?
☐ matrimonio ☐ unión estable de pareja ☐ separados ☐ divorciados
☐ parientes ☐ pareja con hijos comunes ☐ vecinos ☐ mercantil

¿Tienen hijos las partes?
☐ sí, tienen hijos comunes ☐ sí, una de las partes tiene hijos ☐ sí, cada una de las partes tiene hijos
☐ no tienen hijos

¿Han podido establecerse acuerdos?
☐ sí ☐ no

¿Cuántas sesiones han sido necesarias para el proceso de mediación?
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6

¿Cuanto ha durado el proceso?
☐ menos de 15 días ☐ menos de un mes ☐ menos de 3 meses ☐ tres meses
☐ más

Observaciones

¿Se ha paralizado la mediación?
☐ sí ☐ no

En el caso de que se hay paralizado la mediación, ¿cual ha sido el motivo?
☐ falta de colaboración de una de las partes
☐ no se han respetado las condiciones establecidas
☐ el proceso ha resultado inútil para la finalidad perseguida, dadas las cuestiones sometidas a mediación
☐ una de las partes ha decidido dejar de continuar
☐ ambas partes han desistido de continuar
☐ incompatibilidad para la mediación
☐ otros motivos (especificarlos a continuación)

Fecha

Cuestionario estadístico para las personas que han intervenido en la mediación como partes interesadas[1]

Valoración del proceso de mediación

¿Cómo conoció el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales?
☐ Organismos oficiales (Serv. Sociales, Juzgados...) ☐ Medios de comunicación (Prensa, radio...) ☐ Policía Local
☐ Familiares y/o conocidos ☐ Otros ¿cuáles?.....

Señale la valoración que más se adecue a la duración del proceso de mediación
☐ correcta ☐ demasiado larga ☐ demasiado corta

Fecha de inicio del proceso de mediación.....Fecha de finalización del proceso de mediación.....Nº sesiones....

¿Por qué ha finalizado?

¿Cómo valora la intervención de la profesional que ha ejercido de mediadora?
Insuficiente ☐ normal ☐ muy bien ☐

¿Por qué?

¿Cómo valora, en general, el desarrollo del proceso de mediación?
Insuficiente ☐ normal ☐ muy bien ☐

¿Por qué?

¿Se ha sentido cómodo/a durante el proceso de mediación?
☐ sí ☐ no

¿Por qué?

¿Ha servido el proceso de mediación para resolver los conflictos y conseguir acuerdos satisfactorios?
☐ sí, se ha llegado a acuerdos globales
☐ sí, se ha podido llegar a acuerdos en algunos aspectos, pero otros conflictos no se han resuelto
☐ no, no se ha podido llegar a ningún acuerdo

[1] En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el tratamiento de los datos de este cuestionario respetará totalmente la confidencialidad.

Las situaciones de crisis que hemos abordado durante estos cinco meses son las siguientes:

- **Rupturas de pareja** con o sin hijos.
- Revisión de **convenio regulador**.

- **Normas de convivencia** entre la pareja y en relación a los menores implicados.
- **Conflictos intergeneracionales** entre hijos/as y sus progenitores, tanto adolescentes como adultos.
- **Diferencias entre hermanos**.
- **Relaciones entre diferentes familias** por problemas surgidos en la convivencia, como cuotas de comunidad, uso y disfrute de las zonas comunes, respeto por el resto de la vecindad en relación a ruidos, higiene y las posibles discrepancias que puedan surgir en cualquier otro aspecto.

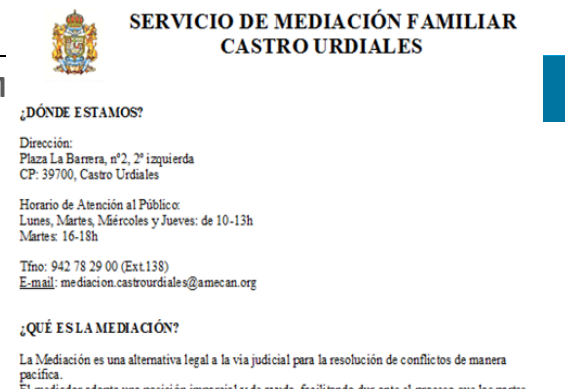
Durante este periodo de tiempo, se han atendido un total de 29 solicitudes. Se han realizado numerosas labores de difusión y sensibilización de la Mediación, tales como talleres, charlas, presentaciones, mesa informativa, ruedas de prensa, apariciones en los medios de comunicación (prensa escrita, radio, páginas WEB, etc.), reuniones con distintos agentes sociales, etc.

PLAN DE DIFUSIÓN

La Mediación es un recurso poco conocido, tanto por los agentes sociales como por la población en general, por lo que el principal objetivo de este Servicio en los primeros meses de andadura, ha sido darlo a conocer al mayor número de personas y colectivos posible, para que sepan de su existencia y puedan hacer uso de ello cuando les sea necesario. Para una actuación coordinada y efectiva del proceso de difusión y sensibilización del Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales, se ha llevado a cabo un Plan de Difusión creado específicamente para este proyecto.

Este Plan de Difusión, ha llevado implícito la elaboración de distintos documentos:

- ✓ Nota informativa



SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR
CASTRO URDIALES

¿DÓNDE ESTAMOS?

Dirección:
Plaza La Barrera, nº2, 2º izquierda
CP: 39700, Castro Urdiales

Horario de Atención al Público:
Lunes, Martes, Miércoles y Jueves: de 10-13h
Martes: 16-18h

Tfno: 942 78 29 00 (Ext.138)
E-mail: mediacion.castrourdiales@amecan.org

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La Mediación es una alternativa legal a la vía judicial para la resolución de conflictos de manera pacífica.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO URDIALES?

- Es un **servicio gratuito** para ciudadanos del municipio de Castro Urdiales que surgen algún tipo de conflicto de carácter familiar.
- Es un **espacio neutral** donde resolver los conflictos familiares (separación, divorcio, conflictos intergeneracionales, etc) que se puedan dar en la vida de las personas.
- Mediante la **comunicación** y el **diálogo** entre las partes, se facilitará que las propias personas lleguen al mejor acuerdo para ellas, teniendo la toma de decisiones consensuadas y responsables que les beneficien a ambas partes.
- Se promoverá la **participación** de los propios implicados en la resolución de los conflictos, evitando posibles procesos enmendosos.
- Se restablecerá la **comunicación** buscando nuevas alternativas más apropiadas para futuros conflictos.
- En todo momento el proceso de mediación es **voluntario** lo que supone que las partes eligen libremente acudir a las sesiones, o durante el proceso, de esa forma pueden ponerlo fin, si así lo consideran.
- Se ofrecerán vías **alternativas** a la vía judicial disminuyendo el **coste económico** y/o **emocional** que pueda derivar de la misma.
- La persona mediadora en todo momento se regirá por principios de **neutralidad, imparcialidad** y **confidencialidad**.
- Por otra parte, desde el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y desde la Asociación de Mediación de Cantabria que es la entidad social promotora de este recurso público, queremos **difundir** y **sensibilizar** a la **población**, mediante **talleres**, **charlas** y otras formas de **comunicación**, acerca de la mediación y la resolución alternativa de conflictos.

¿QUIENES PUEDEN ACUDIR A ESTE SERVICIO?

Ciudadanos de Castro Urdiales que se encuentren dentro de un conflicto familiar:

- **Separación y Divorcio**: custodia de los hijos, pensión alimenticia, régimen de visitas, etc (valorando siempre por el interés superior del menor); separación de bienes gananciales, pensión compensatoria, etc.
- **Conflictos Intergeneracionales**: entre padres e hijos adolescentes (normas de convivencia...), con personas dependientes, etc.
- **Conflicto de Herencias**
- **Conflicto entre miembros de la unidad familiar**: entre hermanos, etc.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La Mediación es una **alternativa legal a la vía judicial para la resolución de conflictos de manera pacífica**. El mediador adopta una posición imparcial y de ayuda, facilitando durante el proceso que las partes mantengan a mediación sean quienes gestionen sus conflictos a través del diálogo y la comunicación.

La persona mediadora en todo momento se regirá por principios de **neutralidad, imparcialidad y confidencialidad**.

La intención es que lleguen a acuerdos satisfactorios, que contemplen las necesidades de las partes. Todo ello desde un enfoque positivo y funcional del conflicto.

PERSONAS MEDIADORAS

Las personas mediadoras encargadas del servicio de mediación de Castro Urdiales han sido contratadas por la Asociación de Mediación de Cantabria con la aprobación de la subvención concedida dentro de los programas de colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con instituciones sin ánimo de Lucro para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social en el año 2012.

De tal forma, el salario a percibir por las trabajadoras contratadas está subvencionado por el Servicio Cántabro de Empleo y cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo.

Dichas trabajadoras cuentan con formación universitaria y posgrado específico en Mediación necesario para poder ejercer como Mediadoras Profesionales en conflictos de carácter Familiar.

- ✓ Presentación-Charla en Power Point (adaptándola a los distintos colectivos a los que ha ido dirigida: cuerpo médico, profesorado, AMPAs, etc.)
- ✓ Notas de prensa

- ✓ Tríptico informativo del Servicio.

amecan

ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN DE CANTABRIA (AMECAN)

El Proyecto del **Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales** ha sido promovido por la Asociación de Mediación de Cantabria quien se encarga de la Coordinación del mismo para su ejecución. La duración de dicho proyecto se extenderá entre el 1 de Agosto de 2012 y el 31 de Diciembre de 2012.

AMECAN es una asociación sin ánimo de lucro nacida en Cantabria el 25 de Septiembre de 2010, fruto de la unión de un grupo multidisciplinar de personas especialistas en mediación con intereses y objetivos comunes.

AMECAN realiza desde sus inicios una incesante labor de difusión y divulgación en materia de Gestión y Resolución de Conflictos entre la ciudadanía, así como también labores formativas entre profesionales de distinto origen.

AMECAN, referente de la mediación en Cantabria, dirige y gestiona en la actualidad numerosos proyectos en distintos ámbitos, destacando los implantados en entidades locales de la Comunidad, (Reinosa, Torrelavega, Astillero, Colindres) y gracias a los cuales la Asociación cuenta con una experiencia acreditada en la resolución de conflictos familiares, comunitarios, e incluso hipotecarios.

Contacto:

Correo Postal: C/ La Industria, nº 83, 2º Planta, Oficina 9, 39610, El Astillero (Cantabria)

Correo Electrónico: amecan@amecan.org

Web: www.amecan.org

Puedes seguirnos en Twiter (@AMECAN_) y en Facebook.

Tfno.: 942 766 019/666 971 604

Horario de Atención al Público (En la sede de Astillero): lunes de 10:00h a 14:00h, martes de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h y miércoles de 10:00h a 14:00h.

¿DÓNDE ENCONTRARNOS?

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

Plaza de La Barrera, nº2 2ºIzq. CP 39700 Castro Urdiales

Teléfono: 942 782 900. Extensión 158/ 625 649 599

Mail de contacto: mediacion.castrourdiales@amecan.org

Horario de Atención al Público: lunes, martes, miércoles y jueves de 9:30h a 13:00h, y las tardes de los martes de 16:00h a 18:00h.

Con la Colaboración del:

Ayuntamiento de Castro Urdiales

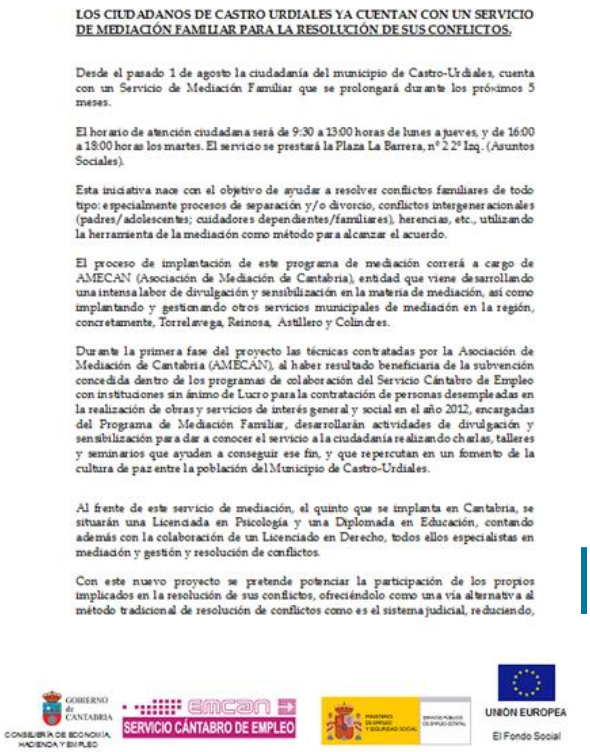
amecan

Asociación de mediación de Cantabria

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO URDIALES

Programa de colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con instituciones sin ánimo de lucro para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social en el año 2012

SUBVENCIÓN COFINANCIADA AL 50 % POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO



LOS CIUDADANOS DE CASTRO URDIALES YA CUENTAN CON UN SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR PARA LA RESOLUCIÓN DE SUS CONFLICTOS.

Desde el pasado 1 de agosto la ciudadanía del municipio de Castro-Urdiales, cuenta con un Servicio de Mediación Familiar que se prolongará durante los próximos 5 meses.

El horario de atención ciudadana será de 9:30 a 13:00 horas de lunes a jueves, y de 16:00 a 18:00 horas los martes. El servicio se prestará la Plaza La Barrera, nº 2 2º Izq. (Asuntos Sociales).

Esta iniciativa nace con el objetivo de ayudar a resolver conflictos familiares de todo tipo: especialmente procesos de separación y/o divorcio, conflictos intergeneracionales (padres/adolescentes; cuidadores dependientes/familiares), herencias, etc., utilizando la herramienta de la mediación como método para alcanzar el acuerdo.

El proceso de implantación de este programa de mediación correrá a cargo de AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), entidad que viene desarrollando una intensa labor de divulgación y sensibilización en la materia de mediación, así como implantando y gestionando otros servicios municipales de mediación en la región, concretamente, Torrelavega, Reinosa, Astillero y Colindres.

Durante la primera fase del proyecto las técnicas contratadas por la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), al haber resultado beneficiaria de la subvención concedida dentro de los programas de colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con instituciones sin ánimo de Lucro para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social en el año 2012, encargadas del Programa de Mediación Familiar, desarrollarán actividades de divulgación y sensibilización para dar a conocer el servicio a la ciudadanía realizando charlas, talleres y seminarios que ayuden a conseguir ese fin, y que repercutan en un fomento de la cultura de paz entre la población del Municipio de Castro-Urdiales.

Al frente de este servicio de mediación, el quinto que se implanta en Cantabria, se situarán una Licenciada en Psicología y una Diplomada en Educación, contando además con la colaboración de un Licenciado en Derecho, todos ellos especialistas en mediación y gestión y resolución de conflictos.

Con este nuevo proyecto se pretende potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de sus conflictos, ofreciéndolo como una vía alternativa al método tradicional de resolución de conflictos como es el sistema judicial, reduciendo,

GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

emcan SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO

UNIÓN EUROPEA
El Fondo Social

en último término los costes económicos y emocionales y su duración en el tiempo, que pudieran derivarse de una resolución contenciosa del conflicto.

Este proyecto está siendo realizado gracias a la financiación del proyecto por parte del EMCAN, cofinanciado al 50%, por el Fondo Social Europeo, y al Excmo. Ayuntamiento de Castro-Urdiales a través de la Concejalía de Asuntos Sociales, el cual, entre otras cosas, cede el local dónde se ubica el servicio de mediación familiar.

Nota de prensa del Centro Juvenil El Camarote sobre los Talleres impartidos por el Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales.

El Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales ofrece este otoño unos talleres para preadolescentes y adolescentes (9 a 14 años) de resolución de conflictos y habilidades sociales que impartirán en el Centro Juvenil EL CAMAROTE. Serán el 1º martes de cada mes (2 de octubre, 6 de noviembre y 4 de diciembre) de 18:30 a 19:30 h. Los talleres son gratuitos, aunque es necesario avisar de que se va a asistir, bien en el Servicio de Mediación Familiar, o en el Centro Juvenil.

Los talleres que se van a impartir son los siguientes:

Martes 2 de octubre. 18:30 h. a 19:30 h. "¿Tiburón, osito o búho?" – Aprender a comunicarnos de manera asertiva

Martes 6 de noviembre. 18:30 a 19:30 h. "Una peli de buenos y malos" – Resolviendo conflictos de manera práctica

Martes 4 de diciembre. 18:30 a 19:30 h. "Somos protagonistas" – Mediación entre iguales.

Para ampliar información pueden contactar:

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

Miriam Vega Suso

Técnico Especialista en Mediación Familiar

Horario de atención al público: Lunes a Jueves de 9:30 a 13:00. Y Martes de 16:00 a 18:00.

Plza. La Barrera, nº 2 2ºIzq., Castro Urdiales (Cantabria)

Teléfono: 942 78 29 00 Ext. 138

Correo Electrónico: mediacion.castrourdiales@amecan.org

El Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales es un programa subvencionado por EMCAN cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo.

Colabora: Ayuntamiento de Castro Urdiales. Concejalía de Asuntos Sociales.

Elena Mata

CENTRO JUVENIL EL CAMAROTE

C/ Javier Echavarría 10 bajo

Horario: 10:00 a 14:30 y 16:30 a 19:00

Tno 942 78 29 43

juventud@castro-urdiales.net

GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO
emcan
SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO
UNIÓN EUROPEA
El Fondo Social

NOTA DE PRENSA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO URDIALES EN RELACIÓN A LA CHARLA-COLOQUIO QUE TENDRÁ LUGAR EN EL CENTRO CULTURAL "LA RESIDENCIA"

El próximo lunes 12 de Noviembre, a las 19:00 horas, en el Centro Cultural La Residencia, tendrá lugar una charla-coloquio que llevará por nombre: **"El Conflicto como Oportunidad. Una nueva vía para afrontar los conflictos: La Mediación".**

Cada vez somos más conscientes de que eludir los problemas, lejos de resolverlos, los empeora. Conocer otras vías de resolución de conflictos, en los que la mejor "defensa" es la comunicación, ayuda a que éstos sean resueltos satisfactoriamente para todas las partes implicadas contribuyendo, así, a una nueva perspectiva de los problemas y a un ajuste en la calidad de las relaciones.

Esta ponencia será llevada a cabo por Miriam Vega Suso y Alicia Díez Llorente, Técnicas Especialistas en Mediación y responsables del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales.

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

Plza. La Barrera, nº 2 2ºIzq., Castro Urdiales (Cantabria)

Teléfono: 942 78 29 00 Ext. 138

Correo Electrónico: mediacion.castrourdiales@amecan.org

AMECAN, referente de la mediación en Cantabria, dirige y gestiona en la actualidad numerosos proyectos en distintos ámbitos, destacando los implantados en entidades locales de la Comunidad, (Reinosa, Torrelavega, Astillero, Colindres y Castro Urdiales) y gracias a los cuales la Asociación cuenta con una experiencia acreditada en la resolución de conflictos familiares, comunitarios, e incluso hipotecarios.

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

Plza. La Barrera, nº 2 2ºIzq.,Castro Urdiales (Cantabria)

Teléfono: 942 78 29 00 Ext. 138

Correo Electrónico: mediacion.castrourdiales@amecan.org

- ✓ Cartas informativas a Abogados/as y Psicólogos/as de Castro-Urdiales.

Estimado/a Sr./Sra.,

Le escribo la presente para informarle de la reciente puesta en marcha en Castro Urdiales de un Servicio de Mediación Familiar. El mismo está subvencionado por el EMCAN y cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo, y cuenta con la colaboración del Ayuntamiento de Castro Urdiales a través de la concejalía de Asunto Sociales; por todo lo cual resulta gratuito para la ciudadanía de todo el municipio.

La Mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos en la que un/a especialista en mediación dirige el proceso para que sean las partes mismas las que lleguen a sus propios acuerdos sobre sus diferencias.

La mediación está especialmente indicada en procesos de separación y/o divorcio, principalmente cuando la comunicación entre las partes está muy deteriorada y/o cuando hay menores y hay que tomar medidas al respecto; ya que podría evitar largos procesos contenciosos en los que al final ninguna de las partes sale con la sensación de "haber ganado" del todo.

También resulta de gran utilidad en casos de dependencia, para mediar entre familiares cuidadores; cuando la ley no puede cubrir las expectativas que se tienen en relación al cuidado del enfermo/a (horas de atención, medidas tomadas para su cuidado, etc.)

Por todo ello, quedamos a su entera disposición para resolver cualquier duda que puedan albergar al respecto en la siguiente dirección y teléfono:

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO URDIALES

Plaza La Barrera, nº2 2ºIzq. (Edificio Cruz Roja)

39700 Castro Urdiales

Telf.: 942 78 29 00 (Ext. 138)

Atentamente,

Miriam Vega Suso

Técnico Especialista en Mediación del

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

Estimado/a Sr./Sra.,

Le escribo la presente para informarle de la reciente puesta en marcha en Castro Urdiales de un Servicio de Mediación Familiar. El mismo está subvencionado por el EMCAN y cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo, y cuenta con la colaboración del Ayuntamiento de Castro Urdiales a través de la concejalía de Asunto Sociales; por todo lo cual resulta gratuito para la ciudadanía de todo el municipio.

La Mediación es un sistema alternativo de **resolución y gestión de conflictos** en la que un/a especialista en mediación dirige el proceso para que sean las partes mismas las que lleguen a sus propios acuerdos sobre el tema o temas que están dificultando su coexistencia.

La mediación está especialmente indicada en procesos de **separación y/o divorcio**, principalmente cuando la comunicación entre las partes está muy deteriorada y/o cuando hay menores y hay que tomar medidas al respecto; ya que podría evitar largos procesos contenciosos en los que al final ninguna de las partes sale con la sensación de "haber ganado" del todo y es el menor el que más sufre las desavenencias de sus progenitores.

También resulta de gran utilidad en casos de difícil relación entre **hermanos**; **padres-madres e hijos**: para establecer normas de convivencia, etc.; Y en **casos de dependencia**: para mediar entre familiares cuidadores cuando la ley no puede cubrir las expectativas que se tienen en relación al cuidado del enfermo/a como, por ejemplo, las horas de atención, medidas y hábitos adoptados para su cuidado, etc.

Por todo ello, quedamos a su entera disposición para resolver cualquier duda que puedan albergar al respecto en la siguiente dirección y teléfono:

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO URDIALES

Plaza La Barrera, nº2 2ºIzq. (Edificio Cruz Roja)

39700 Castro Urdiales

Telf.: 942 78 29 00 (Ext. 138)

Atentamente,

Alicia Diez Llorente

Técnico Especialista en Mediación del

Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales

- ✓ Proyecto de talleres para el Centro de Juventud El Camarote.
- ✓ Preparación de Charlas-Talleres sobre distintos contenidos relacionados directamente con la Mediación y la Resolución Pacífica de Conflictos.

Actividades previstas y llevadas a cabo:

1. Reuniones entre las Técnicos del Servicio y los Agentes Sociales del municipio

- ASUNTOS SOCIALES (educadora y trabajadores/as sociales del servicio, así como personal administrativo y personal afín).
- CIM (Centro de Información a la Mujer)
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- GUARDIA CIVIL
- CENTRO DE JUVENTUD EL CAMAROTE
- CENTRO DE SALUD COTOLINO I (Equipo de médicos y enfermero/as y trabajadora social).
- CENTRO DE DÍA PERSONAS DEPENDIENTES (Directora del centro).
- CENTRO DE DÍA DEL MENOR
- SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA
- OFICINA DEL CONSUMIDOR
- SERVICIO DE ATENCIÓN AL INMIGRANTE
- ASOCIACIÓN DE MUJERES LA ATALAYA
- CEIP SANTA CATALINA
- AMPA CEIP SANTA CATALINA
- CEIP SAN MARTIN DE CAMPIJO
- CEIP RIOMAR
- AMPA CEIP RIOMAR
- CEIP ARTURO DÚO
- AMPA CEIP ARTURO DÚO
- IES ATALULFO ARGENTA
- AMPA IES ATAULFO ARGENTA
- IES DR. JOSÉ ZAPATERO DOMÍNGUEZ
- IES MENENDEZ PELAYO

2. Actuaciones dirigidas a Informar del Servicio a través de Notas Informativas, Trípticos, Cartelería, Páginas Web, etc.

- ASUNTOS SOCIALES.
- CIM
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- GUARDIA CIVIL
- CENTRO DE JUVENTUD EL CAMAROTE
- POLICIA LOCAL
- PAGINA WEB AYUNTAMIENTO DE CASTRO-URDIALES. http://www.castro-urdiales.net/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_floc_d4_v1.jsp&codbusqueda=623&language=es&codResi=1&codMenuPN=2&codMenuSN=90&codMenu=702&level=1
- DYA
- ASOCIACION DE VIUDAS ZONA CANTABRIA (AVOC)
- ASOCIACION COLOMBIANOS Y COLOMBIANAS DE CASTRO (ASOCOLCAS)
- CENTRO DE SALUD COTOLINO I
- CENTRO DE SALUD COTOLINO II
- ADICAS

- ASOCIACION DE MUJERES LA ATALAYA
- CENTRO DE DIA DE PERSONAS DEPENDIENTES
- RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN:
  - ✓ Ruedas de prensa: El Diario Montañés, Alerta, Cadena Ser, Onda Cero.
  - ✓ Entrevista Onda Cero a Aurora Guadalupe Liendo, Concejala de Asuntos Sociales, para hablar, entre otras cosas, del Servicio de Mediación Familiar.
  - ✓ 28/08/2012: PUNTO RADIO Entrevista a Yolanda González, presidenta de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN): Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y AMECAN.
  - ✓ 28/08/2012: ONDA CERO Entrevista a David Ceballos, coordinador del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales: Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y AMECAN.
  - ✓ 25/09/2012: PUNTO RADIO. Entrevista a Miriam y Alicia, mediadoras responsables del Servicio: Mesa informativa y aniversario AMECAN.
  - ✓ 04/10/2012: CADENA SER Entrevista a Miriam, mediadora del Servicio: Talleres de Comunicación y Resolución de Conflictos en el Centro de Juventud "El Camarote" para adolescentes y preadolescentes (9-14 años).
  - ✓ 05/11/2012: CADENA SER Entrevista a Miriam, mediadora del Servicio: Talleres Centro de Juventud "El Camarote".
  - ✓ 08/11/2012: ONDA CERO Entrevista a Alicia, mediadora del servicio: Informe trimestral y Charla-coloquio en el Centro Cultural "La Residencia"
  - ✓ 12/11/2012: CADENA SER Entrevista a Miriam, mediadora del Servicio: Informe trimestral y Charla-coloquio en el Centro Cultural "La Residencia".
  - ✓ 12/11/2012: PUNTO RADIO Entrevista a Alicia y Miriam, mediadoras encargadas del Servicio: Informe trimestral y Charla-coloquio en el Centro Cultural "La Residencia".
  - ✓ Publicación de la nota de prensa en la prensa escrita: Alerta, El Diario Montañés, Ecocantabria, Castro Digital.
  - ✓ Envío de la nota de prensa a los Medios de Comunicación:
    - Alerta
    - Diario Montañés
    - El Mundo
    - El Correo
    - Punto Radio
    - Ser
    - Onda Cero

- Castro Digital
- Mucho Castro
- Telecastro
- Deia
- Brandok
- Agencia EFE
- Noticias del Asón

- SERVICIO DE ORIENTACION JURIDICA
- AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL
- OFICINA DEL CONSUMIDOR
- ASOCIACION DE MUJERES LA ATALAYA
- ABOGADOS/AS DE CASTRO-URDIALES
- PSICOLOGOS/AS DE CASTRO-URDIALES
- CEIP SANTA CATALINA
- CEIP SAN MARTIN DE CAMPIJO
- CEIP RIOMAR
- AMPA CEIP RIOMAR
- CEIP ARTURO DÚO
- IES ATALULFO ARGENTA
- IES DR. JOSÉ ZAPATERO DOMÍNGUEZ
- IES MENÉNDEZ PELAYO

MUCHO CASTRO.COM

http://www.muchocastro.com/sociedad/16307-castro-urdiales-ya-cuenta-con-un-servicio-mediacion-para-resolver-conflictos-familiares

Castro Urdiales ya cuenta con un servicio mediación para resolver conflictos familiares

Lunes, 27 de Agosto de 2012 14:55 |

Castro Urdiales cuenta desde el pasado 1 de agosto con un servicio de mediación familiar, que se prolongará durante los próximos cinco meses, para resolver conflictos de carácter social (procesos de separación y divorcio), escolar, intercultural y comunitario, a través de acuerdos.

El Ayuntamiento de Castro Urdiales ha indicado hoy en un comunicado que el proceso de implantación de este programa correrá a cargo de AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), entidad que trabaja en materia de mediación, así como gestiona otros servicios municipales en Torrelavega, Reinosa, Astillero y Colindres.

Con este nuevo proyecto se pretende potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de su enfrentamientos ofreciendo una solución alternativa a la vía judicial.

Los técnicos de AMECAN serán los encargados de impulsar un programa de actividades para dar a conocer esta asistencia mediante charlas, talleres y seminarios a fin de fomentar una cultura de paz entre la población.

Al frente de este servicio, el quinto que se implanta en Cantabria, estarán una licenciada en Psicología y una diplomada en Educación, contando además con la colaboración de un licenciado en Derecho, todos ellos especialistas en mediación y gestión y resolución de conflictos.

http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1238473

ABC.es

CASTRO URDIALES

El servicio de mediación familiar de Castro atendió 22 casos desde agosto

La responsable del centro, Miriam Vega, asegura que se han cerrado diez mediaciones, ocho siguen en proceso y cuatro se han aplazado

05.11.12 - 00:08 -
ABEL VERANO | CASTRO URDIALES.

El servicio de mediación familiar de Castro Urdiales atendió 22 casos desde su puesta en marcha el pasado 1 de agosto y hasta el 31 de octubre. Según la responsable del servicio, Miriam Vega, hasta el momento se han cerrado diez mediaciones, ocho siguen en proceso y otras cuatro han sido aplazadas por diferentes causas. «En el escaso tiempo que llevamos en Castro se ha constatado la obtención de resultados satisfactorios. Esos beneficios se han visto reflejados en los usuarios que han visto disminuida la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto».
Vega señala que, desde el principio, se ha tenido muy en cuenta el principal problema con el que iba a contar un servicio de mediación en este municipio, «que no es otro que la falta de conocimiento sobre los procesos de mediación por parte, tanto de los agentes sociales implicados como de la ciudadanía y futuros usuarios del mismo; hecho que quedó constatado al entrar en contacto con los mismos».
Para solventarlo, los responsables del servicio han centrado todos los esfuerzos en elaborar y llevar a cabo un «ambicioso» plan de difusión. «El desconocimiento por parte de los agentes sociales, que son parte fundamental de un servicio de mediación, como agentes derivadores de posibles usuarios, era de un 90%. Este handicap lo hemos solventado con diversas reuniones, charlas y presentaciones».
Ascenso paulatino
La responsable del servicio en Castro reconoce que, aunque el número de usuarios no ha sido muy elevado, los datos de los tres últimos meses indican un «aumento paulatino» de atenciones. «De los tres usuarios de agosto, se pasó a los ocho de septiembre y a los once de octubre», señala.
Además, Vega asegura que todos los agentes sociales se han mostrado interesados por el funcionamiento de los procesos de mediación y han expresado su «agrado» al conocer la existencia del mismo.
La presencia de oyentes en las charlas-presentaciones del servicio ha sido «muy concurrida», y siempre se ha creado debate al final de las mismas, poniendo en evidencia el interés de la ciudadanía por la resolución de conflictos y sobre todo, la necesidad existente en la población y en los recursos sociales en general, de un medio social de estas características que ofrezca estos servicios.
El lunes, 12 de noviembre, a las 19.00 horas, tendrá lugar una charla-coloquio que llevará por nombre: 'El Conflicto como Oportunidad. Una nueva vía para afrontar los conflictos: La Mediación', que se celebrará en 'La Residencia'.

http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1238473

Castro cuenta con un servicio mediación para resolver conflictos familiares

27-08-2012 / 15:20 h EFE

Castro Urdiales cuenta desde el pasado 1 de agosto con un servicio de mediación familiar, que se prolongará durante los próximos cinco meses, para resolver conflictos de carácter social (procesos de separación y divorcio), escolar, intercultural y comunitario, a través de acuerdos.

El Ayuntamiento de Castro Urdiales ha indicado hoy en un comunicado que el proceso de implantación de este programa correrá a cargo de AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), entidad que trabaja en materia de mediación, así como gestiona otros servicios municipales en Torrelavega, Reinosa, Astillero y Colindres.

Con este nuevo proyecto se pretende potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de sus enfrentamientos ofreciendo una solución alternativa a la vía judicial.

Los técnicos de AMECAN serán los encargados de impulsar un programa de actividades para dar a conocer esta asistencia mediante charlas, talleres y seminarios a fin de fomentar una cultura de paz entre la población.

Al frente de este servicio, el quinto que se implanta en Cantabria, estarán una licenciada en Psicología y una diplomada en Educación, contando además con la colaboración de un licenciado en Derecho, todos ellos especialistas en mediación y gestión y resolución de conflictos.

Talleres, Conferencias y Charlas impartidos, relacionados con la Mediación

- Presentación-charla informativa cuerpo médico Centro de Salud Cotolino I.
- Presentación-charla informativa cuerpo médico Centro de Salud Cotolino II.
- Mesa informativa a la ciudadanía de Castro-Urdiales en la Plaza del Mercado.
- Talleres de Comunicación, Resolución de Conflictos y Mediación en el Centro de Juventud "El Camarote".
- Presentación-charla informativa al Profesorado del Colegio Santa Catalina.
- Presentación-charla informativa al AMPA del CEIP Arturo Dúo
- Presentación-charla informativa al AMPA del CEIP Santa Catalina.
- Presentación-charla informativa al AMPA del CEIP Menéndez Pelayo.
- Presentación-charla informativa al AMPA del IES Ataúlfo Argenta.
- Charla-presentación a la Asociación de Mujeres La Atalaya.

Actividades NO previstas y Llevadas a cabo

- DYA: entrega de la nota informativa.
- AVOC: envío de la nota informativa.
- ASOCOLCAS: envío de la nota informativa.
- ADICAS: entrega de la nota informativa.
- Centro de Día de Atención a Personas Dependientes: reunión y nota informativa.
- Residencia de la Tercera Edad: entrega de la nota informativa.
- Fachada edificio Asuntos Sociales: colocación de cartel informativo.
- Grupos Políticos de Castro Urdiales: envío de la nota informativa.
- Abogados y Abogadas de Castro Urdiales: envío de una carta informativa.
- Psicólogos y Psicólogas de Castro Urdiales: envío de una carta informativa.
- Reunión con Marta García Verdugo, Psicóloga encargada de llevar a cabo el Programa "Escucha" en los CEIP e IES de Castro-Urdiales.
- Charla-Taller a las alumnas del Taller de Empleo.

- Charla-Coloquio en el Centro Cultural La Residencia.
- Talleres a las alumnas y profesorado del Taller de Empleo: Asistencia Socio-sanitaria para personas dependientes.
- Talleres a las alumnas del programa PCPI de Estética a través de la Agencia de Desarrollo Local.
- Talleres al alumnado de 3º de la ESO, Club de los 20, del IES José Zapatero Domínguez.
- Talleres al alumnado de 4º de la ESO y 1º de Bachillerato, Club de los 20, del IES José Zapatero Domínguez.

Actividades Previstas y No llevadas a cabo

- Reunión Policía Local (aceptaron la nota informativa pero declinaron la invitación a mantener una reunión).

PROYECTOS, TALLERES Y CHARLAS

1. Presentación-Charla

Uno de los principales problemas con los que nos enfrentamos a la hora de implantar este Servicio de Mediación es el desconocimiento, tanto por parte de la población en general, como de los posibles usuarios del Servicio en particular. No sólo no conocían la existencia de este servicio gratuito, sino que tampoco lo hacían de las características que conforman un proceso de Mediación, las ventajas que su uso implica, etc.

Por lo tanto, hemos dedicado una parte importante del tiempo a la divulgación de la Mediación como vía alternativa a la judicial, y de sus valores como constructores de una realidad más cooperativa y menos litigiosa.

Se llevó a cabo la elaboración de una presentación-charla en la que no solamente informábamos acerca de la ubicación y horarios del servicio, sino que también explicábamos en qué consiste la Mediación, dentro de qué contexto se ubica, ventajas respecto a otros sistemas de resolución de conflictos y posibles situaciones en las que puede resultar útil. Esta presentación-charla está realizada en formato Power Point y tiene una duración de aproximadamente 45 minutos. Con el fin de hacerla lo más efectiva y motivadora posible, la fuimos adaptando a las necesidades e intereses de los distintos colectivos a los que iba dirigida.

Dichas Presentaciones se han impartido, por orden cronológico, a los siguientes colectivos:

-12 de septiembre: Equipo Médico del Centro de Salud Cotolino I (médicos, enfermeros/as, trabajadora social)

-4 de octubre: Equipo docente del CEIP Santa Catalina.

-8 de octubre: Alumnas y docentes del Taller de Empleo de Atención a Personas Dependientes.

-17 de octubre: Familias del alumnado del CEIP Arturo Dúo.

-17 de octubre: Equipo Médico del Centro de Salud Cotolino II (médicos, enfermeros/as, trabajadora social).

-5 de noviembre: Familias del alumnado del CEIP Santa Catalina.

-7 de noviembre: Familias del alumnado del CEIP Menéndez Pelayo.

-21 de noviembre: Familias del alumnado del IES Ataúlfo Argenta.

2. Proyectos

Viendo la necesidad de difundir la cultura de paz y cooperación que promueve la Mediación, y siendo conscientes de que los jóvenes son los constructores del futuro, elaboramos un Proyecto de Resolución Positiva de Conflictos, en colaboración con el Centro de Juventud El Camarote, dirigida a todos los/as jóvenes de entre 9 y 14 años.

El Proyecto consta de tres talleres que se impartieron los primeros martes de cada mes de octubre, noviembre y diciembre, a una hora adecuada a las necesidades de los jóvenes, en la biblioteca del Centro de Juventud El Camarote. Los talleres fueron:

- **"¿Tiburón, Osito o Búho?" Aprendiendo a comunicarnos de forma asertiva.** Taller sobre comunicación, formas de comunicarnos y cómo detectar y mejorar

nuestras habilidades comunicativas. Taller impartido el martes 2 de octubre.

- **"Una peli de buenos y malos" Resolviendo conflictos de manera pacífica.** Taller que enfoca el conflicto como una oportunidad, partes de un conflicto y formas de resolución de los mismos. Taller impartido el martes 6 de noviembre.
- **"Somos protagonistas" Mediación entre iguales.** Taller sobre Mediación como sistema de resolución de conflictos, ciclo del conflicto y técnicas de resolución del mismo. Taller impartido el martes 4 de diciembre.

3. Talleres

Con objeto de hacer visibles las ventajas que ofrece la Mediación y los aspectos con ella relacionados (comunicación, cooperación, conflictología, recursos…), también se han llevado a cabo una serie de charlas-taller en distintos colectivos públicos del Municipio de Castro-Urdiales:

- **Taller de Empleo:** taller dirigido a las alumnas del Taller de Empleo de Atención a Personas Dependientes. Después de entablar conversación con las docentes de dicho curso, e impartir una Presentación-Charla, se creyó conveniente la impartición de sendos talleres para poder mejorar el ambiente laboral y educativo de las alumnas.

  Estos talleres se enfocaron en la comunicación y las relaciones laborales entre iguales y fueron realizados el lunes 10 de diciembre.

- **IES Dr. José Zapatero Domínguez:** talleres dirigidos al alumnado del Centro. Dado que en este Centro cuentan con un Proyecto de Resolución Pacífica de Conflictos entre iguales (El Club de los 20), tanto a la Profesora Técnica de Servicios a la Comunidad como a la Orientadora (encargadas de dicho Proyecto) les pareció

interesante la impartición de talleres adaptados a los conocimientos previos del alumnado involucrado en el mismo.

Se ha impartido un taller al alumnado de 3º E.S.O., que ha versado sobre el conflicto, y otros dos al alumnado de 4º E.S.O. y 1º de Bachillerato, con el objetivo de contribuir en su formación para poder desempeñar con éxito su labor como mediadores/as escolares entre sus iguales.

Dichos talleres se realizaron los días 12, 13 y 17 de diciembre.

- **Agencia de Desarrollo Local**: talleres dirigidos a las alumnas del PCPI (Programa de Cualificación Profesional Inicial) de Estética. Se trata de dos Talleres enfocados en la comunicación eficaz y los conflictos, realizados los días 28 de noviembre y 5 de diciembre.

- **Centro Cultural La Residencia**: Con la intención de dar la oportunidad de conocer la Mediación a toda la ciudadanía del municipio, el lunes 12 de noviembre se realizó y expuso una Charla-Coloquio con el título "El conflicto como oportunidad", en el Centro Cultural La Residencia, con la colaboración de la Concejalía de Educación y Cultura.

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

A partir del segundo mes de andadura, y tal y como quedaba reflejado en el Plan de Difusión, el punto de interés principal pasó a ser el atender los casos que iban llegando al Servicio de Mediación Familiar, pero sin dejar de incidir en el aspecto de la difusión del Servicio y de la Mediación como forma alternativa de resolución de conflictos.

En todo momento se ha tenido como referente **La Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles,** que define la misma como una forma extrajudicial de resolución de conflictos entre personas, caracterizada por la intervención de una tercera persona, neutral e imparcial respecto de las partes en conflicto, que las auxilia en la búsqueda de una solución satisfactoria para ellas, constituyendo una manifestación de los denominados mecanismos no judiciales de solución de controversias.

En todo proceso de Mediación están presentes unos valores y principios que resultan imprescindibles:

- ✓ **Voluntariedad**
- ✓ **Confidencialidad**
- ✓ **Imparcialidad**
- ✓ **Neutralidad**
- ✓ **Cooperatividad**
- ✓ Existen otros principios que desarrollaremos a lo largo del proyecto como: **la profesionalidad de las personas formadas en mediación, la naturaleza auto-compositiva del proceso, la intervención personalísima del profesional, la buena fe de las partes implicadas y el carácter extrajudicial del procedimiento.**

El Servicio Municipal de Mediación Familiar tiene como objetivos los siguientes:

- **Reducir el coste emocional** que el conflicto supone para las partes implicadas.
- **Reducir el tiempo** de solución del conflicto, colaborando con la desjudicialización de los problemas de relación que surgen en la sociedad, en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana familiar.
- Ayudar a las personas residentes en el municipio de Castro-Urdiales a **solucionar los conflictos por sí mismas, mediante el diálogo**, el encuentro y la comunicación. O lo que es lo mismo, **de manera pacífica.**
- Ayudar a los progenitores que han sufrido una ruptura de pareja a tomar decisiones por ellos mismos para ganarse la confianza y el respeto de sus hijos e hijas.
- Evitar que los progenitores induzcan a sus hijos e hijas a sufrir un Síndrome de Alienación Parental.

- Ayudar a que los padres y madres mantengan una coparentabilidad responsable a pesar de la ruptura de pareja.
- Contribuir a que las partes en conflicto lleguen a unos acuerdos estructurados, duraderos, realistas y que cumplan las satisfacciones de todas las partes implicadas en el conflicto.
- Ayudar a los progenitores y a sus hijos e hijas a que tengan una relación paterno-filial satisfactoria a pesar de las diferencias intergeneracionales que puedan existir.
- Ayudar a las personas que tengan familiares dependientes, a solucionar los posibles desacuerdos surgidos por el cuidado de éstos.
- Ayudar a las personas que han sufrido una ruptura de pareja a solucionar los conflictos planteados tras la misma.
- Ayudar a las familias a rebajar la tensión cuando tengan que solucionar temas que puedan resultar conflictivos como las reparticiones de herencias, reparticiones de bienes matrimoniales, etc.

Una vez que la persona usuaria acude al Servicio, es atendida y se rellena la Hoja de Solicitud con sus datos personales y el asunto por el que acude a Mediación. Se le explica en qué consiste el proceso, la metodología a llevar a cabo y se despejan sus posibles dudas.

El siguiente paso es invitar a la parte no solicitante al proceso de Mediación, primero a través de llamada telefónica y si no fuese posible, a través de la Carta de Invitación.

Una vez que se ha contactado con la parte invitada, le explicamos en qué consiste el proceso, el asunto por el que ha sido invitado y le dejamos un tiempo de reflexión para aceptar la invitación o para que decline la misma.

Si el usuario acepta la Mediación comenzamos el proceso y en las diversas sesiones se desarrollarán las siguientes fases y técnicas:

➢ **Premediación**

En esta fase el mediador deberá ser capaz o tener habilidad para:

- **Orientar a las partes**: durante el primer contacto con cada una de las partes el mediador debe:
  - Lograr una síntesis del problema y de los hechos que llevaron a solicitar el Servicio de Mediación.
  - Hacer en este momento una descripción simple y breve de lo que es la Mediación y de la función del mediador.

- Conseguir que las partes asistan a una primera sesión de mediación fijando un momento y un lugar que sea aceptable para las dos partes.

- **Técnicas utilizadas para orientar a las partes**:
  - Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios.
  - Convocar a las distintas partes.
  - Tratar la información confidencial de cada parte.
- **Preparar el contexto de actuación**: el lugar donde se realice la Mediación debe estar preparado de modo que las partes puedan presentar sus intereses y puntos de vista, escuchar los intereses del otro y hacerlo de tal manera que comiencen a trabajar, cooperando entre sí para crear soluciones mutuamente aceptables. Deberán tenerse en cuenta las siguientes cuestiones:
  - Neutralidad del lugar de encuentro.
  - Espacio ideal.
  - Privacidad.
  - Muebles y asientos distribuidos de forma que faciliten el trabajo cooperativo.

➢ **1ª Etapa: Bienvenida y Presentación**

En esta etapa, las **habilidades** que tendrá que manejar el mediador serán:

- Construir credibilidad para que las partes depositen su confianza en el mediador/a.
- Conferir a las personas usuarias confianza y autoestima.
- Utilizar un tono positivo.
- Comprometer a las partes en el proceso.
- Potenciar los propios recursos.
- Estimular la comprensión.
- Mantenerse equidistante ante las partes.
- Circularizar la mirada, ser equilibrado en mirar a todos, en hablar, gesticular.
- Procurar involucrar a todos.

Técnicas utilizadas en esta etapa:

- Confirmación de datos.
- Cesión de la palabra.
- Intervención para aliviar la tensión.
- Generar credibilidad.

➢ **2ª Etapa: Cuéntame**

Habilidades del mediador:

- Identificar y analizar los conflictos.
- Afrontar la cólera de los participantes.
- Equilibrar el poder entre las partes.
- Facilitar e intercambiar información.
- Neutralizar los comportamientos negativos.

Técnicas utilizadas:

- Escucha activa donde la atención tiene que estar centrada en quien habla (captar los sentimientos, opiniones) y lo que se dice. La escucha activa sirve para transmitir lo escuchado y percibido, para corroborar lo que se ha entendido. Es importante observar la comunicación no verbal ya que de aquí se puede extraer mucha información.
- Preguntar, ya que es una técnica básica para generar información. Se pueden utilizar:
  - ✓ Preguntas abiertas, que dan mayor información como las preguntas de acceso (quién va a hablar al principio), de historia, etc.
  - ✓ Preguntas cerradas, que sirven para clarificar y se contestan con un sí o con un no. Dan información sobre algo concreto
  - ✓ Preguntas dirigidas, para enfocar un tema.
  - ✓ Preguntas reflexivas, provocan una reflexión algo que la persona no espera.
  - ✓ Preguntas circulares, que dan información sobre la relación de las partes, hacen a uno ponerse en el lugar del otro.
- Legitimar, reconocer los sentimientos, las razones que tienen para hacer lo que hacen, decir lo que dicen, tomar las decisiones que toman...
- Parafrasear, el mediador/a resume lo más relevante del relato con un lenguaje imparcial sin connotaciones peyorativas y sin carga emocional negativa. Transpone en segunda persona lo escuchado. Sirve para organizar, sintetizar, neutralizar, con el objetivo de calmar a las partes y hacerlas reflexionar.
- Reformulación positiva recogiendo las ideas para que las partes escuchen lo que siente la otra persona, reflexionen...
- Intercambio de papeles y ponerse en los zapatos del otro. En la primera una persona asume el papel de su antagonista y trata de plantearse el punto de vista de la otra parte. En la segunda el mediador ha de intentar que una parte se ponga en el lugar de la otra, que pueda sentir lo que siente o padece la otra parte.
- Reforzar a las partes para que fluya su comunicación.
- Aislar el problema. Se trata de intentar identificar cual es el problema y separarlo de las personas. Se ataca el problema conjuntamente, respetando a las personas que lo comparten y se identifica

el problema principal y los problemas o dificultades secundarias.

- Recordar los buenos momentos. En alguna ocasión puede ser útil llevar al presente los buenos sentimientos y las cosas positivas del pasado que unieron a esas personas en algún momento de sus vidas.
- Hablar en yo, ya que los mensajes en primera persona tienen que ver con los sentimientos. En ocasiones conocemos lo que una persona dice y sus conductas pero no lo que sienten. Para eso están los mensajes "yo".
- Resumir cuando hay intercambios prolongados o se comienza una reunión.

➢ **3ª Etapa: Construyendo la Agenda**

-Habilidades del mediador:

- Identificar y ordenar los temas en disputa.
- Distinguir y clarificar los temas no mediables.
- Crear consenso, planificar y elaborar la lista de temas.

- **Técnicas utilizadas:**

- Crear definición común del conflicto.
- Fragmentar el conflicto en partes más pequeñas, ordenando los temas a tratar y dirigiendo el proceso, no dejando que salten de un tema a otro.
- Separar el problema de las personas.
- Preguntas abiertas a través de preguntas de acceso (¿para qué?, ¿qué le lleva a...?, ¿cuál es la finalidad?, ¿qué es lo realmente importante para usted?, ¿qué desea lograr cómo resultado de este proceso?, ¿qué desea evitar?), hipotéticas (¿cómo se imagina...?, ¿cómo podrían...?, ¿cómo cree que...?), circulares (hacia la relación), reflexivas (¿qué podría...?).
- Realización de actividades ó deberes para que las partes las realicen con tiempo y puedan reflexionar sobre ello para avanzar.
- Orientación futura positiva, no enfocándonos en el acuerdo para permitir la expresión emocional, el desahogo, profundizar en aquello que dificulta la toma de acuerdos.
- Reuniones individuales (Caucus) cuando las emociones o la agresividad se disparan, las partes no se escuchan, las posturas son muy rígidas o cuando las partes así lo solicitan. Los beneficios que conlleva el "caucus" es equilibrar el poder entre las partes, entender las necesidades que están detrás de lo que piden, sobre todo en posiciones rígidas, ayudar a tomar decisiones, generar confianza, reflexionar e

incorporar el principio de la realidad, controlar una situación difícil, etc.

➢ **4ª Etapa: Búsqueda de soluciones**

- Habilidades del mediador:

- Inventariar las opciones.
- Reencuadrar temas.
- Fomentar la creatividad.
- Centrarse en el futuro y no en el pasado.
- Examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones.
- Examinar las consecuencias de las distintas opciones.

- **Técnicas utilizadas:**

- Lluvia de ideas (Brainstorming) donde se favorece que surjan la máxima cantidad de propuestas posibles para cada punto de la agenda sin analizarlas inicialmente.
- Utilización de una pizarra o papel para poner los puntos de conflicto y las opciones o propuestas de cada parte.
- Al inicio de una sesión nueva, hacer un breve resumen de cómo terminó la sesión anterior para seguir avanzando a partir de ese punto y evitar volver a posiciones ya superadas.
- Legitimar para fomentar el reconocimiento del otro y estimular la comprensión hacia los puntos de vista, los intereses y necesidades del otro.
- Superar puntos muertos.
- Preguntas estratégicas tendentes a evaluar las posibilidades de obtener lo reclamado y que se analicen otras posibilidades.
- Agente de realidad para enseñar las ventajas de un acuerdo adoptado por ellos mismos, debiendo hacer reflexionar a las partes sobre sus posturas iniciales, sus decisiones, lo práctico que puede o no resultar lo que han acordado.
- Reencuadre que permite cerrar la sesión, reconducir. Se les hace conscientes de que se están produciendo avances y se está llegando a acuerdos.

➢ **5ª Etapa: Acuerdo**

- **Habilidades del mediador:**

- Clarificar lo que se ha acordado.
- Escribir los acuerdos sin ambigüedades y con lenguaje neutral.
- Planificar de qué forma se llevarán a la práctica los acuerdos.

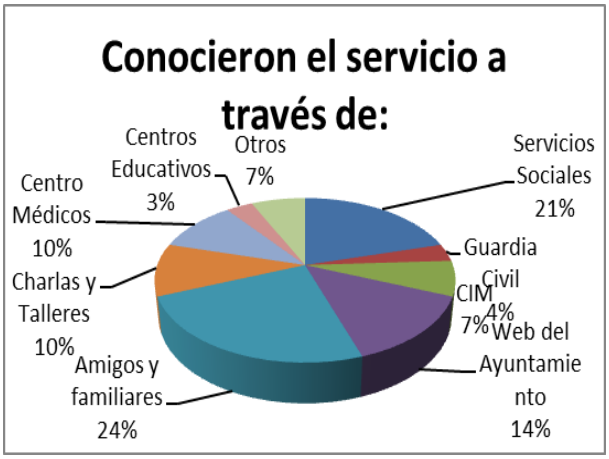
- **Técnicas utilizadas:**

- Reconocer e integrar las partes del acuerdo resumiendo y organizando los acuerdos que se van tomando.
- Preguntas cerradas (¿está de acuerdo?, ¿acepta la propuesta?).
- Reforzar durante el proceso.

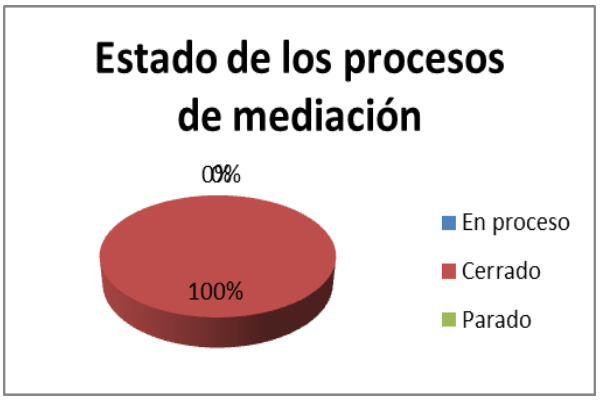
- Reconocer a las partes para que se sientan recompensadas por el esfuerzo que están haciendo.

RESULTADOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

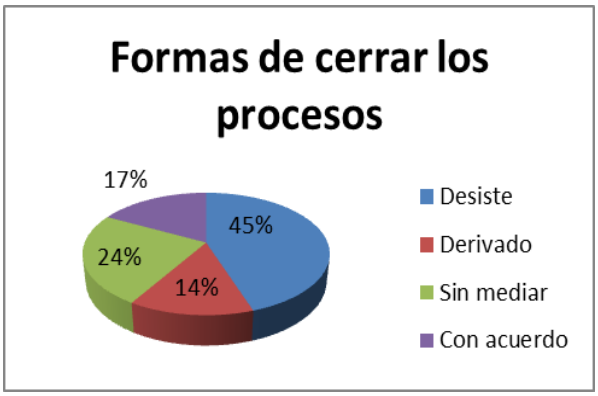
Desde el 1 de agosto hasta el 31 de diciembre, se han atendido **29 casos** en el Servicio, en los que **han participado 58 personas** si sumamos los solicitantes del servicio y los invitados al proceso de Mediación. Los usuarios han conocido la existencia del servicio de Mediación por diferentes vías:



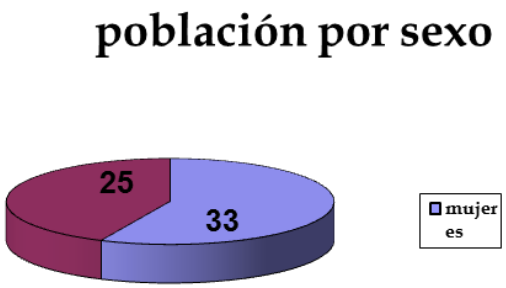
Comparando estos datos con los obtenidos en el primer trimestre, podemos observar un aumento en "amigos y familiares" que pasa de representar el 14% al 24%, lo que representa que el Servicio va siendo conocido por la ciudanía y recomendado por los propios usuarios del mismo.

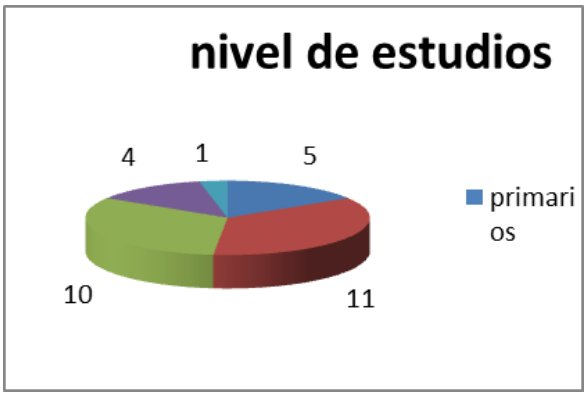


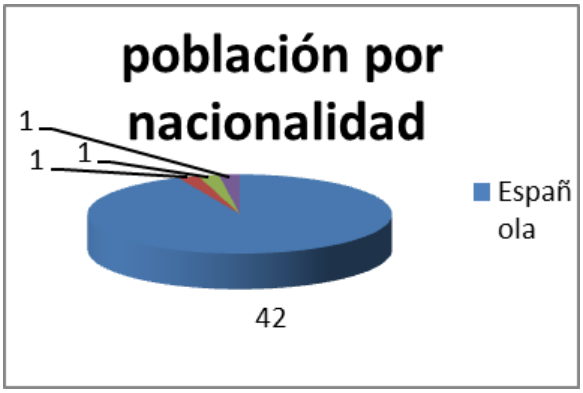
El 100% de los casos se han cerrado de diversas formas para no dar a los usuarios una falsa sensación de abandono al cesar el servicio ofrecido.

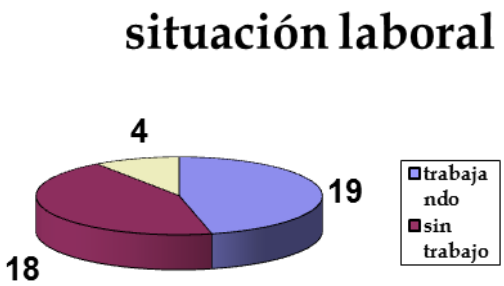


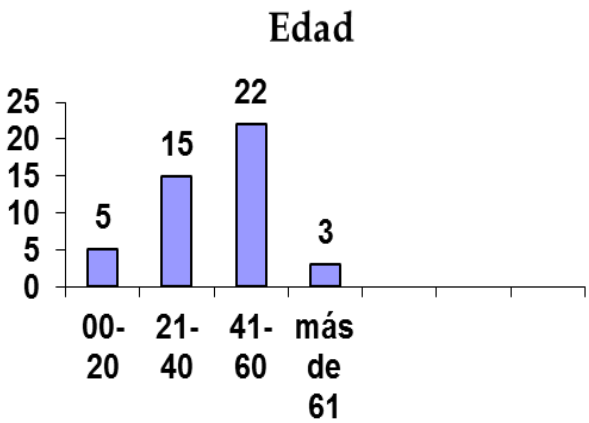
DIFERENTES GRÁFICOS











RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Pasados los primeros días en los que hubo escasez de recursos para llevar a cabo la labor iniciada; gracias a la colaboración de la Concejalía de Asuntos Sociales y a AMECAN, se solventaron todos los inconvenientes y contamos con todo lo necesario para llevar a cabo el proyecto.

De una forma u otra, hemos contado con:

- Un teléfono.
- 2 móviles.
- 2 portátiles.

- Acceso a internet.
- Acceso a impresora.
- Acceso a fotocopiadora.
- Así como el material de oficina necesario (folios, sobres, bolígrafos, etc.)

Las técnicas especialistas en Mediación fueron contratadas por AMECAN a través de una subvención concedida por el EMCAN y cofinanciada al 50% por el Fondo Social Europeo, dentro del programa de colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con instituciones sin ánimo de lucro para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social en el año 2012.

RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales ha contado con tres profesionales de la Mediación. Dos Técnicos Especialistas en Mediación y Resolución de Conflictos y un coordinador del servicio, también especialista en la materia.

- ✓ Alicia Díez Llorente es Licenciada en Psicología y posee un postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos por la Universidad de Cantabria.
- ✓ Miriam Vega Suso es Diplomada en Magisterio y posee un postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos por la Universidad de Cantabria.

Ambas poseen experiencia probada por AMECAN en procesos de Mediación.

Cada una ha cumplido su jornada laboral a tiempo parcial (50%), con distintos horarios, que ha permitido mantener el servicio abierto a los usuarios de lunes a jueves de 9:30 a 13:00h. y los martes de 16:00 a 18:00h. y, al mismo tiempo, cumplir con los deberes de administración y gestión del servicio, así como con el plan de difusión (reuniones con los distintos agentes sociales, charlas-presentación, impartición de talleres, mesas informativas, atención a los medios de comunicación, etc.). Para la realización de algunas actividades de difusión y sensibilización se precisaban otros horarios, por lo que se flexibilizaron los mismos, alargando algunas jornadas laborales de manera voluntaria.

Desde AMECAN, se contó con David Ceballos Peña como Coordinador del Servicio. David Ceballos es Licenciado en Derecho y posee el postgrado de Mediación y Resolución de

Conflictos por la Universidad de Cantabria; así mismo es el Secretario de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), técnico especialista en Mediación del Servicio de Mediación Hipotecaria de Torrelavega, y coordinador del Servicio de Mediación de Colindres.

CONCLUSIONES

Con los cambios que surgen en la sociedad, las relaciones se van construyendo de maneras muy diversas y aparecen en ellas distintas situaciones conflictivas donde la Mediación va demostrando con éxito que puede ayudar a transformar esos conflictos en oportunidades.

En el tiempo recorrido por el Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales, se ha constatado ese éxito ligado a la Mediación ya que los ciudadanos y ciudadanas de Castro-Urdiales que se han acercado a este Servicio, hayan o no participado en un proceso de Mediación, han obtenido resultados satisfactorios. Esos beneficios se han visto reflejados en las personas usuarias con la disminución de la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, han sido escuchadas y han podido comunicar sus preocupaciones tanto en la vida familiar como en la social. Asimismo, algunas de ellas han podido llegar a acuerdos que consideraban necesarios para mejorar la convivencia en el hogar.

Se ha tenido muy en cuenta el principal problema con el que iba a contar un servicio de Mediación en este municipio, que no es otro que la falta de conocimiento sobre los procesos de Mediación por parte, tanto de los agentes sociales implicados, como de la ciudadanía, futuros usuarios del mismo; hecho que quedó constatado al entrar en contacto con los mismos. Para solventarlo, centramos todos los esfuerzos en elaborar y llevar a cabo un ambicioso plan de difusión que, en resumen, ha dado los siguientes resultados:

- El desconocimiento por parte de los agentes sociales, que son parte fundamental de un Servicio de Mediación, como agentes derivadores de posibles usuarios, era de un 90%. Este hándicap se solventó con diversas reuniones, charlas y presentaciones.
- La ciudadanía de Castro-Urdiales también fue informada del Servicio a través de la colocación de una mesa informativa, reparto de trípticos y apariciones en los medios de comunicación; así como a

través de diversas charlas-talleres impartidas a distintos colectivos.

- Para ampliar los conocimientos de los usuarios sobre las ventajas de la Mediación y la resolución pacífica de conflictos, programamos y llevamos a cabo distintos talleres adaptados al público al que iban dirigidos. Entre ellos, destacamos el proyecto que se llevó a cabo en colaboración con el Centro de Juventud El Camarote y los talleres dirigidos al alumnado del IES Dr. José Zapatero Domínguez, como abanderados de una nueva generación donde la Mediación represente, no una alternativa, sino la "norma", para afrontar las disputas presentes en nuestro día a día.

Aunque el número de usuarios no ha sido muy elevado, sí que hay varios aspectos a resaltar:

- El **número de usuarios fue aumentando** a medida que pasaban los meses y que aumentaba el conocimiento de la ciudadanía sobre este Servicio. El número de usuarios que acudió al mismo recomendado por un amigo/a o familiar aumentó sustancialmente.
- Todos los **agentes sociales se mostraron interesados** por el funcionamiento de los procesos de Mediación y expresaron su agrado al conocer la existencia del mismo.
- **La presencia de oyentes en las charlas-presentaciones del Servicio ha sido muy concurrida**, y siempre se creó debate al final de las mismas, poniendo en evidencia **el interés de la ciudadanía por la resolución de conflictos** y sobre todo, **la necesidad existente en la población y en los recursos sociales en general, de un medio social de estas características que ofrezca estos servicios.**
- Todos los casos iniciados y finalizados, con o sin acuerdo, nos transmitieron (bien verbalmente o bien a través de los Cuestionarios de Valoración del Servicio) su **satisfacción y agradecimiento** por la ayuda prestada y su valoración positiva tanto de la existencia y utilidad del Servicio como de nuestra labor como profesionales.

No queremos cerrar este ejercicio sin dejar reflejada una evidente necesidad detectada: **el alto índice de conflictos surgidos por falta de comunicación o por una comunicación deteriorada, tanto en el ámbito familiar, como en el ámbito educativo, entre adolescentes y sus familias y/o profesorado.** Los conflictos y la comunicación con los/as hijos/as fue un tema recurrente tanto en el Servicio, como en las

diversas charlas ofrecidas a las madres y padres del alumnado. Las familias buscan unos recursos que no ven ofrecidos desde otros agentes sociales y representan conflictos que rompen la unidad familiar y no saben cómo afrontar**. La Mediación ha puesto nombre a muchas de las demandas y necesidades con las que se encuentran día a día las familias y en algunos de los casos ha supuesto un faro en la mar cotidiana de la desesperación y de la incertidumbre.** La duración finita de este Servicio entorpece la difusión de este nuevo concepto y de **esta nueva cultura menos competitiva y más comunicativa y enfocada a la paz y al entendimiento.** En cualquier caso, en estos cinco intensos meses se ha puesto todo el conocimiento, esfuerzo e ilusión para contribuir a sembrar esa semilla en la ciudadanía de Castro.

Para finalizar, sería justo **agradecer a todos los agentes sociales** que han atendido y han colaborado en la difusión y sensibilización de la Mediación Familiar. En especial a **los trabajadores de Asuntos Sociales y a su concejala, Aurora Guadalupe Liendo**, por toda su ayuda tanto material, como su implicación personal y apoyo en todas las iniciativas tomadas.

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE EL ASTILLERO

Las actuaciones realizadas en el área de difusión y sensibilización, y su grado de cumplimiento respecto a los objetivos marcados en el proyecto básico de implantación del servicio como los objetivos prediseñados por el propio servicio, se han realizados en las siguientes ubicaciones:

- Colegio Fernando de Los Ríos, Astillero
- Colegio Ramón y Cajal, Guarnizo
- IES Astillero, Astillero
- IES Nuestra Señora de los Remedios, Guarnizo

Además se retoma contacto con:

- Centro de Salud
- Policía Local
- Guardia Civil
- Servicios Sociales
- Juzgado de Paz

La difusión mediante los medios de comunicación ha sido posible, un año, más gracias al trabajo realizado por el Jefe de Prensa del Ayuntamiento de Astillero, quien además nos facilita el acceso a la cadena de Telebahía, o a diversas radios.

Con motivo de la celebración del Día de la Mediación, se desarrollaron actividades a pie de calle, durante la tercera semana del mes de Enero. Los actos fueron cubiertos por los medios de comunicación, realizándose entrevistas radiofónicas tanto para la Cadena Ser como para Onda Cero.

EL MUNDO CANTABRIA. MARTES 10 DE ENERO DE 2012

Astillero

La Asociación de Mediación asesoró a los vecinos del municipio

La Oficina celebrará el 21 de enero el Día de la Mediación con un nuevo acto

El Astillero

La coordinadora de la oficina que la Asociación de Mediación de Cantabria mantiene en Astillero con la colaboración del Ayuntamiento, Carmen Pérez, informó ayer a los ciudadanos que se acercaron al Ayuntamiento de los servicios que ofrece en el municipio. El objetivo de la jornada informativa era dar a conocer a los vecinos su existencia así como la posibilidad de recurrir a la misma de forma gratuita para resolver cualquier tipo de conflicto sin necesidad de recurrir a los tribunales, según explicó el Ayuntamiento en un comunicado.

Durante toda la mañana, la responsable de la oficina de Astillero y personal del colectivo distribuyeron dípticos en los que aparece diversa información de interés para los ciudadanos. El alcalde de Astillero, Carlos Cortina, mantuvo asimismo un encuentro informal con las representantes de la asociación en el que se mostró interesado por la marcha del servicio.

El Servicio de Mediación mantiene abierta al público una oficina de atención en un local cedido por el Consistorio en el Centro Integrado de Formación y Empleo, ubicado en la Agencia de Desarrollo Local, y que atiende los miércoles de 10.00 a 14.00 horas. La apertura de esta oficina vino precedida de la firma de un convenio el pasado mes de agosto entre el Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria con el fin de facilitar el servicio de mediación en el municipio. Con su puesta en marcha en El Astillero, el Ayuntamiento pretende difundir e implantar la mediación como instrumento de resolución de conflictos, configurándose en una alternativa legal a la vía judicial.

La asociación tiene prevista la organización de una nueva jornada informativa el día 21 de enero en coincidencia con la esperada declaración del *Día de la Mediación*.

El alcalde, Carlos Cortina, asistió a la oficina. / EL MUNDO

Las actuaciones relativas a la formación de mediadores de AMECAN, concretamente, de los Alumnos en determinados estudios pertenecientes a los programas de Convenios de Prácticas han sido las siguientes:

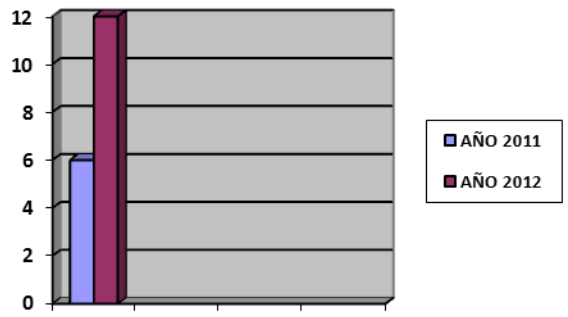
- Programa de prácticas con la UC, habiendo sido dos personas del Máster de Mediación y Resolución de Conflictos del curso académico 2011-2012 las candidatas que han desarrollado funciones en el servicio, tanto de observación no participativa como de divulgación.
- Además, este año, y tras la firma del convenio de Colaboración con la Plataforma de Asociaciones Gitanas Romanés, quienes desarrollan un Taller de Empleo con fondos del EMCAN de Mediación Comunitaria, han sido seis más los alumnos que han podido realizar prácticas en el Servicio de Mediación de Astillero.

  Dichos alumnos han sido organizados por parejas, con el fin de agilizar su estancia y que todos pudiesen ver el funcionamiento del Servicio. Además, se ha tenido en cuenta el sexo (combinando parejas hombre-mujer), con el objeto de, ante una nueva sesión de Mediación, no desequilibrar el proceso.

Durante el presente año, ha sido presentado un proyecto en el municipio de El Astillero, pendiente aún de ejecución. Se trata de Talleres para mujeres enfocado a la Igualdad y perspectiva de género. “La Mediación en conflictos en igualdad de género.”

Este proyecto fue presentado a convocatoria 2012 para la concesión de subvenciones en materia de cooperación al desarrollo, ayuda humanitaria y solidaridad en El Astillero, el 9 de Abril de 2012, y su estado es resuelto y concedido.

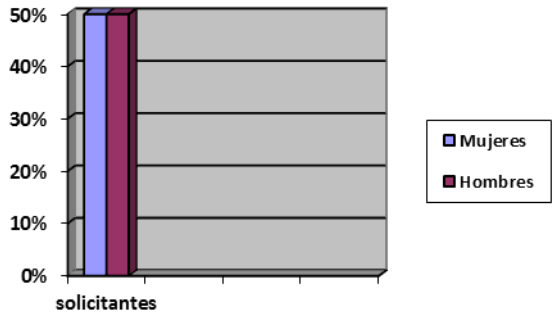
En cuanto al desarrollo de actuaciones propias del Servicio de Mediación destacar que se ha producido un aumento de casos tanto al principio del año como en el último trimestre.



El procedimiento a seguir con la llegada de un nuevo caso, al igual que el año pasado, se rige por los criterios de la Mediación: Voluntariedad, Confidencialidad e Imparcialidad.

De esta manera, y teniendo en cuenta este primer criterio, no todos los casos que llegan a la oficina son mediables, ya que en ocasiones una de las partes no muestra esta citada voluntariedad.

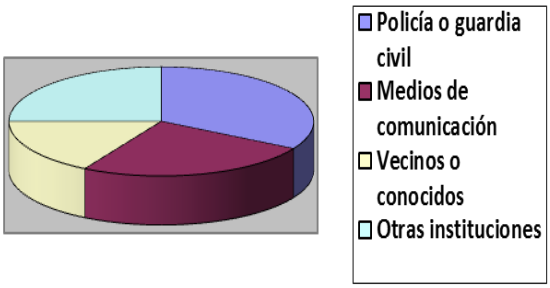
Curiosamente, se puede visualizar un mismo porcentaje de solicitudes a razón de sexo, no encontrándose para este periodo del informe casos en los que las partes soliciten de manera conjunta.



En cuanto a la distribución por edades, señalar que la media se sitúa en la franja de los 35 y los 55 años de edad para los casos de familiar, aumentando la media para los casos de origen comunitario (de 56 a 69 años).

Es importante detallar la procedencia de las derivaciones o en su defecto elemento motivador para acceder al Servicio de Mediación de El Astillero.

En el siguiente gráfico se aprecia el origen de los casos, considerando elemento destacable el hecho de existir un aumento de derivaciones por parte de la Policía Local y Guardia Civil, y la inexistencia respecto al año anterior de derivaciones por parte del Juzgado de Paz.

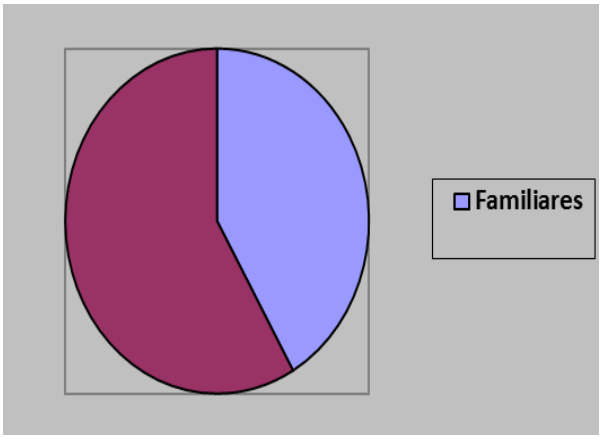


Durante este año 2012, ha aumentado la tipología de casos en lo que se refiere al origen del conflicto. Sin embargo, los casos de mediación familiar, concretamente demandas para la elaboración con ayuda de un tercero imparcial de convenios reguladores que con posterioridad son ratificados judicialmente, siguen siendo los más numerosos.

En este tipo de procesos, como en el resto, se realiza un seguimiento posterior con el fin de evaluar el cumplimiento de esos acuerdos, siendo el porcentaje de satisfacción y cumplimiento del 85%.

Este tipo de valoración se ha realizado mediante llamada telefónica a las partes integrantes del proceso, por lo que se puede confirmar que el índice de satisfacción es elevado.

Junto a los conflictos de tipología familiar, son también importantes los comunitarios, respondiendo a la representación gráfica puesta a continuación:



A pesar de que tras la visualización del gráfico se deduce que en el Servicio de Mediación existe un mayor número de casos comunitarios, la realidad es que casi el 60% de estos casos no han sido mediables, bien por la negativa a participar en el proceso por una de las partes, o bien por la necesidad de suspensión del proceso tras la detección de desequilibrio.

Del otro 40%, actualmente se encuentran abiertos el 30% de los casos. Las causas son varias: posponer el inicio del proceso tras petición de una de las partes, necesidad de elementos añadidos tales como la redacción en actas de acuerdos de sometimiento a Mediación por parte de las comunidades de propietarios en conflicto, etc.

De los casos trabajados desde el Servicio de Mediación de El Astillero, teniendo en cuenta la

combinación de casos familiares y comunitarios, cabe señalar que el 45% de los casos llegan a la finalización del proceso con la firma de un acuerdo o acta final de Mediación.

El resto de casos corresponden a los procesos que o bien no inician y abren acta inicial de Mediación, o bien, aunque aceptado el "sometimiento", no alcanzan acuerdos escritos.

Cabe destacar que para algunos de estos casos, y según han afirmado usuarios consultados, el hecho de haber sido partícipes y conocedores de un proceso de resolución de conflictos extrajudicial ha sido una experiencia enriquecedora.

En cuanto a las incidencias surgidas respecto al lugar de trabajo y medios materiales y técnicos, señalar la petición que algunos usuarios continúan haciendo no tanto por la ubicación del centro, sino por la señalización del mismo. Atendiendo a esta demanda por parte del ciudadano, se sugiere la ubicación de alguna indicación a modo señal informativa en las inmediaciones siempre y cuando existiese dicha posibilidad.

Por parte de la Coordinadora del Servicio, se plantean los objetivos a conseguir para el próximo semestre, así como también las actividades que se quieren realizar para su consecución:

- Aumento del número de casos.
- Aumento de la tipología de casos (temas de herencias, temas intergeneracionales, etc.)
- Aumento de las derivaciones por parte de Servicios Sociales y Juzgado de Paz.
- Aumento del conocimiento del Servicio y su utilidad en los centros escolares del municipio.

Con el fin de poder obtener estos objetivos, se programaran las reuniones necesarias con los Servicios Sociales y Juzgado de Paz, así como la realización de una charla gratuita para las AMPAS, profesorado y comunidad educativa.

CONCLUSIONES

Tras este año 2012, y teniendo en cuenta no solo el aumento de casos sino el crecimiento de la propia Asociación, desde AMECAN queremos agradecer la disponibilidad del Ayuntamiento de El Astillero.

Gracias al Consistorio hemos podido acceder no solo a las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local, sino en más de una ocasión al

Centro Cívico Leonardo Torres Quevedo, ubicación en la que el pasado mes de Septiembre además celebramos nuestro segundo Aniversario.

A él acudieron vecinos del municipio, usuarios del Servicio, que en muestra de agradecimiento, quisieron compartir una ocasión tan básica para la divulgación y defensa de la Mediación.

Aun siendo conscientes de que el camino por recorrer es largo aun, y que, en relación a otros municipios, el número de casos en esta población no es elevado, desde la Asociación no cesan los esfuerzos por hacer de este Servicio uno de los referentes en Mediación en la Comunidad de Cantabria.

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE COLINDRES

La finalidad del proyecto es la implementación del Servicio de Mediación de Colindres para la gestión de los Conflictos que la ciudadanía del municipio pueda tener en ámbitos como los familiares, escolares, interculturales, etc. El presente Proyecto se inauguró el pasado 9 de Julio de 2.012.

Ante situaciones difíciles de afrontar, donde la comunicación se ha debilitado y no existe entendimiento o no se dispone de capacidad para llegar a un acuerdo, la **Mediación** es un proceso que facilita la comunicación entre las partes para que éstas de forma autónoma, a través de un tercero neutral, lleguen a un encuentro.

El Servicio de Mediación pretende dar mayor cobertura a la población de Colindres, dándoles acceso a esta herramienta para resolver sus conflictos de una manera satisfactoria para todas las partes implicadas en ellos y así **evitar aumentar la escalada del conflicto, su prolongación y su perpetuación en el seno de las relaciones de vecindad, familiares, laborales...entre las personas de Colindres.**

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE COLINDRES

Se inició la andadura del Servicio de Mediación de Colindres el **9 de Julio de 2.012**, en las instalaciones de Servicios Sociales que tienen su ubicación en la Casa Serafina, Calle Alameda del Ayuntamiento, número 3, Planta Baja, compartiendo Oficina con los Servicios de Información al Consumidor, aunque los días de presencia de éste Servicio no coinciden con los de Mediación. Desde el inicio del proyecto han venido participando en el mismo distintos especialistas en la materia Coordinados por David Ceballos, y que han podido recibir las demandas de los ciudadanos en un horario de atención al público fijado los Lunes y los Miércoles en horario 10:00h a 13:00h durante la primera fase del Proyecto (9 de Julio de 2012 a 9 de Septiembre de 2.012), siendo el tiempo de apertura total de los dos meses de: 48 horas. Durante la segunda fase del proyecto, que se inició en el tercer mes de ejecución, concretamente, entre el 9 de Septiembre y el 31 de Diciembre, el horario de atención al público ha sido de 10:00h a 14:00h, para un total de 84 horas de presencia en la Oficina.

Durante estos seis meses se han atendido en el Servicio de Mediación de Colindres un total de **24 solicitudes** de Mediación, siendo la primera que

llegó de fecha 11 de Julio de 2.012. Del total de solicitudes, **17** de ellas han sido derivadas directamente por parte de las Trabajadoras Sociales y Educadoras Sociales que trabajan en la Mancomunidad de Servicios Sociales de Colindres, Limpias, Guriezo, Liendo y Ampuero.

Durante los primeros meses de ejecución del proyecto, se realizaron labores de información, difusión y sensibilización a través de los medios de la propia Asociación (web, artículos en prensa, redes sociales) así como también mediante el envío de nota de prensa por parte del Ayuntamiento de Colindres a los Medios de Comunicación.

Durante todo este tiempo, se ha contado con un grupo de voluntarios mediadores, adscritos al programa de voluntariado de AMECAN, que han colaborado en las tareas administrativas y de gestión del propio Servicio.

La puesta en marcha del Servicio ha consistido en:

1ª FASE: Información-Divulgación

Esta fase del proyecto no ha podido ser cumplida en toda su extensión, dado que ha sido voluntad del Ayuntamiento centrar los esfuerzos desde un principio en la atención de solicitudes de Mediación. Asimismo, tampoco se realizó la Rueda de Prensa de apertura e inauguración del Servicio.

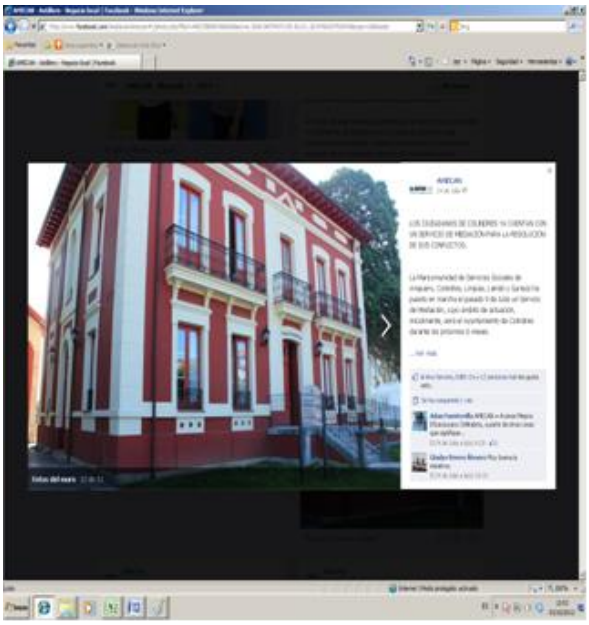
Sin embargo, se entiende por parte de la Coordinación del Proyecto que sigue resultando fundamental el realizar un pequeño esfuerzo de divulgación y sensibilización, ya que se ha percibido que existe un gran desconocimiento por parte de los agentes sociales, organismos y población en general, en torno a la Mediación y la resolución alternativa de conflictos.

No obstante lo anterior, se han realizado algunas actuaciones destinadas a la divulgación del Servicio con el fin de llegar al máximo número de potenciales usuarios.

Entre las acciones de divulgación se encuentran las siguientes:

- La Coordinación del Servicio elaboró el Contenido y Forma de una propuesta de Tríptico Informativo del Servicio de Mediación de Colindres. Se adjunta el diseño final del tríptico propuesto:

- **Tríptico Informativo del Servicio de Mediación, versión definitiva:** El departamento Informático del Ayuntamiento de Colindres elaboró un contenido y diseño para un tríptico distinto al propuesto por la Coordinación del Servicio. No se dispone de la foto del Tríptico versión definitiva.
- **Nota de Prensa:** Se elaboró por la Coordinación del Servicio una Nota de Prensa para enviar a los Medios de Comunicación.
- **Publicación de la Nota de Prensa en el Diario Montañés el 5 de Agosto de 2.012.**
- Publicaciones en la Página Web de AMECAN y en Redes Sociales del Servicio de Mediación de Colindres.



- **Ponencia en la Mesa Redonda** a cargo del Coordinador Responsable de la OMH, David Ceballos Peña, mesa organizada por la Universidad de Cantabria y AMECAN
- **Taller de Divulgación y Sensibilización del Servicio de Mediación de Colindres y de la Mediación en general titulado:** ***"Gestión Positiva de los Conflictos"*** desarrollado en el IES Valentín Turienzo de Colindres el 26 de Septiembre de 2.012: Se impartió por parte del Coordinador del Servicio un taller formativo a alumnos de 1º de la ESO del Instituto de Colindres.

- **Taller de Divulgación y Sensibilización del Servicio de Mediación de Colindres y de la Mediación en general titulado: *"Gestión Positiva de los Conflictos"*** desarrollado en el Colegio Público Pedro del Hoyo de Colindres el 7 de Noviembre de 2.012. Se impartió por parte de Vanesa del Castillo Puente, experta en Mediación Escolar de la Asociación de Mediación de Cantabria, un taller formativo a alumnos de 6º de Primaria. La duración del curso fue de 4 horas.
- Taller de Divulgación y Sensibilización del Servicio de Mediación de Colindres y de la Mediación en general titulado: "Gestión Positiva de los Conflictos": Está programado para el mes de Enero de 2.013 la realización del último taller formativo y divulgativo en los Colegios e Institutos de Colindres, conforme a lo definido en el Proyecto y la Oferta presentada por AMECAN. Este taller será impartido a alumnos de 6º de Primaria del Colegio Público Fray Pablo por parte de Dña. Vanesa del Castillo Puente.
- **Nota de Prensa de 22/12/2012**: Se elaboró una nota de prensa informativa sobre el resumen del proyecto del servicio de Mediación.

2ª FASE: Implantación del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Colindres.

Para llevar a cabo esta segunda fase, se ha desarrollado una metodología específica para este municipio, elaborando la documentación necesaria y asentando los valores y principios que regirán nuestras intervenciones en Mediación.

La documentación elaborada es la siguiente:

- **Solicitud Informativa**: Se recogen los datos de toda persona que pasa por el Servicio.
- **Solicitud de Mediación**: Se recogen los primeros datos de las personas que van a participar en el proceso.
- **Invitación a Mediación**: carta explicativa a la parte no solicitante para informarle que ha sido invitado al proceso.
- **Acta inicial**: Recoge los principios y valores de la Mediación y hacemos firmar a los participantes el compromiso de aceptarlas.
- **Hojas de trabajo** en las sesiones de Mediación.
- **Acta final**: se transcriben los acuerdos a los que han llegado las partes durante el proceso.
- **Cuestionario valoración del servicio**.

- **Documento de Derivación de los Casos por parte de Servicios Sociales**.

Protocolo de intervención con las personas usuarias del servicio de Mediación

La persona que llega al Servicio es atendida, y en una ficha se la recogen sus diversos datos personales y el asunto a tratar susceptible de Mediación. Se le explica en qué consiste el proceso, la metodología a llevar a cabo y se despejan sus dudas.

El siguiente paso es invitar a la parte no solicitante al proceso de Mediación, primero a través de la carta de invitación y si no obtuviéramos respuesta, se contactará a través de teléfono.

Una vez se ha contactado con la parte invitada, le explicamos lo que es el proceso, el asunto por el que ha sido invitado al proceso y le dejamos un tiempo de reflexión para aceptar la invitación o declinar la misma.

Si la parte invitada acepta la Mediación, comenzamos el proceso, y en las diversas sesiones se desarrollarán las siguientes fases y técnicas:

1. ***Premediación***

En esta fase el mediador deberá ser capaz o tener habilidad para:

- **Orientar a las partes**: durante el primer contacto con cada una de las partes el mediador debe:

- lograr una síntesis del problema y de los hechos que llevaron a solicitar el servicio de mediación.
- hacer en este momento una descripción simple y breve de lo que es la mediación, qué hace el mediador.
- conseguir que las partes asistan a una primera sesión de mediación fijando un momento y un lugar que sea aceptable para las dos partes.

-Técnicas utilizadas para orientar a las partes:

- Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios.
- Convocar a las distintas partes.
- Tratar la información confidencial de cada parte.

- **Preparar el contexto de actuación**: el lugar donde se realice la mediación debe estar preparado de modo que las partes puedan presentar sus intereses y puntos de vista, escuchar los intereses de la otra parte y hacerlo de tal manera que las

partes comiencen a trabajar, cooperando entre sí para crear soluciones mutuamente aceptables. Deberán tenerse en cuenta las siguientes cuestiones:

- Neutralidad del lugar de encuentro.
- Espacio ideal.
- Privacidad.
- Muebles y asientos distribuidos de forma que faciliten el trabajo cooperativo.

2. ***Primera Etapa: Bienvenida y Presentación***

En esta etapa las habilidades que tendrá que manejar el mediador serán:

- Construir credibilidad para que las partes depositen su confianza en el mediador.
- Conferir a las personas usuarias confianza y autoestima.
- Utilizar un tono positivo.
- Comprometer a las partes en el proceso.
- Potenciar los propios recursos.
- Estimular la comprensión.
- Mantenerse equidistante ante las partes.
- Circularizar la mirada, ser equilibrado en mirar a todos, en hablar, gesticular.
- Procurar involucrar a todos.

Técnicas utilizadas en esta etapa:

- Confirmación de datos.
- Cesión de la palabra.
- Intervención para aliviar la tensión.
- Generar credibilidad.

3. ***Segunda Etapa: Cuéntame***

Habilidades del mediador:

- Identificar y analizar los conflictos.
- Afrontar la cólera de los participantes.
- Equilibrar el poder entre las partes.
- Facilitar e intercambiar información.
- Neutralizar los comportamientos negativos.

Técnicas utilizadas:

- Escucha activa donde la atención tiene que estar centrada en quien habla (captar los sentimientos, opiniones) y lo que dice. La escucha activa sirve para transmitir lo escuchado y percibido, para corroborar lo que se ha entendido. Es importante observar la comunicación no verbal ya que de aquí se puede extraer mucha información.

- Preguntar, ya que es una técnica básica para generar información. Se pueden utilizar:

-Preguntas abiertas que dan mayor información como las preguntas de acceso (quién va a hablar al principio), de historia.

-Preguntas cerradas que sirven para clarificar y se contestan con un sí o con un no. Dan información sobre algo concreto.

-Preguntas dirigidas para enfocar un tema.

-Preguntas reflexivas, provocan una reflexión algo que la persona no espera.

-Preguntas circulares que dan información sobre la relación de las partes, hacen a uno ponerse en el lugar del otro.

- Legitimar, reconocer los sentimientos, las razones que tiene para hacer lo que hace, decir lo que dice, tomar las decisiones que toma...
- Parafrasear. El mediador resume lo más relevante del relato con un lenguaje imparcial, sin connotaciones peyorativas y sin carga emocional negativa. Transpone en segunda persona lo escuchado. Sirve para organizar, sintetizar, neutralizar con el objetivo de calmar a las partes, hacerlas reflexionar.
- Reformulación positiva recogiendo las ideas para que las partes escuchen lo que siente la otra persona, reflexione.
- Intercambio de papeles y ponerse en los zapatos del otro. En la primera, una persona asume el papel de su antagonista y trata de plantearse el punto de vista de la otra parte. En la segunda, el mediador ha de intentar que una parte se ponga en el lugar de la otra, que pueda sentir lo que siente o padece la otra parte.
- Reforzar a las partes para que fluya su comunicación.
- Aislar el problema. Se trata de intentar identificar cuál es el problema y separarlo de las personas. Se ataca el problema conjuntamente respetando a las personas que comparten ese mismo problema y se identifica el problema principal y cuáles son los problemas o dificultades secundarias.
- Recordar los buenos momentos. En alguna ocasión puede ser útil llevar al presente los buenos sentimientos y las cosas positivas del pasado que unieron a esas personas en algún momento de sus vidas.
- Hablar en yo, ya que los mensajes en primera persona tienen que ver con los sentimientos. En ocasiones, conocemos lo que una persona dice y sus conductas, pero no lo que sienten. Para eso están los mensajes “yo”.

- Resumir cuando hay intercambios prolongados o se comienza una reunión.

4. ***Tercera Etapa: Construyendo la Agenda***

Habilidades del mediador:

- Identificar y ordenar los temas en disputa.
- Distinguir y clarificar los temas no mediables.
- Crear consenso, planificar y elaborar la lista de temas.

Técnicas utilizadas:

- Crear definición común del conflicto.
- Fragmentar el conflicto en partes más pequeñas, ordenando los temas a tratar y dirigiendo el proceso, no dejando que salten de un tema a otro.
- Separar el problema de las personas.
- Preguntas abiertas a través de preguntas de acceso (¿para qué?, ¿qué le lleva a...?, ¿cuál es la finalidad?, ¿qué es lo realmente importante para usted?, ¿qué desea lograr cómo resultado de este proceso?, ¿qué desea evitar?), hipotéticas (¿cómo se imagina...?, ¿cómo podrían...?, ¿cómo cree que...?), circulares (hacia la relación), reflexivas (¿qué podría...?).
- Realización de actividades ó deberes para que las partes las realicen con tiempo y puedan reflexionar sobre ello para avanzar.
- Orientación futura positiva, no enfocándonos en el acuerdo para permitir la expresión emocional, el desahogo, profundizar en aquello que dificulta la toma de acuerdos.
- Reuniones individuales (Caucus) cuando las emociones o la agresividad se disparan, las partes no se escuchan, las posturas son muy rígidas o cuando las partes así lo solicitan. Los beneficios que conlleva el "*caucus*" es equilibrar el poder entre las partes, entender las necesidades que están detrás de lo que las partes piden sobre todo en posiciones rígidas, ayudar a tomar decisiones que a las partes les causan dificultades, generar confianza, reflexionar e incorporar el principio de la realidad, controlar una situación difícil.

5. ***Cuarta Etapa: Búsqueda de soluciones***

Habilidades del mediador:

- Inventariar las opciones.
- Reencuadrar temas.
- Fomentar la creatividad.
- Centrarse en el futuro y no en el pasado.

- Examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones.
- Examinar las consecuencias de las distintas opciones.

  Técnicas utilizadas: Lluvia de ideas (Brainstorming), donde se favorece que surjan la máxima cantidad de propuestas posibles para cada punto de la agenda sin analizarlas inicialmente.

- Agente de realidad para enseñar las ventajas de un acuerdo adoptado por ellos mismos debiendo hacer reflexionar a las partes sobre sus posturas iniciales, sus decisiones, la práctica que puede o no resultar lo que han acordado.
- Reencuadrar, que permite cerrar la sesión, reconducir. Se les hace conscientes de que se están produciendo avances y se está llegando a acuerdos.

6. ***Quinta Etapa: Acuerdo***

Habilidades del mediador:

- Clarificar lo que se ha acordado.
- Escribir los acuerdos sin ambigüedades y con lenguaje neutral.
- Planificar de qué forma se llevarán a la práctica los acuerdos.

Técnicas utilizadas:

- Reconocer e integrar las partes del acuerdo resumiendo y organizando los acuerdos que se van tomando.
- Preguntas cerradas (¿está de acuerdo?, ¿acepta la propuesta?).
- Reforzar durante el proceso.
- Reconocer a las partes para que se sientan recompensadas por el esfuerzo que están haciendo.

Las situaciones de crisis que hemos abordado en este periodo son las siguientes:

- Rupturas de pareja tengan o no descendencia, reparto de bienes, custodia y régimen de visitas, pensión de alimentos, Síndrome de Alienación Parental...
- Conflictos intergeneracionales entre hijos/ as y sus progenitores.
- Reparto de herencias
- Relaciones vecinales por problemas surgidos en la convivencia, como cuotas de comunidad, uso y disfrute de las zonas comunes, respeto por el resto de la vecindad en relación a ruidos, higiene y las posibles discrepancias que puedan surgir en cualquier otro aspecto.
- Impago de alquileres

- Mercantiles por incumplimientos de contratos…
- Contaminación acústica.
- Diferencias entre hermanos

LUGAR DE TRABAJO

El despacho está equipado con:

- Ordenador
- Impresora
- Teléfono
- Dos Armarios con llave
- Mesa despacho
- Cajonera con llave
- Silla despacho
- Tres sillas

RECURSOS HUMANOS

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo la implantación del Servicio Municipal de Mediación del Ayuntamiento de Colindres es:

- **Coordinador Responsable**: Con un contrato de 8 horas semanales (lunes y Miércoles en horario de 10:00h a 14:00h). Durante la primera fase del proyecto, entre el 9 de Julio y el 9 de Septiembre, el contrato era de 6 horas semanales.
- **Técnica de Apoyo 1**: Con un contrato de 4 horas semanales (lunes de 10:00h a 14:00h).
- **Técnica de Apoyo 2**: Con un contrato de 4 horas semanales (miércoles 10:00h a 14:00h).
- **Técnica de Apoyo 3**: Realización de Prácticas de la Escuela Práctica de Mediación.

En estos **seis meses,** el Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Colindres ha estado activo y dirigido por el Coordinador del Servicio, David Ceballos, y las técnicas en Mediación, Carmen Pérez, Alicia Díez y Edith Casado, existiendo en todo momento contacto directo con el equipo de profesionales de soporte de AMECAN.

HORAS DE TRABAJO

Total Horas Apertura al Público: 169 horas

Coordinador: 157 horas

Técnica 1: 41 horas

Técnica 2: 31 horas

Técnica 3: 22 horas.

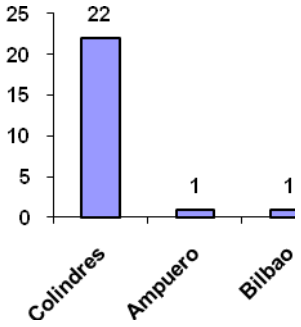
RESULTADOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

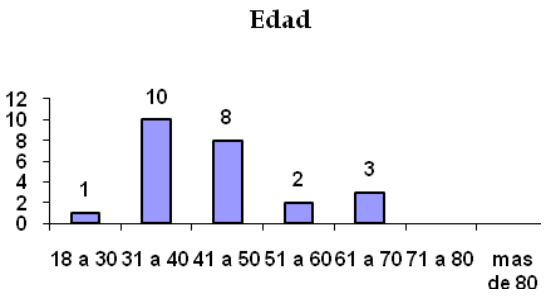
Desde el **9 de Julio hasta el 31 de Diciembre**, se han atendido **24 solicitudes** de Atención en Mediación, en los que han participado 50 personas entre solicitantes del servicio e invitados al proceso de Mediación.

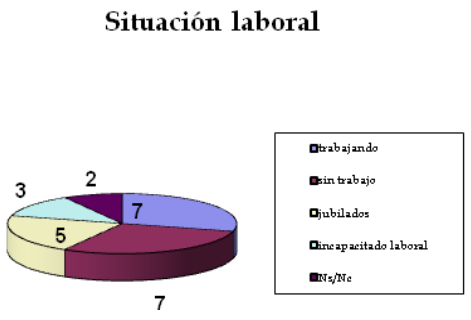
En estos 24 casos, se han realizado 23 sesiones informativas, iniciándose el proceso de Mediación en 13 ocasiones, realizándose un total de 25 sesiones.

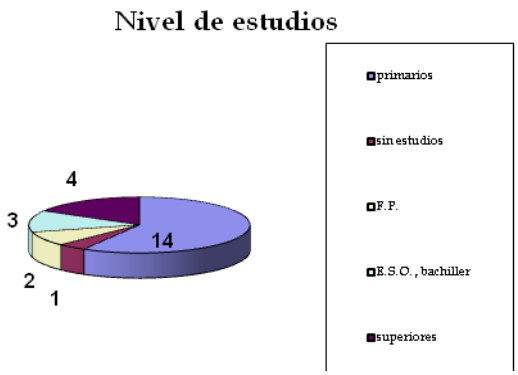
Los usuarios han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías.

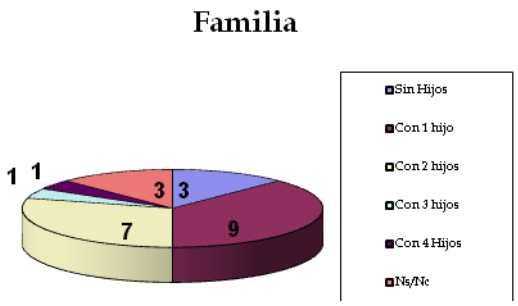
POBLACIÓN ATENDIDA POR MUNICIPIOS

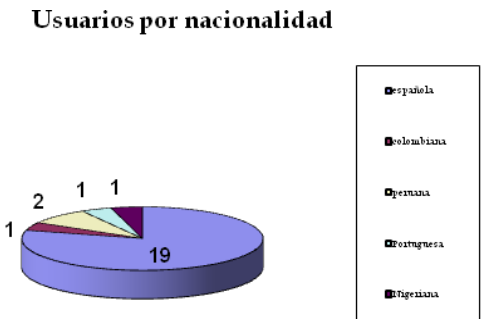


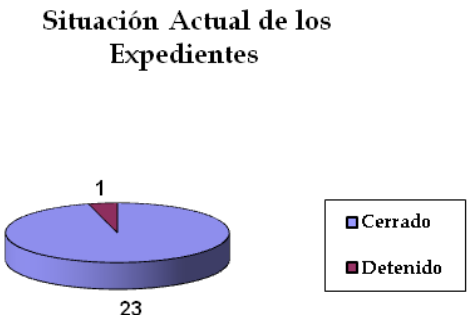






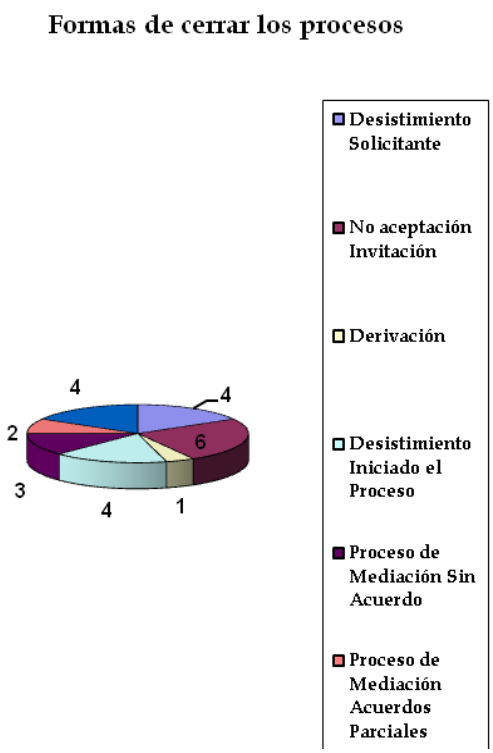






Se han cerrado totalmente 23 expedientes, quedando un expediente detenido por parte de los usuarios por causas personales y económicas.

Las mediaciones se han cerrado de diferentes formas según han decidido las personas inmersas en el proceso.



En este apartado, es importante explicar las cifras, los porcentajes, y recordar el principio de voluntariedad que tiene la Mediación:

1º.- En 4 casos, ha habido un desistimiento por parte del propio solicitante o persona derivada de servicios sociales, esto es, pese a informársele debidamente de en qué consiste la Mediación, ha preferido no seguir adelante con la tramitación del proceso.

2º.- En 6 de los casos, la parte invitada (la contraparte no solicitante ni derivada) no ha aceptado la invitación a Mediación, ya sea no personándose a la sesión informativa convocada a tal efecto, o personándose y habiendo sido informada de las características de la Mediación, ha preferido no acogerse al proceso.

3º.- En uno de los casos, se ha preferido derivar el asunto llegado a Mediación, por entender que no puede ser objeto de Mediación por encontrase dentro de los supuestos límite a los que la Mediación no puede alcanzar.

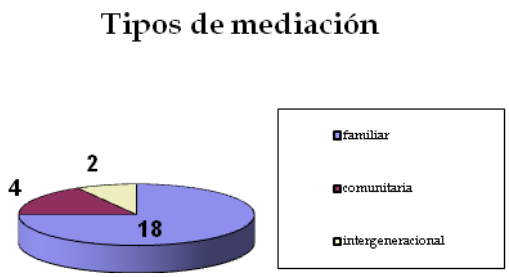
4º.- En 4 casos se ha producido un desistimiento de las partes una vez firmado el acuerdo de sometimiento al proceso de Mediación, no acudiendo a la convocatoria de la segunda sesión o también acudiendo a esta solamente una de las partes.

5º.- En 3 casos se ha finalizado el expediente por no llegar a ningún tipo de acuerdo, entendiéndose conveniente el cierre del proceso por entender el Mediador que el conflicto se encuentra en ese momento muy enconado, o porque las partes carecen completamente de buena fe a la hora de encontrar acuerdos satisfactorios para ambas.

6º.- En 2 de los casos, el proceso ha finalizado con acuerdos parciales sobre los motivos u objeto de controversia, esto es, se han

conseguido pactar acuerdos sobre algunas materias, quedando otras sin resolver por no obtener la negociación sus frutos.

7º.- En 4 de los casos se ha finalizado el proceso de Mediación con acuerdos totales sobre los motivos u objeto de controversia.



Mayoritariamente, los casos que se han atendido en este Servicio de Mediación son conflictos familiares de separación, divorcio, relaciones familiares entre la pareja, dificultades en el reparto de herencias, relaciones entre padres e hijos, cuestiones económicas relacionadas con pensión de alimentos, régimen de visitas a menores, cuidado de padres mayores….

Los Conflictos Intergeneracionales son aquellos que surgen en el ámbito de la familia, pero específicamente, entre padres e hijos.

Los Conflictos Comunitarios son aquellos que se producen entre los ciudadanos con motivo de la convivencia, o cuestiones de reclamaciones de cumplimiento de contratos de carácter civil como puede ser un contrato de arrendamiento de vivienda o conflictos derivados del uso de la propiedad horizontal.

CONCLUSIONES

Con los cambios que surgen en la sociedad, las relaciones se van construyendo de maneras muy diversas y aparecen en ellas distintas situaciones conflictivas, donde la Mediación va demostrando con éxito que puede ayudar a transformar esos conflictos en oportunidad.

En el escaso tiempo recorrido por el Servicio Municipal de Mediación, se ha constatado que la población de Colindres no conoce el recurso ni la institución de la Mediación, ya que la mayoría de los casos han venido directamente derivados por servicios sociales, mientras que las personas que se han acercado al Servicio sin derivación de los servicios sociales ni de la policía representa el 9,5%. Este exiguo porcentaje muestra el hecho de que no se ha realizado una labor de divulgación entre la población. No obstante, como aspecto muy positivo, podemos resaltar la gran colaboración prestada por las encargadas de los Servicios Sociales de Colindres, Marta y Gema, quienes han participado de manera muy significativa en la llegada de casos al Servicio.

A pesar de que no podemos calificar como éxito los primeros pasos del Servicio, visto el número

de desistimientos, supuestos en los que no se llega a iniciar el proceso porque la parte invitada no atiende dicha invitación así como los casos en que no se ha llegado acuerdo, si podemos destacar que el uso del recurso de la Mediación ha servido en muchos casos, para que las personas usuarias hayan disminuido la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, habiendo sido escuchadas y habiendo podido comunicar sus preocupaciones tanto en la vida familiar como en la social.

Asimismo, con tan sólo 6 meses de experiencia, hay que felicitarse por el número de casos atendidos, ya que aun no siendo una gran cantidad, 24 casos, para un Ayuntamiento como el de Colindres, no es un mal resultado en función de la población del Municipio. Sirva como muestra que en el Servicio de Mediación de Torrelavega se atiende semestralmente una media de 70 casos. Teniendo en cuenta que el censo del ayuntamiento de Torrelavega a la fecha de la presente memoria es de 57.000 habitantes, esto es, siete veces superior a la de Colindres, los 24 casos atendidos no representa una mala cifra, ya que el registro de los 70 casos, hipotéticamente se superarían en Colindres para un nivel poblacional similar al de Torrelavega.

Por lo tanto, entendemos que la proyección del Servicio es positiva en cuanto al número de casos atendidos, no tanto en los resultados de las atenciones, que a pesar de que siempre rige el principio de voluntariedad. Sin embargo, han existido varios procesos que se han mantenido en el tiempo con numerosas sesiones, entre el mes de Noviembre y Diciembre sobre manera, llegando en algunos de ellos a acuerdos finales satisfactorios para ambas partes lo que supone siempre un éxito.

Finalmente, agradecer a todo el **equipo de profesionales que trabaja en los Servicios Sociales** su colaboración y enseñanzas para poder trabajar conjuntamente en este nuevo servicio.