Memoria de Actividades

Asociación de Mediación de Cantabria

2014

amecan

Asociación de mediación de Cantabria

amecan

Asociación de mediación de Cantabria

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. AREAS DE ACTIVIDAD.	2
2.1 RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS	2
2.2 DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MEDIACIÓN Y AMECAN	4
2.2.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4
2.2.2 SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	10
2.3. ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASOCIADOS	24
3. CONVENIOS CON OTRAS ENTIDADES	34
4. PROYECTOS.	35
4.1. PROYECTOS 2014	35
4.2 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN	43
4.3. SERVICIOS DE MEDIACIÓN	59
4.3.1 REINOSA	59
4.3.2 TORRELAVEGA	60
4.3.3 ASTILLERO	77
4.3.4 CASTRO URDIALES	92
4.4. OFICINA MEDIACION HIPOTECARIA	118
4.4.1TORRELAVEGA	118
4.4.2 GESVICAN	159
4.4.3 CASTRO URDIALES	180
4.4.4 CAMARGO	200

INTRODUCCIÓN

Estimadas socias/os:

Es una satisfacción hacer mi primera presentación de una Memoria Anual, en este caso al año 2014. Ha sido un año difícil en la que la Asociación ha pasado por uno de los peores momentos desde su creación. Año de sombras y luces, en que algunos asociados y asociadas han vivido muy de cerca lo que es un conflicto y las consecuencias de este cuando les afecta de un modo muy personal y que además repercute en la Asociación en su conjunto, estas son las sombras que de vez en cuando aparecen y ensombrece el trabajo que pese a ello han realizado y siguen realizando de un modo eficaz.

Luces que tras pasar la tempestad siempre aparecen aunque con miedo a disiparse en el olvido, pero para evitarlo esta la memoria que recoge todas las actividades realizadas, quizás y si no se publicasen, alguna de ellas pasarían inadvertidas para la mayoría de nosotros, pero no seria de rigor ya que han requerido un esfuerzo por parte de sus organizadores, en el que se incluye tiempo y trabajo.

Tiempo en el sentido amplio de su significado, un tiempo que posiblemente no sea correspondido como se merece; tiempo individual que ha sido empleado para el beneficio del conjunto; tiempo que se obtiene de sacrificar otros espacios o la relación con otras personas; tiempo que permite que otras personas conozcan que es la mediación y del mismo modo se hagan eco de AMECAN; tiempo que ya paso, pero no se ha olvidado, ya que todo él quedara escrito en la historia de la Asociación; tiempo con el que se construye y avanza.

Y ese tiempo esta acompañado indudablemente de trabajo; actividad que requiere esfuerzo para poder compaginar nuestras actividades con las que se realizan en pro de la Asociación; trabajo en coordinarse con otras personas para que al final todo este acorde con lo planificado; trabajo en no perder la esperanza en conseguir las metas; trabajar en no perder el aliento cuando crees que no tienes el apoyo suficiente.

A continuación se exponen las actividades que se han desarrollado y debo agradecer el tiempo, trabajo y sacrificio de las personas que han propiciado las mismas, ya que sin ellas no hubiera sido posible su realización.

Solo espero que el año 2015 se presente con más luces y que se desarrollen tantas actividades con el pasado año, todo ello, como no, dependerá de Todos nosotros/as.

2. - ÁREAS DE ACTIVIDAD

2.1. RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS.

- **PREMIO AMMI AL MEJOR PROYECTO NACIONAL DE MEDIACIÓN.**

La Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), dentro de sus afamados premios AMMI en su cuarta edición, dentro de la sección de premios de Premio al Mejor Proyecto Nacional de Mediación, decidió otorgar el mismo al "Proyecto de Creación e Implantación de la Mediación Hipotecaria en Cantabria 2011-2014", y más concretamente por ser el germen de todos los demás, al Proyecto de Creación e Implantación de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega por considerarle el más importante, relevante, de mayor calidad... de todos los Proyectos evaluados a nivel nacional relacionados con la Mediación. Entre los criterios de evaluación tenidos en cuenta se encuentran: la innovación que supuso este proyecto en su momento, así como la calidad, su repercusión mediática, el número de beneficiarios directos e indirectos, el éxito en la gestión del proyecto, el tiempo de duración de la ejecución, relevancia etc. Hay que tener en cuenta que fue la primera oficina de este tipo creada en España, y que supuso una innovación esencial además de un aporte fundamental para unos momentos en los que la alarma social por las ejecuciones hipotecarias era tan grande.

Este premio supone un reconocimiento al trabajo realizado por la institución y por los trabajadores que han participado en el mismo: D. David Ceballos Peña, como Creador del Proyecto y Director de la Ejecución del mismo, así como Dña. Blanca Vélez Serrano, D. Rafael Trueba Gómez, Dña. Carmen de Albert Roca Sastre, Dña. Rebeca Fuentevilla de Diego, D. José Manuel Echevarría Fernández y Dña. María Luisa

Lagunilla Ruiloba como colaboradores en la ejecución del Proyecto. Como no podría ser de otra manera, el jueves 13 de Noviembre de 2014 (día de celebración de la gala de entrega de premios) acudió a recoger el Premio D. David Ceballos Peña, Creador, Ideólogo y Director de este Proyecto durante los 3 años de ejecución del mismo.

El concreto proyecto de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega se puso en marcha en el mes de Noviembre del año 2.011, continuando su ejecución hasta la actualidad. Asimismo, se amplió el proyecto a otros lugares dado el éxito de la Oficina de Torrelavega y también a su saturación: se iniciaron proyectos de Oficina de Mediación Hipotecaria en el Ayuntamiento de Camargo, Gobierno de Cantabria y Ayuntamiento de Castro Urdiales.

EL DIARIO MONTAÑES

Un proyecto sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria recibe un premio nacional

El servicio que se puso en marcha en Torrelavega en 2011 fue una experiencia pionera en España

J. L. ARMINIO
TORRELAVEGA

El autor del proyecto muestra el premio junto a la edil de Servicios Sociales y Rafael Trueba.

REGIÓN

Cantabria, un ejemplo en mediación

Más concretamente, la Oficina de Torrelavega se inició en Noviembre de 2011, mientras que la Oficina del Gobierno de Cantabria se inició el 21 de Enero de 2.013, la Oficina de Camargo el 8 de Abril de 2.013 y la Oficina de Castro Urdiales el 15 de Septiembre de 2.014, continuando todos estos proyectos en Ejecución. Hasta la fecha se han atendido más de 550 expedientes durante estos 3 años de ejecución, atendiéndose por tanto a más de 550 familias de Cantabria, pero también y sobre todo durante la fase inicial de la Oficina de Torrelavega, experiencia pionera en España, en el que se atendieron casos de personas de diferentes Comunidades Autónomas del Estado (Madrid, País Vasco, La Rioja, Castilla y León, Asturias, Galicia, Valencia, etc).

Finalmente, hay que señalar que la Oficina de Mediación Hipotecaria fue copiado íntegramente en muchos otros lugares de España a posteriori quienes consultaron con nosotros como poder hacerlo extensible, sobre todo durante el año 2.012-2.013, así como otros Proyectos que tomaron parcialmente la iniciativa para comenzar Proyectos

denominados de Intermediación Hipotecaria también extendidos por todo el territorio del Estado.

AMECAN está de enhorabuena y orgullosos de este reconocimiento otorgado a la entidad y sobre todo a la figura de D. David Ceballos Peña como uno de los ideólogo del Proyecto de creación de la propia entidad AMECAN, impulsor continuo de su crecimiento y creador de múltiples proyectos de éxito como el ya premiado relativo a la Mediación Hipotecaria.

2.2. ÁREA DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MEDIACIÓN

AMECAN, a través de la relación con los diferentes medios de comunicación existentes en la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como los recursos propios de los que dispone (redes sociales, página web propia) año a año, hace difusión de la mediación, y sensibilizando a la sociedad actual de esta vía alternativa de resolución de conflictos.

2.2.1 Medios de comunicación.

Contacto con diferentes medios de comunicación (prensa, radio y televisión) con el objetivo de abrir cauces de comunicación entre AMECAN y la ciudadanía mediante la comunicación de noticias de actualidad sobre la mediación en Cantabria.

Se realiza una gran tarea de difusión de la actividad de AMECAN, sinónimo de divulgación de la Mediación.

A continuación se detallan las apariciones de la asociación en los diferentes medios de comunicación:

- **Aparición en prensa escrita:**

  - 21 de Enero de 2014. EL DIARIO MONTAÑES. "*El servicio de mediación de Camargo intervino en 25 conflictos durante el 2013*".Servicio Camargo.
  - 02 de Marzo de 2014. KIOSKO Y MÁS. *"La Oficina de Mediación Hipotecaria solucionó trece casos durante el 2013."* Servicio Camargo.
  - Abril de 2014. DIARIO MONTAÑES. *"Las solicitudes de Mediación hipotecaria se reducen a la mitad en el segundo año".*
  - 13 de Abril de 2014. DIARIO MONTAÑES." *La Oficina de Mediación Hipotecaria logró acuerdos en el 66% de los casos".* Servicio Camargo
  - 20 de Mayo de 2014. DIARIO MONTAÑES. *"La Oficina Hipotecaria de Torrelavega lleva tramitados 24 casos en este año".* Servicio Torrelavega
  - 20 DE Mayo de 2014. LA INFORMACIÓN.COM *"La Oficina de Mediación Hipotecaria atiende a 24 nuevos casos hasta abril".* Servicio Camargo.
  - Mayo 2.014; *Entrevista a David Ceballos* sobre el Servicio de Mediación Hipotecaria de Camargo en el Suplemento del Diario Montañés de Camargo.

«La gente que acude a la oficina viene pensando ya en el desahucio»
David Ceballos Responsable de la Oficina de Mediación Hipotecaria

  - 14 de Septiembre de 2014. DIARIO MONTAÑES. *"Castro ofrece un servicio de mediación hipotecaria para evitar desahucios". Oficina de Castro Urdiales.*
  - Junio de 2.014: *Reportaje en el Suplemento* del Diario Montañés de Camargo sobre los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Camargo dónde se habla del Servicio Municipal de Mediación.
  - 30 Junio 2014, *Reportaje* a Servicios Sociales *de Reinosa*, donde se encuentra el servicio de Mediación gestionado por AMECAN. Noticias Campoo.

- 14 de Septiembre de 2014. DIARIO MONTAÑES. *"Castro ofrece un servicio de mediación hipotecaria para evitar desahucios". Oficina de Castro Urdiales.*
- 19 de Septiembre de 2.014*: Europa Press: "Camargo Implantará un Programa de Prevención del Acoso Escolar a través de la Mediación en todos sus centros".*
- Septiembre 2014, Diario Montañés, 20 minutos.es y Te interesa.es: *"presidente-TSJC-reivindica-valor-mediación".*

- 25 de Septiembre de 2.014: Diario Juríico.com:__*"La Asociación de Mediación de Cantabria celebra su II Jornada Solidaria de Mediación".*

http://www.diariojuridico.com/la-asociacion-de-mediacion-de-cantabria-celebra-su-ii-jornada-solidaria-de-mediacion/

- 3 de Octubre de 2.014:_Entrevista realizada a uno de los Ponentes de la II Jornada, D. Pascual Ortuño Muñoz en el Diario de carácter nacional e internacional Diario Jurídico.com, titulada; *"La Mediación devuelve a los ciudadanos la posibilidad de gestionar sus conflictos":*

  http://www.diariojuridico.com/la-mediacion-devuelve-a-los-ciudadanos-la-posibilidad-de-gestionar-sus-conflictos/

- 03 de Octubre 2014: Mucho Castro:" *el-servicio-de-mediacion-hipotecaria-de-castro-urdiales-ya-tramita-los-primeros-expedientes".*
- 06 de Octubre de 2014, La información.com: *"Gesvican abre un servicio de información gratuita sobre alquileres de renta antigua".*
- 10 de Octubre de 2.014: ABC: *"Casi 200 personas participan hoy en la II Jornada Solidaria de Mediación de Camargo".*

  http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1690617

- 11 de Octubre de 2.014: Diario Montañés: "*César Tolosa reivindica el Valor de la Mediación".*

- Noviembre de 2.014: DIARIO MONTAÑES: *"Cantabria, un ejemplo en Mediación"*
- 25 Diciembre 2014. Diario Montañés. *"El PP felicita a la Oficina de Mediación Hipotecaria por su premio nacional"*
- 19 de Diciembre de 2.014. DIARIO MONTAÑES: *"Un Proyecto sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria recibe un Premio Nacional: El Galardón, que concede la Asociación Madrileña de Mediadores, distingue a su Autor, David Ceballos, que es el Coordinador del Servicio de Mediación Hipotecaria de Torrelavega".*

Cantabria, un ejemplo en mediación

➢ Apariciones en Radio

Con motivo de los actos divulgativos realizados por AMECAN, así como la presencia en diversos municipios donde gestiona servicios de Mediación, a lo largo del 2014, han tenido lugar diversas entrevistas en diferentes programas de radio de nivel autonómico.

- Enero 2014, Ser Torrelavega, Onda Cero Cantabria, Cope Santander. Entrevistas con motivo del día de la Mediación.
- 21 enero 2014: Entrevista en Radio Camargo y Onda Cero, con motivo del Día de la Mediación.
- 21 enero 2014: Entrevista en Radio Nacional de España con motivo del Día de la Mediación.
- Febrero 2014: Onda Cero. Entrevista Servicio Mediación Astillero.
- 13 de Junio 2014: Radio Ser Cantabria. Mediación Hipotecaria.
- Octubre 2014, Radio Camargo, Ser Torrelavega, Onda Cero, Radio Nacional de España, Ser Cantabria con motivo de la Jornada Solidaria llevada a cabo en el III Aniversario de AMECAN.
- Septiembre 2014, Onda Cero Castro Urdiales . Oficina Castro Urdiales.

- **Aparición en Televisión:**

Asimismo, AMECAN ha tenido la oportunidad a través de programas televisivos estar presentes de una manera visual a la ciudadanía.

o **22 de Enero de 2.014**: entrevista en TVE CANTABRIA con motivo del Día de la Mediación.

http://www.rtve.es/alacarta/videos/telecantabria/tiempo-cantabria-22-01-14/2338031/

o **19 de Septiembre de 2.014**: Noticias de Camargo; Rueda de Prensa Presentación de la II Jornada Solidaria de Mediación en Camargo:

http://youtu.be/RWAQ9WQmdNc

o **Diciembre de 2.014: MEDIF RTV;** Premio AMMI 2014 al *"Mejor Proyecto de Mediación de Ámbito Nacional"*.
https://vimeo.com/112784909

- **Redes Sociales**

- Facebook

AMECAN cuenta con una página en Facebook nacida el 23 de Septiembre de 2010, con motivo del nacimiento de la Asociación.

Durante el año 2012 se creó el perfil de "amigo" con el fin de acercarnos más a la población y así seguir divulgando y haciendo difusión de la cultura de paz que nos rige.

Así, cuantitativamente finalizamos el año 2013, con 600 amistades de la página AMECAN Mediación. Al cierre del año 2014, AMECAN tenía 990 seguidor@s. Se ha visto incrementado en casi 400 nuevo seguidores/as.

Además, contamos con una página específica de la Escuela Práctica de Mediación, (EMP), iniciada en el mes de Septiembre de 2012. Comparando el cierre de 2013 con

200 seguidor@s, y el 2014, con 350, vemos un incremento que equivale casi a lo conseguido entre el año 2012 y 2013.

No es más que una muestra del esfuerzo de los componentes de la asociación por conseguir acercar, en este caso de manera virtual, AMECAN, independientemente del lugar donde el seguidor/a se encuentre, y la mediación.

El esfuerzo ha tenido en esta ocasión un éxito abrumador, que no hace otra cosa más que impulsar a seguir hacia delante con el formato establecido.

Asimismo, hay que mencionar que se creó una página específica para la jornada de Mediación con motivo del III Aniversario de la asociación, y en los dos meses que estuvo activa consiguió más de 300 seguidores/as.

Twitter

Al igual que ocurre en Facebook, tenemos dos perfiles diferenciados: AMECAN y EPM.

AMECAN, ha incrementado a 400 seguidores/a durante el 2014, con 236 tweets informativos de todas nuestras actividades.

La EPM, ha conseguido en el mismo tiempo de vida, más seguidores/as, incrementándose en 900 durante el año 2014.Se ha duplicado en tan sólo un año.

Estas estadísticas nos llevan a creer que es el medio de comunicación más usado para estar al día en cuanto a información se refiere, sobre Mediación y sobre AMECAN y en especial la EPM. Con ello conseguimos notificar casi en tiempo real cuanto acontece en la entidad, lo cual favorece notablemente la divulgación.

- **Medios de comunicación propios.**

- Página web de AMECAN

A través de la página de AMECAN, www.amecan.org, mantenemos informados a todas aquellas personas interesadas en la Mediación y en la actividad que viene haciendo AMECAN. Por ello existe la opción de newsletter donde cualquier persona puede inscribirse y recibir información en su dirección de correo electrónico.

2.2.2 Sensibilización y Divulgación de la Mediación y AMECAN.

AMECAN, dentro de su esfuerzo por intentar llegar a la población ha realizado a lo largo del año 2014, talleres, charlas, y jornadas, entre otros actos divulgativos, a través de los servicios de Mediación que gestiona en los diferentes Ayuntamientos, así como con el apoyo de otras entidades.

- ✓ El **día 21 de enero de 2.014** con motivo del **Día de la Mediación**

El pasado 21 de Enero, AMECAN, se sumó una vez más, junto con el resto de entidades de Mediación Nacional, a divulgar la mediación y celebrar dicho día entre la ciudadanía.

Dentro de los municipios en los cuales AMECAN gestiona servicios de Mediación se hizo difusión a través de los diferentes medios de comunicación, como son prensa, radio o programas de Televisión. Así, en lugares como Reinosa, Camargo, Torrelavega o El Astillero, se hizo eco a través de las ondas radiofónicas de la Ser, Onda Cero, y Radio Nacional de España 5, como también en prensa escrita, Diario Montañés, Vive Campoo, Revista Grada, y en programas de TV como es Telecantabria.

Además, compañer@s de la asociación dispusieron mesas informativas a los ciudadanos y ciudadanas, acercando y familiarizando la Mediación, como viene haciéndose desde los comienzos de AMECAN.

Actualidad | Reinosa

El Servicio de Mediación Municipal instaló un stand informativo

Hoy se conmemora el Día Europeo de la Mediación

Vive Campoo | Reinosa | 21/01/2014

La concejala de Asuntos Sociales del ayuntamiento de Reinosa, presidida por el edil Javier Linares, y AMECAN instalaron esta mañana en la Plaza de España un stand informativo con el fin de conmemorar el Día Europeo de la Mediación y explicar a los reinosanos en qué consiste "esta alternativa legal a la vía judicial para resolver conflictos de manera pacífica".

En la actualidad, el Consistorio, en colaboración con AMECAN y de forma gratuita, ofrece este servicio, al que los habitantes del municipio están acudiendo, principalmente, para encontrar, "mediante la comunicación y el diálogo", soluciones "satisfactorias" a disputas de carácter familiar o vecinal.

Al frente del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa, que atiende al público todos los martes alternos de 10.00 a 12.00 horas, se encuentra una licenciada en Psicología, que cuenta con la ayuda de voluntarios y alumnos de la Escuela Práctica de Amecan.

- ✓ Divulgación en el Centro escolar **CEIP Juan de Herrera** del municipio de **Camargo.**

El pasado día 17 de Marzo 2014, a partir de las 16.00 h, estuvimos en la CEIP **Juan de Herrera** del municipio de **Camargo**, dando una charla bajo el título **"Centro educativo, un espacio de convivencia pacífica**".

Nuestras compañeras Dña. Sandra Amor y Dña. Vanesa del Castillo, mostraron el mundo de la mediación a la comunidad educativa, la cual ha mostrado un gran interés para una futura aplicación en el propio centro.

- ✓ **DESAYUNO DE TRABAJO:** Análisis del Real Decreto 980/2013 de 13 de Diciembre por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de Julio de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

El pasado 2 de Abril 2014, en el Hotel Santemar a partir de las 10.00h, tuvo lugar un desayuno de trabajo, donde se contó con la presencia del profesor titular de Derecho Civil de la UC, D. Eduardo Vázquez de Castro, la Concejala y Gerencia de Servicios Sociales del Ayto. de Camargo, Representantes del Ilustre Colegios de Economistas y de Administradores de Fincas, así como profesionales relacionados en el ámbito de la Mediación.

Durante la mañana se expusieron los aspectos más interesantes del nuevo reglamento.

Además se hizo mención del momento de su elaboración comentándose que:

.- En su elaboración el Reglamento ha sido objeto de mucho debate.

.- Se filtró el borrador para su examen a las Asociaciones de Mediación y la Red de Universidades.

Las tensiones surgieron porque algunos sectores consideraban que el Reglamento no debía limitar las prestaciones del Servicio de Mediación en concreto el Consejo General del Notariado y de la Abogacía.

.-Se discutió el requisito de la Formación, inicial y continua, de acuerdo a la Directiva Europea.

De este modo proliferan cursos de mediación on-line que anuncian que habilitan al ejercicio de la Mediación, editoriales……aún sin existir el Reglamento.

La presión fue mayor cuando las editoriales y los grandes grupos piden que no sea tan exigente en el tema de formación dados sus cursos on-line.

Todo ello retrasa la entrada en vigor del Reglamento. El borrador definitivo se aprueba con poco tiempo de estudio. Además se exponen los puntos de discordancias del gobierno a la hora de regularlo.

Introduce el gobierno la Mediación Concursal, que era lo que interesaba en primer lugar. El querer introducir esta mediación agiliza la publicación de Reglamento que sino aun no habría Reglamento. Priman las exigencias del Ministerio de Economía al de Justicia.

Se incluye el Registro de Mediadores. Reglamento que tiene sus carencias pero también sus virtudes.

.- Regula el Reglamento:. La Calidad de la mediación. . Registro de mediadores. . El Seguro obligatorio.. La Formación.. La Mediación Electrónica.

El Registro de Mediadores.

.- En este punto no se deja muy claro de qué forma va a funcionar y como.

.- El registro es voluntario para los mediadores civiles y mercantiles.

.-A la hora de la Inscripción a los Mediadores les preocupa estén asegurados. Del tema del seguro se va a ocupar con mucho detalle de analizar la D.G.R.N.

.-Es generosa la reglamentación en cuanto a los Mediadores Civiles y Mercantiles y rigurosa en la inscripción de los Mediadores Concúrsales.

.-En cuanto al Registro se examinaran cuales son los ámbitos territoriales en los que se ejercen las actividades tanto de los mediadores como de las Instituciones de mediación.

La Formación.

Es uno de los aspectos más detallados, el Registro de Mediadores no lo está tanto. Se señalan unos requisitos mínimos, deja abierto el legislador que la legislación autonómica los desarrolle, por ello se plantea el problema que puede surgir del ejercicio de la mediación en todo el territorio nacional, ya que a modo de ejemplo la ley catalana es más rigurosa que la estatal.

El Seguro obligatorio.

Al gobierno le importa y mucho que esté cubierto el ejercicio de la actividad profesional.

Lo que no está clara es la diferencia entre el seguro del Mediador y el de la Institución de Mediación, lo que implica la distribución de responsabilidad y lo que debe cubrir el seguro de cada uno.

Ni el Reglamento ni la Ley hacen mención de la posible incompatibilidad de funciones, sobre todo en relación a los notarios.

En la última parte del Reglamento, el tema del Seguro no se ponen de acuerdo los civilistas y es debido a la laguna en este tema de la ley.

Se plantea que el mediador no forme parte de una Institución de mediación, siempre hay una institución a la que los mediadores se adscriben o trabajan. En España no, incluso se puede estar en más de una institución de mediación.

Por lo que respecta a la Responsabilidad Solidaria en el ejercicio de la Mediación.

En el ejercicio de la Mediación hay una responsabilidad solidaria (señala la Ley, no el *Reglamento) de la Institución de Mediación, así resulta que cualquier mediado puede ir* contra el mediador y solidariamente contra la institución.

El Reglamento señala que la Institución debe de cubrir su seguro y los daños ocasionados por los mediadores con lo que se agrava la responsabilidad de la Institución. Art. 79 del Reglamento, se dice "en especial" pero se les exige cobertura de TODO daño que se provoque.

El Reglamento habla de procesos mixtos, e incluye la Mediación Simplificada, que se desarrolla para aquellos conflictos con cantidades inferiores a seiscientos Euros.

La Disposición Adicional 7ª señala que "se desarrollara exclusivamente por medios electrónicos". Esto dice la Ley. El Reglamento dice que puede ser mixta.

La Mediación Electrónica.

Tampoco señala el Reglamento el plazo de dos días de la Mediación Simplificada. Se plantea en este punto el problema de la interrupción de los plazos. Hay dos normas europeas, una Directiva y un Reglamento que regulan la resolución de litigios en línea, que han previsto haya una plataforma donde se va a facilitar la Mediación en consumo a través de Internet, lógicamente la mediación en consumo no está dentro de la Mediación Civil y Mercantil.

Una vez finalizada la exposición se pasa a las preguntas y debates de los asistentes.

Las preguntas versan sobre:

.- La Interrupción de plazos una vez solicitada la Mediación, y la interrupción de plazos en los procedimientos de Mediación Electrónica. Art. 16 y ss.

.- La Responsabilidad Civil de los Mediadores. El seguro les va a obligar a especializarse.

Ya el reglamento dice que se informe cual es la responsabilidad del seguro.

.- Los Seguros. El doble juego que puede darse en este tema.

Se señala que el Reglamento sobrepasa lo que dice la ley en este punto.

.- La Mediación Concursal que ha condicionado este Reglamento.

.- Las Competencias Autonómicas, que han retrasado la elaboración final del Reglamento.

.- Se insiste, tal y como se señal en la Exposición de Motivos, en la responsabilidad de dar confianza a los ciudadanos.

.- Se insiste en el debate el tema del Seguro de los Mediadores, en el Reglamento se señala que el mediador informara del seguro que cubre su actividad, la ley no dice eso.

.- Los Incentivos a la Mediación. Como fuera de España tienen interés en saber como se incentiva la Mediación aquí.

.- Se cuestiona cual es el Apoyo Institucional que recibe la Mediación.

Si el apoyo o promoción debe llegar a nivel Autonómico o Municipal. Se pone de manifiesto que son los Ayuntamientos, sus Servicios Sociales los que han promocionado la Mediación, que es donde se hace un trabajo de difusión. Y dada la situación de carencias estos servicios pueden estar peligrando. Al cercenar competencias a los Servicios Sociales, se van a las Comunidades Autónomas, pero el que está al lado del ciudadano es el Ayuntamiento y eso toca especialmente los pilares de la Mediación Familiar.

- ✓ **Charlas** sobre Mediación en el Municipio **de Torrelavega**

A lo largo del mes de **Mayo** 2014, han tenido lugar varias **charlas sobre Mediación dentro de la campaña preventiva organizada por el SOAM** tanto a alumnado de los diferentes centros escolares del municipio de Torrelavega como a las AMPAS.

Un año más, a través del Servicio de Mediación de Torrelavega, AMECAN ha difundido y acercado esta vía alternativa de resolución de conflictos a niños/as y adultos.

Las charlas llevadas a cabo por nuestra compañera Dña. Sandra Amor, a través del Servicio de Mediación de Torrelavega, gestionadas por AMECAN, tuvieron lugar los días:

* 5 de Mayo 2014: "Quiero ser como Beckham". Dirigido al alumnado menor de 12 años. Tuvo lugar en el centro juvenil del Zapatón.

* 26 de Mayo 2014: " Cobardes". Dirigido a alumnado mayor de 13 años. Tuvo lugar en el centro Juvenil de Covadonga.

* 28 de Mayo 2014.: "Charla de Mediación para padres", en la casa cultura de Torrelavega.

Además, el día **22 de Octubre 2014,** estuvimos en la Cruz Roja de Torrelavega dando una Charla bajo el título "**Mediación, Comunicación y Resolución de Conflictos".** En este caso, fue dirigido a participantes en la Cruz Roja del Proyecto denominado "Itinerarios Horizontales con Jóvenes

Asimismo el día 6 de **Noviembre 2014**,

AMECAN estuvo difundiendo la Mediación a componentes de la **Cruz Roja.**

- ✓ AMECAN, colabora y difunde la **Mediación** junto a AFAMUNDI

El **24 de Septiembre 2014** AMECAN colaboró en el **Ciclo de Cine Forúm** organizado por AFAMUNDI. La película proyectada fue "Secretos y Mentiras". El tema principal a tratar fue la búsqueda de los orígenes, teniendo al final de la proyección de la película un debate donde se dio cabida a la opción de mediación en estas situaciones.

- ✓ **Charla Coloquio** sobre Mediación en el Municipio de **Castro Urdiales**

El **23 de Septiembre 2014**, a través del Servicio de Mediación Familiar de **Castro Urdiales,** se llevó a cabo una **Charla Coloquio** abierta a todo el público en el Centro Cultural La Residencia de Castro Urdiales. En horario de 18.00h a 19.00h tuvo lugar- "La Mediación Método de Resolución de Conflictos". Y en Horario: 19.00h a 20.00h - " Mediación Familiar: Un Servicio a la Comunidad".

- ✓ AMECAN estuvo en el **PECHA KUCHA 2014**

El día **3 de Octubre** 2014, AMECAN participó en **PECHA KUCHA 20 X 20"¿Qué te mueve?"**

AMECAN estuvo en la VI Edición de Des-vel-arte presentando su trayectoria a través de un formato que consistió en la presentación mediante diapositivas durante 20 segundos.

Así cada una de las diez asociaciones y colectivos que trabajan en el ámbito social y educativo hablaron de sus propuestas y mostraron su actividad a los asistentes.

✓ Con motivo de la **celebración del IV Aniversario** de la Asociación de Mediación de Cantabria **(AMECAN)** tuvo lugar la **II Jornada Solidaria: "MEDIACIÓN: NUESTRO PRESENTE, NUESTRO FUTURO".**

¡Éxito! esta es la palabra que más se repitió el pasado día 10 de Octubre por parte de muchos de los que tuvieron ocasión de acudir al evento; "Sorpresa" fue también una de las emociones más repetidas porque los asistentes no esperaban que la Jornada se desarrollaría del modo y manera que lo hizo, "Satisfacción plena" fue otra de las palabras que también estaban en el ambiente... El 10 de Octubre, día en el que se celebró la II Jornada Solidaria, fue un día de emociones intensas en el que tuvimos la oportunidad de disfrutar en el escenario de las palabras de D. César Tolosa Tribiño, presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, recientemente nombrado magistrado del Tribunal Supremo, así como de las intervenciones geniales y excepcionales de D. Pascual Ortuño, Dña. Trinidad Bernal y para el cierre de la mañana la interesantísima ponencia del Catedrático D. Ramón Alzate. Tras el descanso pertinente de la comida, se reanudo la Jornada con la magnífica intervención de D. Carlos Vilagrasa Alcaide que también estuvo presente en la Mesa Redonda "Pasado, Presente y Futuro de la Mediación" en el que le acompañaron también Pascual Ortuño y Trinidad con la aparición del Profesor D. Eduardo Vázquez de Castro y del Mediador D. David Ceballos Peña, en lo que fueron casi más de 2:30h que pasaron tales como si hubieran sido 15 minutos, dado lo provechosa que resultó. Este es en síntesis el relato de la Jornada Solidaria, pero desde AMECAN no queremos despedir este evento sin emitir públicamente nuestro más sincero agradecimiento a todos los que nos han acompañado y ayudado durante estos casi más de 9 meses de trabajo para conseguir llegar a tener la II Jornada Solidaria: Muchas Gracias al Ayuntamiento de Camargo (al alcalde, concejala de servicios sociales, coordinadora de servicios sociales, trabajadores

de servicios sociales, departamento de informática, etc), Patrocinadores y Colaboradores, Personal Voluntario que formó parte del Staff el día de la Jornada y que dio todo por la buena consecución del evento, a los ponentes por su calidad profesional y humana así como por su dedicación y esfuerzo por conseguir hacer más grande esta jornada, gracias a Fernando Rebanal por el broche de oro de su monologo que hizo estallar en carcajada continua a toda la sala durante 15 minutos grandiosos, gracias a todos los asistentes por compartir ese día con nosotros y a muchos de ellos por transmitirnos su alegría y satisfacción con la Jornada, gracias gracias y 1.000 gracias. Os emplazamos para la III Edición de la Jornada Solidaria que pretenderá mejorar lo habido hasta la fecha con las anteriores II Ediciones y en el que esperamos intentar innovar de alguna forma adicional. También esperamos poder incorporar a un profesional de reconocido prestigio internacional del mundo anglosajón, pero todo esto

es el futuro...

Entendemos que se han logrado los objetivos principales de la Jornadas: profundizar en el estudio de la Mediación, divulgar entre la ciudadanía la existencia de la Mediación, promocionarla y trasladar el impulso de la Mediación como nuevo enfoque de Resolución de Conflictos a través del diálogo. Ya que tanto el número de participantes interesados como la calidad de los ponentes han contribuido a esta divulgación.

Se ha reflexionado sobre la utilidad de la Mediación como instrumento para gestionar los conflictos en distintos ámbitos tanto personales como las profesionales. La

Mediación como elemento de cambio social y de construcción de una ciudadanía que es capaz de afrontar sus conflictos de forma positiva.

Se ha constatado la necesidad de la formación del mediador y su profesionalidad y coherencia para la efectividad de la mediación. Formación completa que abarque, no sólo los aspectos más técnicos sino también los emocionales, tan necesarios para un mejor conocimiento de uno mismo y acompañar al otro en su proceso de gestión del Conflicto.

El saber y la experiencia de los Ponentes, la ilusión y el empeño de los que han participado creemos que han logrado dar realidad a esta II Jornada de Mediación.

- ✓ **23 Septiembre: IV ANIVERSARIO DE AMECAN**

Un año más AMECAN, con motivo de su **aniversario**, salió y lo celebró en la calle, mostrando a la ciudadanía su actividad y dedicación por la mediación. Así, estuvimos en **mesas informativas** en los diferentes municipios donde estamos presentes a través de los servicios de Mediación, así como Radio y prensa escrita. Además, como colofón se llevó a cabo la **II Jornada Solidaria** en el municipio de Camargo que tuvo lugar el 10 de Octubre 2014 y al cual dedicaremos unas páginas en esta Revista.

Y no pudo faltar una **cena** donde tuvimos la

oportunidad de reunirnos una vez más todos los socios/as de AMECAN para compartir momentos de asueto para muchos.

✓ **III Congreso** Estatal de **FAPROMED: "NUEVOS RETOS DE LA MEDIACIÓN, COMPARTIENDO EXPERIENCIA, DISEÑANDO PROFESIÓN"**

Un año más AMECAN ha querido estar presente en **el Congreso organizado por Fapromed,** Federación de Profesionales de la Mediación a la cual pertenecemos desde su nacimiento.

Los días 22 y 23 de Mayo 2014, tuvo lugar en Bilbao (Auditorio Universidad Deusto), el III Congreso organizado por La Federación de Asociaciones de Profesionales de la Mediación (FAPROMED), bajo el título "Nuevos Retos de la Mediación, Compartiendo Experiencia y Diseñando Profesión".

Al igual que en Madrid, AMECAN en esta ocasión participó en la impartición de talleres ofrecidos dentro del programa del Congreso, contando con la colaboración de nuestro compañero, D. David Ceballos dando un Taller sobre PROTOCOLO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA.

El próximo Congreso, en el **2015**, en este caso el IV organizado por Fapromed, tendrá lugar en **Salamanca.**

- ✓ Difusión de la Mediación en el VII Campeonato de Surf **Costa Liencres**

Siguiendo con los actos de divulgación programados por la Comisión de Difusión y Divulgación de la Mediación, AMECAN estuvo presente en el **VII Campeonato de Surf Costa Liencres**.

Así, el día **14 de Septiembre**, dentro de la programación del evento, estuvimos realizando **talleres dirigidos al público infantil,** donde se mostró y puso en práctica la manera pacífica.

- ✓ Actividad de Divulgación de La Mediación en el **Festival Reggae de la Concha**

El día **9 de Agosto 2014**, con el fin de difundir entre los asistentes del **Festival Reggae Vives** (niños y adultos), los conceptos e ideas que rodean a la mediación y resaltar la labor de AMECAN como impulsora de los mismos en Cantabria, los compañeros/as Dña. María Luisa Barquín, Dña. Sofía Cañas, D. Francisco Martínez y Dña. Ana Gómez, estuvieron allí con un stand informativo.

Durante la jornada se llevaron a cabo actividades lúdicas orientadas al público infantil del festival, basadas en juegos colaborativos y creativos para después hacer una

pequeña reflexión que nos lleve a hablar de la mediación y las formas alternativas de solucionar los conflictos.

Los padres y adultos que se acercaron al stand eran informados de los beneficios de la mediación y las alternativas para gestionar los conflictos.

A pesar de que el tiempo no acompañaba, la experiencia ha sido enriquecedora, buscando nuevas formas de acercar la mediación a la ciudadanía en general, tanto niños/as como mayores en un ambiente de ocio.

Asimismo este acto ha permitido a los participantes relacionarse con otras asociaciones, compartir información, e intercambiar experiencias vividas.

- ✓ Colaboración de AMECAN en las **Jornadas Internacionales de la Fundación ATYME**

AMECAN, apoyando la difusión de Mediación así como los actos programados para ello, de otras entidades con fines homólogos, colabora en la ***"Jornada Internacional de Mediación "Mediación una Herramienta Util en Contextos Familiares".***

La Fundación ATYME realiza estas Jornadas con el objetivo de divulgar la mediación como medida preventiva para situaciones conflictivas y como En estas Jornadas se mostrarán diferentes escenarios familiares en los que usar la mediación, experiencias mediadoras de varios países y la puesta en práctica del trabajo en contextos familiares. Igualmente se analizarán diferentes aspectos que interesan a los mediadores y se conversará con los propios mediados. Finalmente, la Fundación presentará una pequeña publicación para promover el conocimiento de la mediación para gestionar conflictos en los que estén presentes adultos mayores.

2.3. ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASOCIADOS

- **Eventos Asociados de AMECAN**

AMECAN a lo largo del año 2014, no solo ha compartido momentos con el resto de colectivos, realizando actos de difusión y divulgación de la Mediación a través de Desayuno de trabajo, Jornadas de Mediación, Talleres y Charlas Coloquio, entre otros, sino que a nivel interno sigue en la dinámica de compartir momentos a nivel asociativo donde se abre momentos de ocio, y relaciones que aportan de una u otra manera un enriquecimiento tanto personal como colectivo.

Por ello, al finalizar la IV promoción de la Escuela Práctica de Mediación, en **Junio** 2014, tuvo lugar un **Ágape** que dio cierre a unos meses de trabajo y aprendizaje enriquecedor para todos/as, ya que fue momento de conclusiones y reflexiones.

Con motivo de IV Aniversario de AMECAN, en el mes de **Septiembre** 2014, los asociados de AMECAN lo celebramos con una **cena- karaoke,** que un año más fue preámbulo de la **quedada informal** con motivo del fin de año en el mes **de Diciembre**

- **Selección de personal**

Durante el 2014 se han llevado a cabo 3 procesos de selección en distintos momentos del año.

Además, por primera vez se ha diseñado una **bolsa de empleo**, (**1/2014**) cuyo fin es hacer uso en aquellos casos que sea necesario, como puede ser en la cobertura de vacaciones de los trabajadores/as activo.

- Proceso de selección **2/2014**, en Santander, la asociación convoca mediante publicación el día 04 de Marzo un puesto de Técnico altamente especializado, Licenciado/a y especialista en Mediación para realizar las labores de trabajo en el Servicio Municipal del municipio de Camargo. Se resuelve el 02 de Abril de 2014.

- El segundo proceso de selección **3/2014**, en Santander, la asociación convoca el 25 de Agosto y resuelve el 3 de Septiembre de 2014 la contratación de 1 Técnico Altamente Especializado Licenciado especialista en Mediación en Conflictos , como Técnico/a del Servicio de Mediación Hipotecario en el municipio de Castro Urdiales.

- Proceso de selección **4/2014**, en Santander, la asociación convoca para el acceso a la categoría de Coordinador de Proyectos y Técnico Altamente Especializado, especialista en Mediación en Conflictos. Mediante anuncio publicado el 1 de Septiembre de 2.014 y resuelve el 07 de Noviembre de 2014 la contratación de tres plazas para el Proyecto de Mediación escolar en el municipio de Camargo.

Dentro de la organización interna se ha llevado un control de altas y bajas de los socios/as así como un seguimiento de los mismos, realizando también control de altas y bajas en el registro de voluntariado así como en el de Profesionales de la Mediación.

- **Registro de Mediadores**

El registro de mediadores/as actualizado a fecha 31 de Diciembre de 2014 es el siguiente:

Nº ORDEN REGISTRO	NOMBRE Y APELLIDOS	ALTA
AMC-0002- RM 0002	Sandra Amor López	04/11/2010
AMC- 0027- RM0004	María Bedia Méndez	04/11/2010
AMC-0026- RM0008	Aurora Collado Ruera	19/11/2010
AMC-0004- RM0009	David Ceballos Peña	29/11/2010
AMC-0032-RM0014	Rebeca Fuentevilla de Diego	25/01/2011
AMC-0012-RM0015	Juan Palazuelos Berasategui	16/02/2011
AMC-0033- RM0016	Raquel Fernández Rodríguez	18/02/2011
AMC-0007-RM0017	Vanesa del Castillo Puente	28/02/2011
AMC-0034-RM0018	Fernando Arranz Revenga	23/02/2011
AMC-0038- RM0022	Rafael Trueba Gómez	14/04/2011
AMC-0039- RM0023	Miguel Ángel Arce Menéndez	14/04/2011
AMC-0040-RM0024	María Pérez Peña	22/07/2011
AMC-0047-RM0026	Alicia Diez Llorente	14/12/2011
AMC-0052- RM0028	María Ángeles Bielba Puente	07/02/2012
AMC-0053-RM0029	Lucía Iglesias González	07/02/2012
AMC-0037-RM0030	Miriam Vega Suso	16/04/2013
AMC-0068-RM0031	Natalia González Moreno	08/08/2013
AMC-0078-RM0032	Ruth Peredo Cuesta	08/08/2013
AMC-0015-RM0033	Eduardo Trugeda Escudero	08/08/2013
AMC-0095-RM0034	Carolina Crisanta Mendoza	08/08/2013
AMC-0083- RM0035	Ascensión Motos Martínez	08/08/2013
AMC-0090- RM0036	Carmen de Albert Roca-Sastre	08/08/2013
AMC-0054- RM0037	A.Carmen Gutiérrez Iglesias	08/08/2013
AMC-0087-RM0038	María Lourdes Diego Cobo	25/09/2013
AMC-0110-RM0040	Montserrat Fernández Solana	26/09/2013
AMC-0080-RM0041	Asunción Rivas Camino	26/09/2013
AMC-0082-RM0042	Karen Amorrortu de Mesones	15/10/2013
AMC-0091-RM0043	Eva María Martínez Fernández	24/10/2013
AMC0098-RM-0045	Jorge Pablo Palacios Díaz	05/03/2014
AMC0097-RM-0046	Leticia Pérez Cruz	06/03/2014
AMC0093-RM-0048	Ana Bustamante	11/03/2014
AMC0101-RM-0049	María Luisa Lagunilla Ruiloba	24/03/2014
AMC0107-RM-0050	María Luisa Barquín	08/09/2014

AMC0114-RM-0051	Francisco Martínez Palazuelos	08/09/2014
AMC0129-RM-0052	Ricardo de sosa Llera	20/10/2014

El número de altas en el registro de mediadores/as durante el año 2014 son nueve, así como el número de bajas durante este mismo año es de ocho.

Han sido cinco las solicitudes de mediaciones privadas en el registro de mediadores/as durante el 2014. Cuatro de ellas han sido de ámbito familiar y la restante del ámbito empresarial.

Por otro lado existe un **registro especial de mediadores/as de ámbito comunitario** con el fin de cumplir con el convenio firmado con el Ilustre Colegio Profesional de Administradores de Fincas.

Nº ORDEN REGISTRO	NOMBRE Y APELLIDOS	ALTA
AMC- 0027- RM0004	María Bedia Méndez	04/11/2010
AMC-0004- RM0009	David Ceballos Peña	29/11/2010
AMC-0032-RM0014	Rebeca Fuentevilla de Diego	25/01/2011
AMC-0039- RM0023	Miguel Ángel Arce Menéndez	14/04/2011
AMC-0038- RM0022	Rafael Trueba Gómez	14/04/2011
AMC-0026- RM0008	Aurora Collado Ruera	19/11/2010

- **Voluntariado**

Otro apartado importante dentro de la organización interna de la asociación es el voluntariado, donde los socios/as participan en la vida de la entidad colaborando desde todos los puntos de vista con los proyectos así como con las gestiones y trabajos que conlleva el día a día de AMECAN.

En el 2014, hay que mencionar las labores de voluntariado han sido llevadas a cabo por parte de asociados como son Dña. Miriam Vega, Dña. Carolina Mendoza, D. Antonio González, Dña. Mª Luisa Barquín, D. Miguel Arce, Dña. Rebeca Fuentevilla y D. David Ceballos en lo que fue el evento de la II Jornada solidaria de AMECAN con motivo de su IV Aniversario.

También con motivo del Aniversario de AMECAN, D. Eduardo Trugeda, participó en actos de divulgación, así como Dña. Sandra Amor, o en eventos donde AMECAN estuvo presente difundiendo la mediación contamos con voluntariado como son Dña. Carolina Mendoza, D. Jorge Palacios, D. Francisco Martínez, Dña. Vanesa del Castillo y Dña. Ana Gómez. Y como no dejar de mencionar la siempre activa y voluntaria en el Servicio de Mediación de Reinosa, Dña. María Pérez Peña.

Además, como novedad en el 2015, se han organizado diferentes Comisiones contando con el trabajo voluntario en pro del avance de la asociación y de la mediación. Son las siguientes:

- Comisión de Trabajo de "Organización Interna y Actividades Sociales.
- Comisión de Trabajo. de "Difusión, Divulgación, Sensibilización e Investigación sobre Mediación.
- Comisión de Trabajo de "Captación de Fondos, Control y Apoyo en el Diseño de Proyectos".

Cabe mencionar fuera aparte de los anteriormente citados y presentes en la comisiones a algunos de ellos, a Dña. Carmen de Albert, D. Raúl Carral, D. Ricardo de Sosa, Dña. Sofía Cañas, Dña. Mª Luisa Lagunilla, Dña. Ana Carmen Gutiérrez, Dña. Beatriz Rozas, entre otros.

¡Gracias por vuestra dedicación y entrega!

- **Gestión de altas, bajas y renovaciones**

Durante el año 2014, la asociación ha visto incrementado su número de socios/as habiendo llegado ya a ser 137 al finalizar el año. Como se aprecia ha habido durante el año 2.014 una evolución más moderada con respecto a años anteriores con motivo de la aprobación en asamblea de una cuota de alta en la entidad, inexistente hasta la fecha. Por ello se ha producido un incremento de cuatro personas. La pretensión no es otra que conseguir profesionalizar la entidad de manera que aquellas personas realmente interesadas en el mundo de la mediación tengan su espacio. Agradecemos a todos/as y cada uno de los nuevos socios/as por su confianza en esta entidad así como unirse al impulso de nuestros fines sociales.

A continuación se cita a los nuevos socios/as incorporados durante el año 2.014:

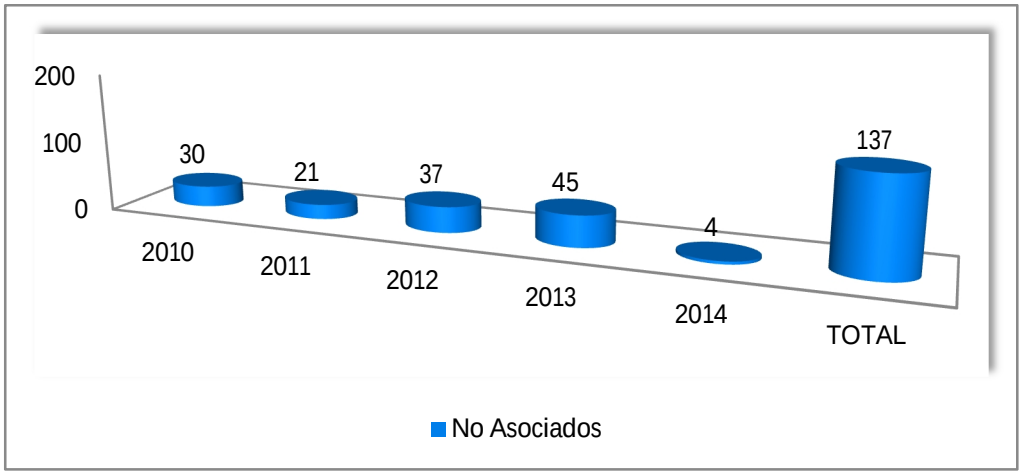
AMC0134 D. Antonio Bolado Saturio

AMC0135 Dña. Marta García Ruíz

AMC0136 Dña. Ariane Trueba Portilla

AMC0137 Dña. Cristina Gómez Pérez

BIENVENIDOS A AMECAN!

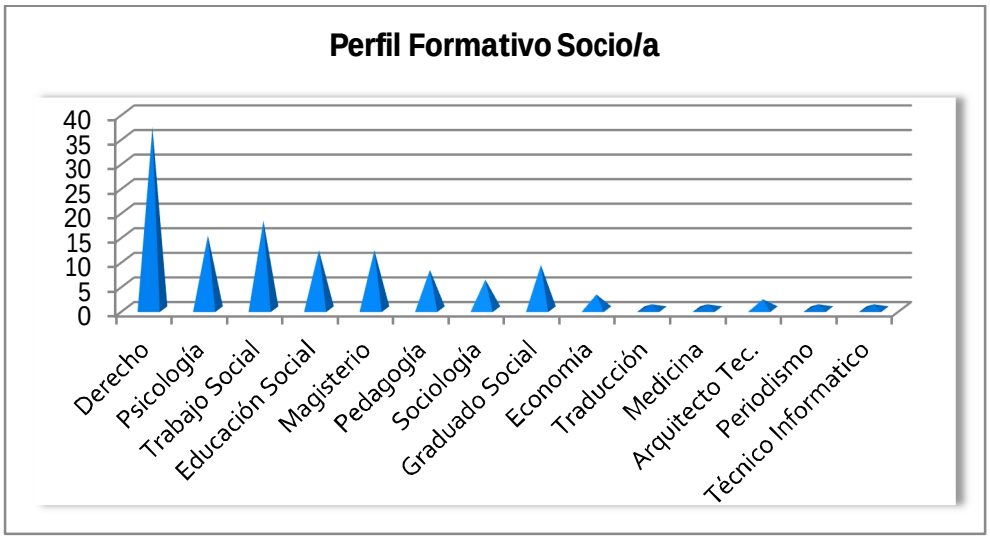


Evolución del número de asociados en AMECAN

Estas cuatro nuevas personas que se han unido a AMECAN en 2014, junto a los que ya formaban parte en 2010, 2011, 2.012, y 2013 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.

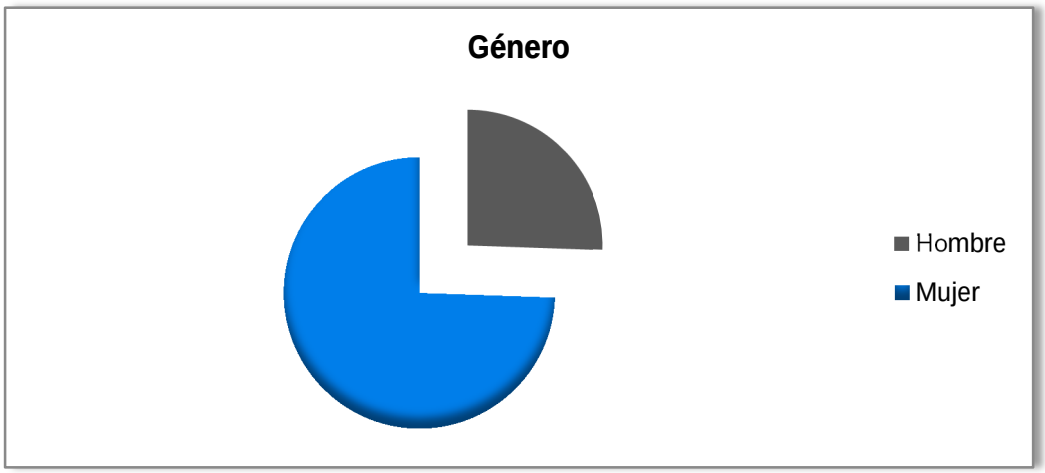
Como muestran nuestras formaciones de origen, procedemos de mundos profesionales diversos pero nos une nuestro interés por el ser humano, su vida en sociedad y su bienestar.



Perfil formativo del asociado en AMECAN

El perfil formativo es abrumadoramente mayoritario los Licenciados en Derecho, mientras que los perfiles de Psicología, Trabajo Social, Educación Social y Magisterio conforman la otra gran pata del perfil formativo dentro de la entidad, representando entre todos ellos más del 70% del total.

Por género, el perfil de la persona asociada es femenino mayoritariamente, siendo las mujeres más de dos tercios del total, representando casi un 74%.



Asociados en AMECAN según género

Finalmente, señalar que en el año 2014 contamos con un nuevo **socio de honor** el Juez **D. José Pascual Ortuño Muñoz**, con AMC0140, honor para la entidad que hayamos tenido entre nosotros a uno de las personas más reconocidas en el ámbito.

También hay que señalar que el número de bajas de socios/as que se han dado a lo largo del año asciende a treinta personas. Una de las causa determinantes de las bajas se atribuye a altas en el 2013 motivadas por la relación de beneficio entre ser asociado de AMECAN y la matrícula en la Escuela Práctica de Mediación. Una vez finalizada la escuela y llegado el momento de renovación en la entidad, el perfil de dicho asociado no se ajusta a los intereses que hace que deseen participar en AMECAN.

- **Biblioteca AMECAN**

Los asociados disponen de una Biblioteca que anualmente se actualiza, así como de una página web con un espacio privado para socios/as de AMECAN y la revista diseñada especialmente para los asociados.
Los fondos de la Biblioteca AMECAN son producto de donaciones realizadas por los propios asociados y por la compra de libros según presupuestos aprobados en Asamblea General para tal efecto.

Últimas entradas:

- VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo. *Estudios sobre Justicia Online. Incluye referencias al Real Decreto 980/2013 por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012.* Granada: Editorial Comares, S.L. C/Gran Capitán, 10-Bajo.- 240p.- ISBN 978-84-9045-132-B
- BERNAL TRINIDAD, *¿Conoces la Mediación?* ATYME, 2010. 150p.
- BERNAK TRINIDAD, Hijos, Mediación y divorcio. ATYME, 2013. 147p
- VVAA, ANUARIO DE MEDIACION Y SOLUCION DE CONFLICTOS 2013

- **Revista.**

En el 2013, nació un nuevo concepto de información y difusión de todas aquellas actividades gestionadas por AMECAN: La Revista a los asociados.

Su publicación es de carácter cuatrimestral y contiene todo aquello relativo a la entidad.

Además existe un apartado de Tribuna Libre, donde el propio asociado dispone de su espacio para artículos propios o aquello que considere oportuno; relacionado con la Mediación.

- **Página web de AMECAN para asociados.**

Ya en el 2013 tuvo lugar una actualización de la página web, a fin de facilitar la interacción entre los usuarios, así como a los asociados de AMECAN, en su particular área interna.

Tras meses de esfuerzo por conseguir ofrecer un nuevo servicio al asociado, AMECAN en el 2014, inauguró un nuevo área de acceso en la página web para asociados de la entidad.

Es un área al que solo pueden acceder aquellas personas asociadas, y donde se pretender ofrecer recoger entre otros, Circulares, Recursos Didácticos,, Curo de nivel Básico de Mediación, Documentación y normativa interna, Bolsa de Empleo, Buzón de sugerencias, Revista, Biblioteca, Tablón de Anuncios,(…)

Además se ofrece un espacio que recoge una Guía Comercial actualizada de entidades, comercios y empresas con las que AMECAN tiene suscrito Convenio de Colaboración a fin de ofrecer ventajas en descuentos, promociones, etc. a los/las socios/as de la entidad.

A este respecto el esfuerzo de la Directiva, la Administración General, y de asociados ha hecho posible que hoy podamos empezar a contar con este tipo de ventajas de las que se podrá hacer uso con la mera presentación del carnet.

Por otro lado, hay un área especial de acceso a las personas inscritas en el Registro de Mediadores/as. En dicho módulo, se pretende facilitar documentación orientativa que le sirva al profesional en sus mediaciones privadas.

A lo largo de año, se han publicado proyectos creados y gestionados por AMECAN, así como noticias relacionadas con la entidad entre otros, en la página de acceso público.

La página web es www.amecan.org

3. CONVENIOS CON OTRAS ENTIDADES.

Durante el año 2014 tuvieron lugar nuevos Convenio de Colaboración con entidades como son:

- Marzo 2014. **AMEKADI**.

El pasado 7 de Marzo de 2.014 se firmó en el Palacio Yhon o Edificio de La Bolsa de Bilbao, un Convenio de Colaboración entre la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) y la Asociación de Mediación de Euskadi (AMEKADI), estando presentes en el acto diversos miembros de la Junta Directiva de ambas instituciones, que se han mostrado abiertos a iniciar todo tipo de colaboración que pueda servir para dignificar y divulgar la Mediación en Cantabria y en Euskadi.

Las Presidentas de ambas entidades se han mostrado favorables a aprovechar la cercanía geográfica para impulsar proyectos conjuntos así como para ayudarse mutuamente en todo aquello que pueda resultar de importancia. El acto de la firma fue precedido de una comida de confraternización así como, tras la firma del Convenio, los miembros de ambas entidades pudieron disfrutar de una soleada tarde por las calles de Bilbao.

- Agosto 2014. **AFAMUNDI.**

El pasado 27 de Agosto de 2014, la presidenta de AMECAN, Dña. Blanca Vélez, y la presidenta de AFAMUNDI, ASOCIACIÓN DE FAMILIAS PARA LA AYUDA A LA ADOPCIÓN EN EL MUNDO, María Luisa Bautista, se reunieron con motivo de la firma de un convenio de colaboración.

Dicho convenio recoge las ventajas de sus respectivos asociados en ambas entidades.

4. PROYECTOS

4.1 PROYECTOS 2014

Otro de los aspectos importantes en los que se encuentra inmersa la Asociación es la creación de proyectos con el fin de dar a conocer la cultura de paz y la mediación como una herramienta de resolución de conflictos.

Los proyectos serán propuestos por personas asociadas bien por iniciativa propia, bien por la presentación a convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro a las que AMECAN puede incurrir.

En el caso de que el proyecto sea aprobado por la vocalía de proyectos y posteriormente concedida la subvención, la persona socia creadora del proyecto será contratada por la Asociación y deberá ejecutarlo adecuadamente hasta su finalización.

Durante el ejercicio de 2014 se han presentado o mantenido en el tiempo los diferentes proyectos que a continuación se exponen:

4.1.2 Proyectos sin convocatoria de subvención:

FECHA SOLICITUD / RENOVACIÓN	DENOMINACIÓN PROYECTO	ESTADO	AÑO IMPLEMENTACIÓN
ENERO 2014	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACION - AYTO REINOSA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENTE DESDE 2011
JUNIO 2014	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACION - AYTO TORRELAVEGA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENTE DESDE 2011
ENERO 2014	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACIÓN - AYTO CAMARGO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2013
ENERO 2014	CONTINUIDAD OFICINA MEDIACIÓN HIOTECARIA – GOBIERNO CANTABRIA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2013
FEBRERO-MARZO 2014	TALLER " *"Conviviendo Pacíficamente en las Aulas"* IES MONTESCLAROS, REINOSA	CONCEDIDO	COMIENZO FEBRERO Y FINALIZA MARZO

ABRIL 2014	CONTINUIDAD OFICINA MEDIACIÓN HIPOTECARIA AYTO CAMARGO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2013
SEPTIEMBRE 2014	APERTURA OFICINA MEDIACION HIPOTECARIA CASTRO URDIALES	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 15 SEPTIEMBRE 2014
ABRIL 2014	PLAN DE CONVIVENCIA Y PREVENCION DE LA VIOLENCIA EN IES NUEVE VALLES	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE ABRIL 2014

4.1.3 Proyectos con convocatoria de subvención:

FECHA SOLICITUD / RENOVACIÓN	DENOMINACIÓN PROYECTO	ESTADO	AÑO IMPLEMENTACIÓN
MARZO 2014	TALLER JUVENTUD AYTO CAMARGO	DENEGADO	
AGOSTO - DICIEMBRE 2014	APERTURA - SERVICIO MEDIACIÓN CASTRO URDIALES	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN (1 AGOSTO-31 DICIEM)
DICIEMBRE 2014	TALLER"TU ERES IMPORTANTE," CASTRO URDIALES	CONCEDIDO	DICIEMBRE
MAYO 2014	SUBVENCION ICASS 2014- PLAN COMUNITARIO BARRIO LA ALBERICIA	DENEGADO	
MARZO 2014	TALLER IES MARQUES DE SANTILLANA "TECNICAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN PARA AUMNADO AYUDA"	CONCEDIDO	MARZO

A continuación se detallan los diferentes proyectos llevados a cabo durante el 2014.

- TALLERES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL IES MONTESCLAROS DE REINOSA.

Por tercer año consecutivo, bajo el título **"Conviviendo Pacíficamente en las Aulas"** se llevaron a cabo talleres de resolución de conflictos en el IES Montesclaros de Reinosa. En esta ocasión se impartieron durante el mes de Febrero y Marzo a todos los niños y niñas de la ESO. (1º,2º,3º y 4º). Las sesiones se llevaron a cabo de una forma práctica y dinámica. Con ello se pretende que el alumnado identifique en su vida cotidiana los conflictos que puedan tener, eliminando posibles "temores" que puedan estar provocando estos, así como la autor reflexión sobre ellos y su forma de actuar y resolver estas situaciones conflictivas.

Actualidad | Reinosa

Concluye el taller 'Convivencia pacífica en las aulas' en el IES Montesclaros

Dirigido a los alumnos de la ESO con el objetivo de reflexionar sobre los conflictos que pueden surgir en el ámbito escolar

Adrián Alonso | Reinosa | 30/03/2014

Los alumnos de la ESO del IES Montesclaros de Reinosa han participado hasta la semana pasada en el taller 'Convivencia pacífica en las aulas', dirigido a estudiantes con edades comprendidas entre los 11 y los 16 años que, durante 33 sesiones en total, han podido reflexionar -individual y colectivamente- sobre los conflictos que pueden estar viviendo en las aulas.

El taller, impartido por dos técnicas expertas en resolución de conflictos, miembros de AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria) y pertenecientes al Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Reinosa, se ha destinado a estos grupos, principalmente, a petición de la AMPA del Instituto, dado el éxito y el buen resultado que tuvo el taller en los curos anteriores. Cabe destacar, que durante el desarrollo de estos talleres, salían a la luz conflictos latentes que se dan de manera habitual en el ámbito de la escuela.

Como objetivos generales se ha pretendido llegar, a través de una visión positiva y adaptativa de los conflictos relacionales, a una autorreflexión sobre los conflictos que puedan estar viviendo los alumnos.

- TALLER " TÉCNICAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN PARA EL ALUMNADO - AYUDA DEL IES MARQUÉS DE SANTILLANA"

Dentro de los actos organizados en el IES Marqués de Santillana de Torrelavega, con motivo de la semana cultural que tuvo lugar el lunes día 14 de Abril, así como el martes día 15, AMECAN impartió talleres sobre técnicas y habilidades de mediación a alumnos/as - ayuda del

IES.

Los talleres iban dirigidos a alumnado de 1º, 2º y 3º de la ESO elegidos por sus propios compañeros/as, los cuales adquirirán las técnicas y habilidades necesarias para ejercer su papel de alumno-ayuda.

Así, a través de talleres sobre escucha activa, asertividad, así como principios de la mediación, el alumnado pondrá en práctica sus habilidades así como corregir las dificultades en cada uno de ellos.

- PLAN DE CONVIVENCIA Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL "IES NUEVE VALLES"

El "Plan de mejora de la convivencia y prevención de la violencia" en el IES Nueve Valles (Puente de San Miguel) pretende contribuir al fomento de una Cultura de Paz mediante la formación en habilidades sociales y de resolución constructiva de conflictos de toda la Comunidad Educativa.

El proyecto surge a partir de un primer contacto que realizó un miembro de AMECAN y padre de un alumno del centro, D. Eduardo Trugeda.

Visto el interés del centro, continuaron una serie de entrevistas que culminaron con la elaboración y aprobación de un Plan de Mejora de la Convivencia, elaborado, coordinado y dinamizado por Miguel Arce, socio y profesor de la Escuela Práctica de AMECAN.

La preparación comenzó a finales del curso pasado con sesiones informativas con el profesorado, y delegadas/os de alumnas/os pero se está desarrollando a lo largo de todo el curso 2014/2015 mediante una formación dirigida al profesorado, alumnado y AMPA del centro.

En el curso 2014/2015 nuestra actuación se ha concretado de la siguiente forma:

Formación dirigida al profesorado:

1) Formación del profesorado que desee implicarse en el Programa de Convivencia > 9horas de formación en Septiembre 2014 y otras 9 horas de orientación y seguimiento a lo largo del curso.

2) Información y formación al resto del profesorado > 3 horas con cada tutor/a a lo largo de todo el curso y una sesión de 2 horas con el claustro de profesores/as para explicarles los pormenores del programa, aclarar dudas, solicitar su colaboración, y ofrecerles materiales y dinámicas para trabajar en tutorías.

Formación dirigida al alumnado

1) Información dirigida a delegadas y delegados para explicarles el programa, motivarles frente al mismo y pedirles colaboración en su difusión entre el resto de compañeras/os.

2) Formación dirigida al alumnado implicado en el Programa de Convivencia > En sesiones previas con el profesorado, decidieron centrar este año la intervención en la figura de 'Alumnado Ayudante' y de 'Equipos de Acogida', quedando la Formación de 'Equipos de Mediación' para más adelante.

Tras un proceso de elección realizado entre sus propias/os compañeras/os (con materiales que les suministramos para tal fin) se seleccionaron finalmente casi 20 alumnas/os (de 1º ESO a 1º de Bachillerato) que, voluntariamente y con el consentimiento de sus familias, recibirán durante este curso 19 horas de formación en habilidades sociales, procesos de empatía y herramientas en gestión colaborativa de conflictos y mediación informal.

3) Formación dirigida al resto de

alumnado > Previo a la Semana Santa se impartirán en todo el centro 3 días de actividades centradas en el eje 'Convivencia' donde se incluirá un taller voluntario de 3 horas para motivar a aquellas/os nuevas/os alumnas/os que deseen implicarse en el Programa de Convivencia.

Formación dirigida al AMPA

Una primera sesión introductoria de 2 horas en noviembre de 2014 dirigida a todas las familias, donde propusieron la posibilidad de impartir algún taller formativo dirigido a ellas/os (aún sin concretar).

El proyecto incluía una sesión informativa con la Comunidad Educativa (asociaciones e instituciones de la zona) y la posibilidad de impartir talleres formativos específicos, pero esta parte del proyecto finalmente el centro decidió dejarla para más adelante.

Aunque aún es pronto para evaluar resultados, la experiencia está resultando muy positiva y altamente enriquecedora.

- TALLERES SOBRE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS "¡TÚ ERES IMPORTANTE!. COLABORA EN MEJORAR LA CONVIVENCIA EN LAS AULAS" EN VARIOS CENTROS ESCOLARES DE CASTRO-URDIALES

Siguiendo con la línea de trabajo de AMECAN en Centros Escolares de Cantabria y gracias a la **subvención obtenida del Excmo. Ayuntamiento de Castro Urdiales,** nuestra compañera Dña. Ana-Carmen Gutiérrez Iglesias impartió varios talleres a alumnado de Primaria en 2 Centros Escolares -CEIP: San Miguel de Campijo y Menéndez Pelayo.

El contenido del Proyecto sobre prevención y resolución de conflictos se ha desarrollado a través de **4 talleres** "El Espejo no roto: aprendiendo a mirarme y a quererme", "Aprendo a comunicarme empática y asertivamente", "La cara positiva del conflicto: ¿qué interés nos une?" y "Somos Protagonistas y emprendedor@s de nuestra propia vida con creatividad", en los que se trabajó con el alumnado de manera didáctica, activa, vivencial y divertida los distintos estilos de comunicación, las técnicas para la buena comunicación activa-empática-asertiva y para una buena autoestima, para aprender a resolver conflictos de forma pacífica con una adecuada gestión de

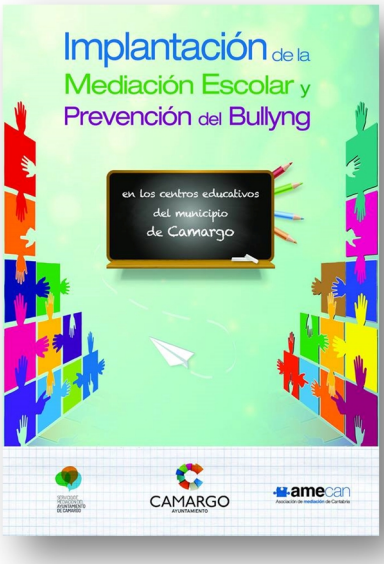
emociones y la mediación entre iguales, conociendo qué es la Mediación y su papel básico en convertir el conflicto en una oportunidad, algo para construir que no destruir.

La colaboración por parte del alumnado y de las personas docentes de cada centro fue magnífica, comprobando que cuando los niños y las niñas se sienten protagonistas se esfuerzan en asumir responsabilidades y buscan soluciones tomando decisiones para evitar o solucionar los conflictos

- INICIACION DE FUTUROS PROYECTOS

Gracias a los beneficios obtenidos en la II Jornada Solidaria AMECAN ha podido iniciar un proyecto en el municipio de Camargo de ***Implantación del Programa de la Mediación ESCOLAR y la Prevención del Acoso Escolar***,.

Concretamente tendrá lugar en el CEIP Pedro Velarde, y dará comienzo en Enero 2015.



CENTRO PENINTENCIARIO EL DUESO

A lo largo de los últimos meses del año 2014 AMECAN ha mantenido reuniones con el centro penitenciario de Santoña, El Dueso, a fin de promover y ejecutar la implantación de Mediación penitenciaria. Proyecto presentado por nuestro compañero D. David Martínez Virto.

Asimismo, al cierre del año se estaba tramitando para ello un Convenio de Colaboración con el Ministerio del Interior cuya fecha de cierre de firma tendrá lugar en Enero 2015.

4.2 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN

- Niveles EPM

En Enero de 2.014 comenzamos un nuevo año académico de los **NIVELES MEDIO y AVANZADO EN FORMACIÓN EN MEDIACIÓN** con una alta inscripción de alumn@s. Lo que caracteriza a nuestra Escuela es la impartición de clases de forma semi-presencial, así como la **FORMACIÓN PRÁCTICA en Mediación**, preocupándonos para que el alumnado pueda realizar, simulaciones, roll playing en las clases presenciales y 50 horas de estancia de prácticas en los Servicios de Mediación que tenemos abiertos con la Asociación y con instituciones con las que AMECAN tiene firmados varios acuerdos de colaboración.

Una vez superado el Nivel Avanzado, los alumnos de la IV Promoción han obtenido el Certificado de Aptitud Profesional para el Ejercicio de la Mediación, pudiendo ejercer como Mediador/a en nuestro Registro de Mediadores/as, si así lo desean.

Un ejemplo del ritmo de actividad nuestro alumnado ha sido la creación de diversos recursos didácticos elaborados para la Escuela por muchos aquellos inmersos en el nivel avanzado, tales como Francisco Martínez, Beatriz Rozas, Ricardo de Sosa, así como otros muchos como Andrea, Marta, Miguel Arce, etc.

En la IV Promoción, en el apartado del nivel avanzado han participado como docentes profesionales de la talla de Dña. Ana Criado Incháuspe (Madrid), Dña.

Verónica Pomares (Alicante) o D. Andrés Vázquez Flaquer (Málaga). Durante el mes de Mayo, tuvo lugar la siempre Innovadora PRUEBA PRESENCIAL, dentro de la EPM, en la cual se llevó a cabo un proceso de mediación por todo el alumnado, contando con actores profesionales de la compañía REBANAL TEATRO.

Esta es la foto del magnífico grupo del Nivel Avanzado de la IV Promoción de nuestra Escuela, muchos de ellos actualmente socios de la entidad e integrantes de nuestro Registro de Mediadores.

En Noviembre de 2014 tuvo lugar la apertura del **Nivel Básico** correspondiente a **la V Promoción de la Escuela Práctica de Mediación,** dividiéndose éste, a fin de adaptarse a los requerimientos de la Ley y Reglamento Estatal, en dos módulos de 50 horas cada uno. El Módulo I del Nivel Básico finalizó el 20 de Diciembre de 2.014.

- Formación Continua EPM 2014.

- El viernes 2 de mayo del año 2014, dentro del Programa de Formación Continua para todos los Asociados, AMECAN aprovechando la estancia de **Dña. Ana Criado Incháuspe** en nuestra Escuela para el Laboratorio del Nivel Avanzado, se organizó en el Hotel Santemar de Santander un taller de formación continua abierto al público que

fue un éxito de asistencia, titulado: *"Taller Práctico de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles".*

- El sábado 7 de junio de 2.015 se organizó otro taller de formación continua abierto al público en general aprovechando la estancia en nuestra Escuela con ocasión de su participación en el Curso de Especialización en Mediación Familiar de la Experta **Dña. Trinidad Bernal Samper**. El taller se impartió en el Hotel Santemar, y se tituló *"Taller Práctico de Mediación Familiar"*.

"Curso de Especialización en Mediación Familiar."

Entre el Mes de Mayo y Junio de 2.014 comenzó el curso de especialización en Mediación Familiar con una gran acogida por parte de los/las socios/as. La acción formativa tuvo una duración de 40 horas, abordando una temática específica dentro de la Formación – Mediación Familiar.

El curso fue semi-presencial, teniendo a disposición el alumnado un aula virtual con contenidos didácticos, así como clases presenciales, que se han llevado a cabo en esta ocasión en Santander, Hotel Santemar.

Siguiendo la senda del nivel de profesorado del Nivel Avanzado de la Escuela para la IV Promoción, este Curso de Especialización en Mediación Familiar, ratificó esta senda al introducirse en el elenco de profesorado a Profesionales de la talla de Dña. Trinidad Bernal Samper (Madrid), D. Miguel Ángel Osma (País Vasco), Dña. Inmaculada Vázquez Flaquer (Málaga), Dña. Carmen Rodríguez (Madrid) o Dña. Natalia Ferre (Cataluña).

Finalmente, la entrega de diplomas de todos los alumnos de la IV Promoción de la Escuela y del Curso de Especialización en Mediación Familiar se realizó con ocasión de la II Jornada Solidaria de Mediación celebrada en Camargo en el Mes de Octubre. En esta ocasión el Padrino de la Promoción y Socio de Honor de AMECAN fue el Magistrado **D. Pascual Ortuño Muñoz**. De esta forma, durante el 2.014 han pasado por AMECAN y su Escuela profesionales de la talla del propio Pascual Ortuño, Ana Criado, Trinidad Bernal, Andrés Vázquez Flaquer, Natalia Ferre, Verónica Pomares, Carmen Rodríguez, Inmaculada Vázquez Flaquer, Ramón Álzate Sainz de Heredia, Miguel Ángel Osma, Carlos Villagrasa Alcaide, Fernando Rebanal, Miriam Cubiles…

4.3 SERVICIOS DE MEDIACIÓN

A continuación se detallan las memorias anuales del año 2014 de los diferentes servicios de Mediación que gestiona AMECAN:

4.3.1. Servicio de Mediación de Reinosa

Esta **Memoria Anual del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa 2014** que se presenta, corresponde al período comprendido entre el **día 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2014.**

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 y consecutivamente en el año 2012 y 2013, se llevarán en todo momento y según el horario lo permita, labores de divulgación entre la población y en los diferentes ámbitos y organizaciones sociales, como así quedó reflejado en la Memoria anterior y en la redacción del Proyecto.

Es importante destacar en esta Memoria Anual 2014, como así se señaló el año pasado, y hemos continuado en este año 2014, seguir con dos martes de atención al ciudadano, haciendo un total de 8 horas mensuales, repartidas en dos martes alternos.

1. Información-divulgación-sensibilización:

En este año 2014 correspondientes y con respecto a la divulgación y sensibilización, comentar que se han seguido realizando las mismas labores que comentábamos en el pasado año 2013.

De esta forma, en el ámbito concreto de la divulgación-sensibilización en este año 2014, es importante destacar como se ha reducido las horas a la mitad, como así señalamos en el año 2013, por lo que no se ha podido dedicar mucho de este tiempo a esta labor dadas las pocas horas a su realización, ya que al tener 8 horas mensuales, dos martes hemos creído conveniente dedicarnos a la propia coordinación del Servicio, a la recepción de los casos, a las llamadas de seguimiento e información en el propio Servicio de Mediación, todo esto ya nos ocupaba estas horas, total en estos meses 24 horas.

Durante estos meses hemos 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…). De esta forma, si cualquier persona interesada en la mediación nos preguntaba, realizábamos estas funciones "in situ", o bien en el propio Ayuntamiento.

Destacar como entre los actos que hemos venido realizando en este año como forma de difusión y sensibilización para la población, ha sido, por una parte con motivo del **Día de la Mediación el Día 21 de Enero de 2014**, colocamos un stand informativo en la Plaza del Ayuntamiento para informar a la población sobre la Mediación y sobre el Servicio de Mediación Municipal del Ayto de Reinosa. Pueden verse las fotografías del evento en la parte de **ANEXOS** de este documento.

Medios de comunicación y redes sociales:

Como así hemos venido haciendo durante el año pasado nos hemos valido continuamente de los medios de comunicación para dar a conocer a la población la existencia del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa.

De esta forma, siempre que hemos tenido ocasión durante este año 2014, hemos aparecido en la prensa escrita, digital, así como en la radio, o difundiendo el Servicio de Mediación en Jornadas divulgativas entorno a la Mediación, como la celebrada en Camargo en Septiembre, Quedan reflejadas algunas noticias en imágenes de algunas de las apariciones de este 2014.

Al igual que la aparición continuada en redes sociales como facebook o twitter, como forma cercana de 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 dicha tecnología.

Cabe destacar como a través de la Asociación de Mediación de Cantabria, AMECAN, Asociación por la que se ha puesto en marcha este Servicio de Mediación, se continúa trabajando en toda Cantabria por la apertura de nuevos Servicios de Mediación, como así en un trabajo formativo para futuros mediadores.

De esta forma a través de su Escuela Práctica de Mediación, una de sus alumnas ha

podido realizar sus prácticas con nosotros durante varios días, lo que sigue enriqueciendo no sólo a los alumnos y a AMECAN, si no, al propio Servicio de Mediación de Reinosa, ya que a través de estas prácticas de sus alumnos se puede apreciar su apertura, su actividad, dinamismo e ilusión en su mantenimiento, lo que provoca el buen trabajo y ejercicio de este Ayuntamiento, y en concreto de la Concejalía de Asuntos Sociales, siempre dispuesta a continuar con él y con el enriquecimiento y potenciación de la Mediación y su divulgación entre la ciudadanía campurriana y cántabra en general.

METOTODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA FASE DE DIFUSIÓN

En todo momento la metodología utilizada ha ido variando de acuerdo a la población destinataria.

De esta forma 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.

2. Casos del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa:

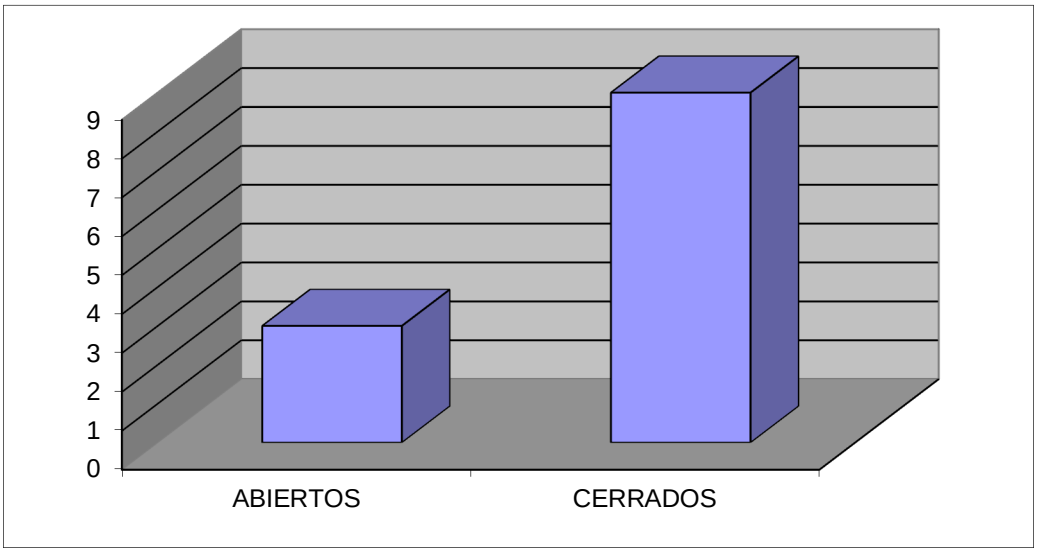
Refiriéndonos al propiamente uso del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa de este año 2014, a continuación a través de cinco gráficas se realizará a modo de resumen de resultados cuantitativos, y sin aportar ningún dato privado de los usuarios del Servicio, velando por la confidencialidad de sus datos personales.

Las variables que se han tenido en cuenta para realizar las siguientes gráficas serán:

1. Número de casos abiertos y cerrados.
2. Tipología de los conflictos.
3. Sexo del solicitante del servicio.

4. Motivo del cierre del caso.

5. Procedencia de los casos que acuden al Servicio de Mediación.

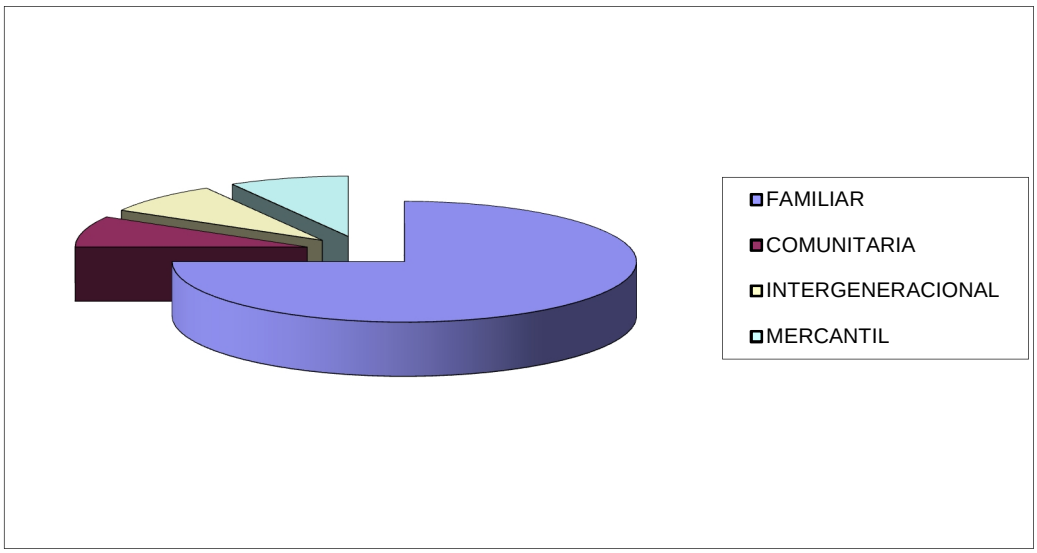


Gráfica 1 Casos abiertos y cerrados 2014

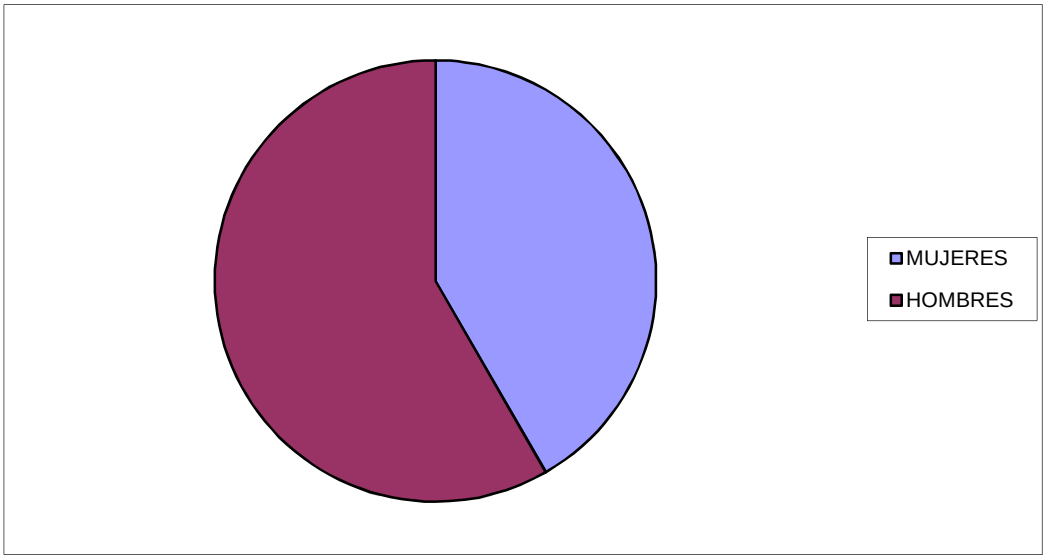
A la luz de esta gráfica, y como así queda también reflejado en la gráfica de motivo del cierre, se puede apreciar como el número de casos cerrados es amplio y en muchos de estos casos cerrados, el motivo ha sido porque o bien una parte o las dos partes, por dudas o por miedo o desconocimiento, rechazan iniciar un proceso de mediación, o bien prefieren utilizar la vía judicial para resolver el conflicto. Esto nos hace ver, como así hemos comentado en otras ocasiones, como todavía sigue habiendo este desconocimiento a algo nuevo, y como todavía hay que esperar más tiempo para que la sociedad, la ciudadanía pueda ver este recurso, la mediación, para que puedan resolver pacíficamente sus conflictos.

En la siguiente gráfica puede ver la tipología del conflicto que ha llegado a mediación durante este año 2014, como puede apreciarse, y es algo que ha ocurrido en años anteriores, y es un aspecto generalizado en mediación, la mayoría de conflictos son familiares de separación con menores, importante destacar como han aparecido este año, el conflicto intergeneracional, padres e hijos, mayores de edad, y un conflicto mercantil, entre un establecimiento y un cliente.

Gráfica 2 Tipología del conflicto

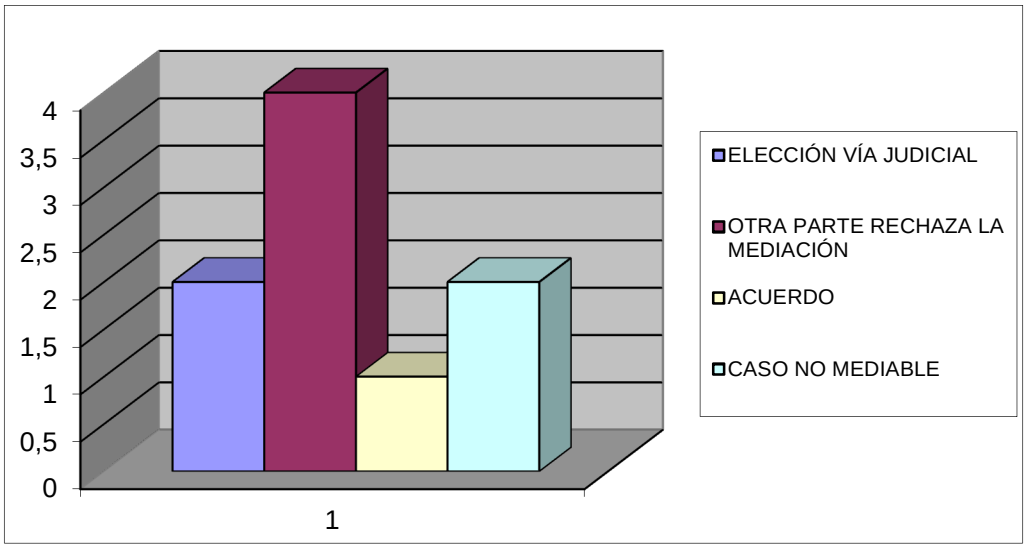


Gráfica 3 Sexo del solicitante del Servicio de Mediación



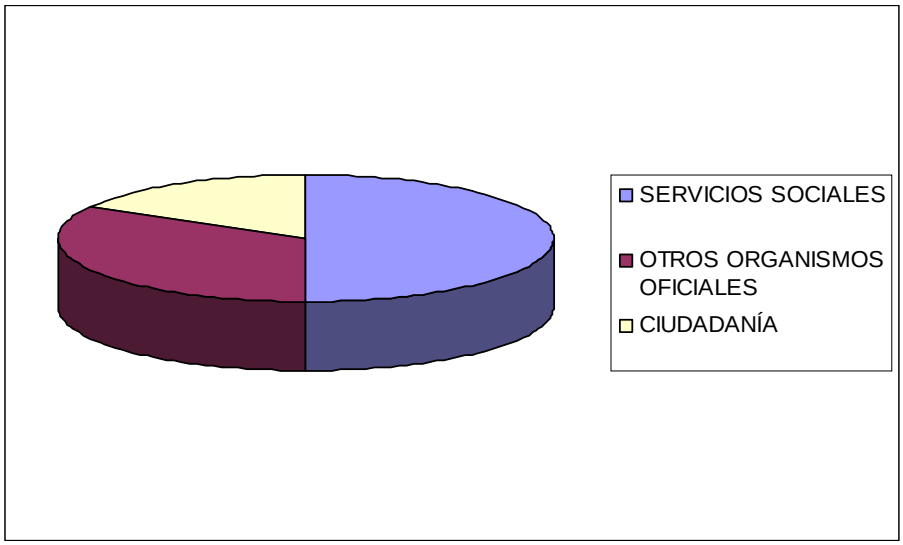
Como puede apreciarse en la gráfica, aun no siendo un cambio muy significativo, en este año los solicitantes del Servicio de Mediación han sido más hombres, cuando en otros años, eran más mujeres, pero como reitero, no es un cambio intensamente significativo. Como puede verse en la siguiente gráfica, se puede apreciar y como ya decíamos en la Gráfica 1, el motivo de los cierres de caso, en su mayoría ha sido porque alguna de las parte o bien las dos, tras reflexionar, elegían la vía judicial, o bien rechazaban iniciar el proceso de mediación, lo cual nos hace ver que todavía la ciudadanía, como comentábamos anteriormente no ve este recurso como posible, y se necesita más tiempo y trabajo para que así sea.

Gráfica 4 Motivo del cierre del caso



En la siguiente gráfica, se puede apreciar la procedencia de los casos que han acudido a mediación en este año 2014, puede apreciarse como ya ocurría en otros años como la mayoría de ellos llegan derivados del personal de Servicios Sociales, lo cual nos alegra dada la buena coordinación con estos, y buena comunicación

Gráfica 5 Procedencia de los casos



3. Seguimiento de casos:

Continuando con las labores de seguimiento telefónico realizadas desde el año 2011, 2012 y 2013, hemos comprobado que tras realizar esta labor de seguimiento, los cambios producidos en la situación del conflicto y en la relación entre las personas en conflicto tras pasar por el Servicio de Mediación de Reinosa, han ayudado a una mejora sustancial en la convivencia y relación entre estas personas.

Por el motivo anteriormente comentado, y viendo las consecuencias positivas que tiene, en los años anteriores, hemos continuado realizándolo. Como hemos detallado en el resumen de casos del apartado anterior, es importante destacar como en varios de los casos tratados donde no se ha podido o no han querido iniciar un proceso de mediación concreto, tras las llamadas de seguimiento, han intentado o se han interesado en intentar o informarse sobre otro conflicto, de esta forma se deduce su satisfacción con el Servicio de Mediación, como así los expresan reiteradamente.

Durante este período hemos revisado todos los casos del 2011, 2012 y 2013, y hemos realizado llamadas de seguimiento a todos los casos, lo que ha provocado en estas personas mucha satisfacción por la preocupación y por el buen funcionamiento del servicio. Aunque es importante destacar, ya que en este año 2014, ha habido un aumento de casos, que han requerido mucho tiempo de atención en las sesiones, y ya que sólo disponemos de estas 8 horas mensuales, no se ha podido dedicar tanto tiempo al seguimiento vía telefónica.

Aún así, cuando lo hemos realizado, seguimos viendo estos beneficios positivos, que seguimos observando cuando nos lo comentan “in situ” en el Servicio de Mediación, como así nos lo transmiten con nuestra preocupación al realizar las llamadas de seguimiento:

- La toma de conciencia de la existencia de un conflicto que puede solucionarse por parte de las personas que se encuentran en dicho conflicto.

- 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/s 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.

VALORACIÓN:

Tras esta breve revisión de los casos llegados al Servicio de Mediación durante este año 2014. Paso ahora a valorar, a la luz de los datos cuantitativos y apoyada por las gráficas y tabla de resultados anexados en esta Memoria, de una forma cualitativa con lo que pueden arrojar todos estos resultados.

Como ya se comentó al comienzo de esta Memoria hemos continuado en este año 2014 con el número de horas establecido ya en el 2013, todos los martes de 10:00 a 14:00 horas, a 8 horas, miércoles alternos con el mismo horario. Esta reducción en el horario podría influir en que a los solicitantes del Servicio de Mediación vean no tan fácil el acceso al Servicio, ya de por sí como ya hemos venido comentando, a la ciudadanía le cuesta por muchos motivos acudir a Servicios Sociales, y más a un Servicio nuevo como es la mediación, al no tener una continuidad en días, puede dificultar su asistencia, u olvido, como así nos lo han venido comentando varias personas solicitantes.

Es importante destacar, y como así nos lo han transmitido varios usuarios, este número de horas puede hacer que ciertos casos que requieren varias sesiones, el cierre de dicho caso se dilate más en el tiempo ya que hay que esperar de 15 días en 15 días hasta la siguiente sesión, y dado que este 2014, ha habido un aumento de casos, ha provocado que en una mañana, un martes cualquiera se acumulasen varios casos, para poder realizar las sesiones de mediación y que no se dilatasen en exceso la atención a los usuarios.

Cabe señalar también, como ocurre en otros años, y según la información recibida por parte de algunos usuarios, tras informar sobre la mediación, preferían esperar a que la situación, el conflicto se pudiese ir resolviendo sin nuestra asistencia, o bien preferían iniciar un proceso judicial.

A la luz de esta información, se puede interpretar entre otros motivos por todavía falta de información sobre la mediación, y ausencia de la cultura de resolución alternativa de conflictos independientemente del método judicial.

En relación con la reflexión anterior, comentar como hemos podido observar que también no sólo ha habido un rechazo de inicio de mediación por la parte no solicitante del Servicio de Mediación, sino que también hemos podido ver cómo la persona solicitante del servicio decide tomarse un tiempo para pensar y reflexionar el comenzar o no el proceso de mediación.

Este tipo de servicios sociales, nuevos para la población requieren su tiempo de maduración en la sociedad para que lo logren ver como suyo y como una posibilidad, por ello para que se sienta la necesidad del servicio, tiene que llevar más tiempo implantado en el Ayuntamiento para que así la población lo vaya sintiendo como suyo, como propio.

A la luz de lo anteriormente comentado concluimos que tras informarse de la mediación y reunirse con nosotras, se producen varios cambios en las personas con respecto a su conflicto y a la relación con las partes que se encuentran en él, serían los siguientes:

- La toma de conciencia de la existencia de un conflicto que puede solucionarse por parte de las personas que se encuentran en dicho conflicto.

- 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/s 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.

Para finalizar esta Memoria correspondiente al año 2014 destacar como 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 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. Las personas por todos estos motivos ven como muy positiva la existencia de este Servicio de mediación y su grata satisfacción por el Servicio ofrecido.

RECURSOS HUMANOS

Como así quedó reflejado en las anteriores Memorias Anuales del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa en el 2011, 2012 y 2013, este Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Reinosa ha estado activo y llevado a cabo por la coordinadora del Servicio, estando 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, así como alumnos en prácticas de la Escuela Práctica de Mediación de AMECAN.

ANEXOS

El Servicio de Mediación Municipal instaló un stand informativo

Hoy se conmemora el Día Europeo de la Mediación

+1 0 Twittear 4 Recomendar 92 0 828 veces vista + 0 -

Vive Campoo | Reinosa | 21/01/2014

La concejalía de Asuntos Sociales del ayuntamiento de Reinosa, presidida por el edil Javier Linares, y AMECAN instalaron esta mañana en la Plaza de España un stand informativo con el fin de conmemorar el Día Europeo de la Mediación y explicar a los reinosanos en qué consiste "esta alternativa legal a la vía judicial para resolver conflictos de manera pacífica".

En la actualidad, el Consistorio, en colaboración con AMECAN y de forma gratuita, ofrece este servicio, al que los habitantes del municipio están acudiendo, principalmente, para encontrar, "mediante la comunicación y el diálogo", soluciones "satisfactorias" a disputas de carácter familiar o vecinal.

a atención en tiempos de crisis

Equipo multidisciplinar trabaja atendiendo a los ciudadanos con necesidades

«En Reinosa hay muchas familias de clase media que lo están pasando fatal»

Noticia en el Diario Montañés sobre artículo en relación a los Servicios Sociales de este Ayuntamiento, el Servicio de Mediación con el resto de compañeros de Servicios Sociales.

Imagen Día de la Mediación 21 Enero 2014

4.3.2 Servicio Mediación Torrelavega

Esta **Memoria Anual del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Torrelavega 2014** que se presenta, corresponde al período comprendido entre el **día 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2014.**

Los días que se ha estado realizado las tareas en el Servicio de Mediación de Torrelavega, han sido los lunes, miércoles y viernes de 10:00 a 14:00, en este horario se ha realizado la atención al público, recepción de llamadas, mails, así como las tareas propias de mediación. El resto de tareas del Servicio de Mediación, que luego especificaré más adelante se han realizado en diferentes horarios, principalmente de tarde, que se consideraba así el mejor horario para las tareas propias de difusión y sensibilización en el tejido asociativo y población en general.

1. Información-divulgación-sensibilización:

En este año 2014 con respecto a las tareas de información, divulgación y sensibilización, se han venido realizando durante todo el año charlas y talleres, en continua coordinación tanto con el Ayuntamiento, principalmente cabe destacar la estrecha colaboración con el Servicio de Voluntariado y Participación de este Ayuntamiento, AMECAN, y el tejido asociativo de Torrelavega.

1.- **Participación en Enero, 21 de Enero de 2014** correspondiente al Día de la Mediación, presentación del Servicio, información a la ciudadanía mediante un stand informativo situado en la Plaza Baldomero Iglesias. Mediante este stand, con su correspondiente cartelería, trípticos y con personal del Servicio de Mediación, Voluntariado de AMECAN, y estudiantes del Master de Mediación de Cantabria, informamos a la población sobre este servicio, sobre la mediación y la resolución pacífica de conflictos. Pueden verse las imágenes de este día en la parte de ANEXOS.

2.- Participación en la semana organizada por el SOAM de Torrelavega, Servicio de Orientación al Menor, en la campaña "Ponte en su lugar".

A través del SOAM, el Servicio de Mediación de Torrelavega participó en la campaña "Ponte en su lugar", de esta forma, realizamos dos talleres vídeo forum, uno para niños más pequeños que asistían a programas del SOAM, con la película "Quiero ser como Beckham", y tras finalizar el visionado realizamos un vídeo forum que versaba entorno a la resolución de conflictos, la autoestima y educación emocional.

Por otra parte, para chicos más mayores realizamos otro vídeo forum con la película "Cobardes" que trataba sobre el Acoso Escolar y su gestión, lo que dio lugar a un debate y un aprendizaje conjunto muy enriquecedor para todos.

Y para finalizar la participación en esta interesante semana de difusión preparamos una charla informativa para padres y madres en el Centro Cultural de Torrelavega, para difundir la Mediación, la resolución pacífica de conflictos, así como la existencia de nuestro Servicio de Mediación Municipal de Torrelavega.

Pueden verse las fotos correspondientes a estos tres eventos en el apartado de ANEXOS.

3.- Charla celebrada en Cruz Roja Torrelavega para participantes del Proyecto "Itinerarios Horizontales con Jóvenes en la Empresa". En colaboración con Cruz Roja Torrelavega, y su programa para jóvenes que participan en un programa para búsqueda de empleo y orientación, decidimos impartir una charla informativa, tanto sobre la existencia de nuestro Servicio de Mediación del Ayto. de Torrelavega, así como contenidos propios de este ámbito social, y que pudiesen ser de interés y prácticos para esta población destinataria, como fueron la escucha, las habilidades sociales, la empatía, la asertividad o la gestión emocional.

Pueden verse las imágenes de esta charla en los ANEXOS.

4.- Charla informativa y colaborativa con personal de Cruz Roja Torrelavega. En estrecha colaboración con Cruz Roja y AMECAN, realizamos una charla de difusión e información en Cruz Roja Torrelavega con personal de dicha entidad, ya que vemos que enriquecedor dicha colaboración y ya que ellos trabajan también con diferente tipo de población, mucha en conflicto por su situación, vimos un posible espacio para que se pudiesen llegado el momento derivarnos casos, o al revés, el conocernos y saber de nuestra existencia es esencial estando dando servicio al ciudadano.

La reunión fue realmente enriquecedora por nuestra parte y también, como así manifestaron ellos, por su parte.

Las fotos de esa tarde están en los ANEXOS.

2.- Medios de comunicación y redes sociales:

Como así hemos venido haciendo durante el año pasado nos hemos valido continuamente de los medios de comunicación para dar a conocer a la población la existencia del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Torrelavega, así como el acercamiento de la mediación, la resolución pacífica de conflictos, y AMECAN.

De esta forma, siempre que hemos tenido ocasión durante este año 2014, hemos aparecido en la prensa escrita, digital, así como en la radio, o difundiendo el Servicio de Mediación en Jornadas divulgativas entorno a la Mediación, como la celebrada en Camargo en Octubre.

Al igual que la aparición continuada en redes sociales como facebook o twitter, como forma cercana de 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 dicha tecnología.

Cabe destacar como a través de la Asociación de Mediación de Cantabria, AMECAN, Asociación por la que se ha puesto en marcha este Servicio de Mediación, se continúa trabajando en toda Cantabria por la apertura de nuevos Servicios de Mediación, como así en un trabajo formativo para futuros mediadores.

3.- Aprendiendo el Servicio de Mediación de Torrelavega

Desde el Ayuntamiento, el Servicio de Mediación de Torrelavega y AMECAN, vemos muy importante no sólo la difusión de la Mediación entre la población, si no queremos y creemos en esta profesión, por lo que durante este año hemos intentado enseñar a través de prácticas de alumnado proveniente de diferentes aprendizajes de Mediación.

De esta forma, han sido muchos los alumnos lo que han pasado horas en el Servicio de Mediación participando y aprendiendo esta profesión:

- Alumnos en prácticas de la Escuela Práctica de Mediación de AMECAN.
- Alumnos en prácticas del Master de Mediación y Resolución Pacífica de Conflictos de la Universidad de Cantabria.

- Alumnos en prácticas del Curso de Empleo de Mediación Comunitaria de Castro Urdiales.
- Voluntarios mediadores de AMECAN.

Cabe destacar por estos alumnos su apertura, su actividad, dinamismo e ilusión en su mantenimiento, lo que provoca el buen trabajo y ejercicio de este Servicio de Mediación de Torrelavega, lo que provoca el enriquecimiento y potenciación de la Mediación y su divulgación entre la torrelaveguense y población en general cántabra.

METOTODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA FASE DE DIFUSIÓN

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

1.- 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.

2.- Coordinación con el Ayuntamiento de Torrelavega y otras instituciones, para la programación de actividades de divulgación e información del servicio de mediación.

3.- Diseño del trabajo en las distintas fases de intervención en mediación.

4.- Difusión mediante la web del Ayuntamiento y de AMECAN, y otras herramientas como las Redes Sociales 2.0.

5.- 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.

RECURSOS HUMANOS

El trabajo realizado en el Servicio de Mediación de Torrelavega, se ha realizado por una **Licenciada en Psicología con Master de Mediación y Resolución de Conflictos.** Como ya se ha comentado en apartados anteriores, durante el año, varios meses han estado en el Servicio de Mediación alumnos en prácticas de diferentes organismos, así como voluntariado de AMECAN.

MEDIACIÓN Y CASOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE TORRELAVEGA

Refiriéndonos al propiamente uso del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Torrelavega de este año 2014, a continuación especificaré a la hora de hacer un análisis y estudio más específico, a través de gráficas y tablas las variables que se han cuantificado para realizar esta Memoria Anual, y que durante este año mediante la recogida de datos en cada caso, se han venido contabilizando, estas serían la variables y se pueden observar mediante las gráficas y tablas los números contabilizados en apartados ANEXOS:

1.- Número de casos abiertos y cerrados.

2.- Tipología de casos abiertos.

3.- Tipología de casos cerrados.

4.- Motivo de cierre de casos cerrados.

5.- Sexo del solicitante del servicio.

6.- Estado civil del solicitante del servicio.

7.- Nivel de estudios del solicitante del servicio.

8.- Situación laboral del solicitante del servicio.

9.- Nacionalidad, país de origen del solicitante del servicio.

10.- Lugar de residencia del solicitante del servicio.

11.- Banda de edad del solicitante del servicio.

Es importante destacar, como no se puede dar ningún otro dato más, dada la confidencialidad absoluto del servicio de obligado cumplimiento y por respeto a las personas atendidas.

Estos datos recogidos en las gráficas y tablas, son datos cuantitativos y orientativos de cara a obtener conclusiones a partir de ellos, dado que en muchos casos, no se pudieron recoger varios de esos datos, por la naturaleza de la entrevista, por negación de la persona a proporcionármelos, etc.

Cabe destacar también, como hay consultas, "rápidas", vía telefónica, o en la oficia, o mail, que por la forma de realizarla la persona, no se pudieron recoger todos los datos necesarios, como se especifican en las tablas, aspecto totalmente normal y entendible dado que estamos en atención al ciudadano en situaciones, en muchas ocasiones dolorosas y críticas, y no se podía recoger toda esta información.

SEGUIMIENTO DE CASOS

Otra labor importante que se ha venido realizando durante este Año en el Servicio de Mediación de Torrelavega, ha sido el seguimiento de casos, me refiero con ello a que cuando los casos ya se encontraban cerrados, es preciso pasadas semanas, un mes, llamar a las personas para preguntar por su caso, cómo se encuentras y el seguimiento de los acuerdos.

Hay que destacar en este sentido, que esta labor no se puede realizar tanto como gustaría, dado que es tanto el número de casos que han acudido al Servicio de Mediación, que durante casi las cuatro horas en los tres días semanales, se realizan tareas de atención, responder dudas, atención telefónica, y las tareas propias de las sesiones de mediación, por lo que la tarea de seguimiento vía telefónica se hace difícil de realizar semanalmente.

Aun así, cuando lo hemos realizado, seguimos viendo estos beneficios positivos, que seguimos observando cuando nos lo comentan "in situ" en el Servicio de Mediación, como así nos lo transmiten con nuestra preocupación al realizar las llamadas de seguimiento:

- La toma de conciencia de la existencia de un conflicto que puede solucionarse por parte de las personas que se encuentran en dicho conflicto.

- 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/s 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.

VALORACIÓN

Tras este resumen de mi trabajo realizado durante este año 2014, muestro mi gratitud en primer lugar a las personas que han acudido al Servicio de Mediación y con los que he trabajado. La mayoría de ellos estaban pasando, o habían pasado por situaciones realmente duras y difíciles, y se han "abierto" de mi mano, mostrando confianza en mí, aspecto del que estoy muy agradecida y que me produce tal bondad hacia cada uno de ellos, que ahora de nuevo revivo cada historia, cada palabra y cada lágrima.

Destaco también a las personas que durante este año me han facilitado tanto la realización del trabajo, desde personal del Ayuntamiento, AMECAN, y otras instituciones y organizaciones, así como agradezco al propio Ayto, Concejalía de Servicios Sociales, y AMECAN.

Ha sido un año de un aprendizaje profesional y vital inolvidable, y que ha hecho que pueda creer, aún más si cabe, en esta profesión y forma de ver y entender la vida desde el sentido más amplio.

ANEXOS

IMÁGENES CHARLAS Y TALLERES SERVICIO DE MEDIACIÓN AYUNTAMIENTO TORRELAVEGA 2014

Imagen "Día de la Mediación" 21 Enero, stand informativo Servicio de Mediación Ayuntamiento de Torrelavega

Cartel Informativo participación SOAM-Servicio de Mediación Ayuntamiento Torrelavega

Imagen Charla-Vídeo Forum SOAM película "Cobardes"

Imagen Charla-Vídeo Forum SOAM película "Quiero ser como Beckham

Imagen Charla "Mediación para padres SOAM"

Cartel informativo sobre Charla celebrada en Cruz Roja Torrelavega para participantes del Proyecto "Itinerarios Horizontales con Jóvenes en la Empresa"

Imagen Charla celebrada en Cruz Roja Torrelavega para participantes del Proyecto "Itinerarios Horizontales con Jóvenes en la Empresa"

Imagen II Charla celebrada en Cruz Roja Torrelavega para participantes del Proyecto "Itinerarios Horizontales con Jóvenes en la Empresa"

Imagen de la reunión celebrada en la sede de Cruz Roja Torrelavega con trabajadores de esta entidad

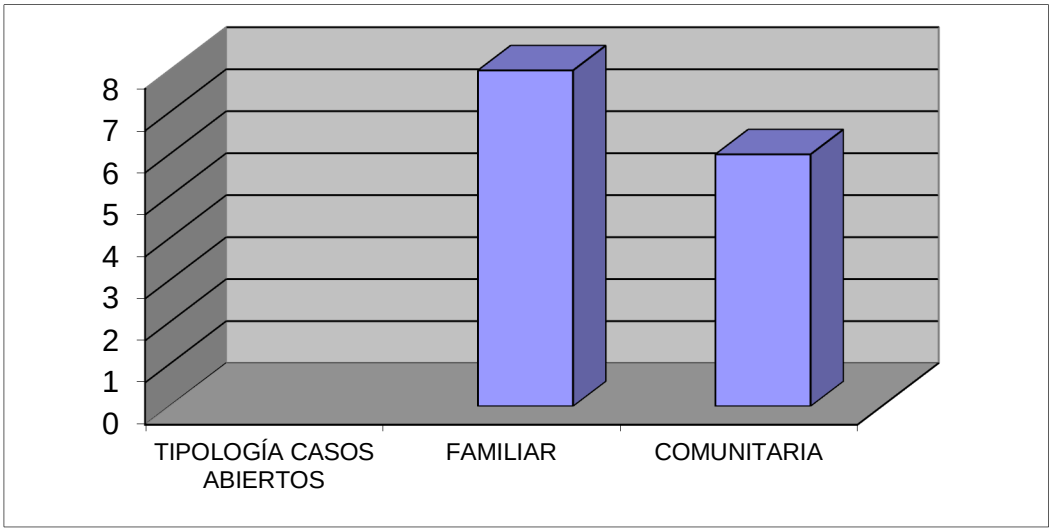
TABLAS Y GRÁFICAS

1. TABLA Y GRÁFICA NÚMERO DE CASOS ABIERTOS Y CERRADOS

	ABIERTOS	CERRADOS
NÚMERO DE CASOS	14	95

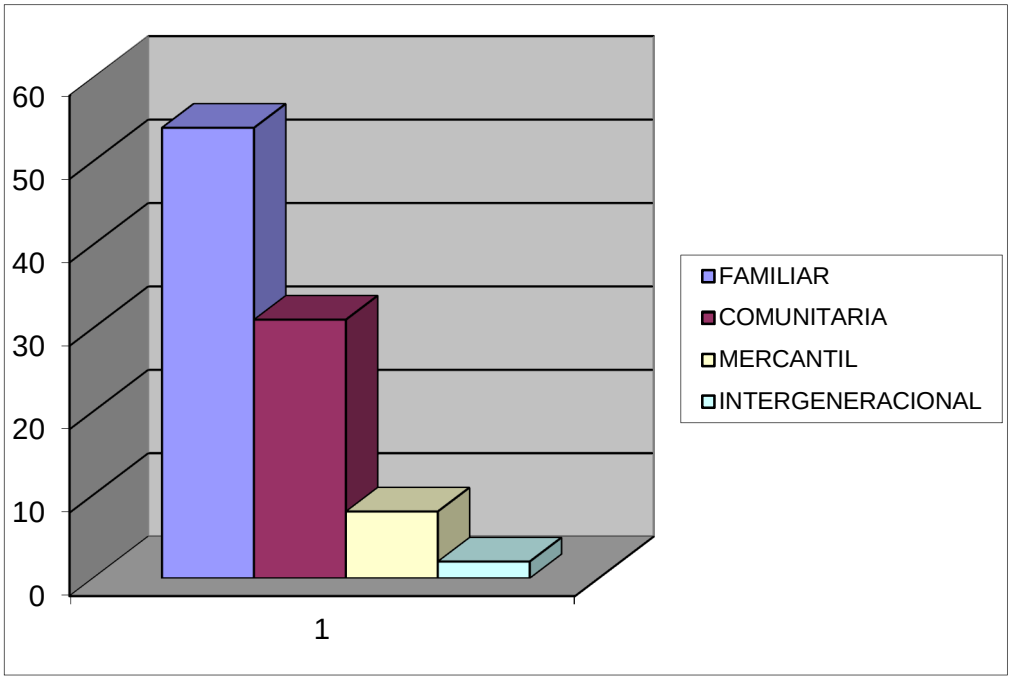
2. TABLA Y GRÁFICA TIPOLOGÍA CASOS

TIPOLOGÍA CASOS ABIERTOS	FAMILIAR	COMUNITARIA
	8	6

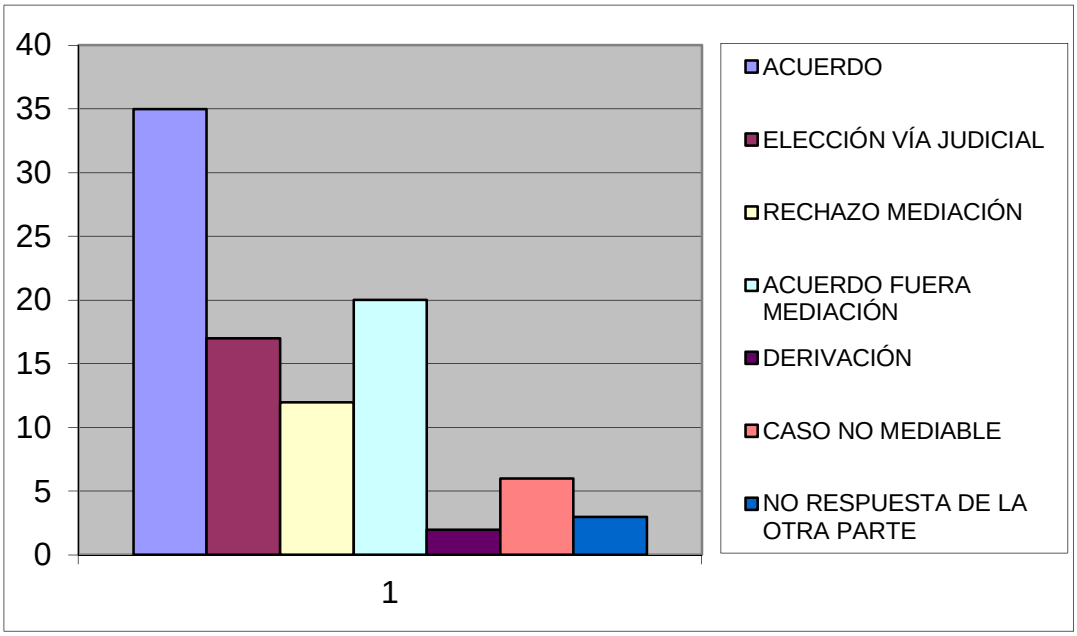


3. TABLA Y GRÁFICA TIPOLOGÍA CASOS

TIPOLOGÍA CASOS CERRADOS	FAMILIAR	COMUNITARIA	MERCANTIL	INTERGENERACIONAL
	54	31	8	2

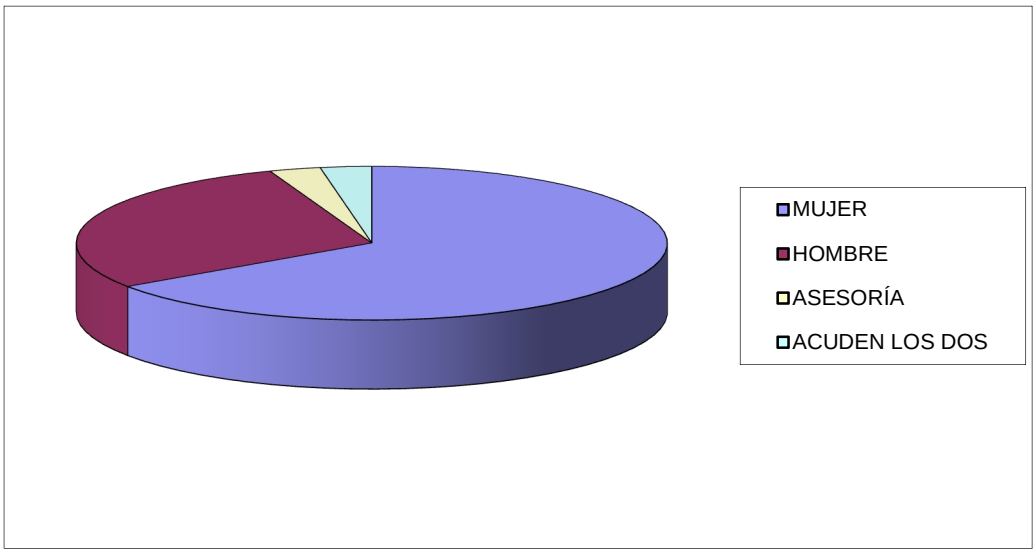


4. MOTIVO CIERRE CASOS CERRADOS



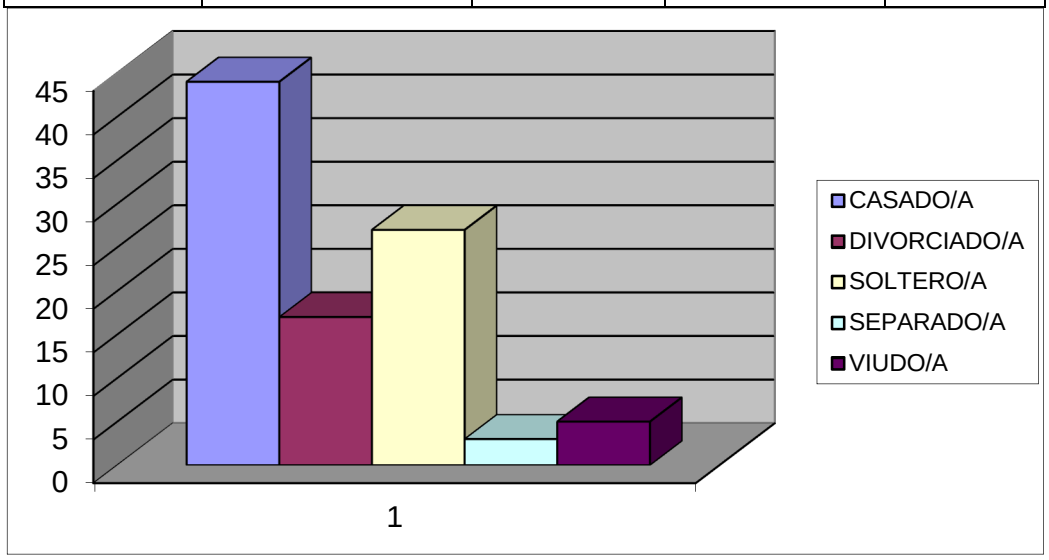
5. SEXO DEL SOLICITANTE QUE ACUDE A MEDIACIÓN

MUJER	HOMBRE	ASESORÍA	ACUDEN LOS DOS
70	31	3	3



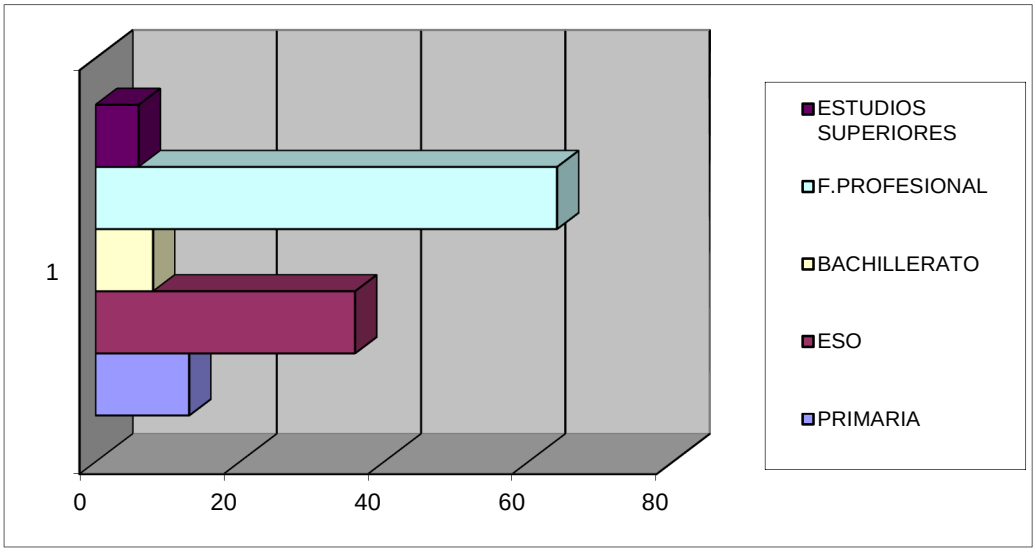
6. ESTADO CIVIL DEL SOLICITANTE/S

CASADO/A	DIVORCIADO/A	SOLTERO/A	SEPARADO/A	VIUDO/A
44	17	27	3	5



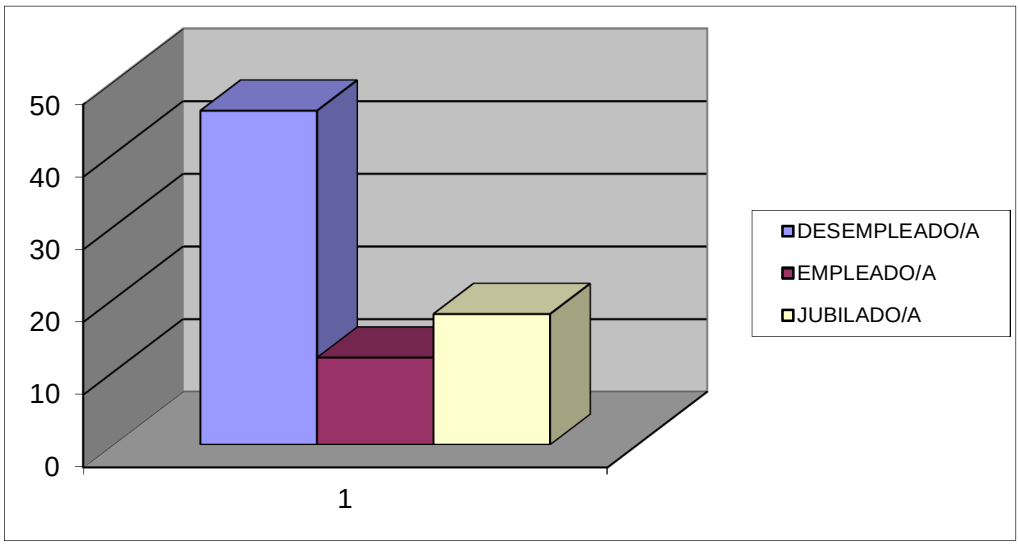
7. NIVEL DE ESTUDIOS DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO

PRIMARIA	ESO	BACHILLERATO	F. PROFESIONAL	ESTUDIOS SUPERIORES
13	36	8	64	6

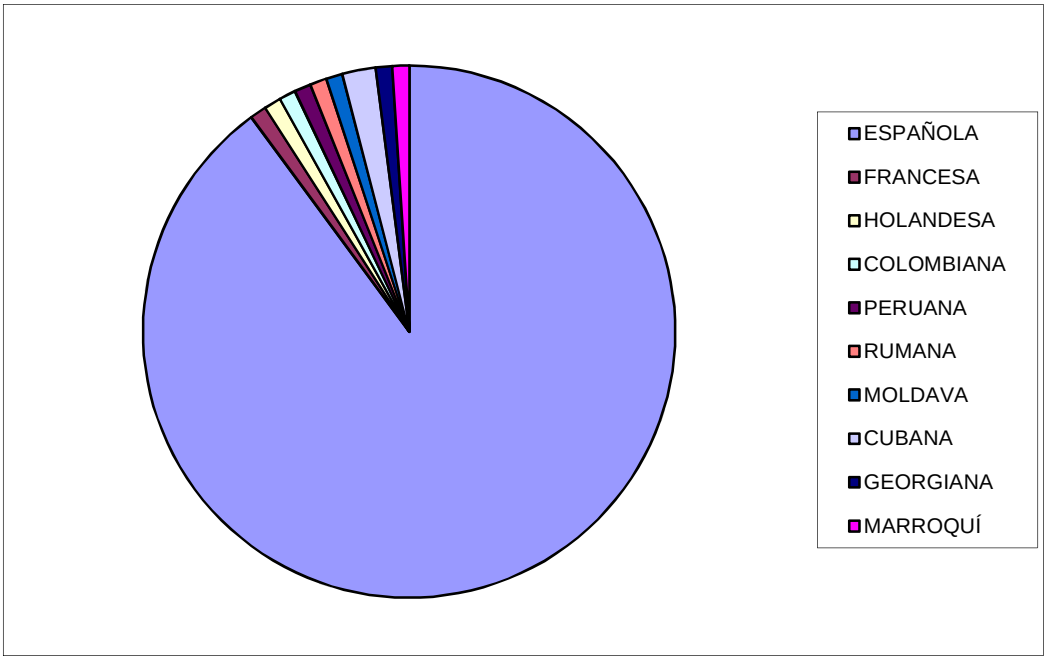


8. SITUACIÓN LABORAL DEL SOLICITANTE

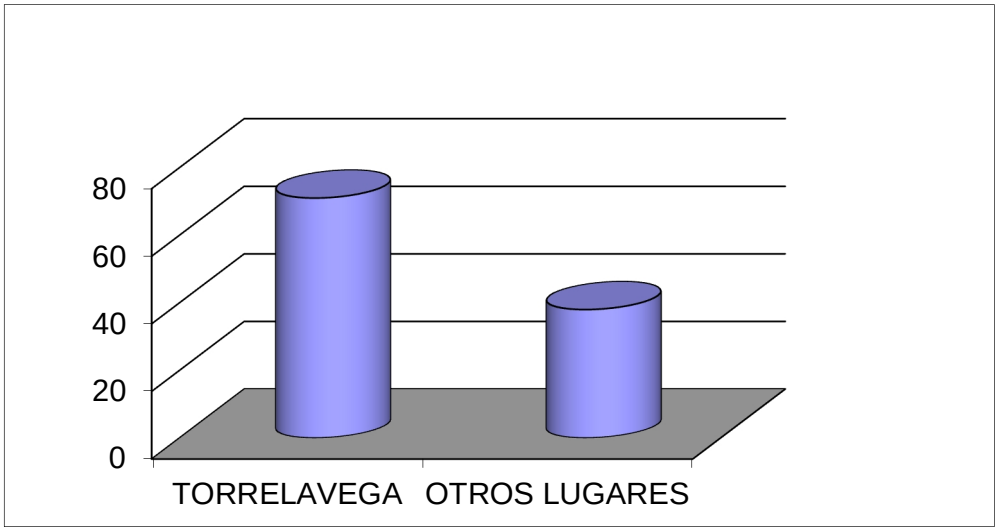
DESEMPLEADO/A	EMPLEADO/A	JUBILADO/A
46	12	18



9. NACIONALIDAD, PAÍS DE ORIGEN DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO

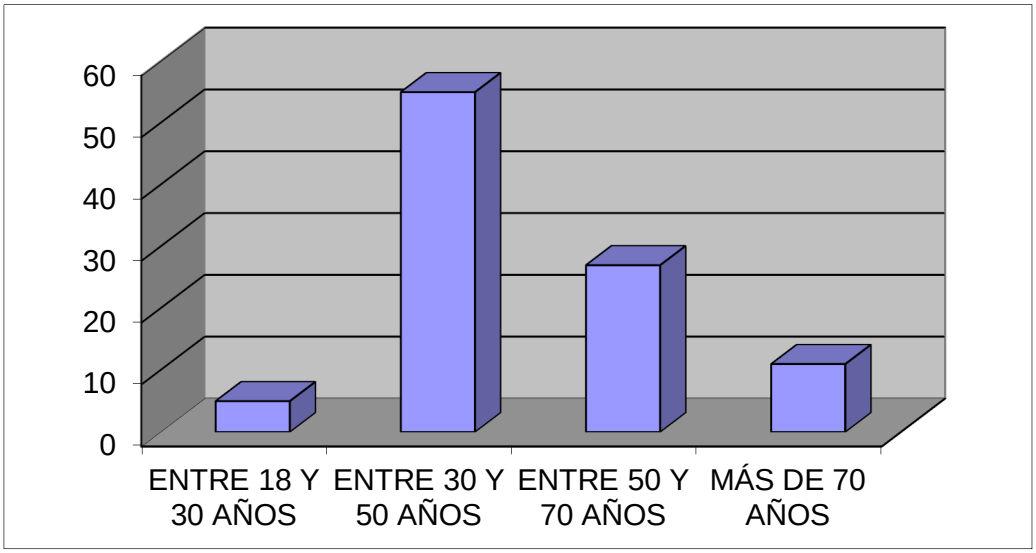


10. LUGAR DE RESIDENCIA DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO



11. BANDA DE EDAD DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO

ENTRE 18 Y 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	ENTRE 50 Y 70 AÑOS	MÁS DE 70 AÑOS
5	55	27	11



4.3.3 El Astillero

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE ASTILLERO AÑO 2014

Como ya es sabido, la implementación del Servicio Municipal de Mediación de El Astillero, desde el año 2011, tiene un propósito: la Gestión de los Conflictos que la ciudadanía del municipio pueda tener en los diferentes ámbitos, donde ellos sean los protagonistas y sean generadores de acuerdos que beneficien a las partes implicadas.

La mediación es un proceso confidencial y voluntario de resolución de conflictos donde un tercero, el mediador/a, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse entre sí de una forma adecuada y positiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes.

Constituye una **alternativa** de gestión de conflictos útil y eficaz que fomenta en las partes habilidades de afrontamiento pacífico a los problemas cotidianos.

La finalidad de la mediación es la **resolución pacífica y positiva** de conflictos que surgen en los diferentes ámbitos de la relación humana.

A lo largo del año 2014, han tenido conocimiento de este servicio por su participación, **más de cuarenta ciudadanos/as**, llegando en algunos casos llevados a cabo, a estar implicadas hasta siete personas.

El Servicio de Mediación pretende dar mayor cobertura a la población de El Astillero, 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 El Astillero.**

2.- RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE EL ASTILLERO

Renovado un año más el convenio existente entre AMECAN así como el Excmo. Ayto. de El Astillero, el Servicio de Mediación Municipal se ha mantenido en las instalaciones de la ADL de El Astillero, en Calle la Industria Nº 83. 2º planta, oficina 9, en horario de apertura de 10:00h a 14:00h, los miércoles.

Durante el año 2014, se han atendido en el Servicio Municipal de Mediación un total de **19 solicitudes**. Se puede observar que se ha producido un **aumento de solicitudes por parte de la ciudadanía** con respecto al año 2013.

Resaltar que este año 2014, se ha caracterizado por ser un año de recogida de los frutos de una siembra de actividades de sensibilización llevadas a cabo en años anteriores.

La entrada de nuevos casos, resultado de la difusión y divulgación de la Mediación en años anteriores, tanto a la ciudadanía, como a colectivos y entidades que pueden colaborar en su derivación, ha permitido reducir la intensidad del plan de divulgación, centrándose los profesionales en los casos llevados a cabo a lo largo del año.

El **sesenta por ciento de los casos entrantes han sido derivados** por personal integrado en los Servicios municipales, como pueden ser Servicios Sociales, Guardia Civil, Policía Local, Oficina Municipal de Información al Consumidor de El Astillero (OMIC), , Alcaldía (…) lo cual es un indicador positivo de la integración del Servicio de Mediación en el municipio de Astillero con el resto de colectivos, que derivan según su criterio y conocimiento, de los beneficios de la aplicación de la Mediación como método de resolución de conflictos.

Asimismo es importante resaltar que el **cuarenta por ciento** de solicitudes son debidas a la información recibida a través de **medios de comunicación** (prensa y radio), que hace énfasis en la disponibilidad gratuita al ciudadano de Astillero de esta vía para dar respuesta a las necesidades existentes de la gestión de conflictos.

Por parte de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), hace uso de sus medios, como son las **redes sociales, así como su página web y planes de divulgación** para dar a conocer el Servicio de Mediación en El Astillero.

3.- ANALISIS DE ACTUACIONES REALIZADAS.

3.1- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

- Medios de Comunicación.

Un año más, gracias a la colaboración y trabajo del Jefe de **prensa** del Ayuntamiento del Astillero, El Servicio Municipal de Mediación ha aparecido en prensa escrita a lo largo del 2014, así como facilitado su difusión a través de radio.

Los resultados han sido positivos pues dentro las solicitudes de mediación entrantes, hay ciudadanos/as que se han interesado en hacer uso de este servicio, a raíz de su conocimiento a través de los medios de comunicación, así como otras personas han acudido a fin de informarse en que consiste la mediación, y ver su viabilidad y aplicación en ocasiones futuras.

Noticias en Prensa:

Noticia informativa sobre el Servicio de Mediación de El Astillero.

"El Ayuntamiento instaló una mesa sobre Mediación"

- Diario Montañés. 21/01/14.

ELDIARIODE

Región Torrelavega Santa

El alcalde, Carlos Cortina, ayer en la mesa informativa de la Asociación de Mediación de Cantabria. / ALERTA

ASTILLERO

El Ayuntamiento instaló una mesa sobre mediación

Miembros de Amecan, que mantienen un convenio para asesorar a los vecinos, atendieron ayer las consultas de más de una treintena de personas

ALERTA / ASTILLERO

La Asociación de Mediación de Cantabria instaló en la mañana de ayer en la entrada del Consistorio (calle San José, 10), una mesa informativa con motivo de la celebración de la aprobación del primer texto legislativo sobre mediación familiar en Europa, un hecho que se produjo tal día como el 21 de enero de 1998. El colectivo mantiene un convenio de colaboración con el Ayuntamiento mediante el cual este último pone a su disposición un local en el Centro Integrado de Formación y Empleo, ubicado en la Agencia de Desarrollo Local, donde una persona de AMECAN atiende los miércoles de 10,00 a 14,00 horas. Por un día, la Oficina de Mediación y con el fin de informar del funcionamiento de la misma a los vecinos que se acercaron en la mañana de ayer hasta las dependencias municipales a realizar alguna gestión o trámite municipal, se trasladó así al Ayuntamiento. Alrededor de una treintena de personas fueron informadas o se interesaron por el servicio que ofrece.

Este es además gratuito para sus usuarios, por lo que cualquier vecino puede recurrir a él de forma para resolver cualquier tipo de conflicto sin necesidad de acudir a los tribunales y, en consecuencia, el coste económico correspondiente.

Con su puesta en marcha en Astillero, el Ayuntamiento trata así de difundir e implantar la mediación como instrumento de resolución de conflictos, configurándose en una alternativa legal a la vía judicial. Se trata en definitiva de ayudar a solucionar conflictos o desacuerdos de forma pacífica.

Facilitar el diálogo y la comunicación para evitar llegar al juzgado

El objetivo es dar respuesta a las necesidades y demandas existentes sobre la mediación, facilitando a las partes a través del diálogo y la comunicación, la gestión de sus problemas. Los interesados en recabar los servicios de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) pueden contactar en el 942-76.60.19. Otras vías de contacto son el correo electrónico mediacionastillero@amecan.org y la página web www.amecan.org. Además, se ofrece asesoría legal gratuita, previa cita en el 942-07.70.01.

-Renovación Convenio de Colaboración entre AMECAN y el Excmo. Ayto. El Astillero.

GRADA Junio — MUNICIPIO 5

Renovado el acuerdo para facilitar la prestación del servicio de mediación en el municipio

El local en el que se atiende al público los miércoles por la mañana se ubica en la Agencia de Desarrollo Local

De iz. a dcha. Verónica Perdigones, Carlos Cortina y Blanca Vélez

El Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), han renovado el acuerdo de colaboración que mantienen desde hace tres años tras la firma del documento que recoge las cláusulas del mismo por el alcalde, Carlos Cortina y la tesorera de la asociación, Blanca Vélez. En el acto también estuvo presente, Verónica Perdigones, concejala de Sanidad y Bienestar Social. Con este acuerdo se busca facilitar la mediación en el municipio así como dar a conocer este servicio entre los ciudadanos para que lo perciban como un medio para resolver sus conflictos, configurándose además en una alternativa legal a la vía judicial y del que se pueden aprovechar dada su gratuidad. Se trata en definitiva de ayudar a solucionar problemas o desacuerdos de forma pacífica.

El uso del recurso de la mediación ha servido en muchas ocasiones para que los usuarios hayan disminuido la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, ya que han sido escuchados y han podido comunicar sus preocupaciones, además de disponer de una vía para su solución. En cuanto al año pasado, además de la asistencia a las personas que acuden hasta la oficina, a lo largo del 2013 se llevaron a cabo diversas charlas de sensibilización dirigidas a colectivos como mujeres y estudiantes, además de celebrar jornadas de difusión en los meses de enero y septiembre con el fin de acercar la actividad de esta oficina a los vecinos. El local en el que se atiende al público se ubica en el Centro Integrado de Formación y Empleo, en la Agencia de Desarrollo Local. La oficina está abierta al público los miércoles, de 10 a 2 de la tarde.

Los interesados en recabar los servicios de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) pueden contactar en el teléfono 942 76 60 19. Otras vías de contacto son los correos electrónicos mediacionastillero@amecan.org y amecan@amecan.org y la página web www.amecan.org.

Además de esta oficina, el Consistorio pone a disposición de los vecinos que necesiten asesoramiento legal un abogado gratuito. Para ello, es preciso solicitar cita en el teléfono 942 07 70 01.

Revista GRADA, editada por el Ayto. de Astillero . Junio 2014.

Noticias sobre Renovación de Convenio entre AMECAN y el Excmo. Ayto. El Astillero.

"Amecán y El Astillero renuevan el convenio de colaboración para impulsar el servicio de mediación"

- Diario Montañes.07/05/2014

Amecán y El Astillero renuevan el convenio de colaboración para impulsar el servicio de mediación

Esta prestación gratuita busca solucionar conflictos o desacuerdos "de forma pacífica", gestionanto los desencuentros a través del diálogo y la comunicación

07.05.14 - 19:13 - CARLOS MACHO | Santander

Verónica Perdigones, Carlos Cortina y Blanca Vélez, de Amecán, firmaron la renovación del convenio de colaboración. / DM

El Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria (Amecán), han renovado este miércoles el convenio de colaboración que mantienen desde hace tres años. El alcalde, Carlos Cortina, y la tesorera de la asociación, Blanca Vélez, firmaron el documento que recoge las cláusulas del convenio. La edil de Sanidad y Bienestar Social, Verónica Perdigones, también asistió a la firma del acuerdo, con el que se busca facilitar la mediación en el municipio y dar a conocer este servicio gratuito entre los ciudadanos para que lo perciban como un medio para resolver sus conflictos, configurándose además en una alternativa legal a la vía judicial.

El servicio busca solucionar conflictos o desacuerdos "de forma pacífica", algo que ha servido en muchas ocasiones para que los usuarios hayan disminuido la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, "ya que han sido escuchados y han podido comunicar sus preocupaciones, además de disponer de una vía para su solución", tal y como destaca Blanca Vélez. Se pretende así dar respuesta a las necesidades y demandas existentes sobre esta cuestión, facilitando a las partes sometidas a mediación la gestión de sus conflictos a través del diálogo y la comunicación.

Una de las últimas iniciativas organizadas por Amecán ha sido la celebración el pasado mes de enero de una mesa informativa con motivo de la celebración de la aprobación del primer texto

"El Ayuntamiento de Astillero renueva el convenio con AMECAN para facilitar la prestación del servicio de mediación en el municipio".

- Página Oficial del Excmo. Ayto El Astillero.

"Astillero renueva el convenio para facilitar la prestación del servicio de mediación en el municipio".

- Nuestro Cantábrico.es

Astillero Ayuntamiento

Inicio | Ciudadanía | Serv. municipales | Cultura | Educación | Deporte | Servicios Sociales | Ayuntamiento | Trámites en línea | ADL

Noticias y eventos

El Ayuntamiento de Astillero renueva el convenio con AMECAN para facilitar la prestación del servicio de mediación en el municipio

AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO

El local en el que se atiende al público los miércoles por la mañana se ubica en la Agencia de Desarrollo Local

El Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), han renovado el convenio de colaboración que mantienen desde hace tres años tras la firma del documento que recoge las cláusulas del mismo esta mañana por el alcalde, Carlos Cortina y la tesorera de la asociación, Blanca Vélez. En el acto también estuvo presente la edil de Sanidad y Bienestar Social, Verónica Perdigones. Con este acuerdo se busca facilitar la mediación en el municipio así como dar a conocer este servicio entre los ciudadanos para que lo perciban como un medio para resolver sus conflictos, configurándose además en una alternativa legal a la vía judicial y del que se pueden aprovechar dada su gratuidad. Se trata en definitiva de ayudar a solucionar conflictos o desacuerdos de forma pacífica.

El uso del recurso de la mediación ha servido en muchas ocasiones para que los usuarios hayan disminuido la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, ya que han sido escuchados y han podido comunicar sus preocupaciones, además de disponer de una vía para su solución. Se pretende así dar respuesta a las necesidades y demandas existentes sobre esta cuestión, facilitando a las partes sometidas a mediación la gestión de sus conflictos a través del diálogo y la comunicación.

Una de las últimas iniciativas organizadas por AMECAN ha sido la celebración el pasado mes de enero de una mesa informativa con motivo de la celebración de la aprobación del primer texto legislativo sobre mediación familiar en Europa, un hecho que se produjo en el año 1998. En cuanto al año pasado, además de la asistencia a las personas que acuden hasta la oficina, a lo largo del 2013 se llevaron a cabo diversas charlas de sensibilización dirigidas a colectivos como mujeres y estudiantes, además de celebrar jornadas de difusión en los meses de enero y septiembre con el fin de acercar la actividad de esta oficina a los vecinos.

El local en el que se atiende al público se ubica en el Centro Integrado de Formación y Empleo, en la Agencia de Desarrollo Local. La oficina está abierta al público los miércoles, de 10 a 2 de la tarde. Los interesados en recabar los servicios de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) pueden contactar en el teléfono 942 76 60 19. Otras vías de contacto son los correos electrónicos mediacionesastillero@amecan.org y amecan@amecan.org y la página web www.amecan.org. Además de esta oficina, el Consistorio pone a disposición de los vecinos que necesiten asesoramiento legal un abogado gratuito. Para ello, es preciso solicitar cita en el teléfono 942 07 70 01.

Noticia sobre el Servicio de Mediación El Astillero.

"La Resolución de Conflictos Cara a Cara"

- Suplemento, Diario Montañés. 11/05/14.

2 EL ASTILLERO

Domingo 11.05.14
EL DIARIO MONTAÑÉS

DANIEL FERRERA

La resolución de conflictos, cara a cara

El Servicio de Mediación de El Astillero atiende en estos momentos seis nuevos casos

SHEILA IZQUIERDO
EL ASTILLERO

Cuando Casandra, una joven vecina de El Astillero, tomó la decisión de montar su negocio de hostelería no imaginaba la que se le iba a venir encima. Después de poner todo su empeño en salir adelante con su propia idea de negocio y formalizar el papeleo como arrendataria de un establecimiento, se topó con un problema familiar, el que el propietario del local mantenía con sus hermanos por firmar en solitario como titular del local. Una situación con la que solo estos últimos no estaban de acuerdo y aunque a ella le remitaba agua, le vino sobrevenida en el momento de comenzar a materializar los pagos de las mensualidades de la renta. «Yo ahí no tenía nada que ver. Compañía con lo que tenía que pagar y listo. Pero la familia me pidió que accediera a reunirme con un mediador para tratar de resolver el conflicto y lo hice como invitada al procedimiento».

Su caso llegó el pasado año a la oficina de Mediación de El Astillero, un servicio voluntario y gratuito que se ubica en la Agencia de Desarrollo Local del municipio y supone la alternativa a la vía judicial cuando no hay forma de que las partes lleguen a ningún acuerdo. Desde que se pusiera en marcha, hace tres años, la demanda de este sistema que gestiona la Asociación de Mediación de Cantabria (Amecan) ha ido en aumento. Según los datos que maneja la sede astillerense atendió un total de 14 casos, la mayoría de ellos relacionados con cuestiones vecinales y familiares. Las previsiones para este año es que los casos casi lleguen a duplicarse.

En el caso de Casandra, el servicio no logró establecer un acuerdo entre las partes y, ahora, el conflicto facultar surgido por la titularidad se ha trasladado a los tribunales. «Los procedimientos suelen cerrarse sin acuerdo cuando se alcanza problemas que afectan a igualitarias. Resulta complicadísimo terminar resolviendo el problema, pues cuantas más personas intervengan en el proceso más difícil es que todas ellas queden satisfechas», apunta la responsable de la oficina de El Astillero, Rebeca Fuentevilla. Pese a ello, Casandra asegura que aunque la cuestión por la que fue requerida no logró consensuar, «el recomendaría este servicio para solucionar los problemas».

El pasado año la oficina atendió 14 casos y la previsión para éste es que se lleguen a duplicar

«En mi caso no hubo acuerdo, pero sí recomiendo este servicio para resolver problemas»

En lo que va de año, la oficina de mediación ya ha recogido seis nuevos casos, de los cuales, hay uno tiene que ver con una separación matrimonial y varios con conflictos vecinales relacionados con la ocupación de parcelas. «No es una mala cifra teniendo en cuenta que son los contabilizados en estos cuatro primeros meses del año y que, en comparación, en todo el 2013 atendimos a un total de catorce casos», apunta Fuentevilla.

El 80%, casos vecinales

Según los datos que maneja Amecan, de todos los conflictos hasta ahora registrados, el 80% son de ámbito comunitario, esto es, solicitados con lindes territoriales o comunidades de vecinos, es los que son de las partes invita al diálogo a la otra para tratar de tener un acercamiento y resolver su problema.

Dentro de este ámbito, hay cuestiones que no se habían abordado hasta este momento, como es la presencia de las entidades bancarias, que acuden al servicio de mediación invitadas por parte de comunidades de vecinos. «Este caso recogidos en el informe del pasado año que han entrado desde entonces y se debían a las cláusulas sociales actuales con motivo de la morosidad en el pago de las cuotas correspondientes de los inmuebles». En este sentido, indica Rebeca Fuentevilla, sen el 100% de los casos iniciados en el Servicio de Mediación de El Astillero, se ha establecido una comunicación directa entre las partes llegando a cerrar el proceso con acuerdos satisfactorios para ambosa.

Si bien, en lo que va de año las solicitudes de mediación más demandadas son de índole comunitaria, las del ámbito familiar ocupan un porcentaje importante, ya que las partes acuden en busca de una resolución pacífica de los conflictos, reduciendo de esta manera la carga emocional que producen otras vías de resolución (como la judicial). Además, añade la responsable, por la vía de la mediación las

Información en las <u>redes sociales</u> de AMECAN, del Servicio de Mediación de Astillero.

Publicaciones en la <u>Página Web de AMECAN</u>

Además, a lo largo del año se han llevado a cabo entrevistas de **radio,** con el fin de acercar la Mediación a sus oyentes, así como informar de las ventajas frente a otras vías de resolución de conflictos a los habitantes de El Astillero; se destaca entre otras, la entrevista en Onda Cero a comienzos del año 2014, informando sobre la memoria del año 2013 así como de la labor del Servicio de Mediación.

Entrevista de radio en Onda cero. Sobre el informe de 2013 Astillero.

Hugo Lebaniegos. Cantabria en la Onda. 10/02/2014

Emisoras > Cantabria > Emisora
10/02/2014 - 14:30

Cantabria en la Onda (10/02/2014)

Comenzamos 'Cantabria en la Onda' hablando de las consecuencias del temporal entre ganaderos, pescadores y pescaderos. En nuestra entrevista del día charlamos con el alcalde de Vega de Pas, Juan Carlos García, sobre las obras que se van a llevar a cabo. Nos vamos a Astillero para conocer cómo es el Servicio de Mediación del municipio y nos lo cuenta Rebeca Fuentevilla. Y terminamos el día con tertulia gracias a Indalecio Sobrino, Enrique Pardo y Vicente Nieto

00:00 Descargar Podcast

http://www.ondacero.es/podcast_rss/1002794.xml

- Plan de Difusión y Divulgación.

Dentro del **Plan de Divulgación** del Servicio Municipal de Mediación, en el mes de

Enero, con motivo del Día Europeo de la Mediación, se puso un **Stand informativo** en el Ayuntamiento de El Astillero, a fin de acercar a la ciudadanía la Mediación e informar sobre la disponibilidad de este recurso en su municipio de una manera gratuita.

Además, durante la época estival en el mes de agosto, hemos querido hacer uso de aquellos actos que nos permitan hacer difusión y alcanzar colectivos más concretos como es la juventud.

Por ello, AMECAN acudió al **Festival La Concha Reggae Vibes**, organizado por ciudadanos de Astillero y también asociados de nuestra entidad, llevando a cabo **Talleres y dinámicas de grupo** que mostrasen a los asistentes otra vía pacífica de Resolución de Conflictos como es la Mediación.

Es una nueva forma de difusión que se ha practicado en el 2014, más allá de las mesas informativas que se vienen haciendo, así como las Charlas a colectivos que se dan en el municipio.

3.2 – SERVICIO DE MEDIACIÓN.

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Durante el año 2014 **se han atendido 19 solicitudes** de Mediación en el Servicio Municipal de Mediación de Astillero. Comparando con el año 2013, se observa que se ha producido un aumento de entrada de casos.

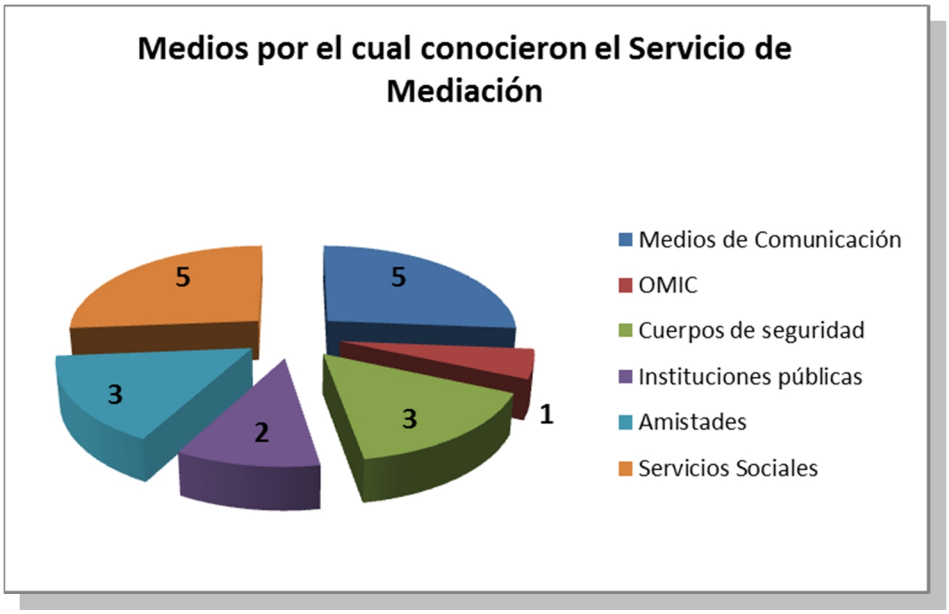
De esas solicitudes se han llevado a cabo 19 sesiones informativas al menos a una de las partes, **iniciándose el proceso de Mediación en nueve de ellas**.

Hay que recordar que uno de los principios que rige la Mediación es el de Voluntariedad de las partes al sometimiento a Mediación, por lo que en algunos casos, no se ha iniciado el proceso ante la negativa de una de las partes. Más concretamente por no aceptar la invitación a mediación, como ocurre en cinco de los casos tratados, lo cual impide el inicio de un proceso de Mediación, así como por desistir la parte solicitante, como ocurre en un caso, una vez iniciado el procedimiento.

Además, ha tenido lugar la entrada de tres casos, que finalmente no se han llegado a tramitar con motivo de que la parte solicitante ha informado de una situación de

conflicto, ha recibido una sesión informativa sobre mediación y finalmente ha decidido no hacer uso del servicio, si bien lo ven una opción a valorar y tener en cuenta en un futuro, si no resuelve su situación.

Los usuarios han conocido el Servicio de Mediación por diferentes vías:



Como se puede observar en el gráfico, los **medios de comunicación** siguen jugando un papel significativo en este apartado, suponiendo una vía de información importante debido al alcance social que tiene. Supone un **36%** de las solicitudes recibidas.

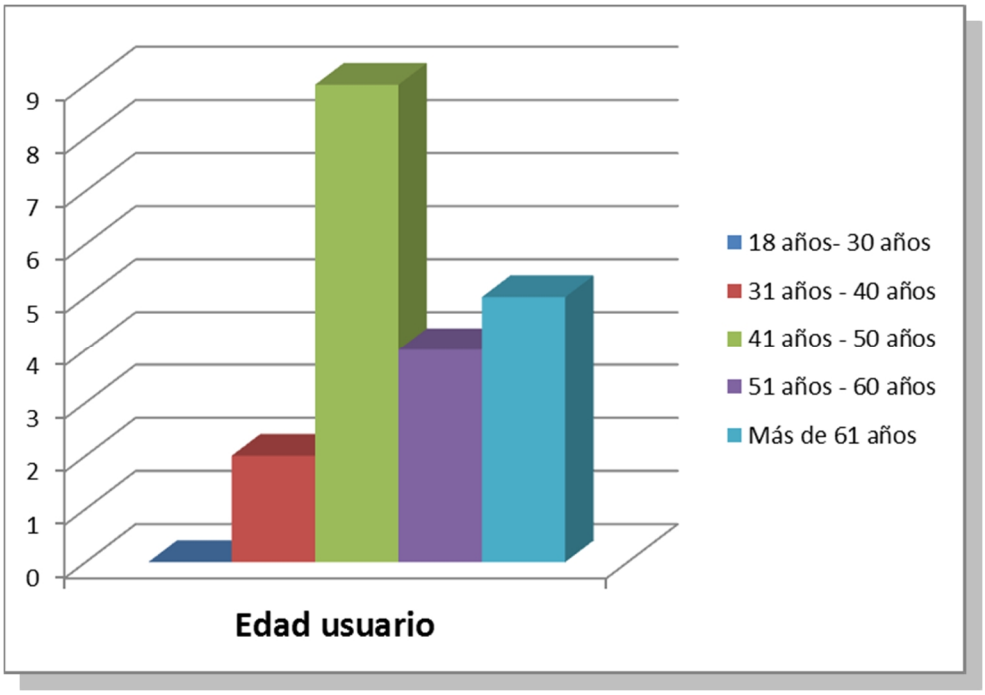
Además, si por algo se ha distinguido este año 2014, es por el **aumento considerable de derivaciones** llevadas a cabo (supone el **60% de los casos**) por organismos como Servicios Sociales, Cuerpos de Seguridad, así como Instituciones (Juzgado, Ayuntamiento…). Su participación e implicación ha facilitado a los usuarios reconocer su situación, así como ver las diferentes vías de resolución existentes, entre ellas la Mediación, desconocida por la mayoría de los ciudadanos/as.

Si analizamos las solicitudes de Mediación, teniendo en cuenta la variable del sexo, destaca un aumento considerable del **sexo femenino** con respecto al año anterior, así como en este año, con respecto al sexo masculino.

A continuación se expone **Gráfico referente a las solicitudes realizadas según sexo**.

Se puede observar que **la mujer** supone un **63%** la toma de contacto respecto al hombre, siendo ambos partícipes indistintamente en los ámbitos que se han tratado durante el 2014, Familiar y Comunitario.

Gráfico. Solicitudes según Edad del Usuario.

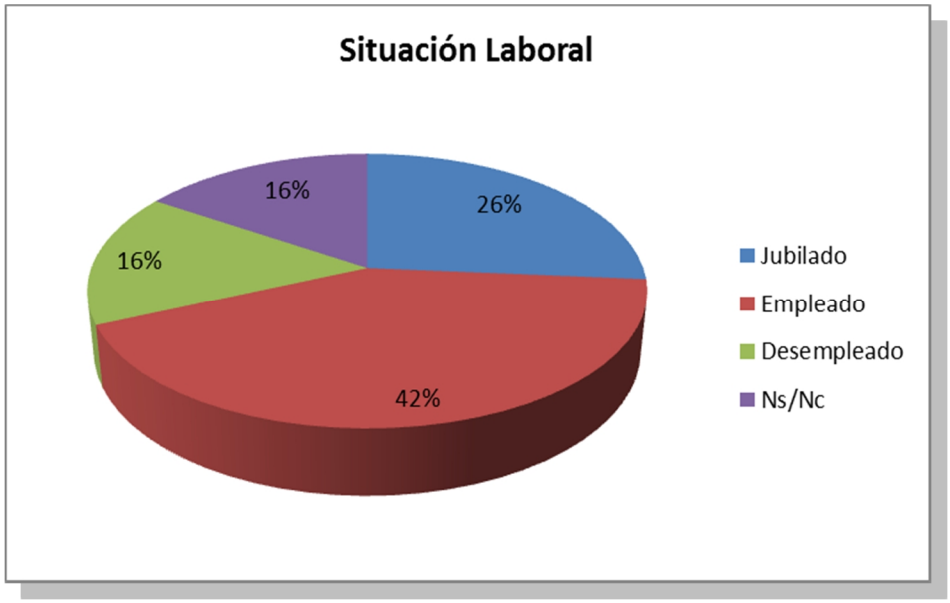


Las estadísticas denotan un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas con una edad comprendida entre **41 y 50 años (casi el 50% de las solicitudes**).

Si tenemos en cuenta la variable de la situación Laboral, el 42% de los usuarios estaban en Activo, siguiendo a continuación con un 26% de personas No activos por encontrarse Jubilados.

Este incremento de usuarios activos, laboralmente hablando, en algunos casos ha dificultado la disponibilidad para poder acudir a la sesiones de mediación en horario de mañana.

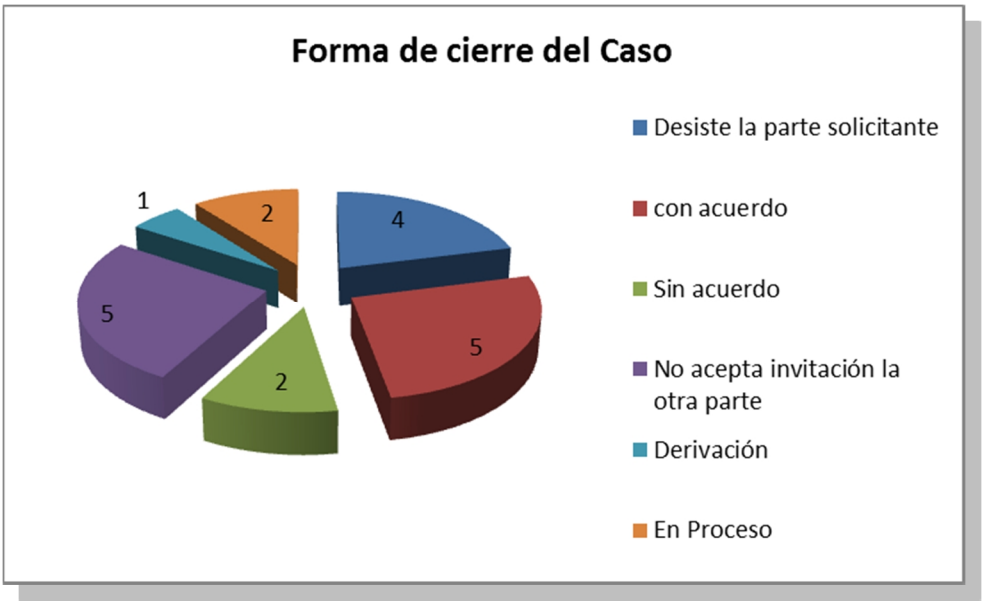
Gráfico. Situación laboral de los usuarios.



A continuación se describe a fecha 31 de diciembre de 2014, la **situación** de los **Expedientes en el Servicio de Mediación correspondiente al año 2014**

El **90% de los casos han sido cerrados**, quedando abiertos y en proceso un 10%.

En cuanto a los diecisiete expedientes cerrados, se detalla en el gráfico la **forma de cierre** según han decidido las partes implicadas en el proceso de Mediación.



Como ya se ha comentado anteriormente, el hecho de que las partes, tanto solicitante como parte invitada acudan voluntariamente al servicio de Mediación, así como deseen someterse a un procedimiento de Mediación, ha conllevado en este 2014 que en cinco de los diecinueve casos **(26%) la parte invitada haya rechazado** la opción de

hacer uso del servicio, así como un usuario que solicitó y se inició un procedimiento, decidiese posteriormente no seguir adelante.

Además, dentro de los cuatro casos donde **desiste la parte solicitante (21%)** se encuentran contemplados aquellos casos, donde acuden personas interesadas en hacer uso del servicio, exponen su situación, dando lugar a la apertura de expediente, son informadas de la forma de proceder, así como de los principios que lo rigen y finalmente deciden no proseguir, bien por no verse preparados para comunicarse con la otra parte, bien por no ser la vía que buscan para resolver su situación.

Por lo tanto de las solicitudes recibidas, el **42%, no llegan a iniciarse un procedimiento de Mediación.**

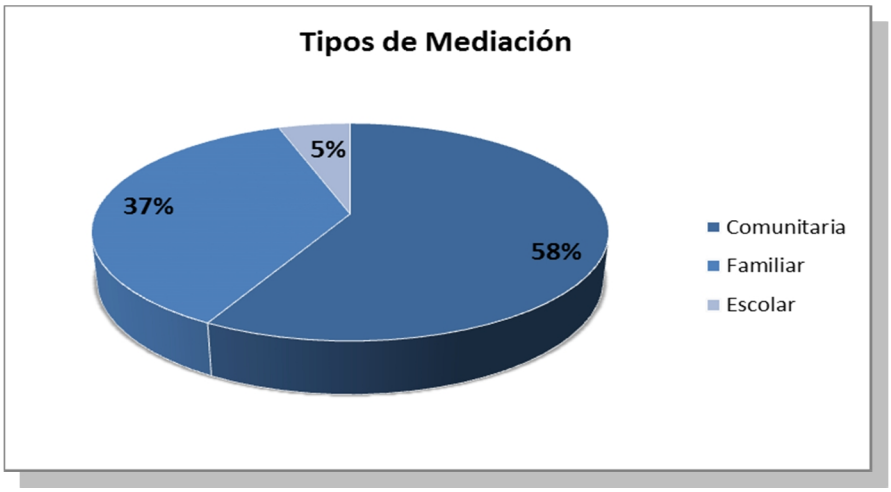
Los usuarios si bien valoran la perspectiva de resolución de conflictos, que aporta la mediacion, trasmiten a los profesionales esa necesidad, inculcada socialmente, donde un tercero debe decidir por ellos, y alcanzar acuerdos que no tengan por que ser beneficiosos para ambos. Se mantiene un afán competitivo, donde existe la necesidad de ganar, y no cooperar en beneficio de ambas partes. Todo ello lleva a reflexionar desde el Servicio, sobre la forma de intentar llegar a la sociedad e integrar una cultura de paz donde el diálogo y la comunicación primen sobre otros principios negativos.

Como se puede observar en el gráfico, **son nueve los procedimientos de mediación llevados acabo (47%)** de las 19 solicitudes existentes durante el 2014.

De ellos, un 22% permanecen en la actualidad abiertos llevandose a cabo las sesiones correspondienes; el **56% han sido cerradas con acuerdos satisfactorios para ambas partes, y un 22% no se han alcanzado acuerdos**, si bien en este último caso, las partes valoran la ayuda para identificar el problema, asi como la posibilidad de entender los derechos de las partes involucradas que permiten un mejor entendimiento entre ellos.

Tipos de Mediación llevados a cabo en el Servicio de Mediación.

De las solicitudes recibidas, el 58% han sido de Ámbito Comunitario, 37% de ámbito familiar y un 5% de ámbito escolar.



Un año más, el carácter comunitario prevalece entre los diferentes ámbitos.

Los Conflictos Comunitarios son aquellos que se producen entre los ciudadanos/as 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.

Los casos que se han atendido en el servicio de mediación en cuanto a conflictos familiares, destacar aquellos entre padres e hijos/as, así como se puede decir que se ha mantenido la entrada de casos de separación, divorcio, y cuestiones económicas relacionadas con pensión de alimentos.

4.- PROPUESTAS DE LINEAS DE ACTUACIÓN EN EL AÑO 2015.

- AMECAN, teniendo en cuenta las actividades llevadas a cabo como entidad, má allá de las realizadas en el municipio de El Astillero, así como el conocimiento de las dificultades sociales que se atraviesan en la actualidad, considera la posibilidad de poder aumentar su prestación en el Servicio de Mediación de El Astillero.

En la actualidad AMECAN , gestiona la Oficina de Mediación Hipotecaría a nivel autonómico, (recientemente ha recibido un Premio AMMI al mejor

Proyecto Nacional de Mediación), por lo que sería viable ofrecer a la ciudadanía de El Astillero, dentro del Servicio de Mediación que abre los miércoles de 10.00h a 14.00h, un **punto al cual acudir, para poder ser informado y derivado** a la Oficina de Mediación Hipotecaria, ubicada en Santander.

Dicha Oficina no tiene otro fín más que dotar a la población de Cantabria que se encuentre **en dificultades económicas** y con **una deuda hipotecaria**, de un lugar dónde poder ser orientados y donde poder encontrar soluciones a su problema, con el fin último de evitar el desahucio de su vivienda. Por ello podría ser viable hacer uso del Servicio Municipal de Mediación de El Astillero, para hacer próximo a sus ciudadanos/as, con unas circunstancias particulares, otra vía de resolución, donde en este caso la otra parte es una entidad bancaria.

- Desde el Servicio de Mediación, si bien se es consciente de que es necesaria la divulgación de la Mediación en todos los colectivos, se propone en el año 2015, hacer hincapié en el **colectivo Infantil y Adolescente** a través de las aulas.

El hecho de que en el 2014, haya llegado un caso de Escolar al Servicio, lleva a reflexionar y querer colaborar a impulsar una Cultura de Paz en los Colegios así como Institutos de Secundaria, donde se considera necesario favorecerlo dando Charlas y Talleres sobre Prevención y Resolución de Conflictos a la Comunidad Educativa.

Es por ello que a lo largo del año se pretende contactar y planificar con diferentes Centros Educativos posibles vías de colaboración al respecto, siempre dentro del plan de difusión del Servicio de Mediación.

5.- CONCLUSIONES

En el año de 2014 el Servicio Municipal de Mediación ha conseguido alcanzar las pautas marcadas, recogidas en la memoria del 2013, donde se proyectaba como objetivo final la apertura de veinte casos.

Hacer mención que si bien la población todavía acude con desconfianza a este Servicio donde se ofrece un método alternativo para resolver sus diferencias, si es cierto que gracias al apoyo de otros organismos que les derivan al Servicio de Mediación, suman en el interés mostrado por saber, querer conocer la mediación, y verlo viable como alternativa a la resolución de una situación, hasta ese momento desconocida.

La población de Astillero año a año va teniendo más conocimiento de la presencia del Servicio de Mediación, y su utilidad. Aquellas personas que hacen uso de este servicio

púbico, experimentan y viven en primera persona , como las partes pasan de posiciones encontradas hacia soluciones colaborativas que posibiliten un acuerdo consensuado y válido para todas las partes.

No podemos olvidar que más allá del análisis cuantitativo, analizando cualitativamente los casos, se destaca 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. Efecto repetido cada año, que se debe de valorar de manera positiva ya que el fín último muchas veces no es conseguir cerrar acuerdos, sino reestablecer una comunicación entre las partes que les permita gestionar sus conflictos más allá del espacio neutral que ofrecemos.

Como se ha expuesto anteriormente, durante el 2015 se diseñará un Plan de Divulgación, y Sensibilización que sume en la construcción de una Cultura de Paz dentro del municipio.

Finalmente, queremos agradecer al Consistorio la confianza depositada en AMECAN, así como las instalaciones aportadas y su disposición y buen hacer en pro de la mediación.
Igualmente agradecer la colaboración prestada por los componente de la ADL de Astillero a lo largo del año, que han hecho más facil las gestiones realizadas, y al personal de los diferentes Servicios Públicos de Municipio que difunden la Mediación, y derivan a aquellos usuarios/as que consideran pueden hacer uso de nuestro recurso: La Mediación.

4.3.4 Castro Urdiales. Servicio de Mediación Familiar.

RESUMEN DE ACTUACIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTRO-URDIALES

El Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales ha estado 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 ha realizado 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 2014.

El Servicio de Mediación, cuenta con la inestimable 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 2014 y se ha prolongado hasta el 31 de diciembre de este mismo año.

La persona mediadora ha sido contratada por el Servicio Cántabro de Empleo. Es una trabajadora con contrato a tiempo parcial (media jornada), siendo Licenciada en Psicología con formación en mediación y especialización en Mediación Familiar.

El Servicio de Mediación presta servicio de atención al público de Lunes a Miércoles de 09:30 a 15:00 horas y los martes de 16:00 horas a 19:30 horas; dedicando las horas de trabajo a las labores de difusión (reuniones, presentaciones, talleres, charlas, etc.) y a labores de administración, además de las propias de intervención en mediación.

Para llevar a cabo la implantación y puesta en marcha de este servicio se ha elaborado y adaptado la documentación necesaria, asentando por supuesto en todo momento los valores y principios que rigen nuestras intervenciones en Mediación.

La documentación utilizada 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. (anexo 1)
- **Política de privacidad de datos**: las partes firman a modo individual el permiso para usar los datos con fines del servicio y estadísticos. (anexo 2)
- **Acta inicial**: Recoge los principios y valores de la mediación y la firma de los participantes como indicador de que se comprometen a aceptarlas. (anexo 3)
- **Acta de sesiones:** donde se especifica los aspectos tratados durante la sesión así como el día y hora de la próxima cita (anexo 5)
- **Acta final**: se transcriben los acuerdos a los que han llegado las partes durante el proceso. (anexo 6)

Las situaciones de conflicto con las que se ha trabajado durante estos cinco meses son las siguientes:

- **Rupturas de pareja** con o sin hijos.
- **Modificación de medidas**.
- **Normas de convivencia** entre la pareja y en relación a los menores implicados.
- **Conflictos intergeneracionales** entre hijos/as y sus progenitores, adultos.
- **Diferencias entre hermanos**.

Durante este periodo de tiempo se han atendido un total de 29 solicitudes.

Igualmente, se han realizado numerosas labores de difusión y sensibilización de la mediación tales como: talleres, charlas, presentaciones, presencia en rueda de prensa

de apertura de servicio, apariciones en los medios de comunicación (prensa escrita, radio, páginas WEB, etc.), reuniones con distintos agentes sociales, etc.

1. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

1.1. PLAN DE DIFUSIÓN

El principal objetivo del Servicio establecido 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.
- ✓ Tríptico informativo del Servicio.
- ✓ Presentación-Charla en Power Point (adaptándola a los distintos colectivos a los que ha ido dirigida: trabajadoras sociales, profesorado, etc.)
- ✓ Nota de prensa
- ✓ Taller 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.

Agentes a los que va dirigida la difusión:

<u>Actividades dirigidas a los medios de comunicación</u>

_Rueda de prensa con los medios de comunicación del municipio. Intervienen Alcalde, Concejala de Servicios Sociales y presidencia de la Asociación de Mediación de Cantabria.

_Nota de prensa a los medios.

_ Entrevistas de radio con las diferentes emisoras del municipio.

Actividades dirigidas al ciudadano

_Charlas coloquio. 23 de septiembre. Centro cultural la Residencia.

18:00-19:00 La mediación. Método de resolución de conflictos.

19:00-21:00 Mediación familiar. Un servicio a la comunidad.

_ Cartelería en espacios públicos. Trípticos y carteles del servicio.

_ Publicación en páginas web, y redes sociales.

Actividades dirigidas a Agentes Sociales.

_Charlas presentación.

Servicios sociales, colegios, institutos.

_ Visitas y reparto de folletos.

Cotolino (trabajadora social), Cruz Roja, punto de encuentro familiar, DYA, Agencia de Desarrollo local

_ Visitas- presentación.

Policía, Guardia civil, Juzgados, Servicios de Orientación jurídica.

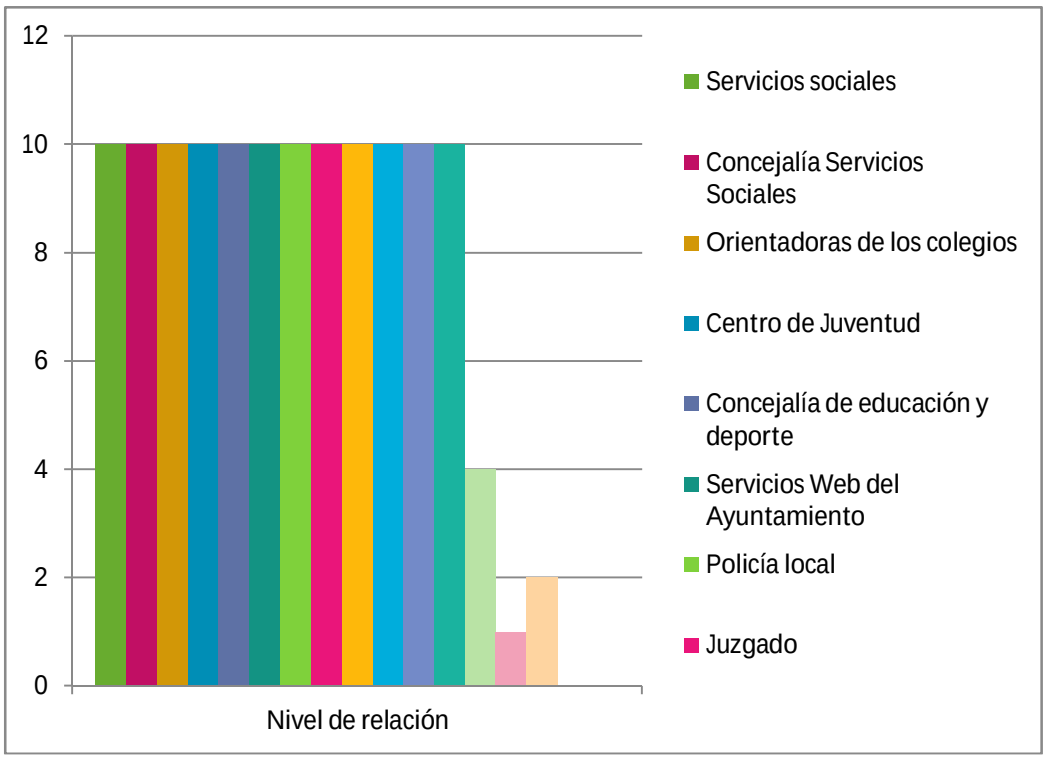
_Emails presentación e informativos.

Asociaciones, Ampas, centro de juventud, centro de día.

Actividades dirigidas a autónomos con relevante interés en la materia

_Carta-email presentación.

Abogados, psicólogos, procuradores, notarios.



El nivel de acogimiento del servicio de mediación familiar desarrollado durante los cinco meses en el Ayuntamiento de Castro Urdiales ha sido excelente (puntuación 10 en la gráfica superior) en términos generales, dándose un buen contacto con los diferentes agentes sociales y municipales que participan en el correcto desarrollo del trabajo hacia el ciudadano.

En primer término se ha desarrollado una primera labor de difusión en los meses de Agosto y Septiembre dándose contacto con los diferentes entes municipales, a lo largo de los cinco meses en que se ha desarrollado la mediación consistente en contacto a través de email, o presencial, compartiendo presentación escrita con ellos del servicio y su actividad, desarrollando reuniones en unos casos con la dirección del servicio, charlas hacia sus profesionales sobre la temática relacionada con mediación enfocada hacia ellos, notas aclaratorias del servicio en otros casos o talleres propiamente dichos hacia ciertos colectivos.

Quedando sin cumplir el debido contacto con algunos agentes como Cruz Roja donde sólo se presentaron trípticos sin reunión, aunque la asociación ha desarrollado difusión a nivel provincial en estos meses, y la guardia civil, que conocerá de la existencia por usuarios que han hecho referencia a esta, pero sin haber habido contacto directo.

Al igual la difusión no ha alcanzado a asociaciones que pudieran tener interés en la materia y posibles potenciales en el uso de esta en el futuro cuando los servicios de mediación estén instaurados con una estabilidad y respaldo institucional mayor.

Estas entidades realizan labores de calado social importante para la población, por lo que se planteara su desarrollo en el trabajo de difusión que se desarrollara desde la asociación, no directamente a través de subvención concreta como la que hago referencia en esta memoria sino como una de las actividades de la comisión de difusión de la que soy miembro y participante activo.

En resumen estas son las actividades relacionadas con difusión llevadas a lo largo de estos cinco meses.

- **Reuniones entre la Técnico del Servicio y los Agentes Sociales del municipio**

  - ASUNTOS SOCIALES (educadora y trabajadoras sociales del servicio).
  - CIM (Centro de Información a la Mujer)
  - CENTRO DE JUVENTUD EL CAMAROTE
  - CENTRO DE DÍA PERSONAS DEPENDIENTES.
  - CEIP SANTA CATALINA
  - Dirección del Colegio SAN MARTIN DE CAMPIJO
  - CEIP ARTURO DÚO
  - IES MENENDEZ PELAYO
  - CEIP Nº 6.

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

- ASUNTOS SOCIALES.
- CIM
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- CENTRO DE JUVENTUD EL CAMAROTE
- POLICIA LOCAL
- PAGINA WEB AYUNTAMIENTO DE CASTRO-URDIALES.
- CENTRO DE SALUD COTOLINO I
- CENTRO DE SALUD COTOLINO II
- CENTRO DE DIA DE PERSONAS DEPENDIENTES
- RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

  - Rueda de prensa: El Diario Montañés, Alerta, Cadena Ser, Onda Cero.
  - 22/09/2014: PUNTO RADIO Entrevista a Carolina Mendoza Cobo mediadora del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y AMECAN.
  - 23/09/2014: ONDA CERO Entrevista a Carolina Mendoza Cobo, mediadora y coordinadora del Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales: Servicio de Mediación Familiar de Castro Urdiales y AMECAN.
  - 20/10/2014: PUNTO RADIO. Entrevista a Carolina Mendoza Cobo, Mediadora responsable del Servicio Entrevista sobre los talleres en el Centro Juvenil el Camarote.
  - Publicación de la nota de prensa en la prensa escrita: Alerta, El Diario Montañés, Ecocantabria, Castro Digital.

- SERVICIO DE ORIENTACION JURIDICA
- OFICINA DEL CONSUMIDOR
- CEIP SANTA CATALINA
- CEIP SAN MARTIN DE CAMPIJO

- CEIP RIOMAR
- CEIP ARTURO DÚO
- IES ATALULFO ARGENTA
- IES DR. JOSÉ ZAPATERO DOMÍNGUEZ
- IES MENENDEZ PELAYO

Rueda de prensa en relación a la apertura del Servicio de Mediación Familiar junto al servicio de Mediación hipotecaria.

Mediadora y coordinadora del Servicio de Mediación familiar de Castro Urdiales.

Charlas coloquio abiertas al público

Charla abierta al público en la Residencia.

- Talleres con alumnos de dos cursos, del Colegio Menéndez Pelayo.

- Charla a profesorado en el Colegio Arturo Dúo.
- Charla a profesores en el colegio Santa Catalina.

3.2 Servicio de Mediación Familiar

Sin dejar de incidir en el aspecto de la difusión del Servicio y de la Mediación como forma alternativa de resolución de conflictos, desde el primer mes y concretamente desde la primera semana hubo casos para atender desde el servicio de mediación familiar.

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.

3.2.1Valores y Principios

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

- ✓ Voluntariedad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Neutralidad
- ✓ Cooperatividad
- ✓ Profesionalidad
- ✓ Buena fe
- ✓ Naturaleza auto-compositiva
- ✓ Salvaguarda de intereses superiores del menor

3.2.2 Objetivos

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.
- 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.

3. RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

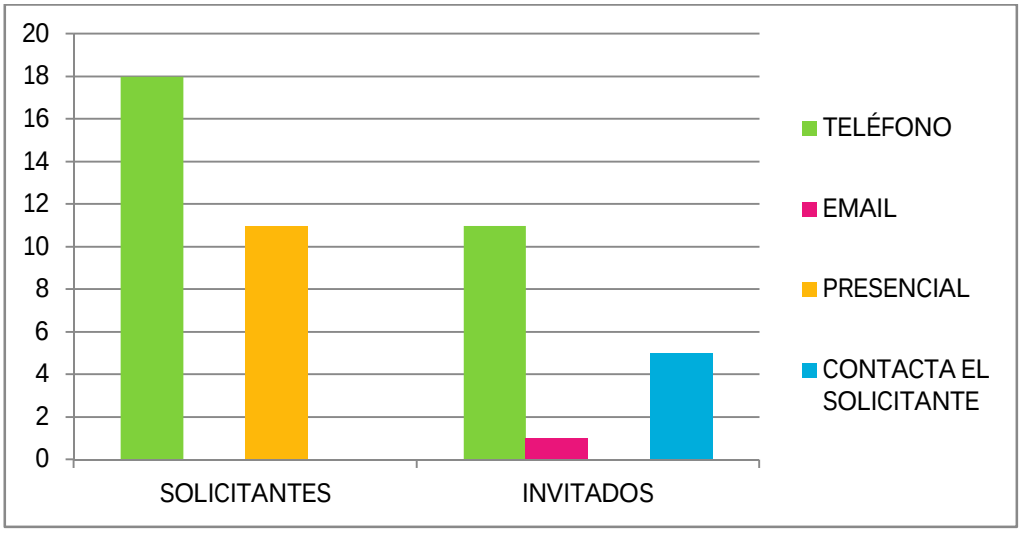
Desde el 1 de agosto hasta el 31 de diciembre, se han atendido **29 casos** en el Servicio.

SOLICITANTE

En la mayor parte de los casos es la mujer dentro del conflicto la que se acerca a ver la posible ayuda que el servicio de mediación pueda darle a la hora de afrontar la situación que se les ha dado de cara a afrontar los acuerdos a los que tendrán que hacer frente en los próximos meses.

Aunque haya casos que sean derivados por compañeros de otros servicios, o asesorados por un conocido, no lo reflejo en el gráfico ya que uno de los principios de la mediación como es la **voluntariedad** es explicada desde el primer momento, por tanto de la información del servicio y la solicitud de este es algo que realizan de forma libre y voluntaria siendo los solicitantes reales de esta.

FORMA DE CONTACTO INICIAL CON EL SERVICIO DE MEDIACIÓN



La mayor parte de las personas que se han acercado al servicio de mediación y han preguntado por el funcionamiento de este, han contactado vía telefónica para preguntar por la posibilidad de coger cita y pasar en persona, preguntando en algunos casos directamente en qué consistía esta.

Otro número importante se han acercado directamente hasta el servicio para pedir atención, pudiendo en algunos casos atenderles en el mismo momento de su llegada o derivación de alguna compañera de los servicios sociales, no en todos los casos, dependiendo de la programación del día. Pero a lo largo de las semanas se han podido dar citas sino en la misma semana, al menos en la semana siguiente, para poder atender a la persona y ver la posibilidad de realizar mediación en el caso que le concierne. Las mediaciones se han podido realizar de una semana a otra, si las partes veían que era el momento preciso, dando facilidad al desarrollo de esta según los tiempos que el caso requería o las partes solicitaban. En pocas ocasiones se han tenido que reajustar horarios desde el servicio.

Sin embargo la flexibilidad horaria en los casos ha sido bastante amplia dentro de los días de servicio, dado el hecho de que parte de los usuarios estaba trabajando, y el horario en servicios sociales de cara al público es de cuatro horas de mañana, he tenido la posibilidad de abarcar toda mi franja horaria y dar cabida puntualmente a casos en sesión conjunta que de otro modo no podrían haber disfrutado de los beneficios de la mediación familiar.

CUADRO RESUMEN DE ACTUACIONES

SEMANA	SOLICITUDES	CASOS ATENDIDOS	DIFUSIÓN. PRENSA	CHARLAS.TALLERES	REUNIONES
Preinicio				X Talleres de empleo	
1 A	**2**	2			
2 A	**3**	4			
3 A		2			Trabajadora social Cotolino. RepartoTrípticos
4 A	**1**	3		X Servicios sociales	
1 S	**2**	3			
2 S	**2**	5	Rueda de prensa con hipotecaria. Prensa escrita y radio.		Centro de información de la mujer.
3 S	**4**	7			
4 S	**2**	6	2 entrevistas radio	Centro cultural Residencia	
5 S	**2**	9			Centro del menor
1 O		2			Reuniones con orientadoras
2 O	**5**	5		**2 Talleres cole.alumnos** Charla profesores Nº 6	Reparto trípticos en el juzgado y Ayuntamiento.
3 O		4		**2 Talleres cole. alumnos**	Policía. Emails

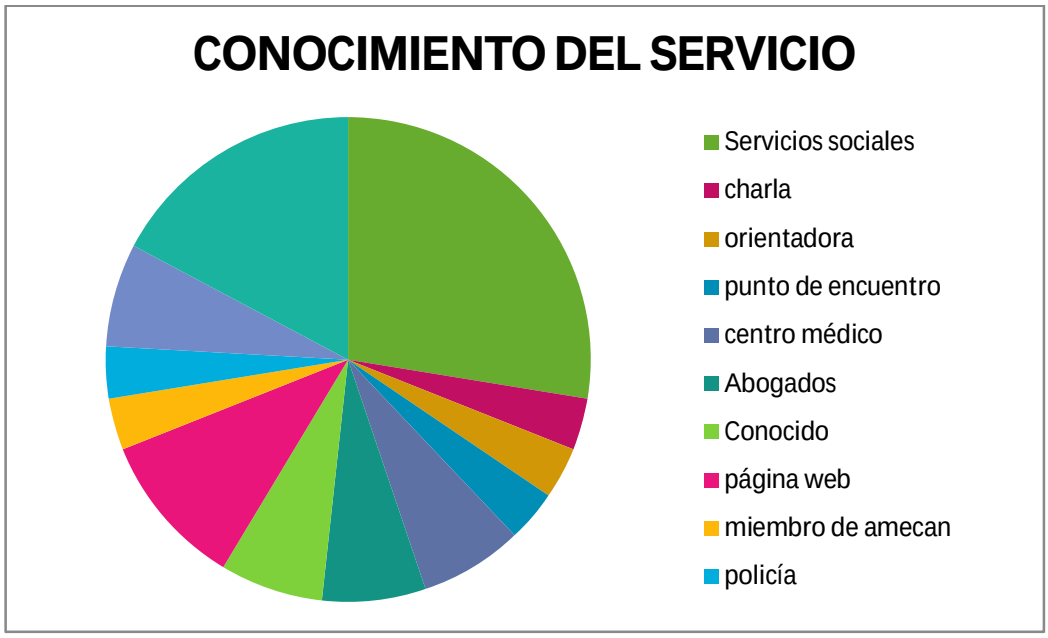
				Charla profes Arturo Duo	contacto y presentación
4 O	**2**	5			
1 N	**1**	4		Charla profesores Santa Catalina	
2 N	**2**	5		X Charla Centro Territorial del Menor	Contacta compañero con centro de día.
3 N	**1**	6	Entrevista de radio.	Charla Profesores Menéndez Pelayo. Talleres Centro Juventud	
4 N		4			
D		9			

	SOLICITUDES	DIFUSIÓN		
		PRENSA	CHARLAS.TALLERES	REUNIONES
PREINICIO			1	2
AGOSTO	6		1	2
SEPTIEMBRE	12	5	1	2
OCTUBRE	7		6	4
NOVIEMBRE	4	1	4	1
DICIEMBRE	0			

El mes de Septiembre ha sido el mes de mayor entrada de solicitudes de mediaciones a lo largo de los meses. Con una media de seis solicitudes nuevas por mes en el mes de Septiembre ha habido doce solicitudes el doble de solicitudes o ciudadanos que se han acercado para ver la posibilidad de desarrollo del proceso de mediación con la parte en conflicto.

Este mes ha coincidido con el de mayor difusión a través de prensa y radio, y analizando la forma de conocer el servicio algunos de los casos han procedido de derivaciones desde servicios sociales, por parte de mis compañeras tras la charla que tuve con ellas la última semana de Agosto.

El estar ubicada junto a sus despachos me ha permitido trabajar en cierto modo de forma coordinada dando este servicio a los casos que realmente era adecuado y podían ser beneficiarios de él, dándoles desde el primer momento las pautas o principios en los que se rige la mediación de confidencialidad y voluntariedad del servicio.



Los casos con conflictiva larga e incluso de abogados, denuncias y juzgado en los que se ve continuidad en el proceso de mediación no ha sido directamente entre ellos sino con personas terceras relacionados con ellos. Las denuncias entre ellos parece que dificultan la entrada en un proceso de mediación dentro del ámbito familiar.

Ambas partes en mayor o menor medida no tienen problema en contactar con la persona mediadora o dar testimonio del caso en si o de la situación pero no así entrar en un proceso de mediación o escucha hacia el otro, requisito esencial para poder avanzar en el proceso de mediación.

En casos de duración en el tiempo en juzgados muy alargados se dificulta la opción de entrar en mediación. Sólo si ambas partes son conscientes de que ha habido la posibilidad de pérdida de la persona o bien común pueden tomar el cambio de mirar hacia el otro y ponerse a buscar opciones mutuas.

En casos de denuncias mutuas se complica aún más existiendo una ruptura comunicativa prácticamente total entre ambas partes.

Las fechas del juzgado son importantes. Hay casos en los que se sentarían a hablar en mediación por la necesidad de recuperar el valor de sus funciones por ejemplo parentales, pero la lentitud del juzgado en algunos casos y la necesidad de una fecha para establecer medidas hace que se renuncie a esta opción cuando ya tienen la fecha a la vista y la sensación es de pérdida de esta y alargamiento en el tiempo sino se paran a mediar.

Las partes sobre todo ellas cuando se acercan al servicio en algunas ocasiones manifiestan la inseguridad de no conocer la situación en la que se encuentran legalmente ni a nivel relacional de pareja.

Al no tener recurso para abogado y esperar a los largos plazos para el asesoramiento jurídico gratuito o no querer entrar directamente por esa vía acuden a diferentes recursos del Ayuntamiento para asesorarse desde el punto de información a la mujer como hasta la educadora social.

Cuando la situación relacional o circunstancias de las personas en relación familiar como puede ser la pareja está deteriorada o debido a las circunstancias personales en las que se encuentran ambos hacen que tengan dudas sobre la continuidad de la relación o los deseos de la otra parte de continuar con ella, rozando en ocasiones los límites legales que se enmarcan en las relaciones por ejemplo existencia de matrimonio o hijos en común hacen que se planteen la vulneración de sus derechos por la otra parte, no sintiéndose capaces de controlar esta situación.

Cuando desde diferentes servicios les comentan la ilegalidad de la situación dada recordándole sus derechos y la opción clara de denuncia, se crea la duda en ellas de qué hacer ante esta situación en la que se encuentran situadas y en la que no tienen control.

Los casos en los que ha habido denuncia cuando llegan posteriormente a mediación no llegan a entrar en ella por la desconfianza ya establecida entre las partes debido a la denuncia.

Es un hecho que marca mucho en la relación. A pesar de que el simple hecho de que una de las partes busque asesoramiento hace que la otra parte desconfíe de su interés y busque asesoramiento directamente desde diferentes entidades, por ejemplo los hombres suelen acudir directamente a un abogado, no rompe la opción de sentarse a mediar y romper la escalada o el enquistamiento del conflicto en el tiempo y buscar los intereses reales por tanto de cada uno y el motivo de búsqueda de asesoramiento el cual ayuda siempre a que las partes se sientan más seguras a la hora de sentarse a hablar.

Pero la denuncia directa rompe esta opción de hablar entre partes.

Las relaciones humanas tienen sus propias reglas de funcionamiento diferentes en muchos casos pero similares en otros y el hecho de su regulación como puede ser el matrimonio hace que el cambio de una situación de matrimonio a un divorcio con unos acuerdos a cumplir elegidos por las partes o marcados por un juez sea un camino largo de cambio en las circunstancias de ambos, cambiando las reglas de su relación personal y las reglas legales a respetar, dándose un proceso de cambio progresivo y necesario que en unos casos se realizara con mayor menor celeridad pero que en la mayoría de casos está marcado por inseguridad, miedo, al ser un cambio personal y dependiente del otro también.

En este proceso de cambio donde las reglas de funcionamiento relacional van modificándose en primer lugar y centrándose por tanto en muchos casos en las legales que deberán de modificarse en caso de seguir por el proceso iniciado por ambos hace que las situaciones de dudas en el cumplimiento de la normativa legal sobre la relación que tengan establecida, sean muchas, rozándose la ilegalidad tan cual se hace referencia, pero prácticamente inevitable cuando hay que reformularla dado el carácter de cambio que ambos han establecido en su relación personal.

Ahí aparece todo el abanico de dudas y miedos donde el conflicto se establece con facilidad, dado que en ocasiones uno ve el proceso de cambio del otro sin entenderle en muchos casos y sintiendo atacados sus derechos en otros muchos.

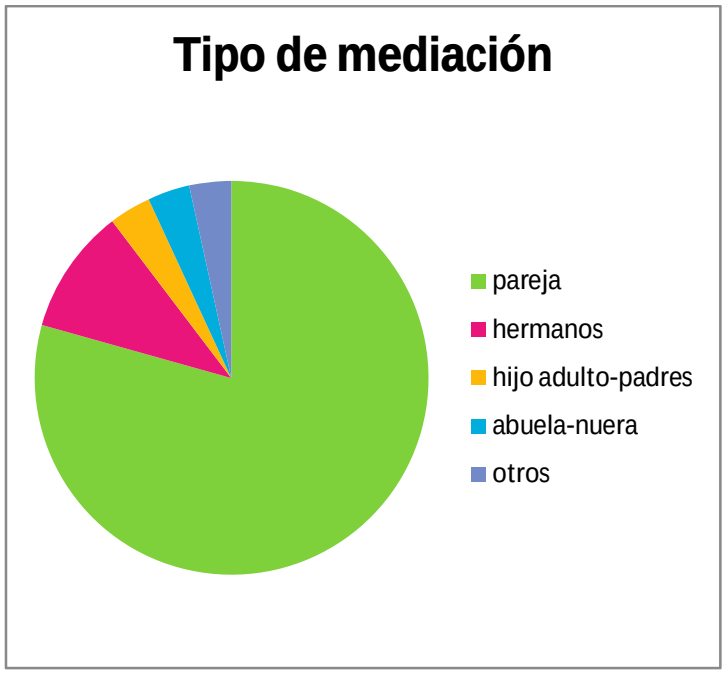
Es ahí donde el papel de la mediación alcanza su punto más álgido de efectividad, cuando las partes con el asesoramiento legal adecuado, para no sentirse en vulnerabilidad, se sientan con el mediador a hablar para conocer del estado relacional en el que se encuentran, hacia donde se está modificando este, como quieren que quede establecido en el futuro, así como aquellos intereses que cada uno quiere que queden establecidos dentro del nuevo enmarque relacional que desean establecer, dándose en muchos casos la modificación legal pertinente a dicha decisión de futuro tomada por ambos.

Pero para ello debe permanecer un interés en escuchar al otro, no habiéndose roto la confianza en la otra persona.

Las fechas del juzgado también marcan mucho el deseo de intentar una mediación.

Las partes en algunos casos expresan su deseo de entrar en mediación, porque ven que hay una situación de conflicto que puede quedar estancada en el tiempo, pero una vez que la fecha del juzgado está establecida es mayor el deseo de no perder esta fecha y el miedo a que el proceso se alargue en el tiempo, desestimando el hecho de poder parar el proceso e intentar una mediación.

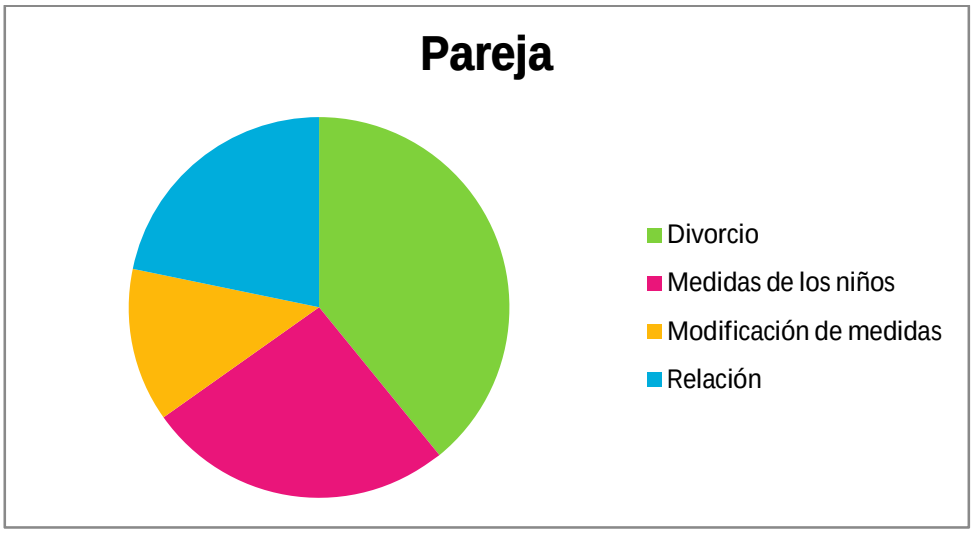
TIPO DE MEDIACIÓN FAMILIAR



Los tres casos de hermanos que ha habido estaban relacionados con reparto de herencia o bienes de progenitor entre ellos y uno de ellos partía respecto al cuidado de la madre dependiente.

El caso de la abuela y nieta era respecto a las visitas hacia su nieta y el hijo con sus padres para recuperar la relación perdida pero no se pudo entrar en mediación.

Dentro de los casos de pareja se ha podido diferenciar varias temáticas.



Hoy en día hay un abanico amplio de relaciones entre las parejas. Aun gran porcentaje de las parejas que se acercan a mediación están en situación de matrimonio encamina a posible divorcio, pero ya hay muchos casos de padres de hijos menores que son pareja sin estar casados y sin ser pareja de hecho. El fin de la convivencia conlleva la necesidad de presentar estos acuerdos en el juzgado y de ahí la utilidad de pasar por un proceso de mediación también.

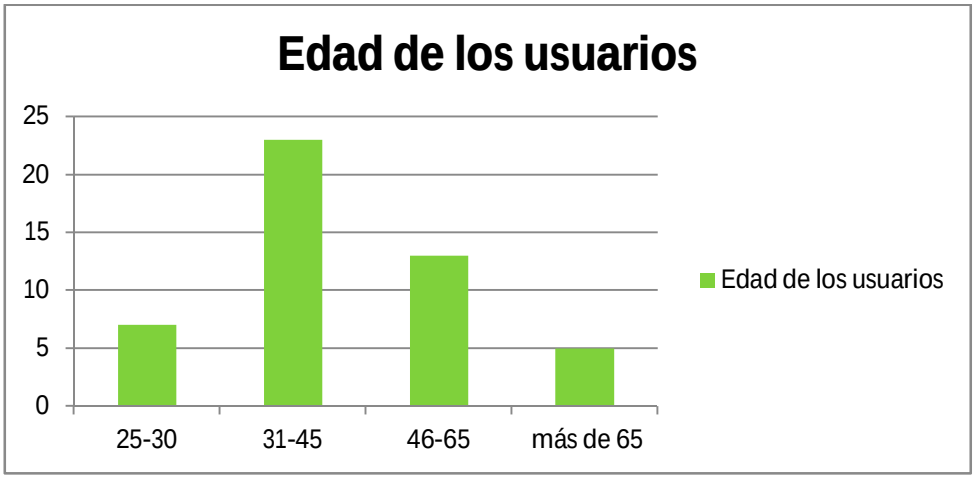
La mayor parte de las parejas se acercan planteando una posible separación, o al menos estan pasando por una situación que se asemeja a una ruptura de pareja, por lo que en pocos casos se puede hablar de mediación familiar respecto a la convivencia, ya que ellos plantean en un primer momento esta posibilidad dadas las circunstancias similares por las que estan pasando a una situación de ruptura.

Pero las situo en alguns casos como de relación porque apenas se tarda en ver las dificultades personales por las que están pasando, centrandose en seguida en los aspectos de respeto mutuo a solventar y no así en las opciones de medidas de acuerdos a tomar.

EDAD

Los participantes en los procesos de medaición han sido todos mayores de edad, circunstancia esencial para mí, ya que considero que un menor no puede defenderse desde el mismo nivel de equilibrio que un adulto necesitando ser representado por este o por la protección adecuada de adultos. Sólo he tenido una situación en la que un

menor adolescente se veía afectado en la relación con sus padres y la relación entre ellos también que ha terminado con la supervisión de servicios sociales.



La mayor parte de los usuarios que se acercan al servicio están comprendidos en la edad de treinta y uno a cuarenta y cinco años habiendo algunos casos que rondan los treinta y así como un grupo de ellos mayores de 65 años que participan de los procesos de mediación.

La nacionalidad de los usuarios es la española excepto en tres casos. Dos chicas que han acudido son de origen colombiano y otra en su caso de nacionalidad brasileña.

5. LUGAR, RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES

5.1. Lugar y ubicación

La ubicación de la oficina ha resultado de gran utilidad, puesto que es reconocida y fácilmente recordada por la ciudadanía y los agentes sociales de Castro-Urdiales. Así mismo, se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso.

La oficina, a pesar de ser de dimensiones reducidas, ha resultado ser bastante acogedora para los usuarios, que parecía percibían la intimidad y complicidad que en múltiples ocasiones buscaban.

Así mismo, se ha contado con un espacio opcional, para realizar los procesos de mediación, con más espacio y luz natural.

5.2. Recursos técnicos y materiales

Con la colaboración de la Concejalía de Asuntos Sociales y a AMECAN, se ha contado con:

- Un teléfono.
- Un móvil.
- Un portátil.
- Acceso a fotocopiadora.
- Así como el material de oficina necesario (folios, sobres, bolígrafos, etc.)

6. RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales ha contado en esta ocasión con una profesional de la mediación siendo técnico especialista en mediación familiar, encargada de la gestión del servicio y de la coordinación de este.

La técnica especialista en mediación fue contratada 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 2014. La jornada laboral ha sido a tiempo parcial (50%), con distintos horarios, que ha permitido mantener el servicio abierto a los usuarios de lunes a miércoles de 9:30 a 15:00h. y los

martes de 16:00 a 19:30h. 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, 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.

7. 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.

Características de la Mediación familiar:

- -La mediación se basa en la idea de **cooperación** y no en la de enfrentamiento.
- -Comunicación desde el **respeto.**
- -A través del diálogo manifestar nuestras **necesidades e intereses**.
- -Se propicia que las partes se escuchen sobre sus intereses reales y los intereses del otro.
- -Se ofrece un espacio seguro para las partes en el que poder expresarse.
- -Es necesario que exista un clima de confianza.
- -Las partes necesitan hablar libremente.
- -Es necesario en muchos casos reducir la tensión emocional de las partes.
- -Siempre hay que tener presente la protección de los menores.
- Mejora de las relaciones entre partes o al menos atenuación del conflicto entre ellas.
- -La persona mediadora ayuda deshaciendo los nudos del conflicto creado.
- Se facilita a las personas que cambien sus **percepciones** del problema que viven.

- Se ayuda a las personas participantes a identificar los temas sobre los que van a hablar.
- Ayuda a discernir qué tipos de soluciones son posibles y realizar sugerencias sobre ellas.
- Promociona circunstancias adecuadas y condiciones favorables para hablar de los temas.
- Ayuda en la construcción de un acuerdo viable y aceptable para las partes.
- El mediador es un profesional formado en técnicas específicas de comunicación.

Los temas más comunes tratados en mediación se refieren a la separación o divorcio de las parejas, a disputas entre padres e hijos adolescentes o mayores y a repartos de herencias al fallecer los padres, así como decisiones sobre empresa familiar. Pero sobre todo es muy útil cuando se trata de parejas con hijos menores que, a lo largo de su vida, van a tener que decidir sobre cuestiones no pactadas en un principio y que surgen conforme crecen.

Los cambios requieren la adaptación a nuevas realidades. El conflicto es compartido, no es solo de las otras personas contra nosotras o nosotros, y por eso mismo todo el mundo tiene que hacer algo para resolverlo. Hay un gran número de problemas que tienen que afrontar las familias cotidianamente: desempleo, separaciones, problemas de comunicación, etc. Son problemas comunes en la mayor parte de las mismas, aunque cada familia -e incluso cada persona- tiene su propio estilo de afrontamiento.

Las emociones y sentimientos nos acompañan en todas las relaciones interpersonales, modulando no sólo nuestro comportamiento en convivencia, sino también en conflicto.

Es fundamental saber que nadie tiene porque ser capaz de gestionar adecuadamente todos los conflictos de su vida. Afortunadamente, contamos con recursos propios para la mayoría de ellos, pero ante estos momentos de dificultades que nos superan, podemos afrontar la situación de diferentes maneras. Hay quien decide no resolver nada, quien lo resuelve con modelos yo gano-tú pierdes, quien acude a amigos o familiares para que faciliten las cosas, quien acude a los Juzgados, y quien acude a Mediación como primer paso.

La mediación ofrece la mejor respuesta posible a conflictos de familia, en los que las partes implicadas necesitan tener una relación posterior, y en los que existe un fuerte componente emocional. Y sobre todo para aquellas situaciones en las que los aspectos legales son tan sólo una parte del problema.

¿Alguien conoce mejor que uno mismo sus propias necesidades e intereses o las de sus hijos o hijas? ¿Y las de su madre o su padre, de su pareja, de sus hermanos? Es bastante curioso pensar que personas ajenas a nuestra familia pueden ser capaces de encontrar las mejores soluciones para "nuestros propios problemas". ¡Cuál debe ser en ocasiones nuestro grado de enfado para no darnos cuenta de que quien mejor conoce la solución somos nosotros mismos!

Las personas que acuden a Mediación quieren y tienen capacidad para tomar decisiones y resolver sus conflictos. El espacio de Mediación facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones desde la creencia firme en la capacidad de las personas para resolver sus propios problemas.

La mediación siempre se adecua a las personas. Y cuando hablamos de personas, hablamos de percepciones, emociones, sentimientos, historias de vida, pautas propias de comunicación y un sin fin de variables que no se pueden obviar. No es un objetivo de la persona mediadora tratar a las partes por igual, sino "equilibrar" y mirar las necesidades de cada una de ellas.

Es necesario pensar que la cooperación es imprescindible, aunque esta no siempre es fácil. Nos puede ayudar el pensar que la solución a nuestras necesidades suele depender de que también se solucionen las de las otras personas. Aunque a veces esta forma de ver las cosas cuesta.

Para ello se debe tiene en cuenta lo siguiente:

- Pensar en los objetivos propios y escuchar atentamente los de la otra persona.
- Pensar en cómo se puede ayudar a la otra persona en el logro de sus objetivos.
- Ponerse de acuerdo en cómo apoyarse mutuamente.

Se han identificado algunos obstáculos que dificultan la colaboración. Conviene prestar atención a sus efectos, pues es posible superarlos con la ayuda de la persona mediadora.

Sentimientos intensos (enojo, furia, ira...). No son un problema en sí mismos, pero seguramente habrá que desahogarse sin hacer daño a nadie. Hablar de lo que sentimos es útil y es posible hacerlo sin causar nuevas heridas.

Percepciones erróneas (malos entendidos). A veces nos hacen actuar de manera equivocada. Será necesario aclararlas. Cuando estamos en conflicto tendemos a imaginarnos las intenciones de las otras personas más negativamente de lo que son en realidad.

Los **estereotipos** (ideas fijas) sobre la otra parte. Muchas veces no nos permiten valorar sus buenas intenciones. Puede que sean necesarias nuevas miradas sobre lo que estamos acostumbrados a ver.

Desconfianza. Muchas personas creen que la mediación es una buena manera de abordar los conflictos, pero no acceden a ella porque no confían en la voluntad de la otra parte (que suele pensar lo mismo pero en sentido contrario).

Darle una oportunidad al acuerdo es una buena opción. Siempre hay tiempo para abandonar, y para sorprenderse de lo que pueden cambiar las cosas. Si se intenta que así sea.

Pensar en el futuro no es decidir todo el futuro, es decidir cómo se quiere que sean las cosas y dar los pasos necesarios para que sea así. Es bueno pensar que el conflicto no siempre fue así y seguramente tampoco lo será en el futuro, y que algunas de las decisiones que ahora se tomen posiblemente no tengan sentido más adelante. Muchas personas se sienten abrumadas ante la creencia de que, en medio del conflicto, deben diseñar planes sobre momentos que han de vivir y en los cuales nunca habían pensado.

La persona mediadora permite a las participantes que experimenten cada vez más los componentes sanos de su relación, en lugar de herirse recíprocamente con los componentes dolorosos. Para ello es importante facilitar el proceso de separación del problema, explorar los aspectos emocionales y considerar el bienestar futuro de toda la familia. Por eso, la persona mediadora ofrece empatía y soporte, ayuda a clarificar las

necesidades, facilita la expresión de sentimientos y valora el carácter primordial del autoconocimiento. El incremento en la autodeterminación y responsabilidad durante el proceso de mediación facilitará un incremento posterior de la autonomía personal de las personas participantes

Las partes deben sentir que la persona mediadora las entiende, que comprende lo que quieren, que entiende las relaciones familiares. Para ello a veces se realizan encuentros por separado.

En el tiempo recorrido por el Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales, se ha constatado el 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.

- 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 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, **agradecer a todos los agentes sociales** que nos 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.

4.4. OFICINAS DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

4.4.1 Oficina de Mediación Hipotecaria Torrelavega

El presente Informe recoge los datos estadísticos y acciones realizadas entre el 1 de Enero de 2.014 y el 31 de Diciembre de 2.014, habiéndose cumplido hasta la fecha de emisión del presente informe 19 meses desde la adjudicación del contrato administrativo fruto de la licitación convocada por el ayuntamiento de Torrelavega mediante Procedimiento Abierto tramitación ordinaria número 18/2013 para la contratación de la prestación del servicio de mediación municipal, BOC NÚM. 36, jueves 21 de Febrero de 2.013.

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN LA OFICINA DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

Conforme a lo establecido en el contrato administrativo adjudicado a la entidad AMECAN, la oficina ha abierto sus puertas en horario de 10:00h a 14:00h (martes y jueves), para un total de 8 horas semanales de dedicación.

Durante los 12 meses del año 2.014 se han registrado en la OMH un total de **46 nuevas solicitudes** de atención.

Durante este tiempo se han realizado también 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 la realización de entrevistas en prensa o en Radio.

APARICIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

CHANCE NOTIMERICA EPSOCIAL MOTOR TURISMO PORTALTIC INFOSALUS OCIO IMPULSAMOS CAMPUS VIVO

europa press

Lunes, 26 de Mayo 2014

NACIONAL INTERNACIONAL ECONOMÍA DEPORTES CULTURA SOCIEDAD CIENCIA COMUNICADOS

CANTABRIA Cantabria Sostenible Cantabria Infinita Cantabria Cultura y Deporte Cantabria Innova

twitter @epcantabria

CUEVAS DE CANTABRIA

70% DE ÉXITO EN LA RESOLUCIÓN

La Oficina de Mediación Hipotecaria atiende 24 nuevos casos hasta abril

Directorio: David Ceballos Intervención María José Pagín

Foto: AYTO

TORRELAVEGA, 20 May. (EUROPA PRESS) -

La Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega ha atendido, en los cuatro primeros meses de este año, 24 nuevos casos

Este sitio web utiliza cookies propias y de terceros para mejorar nuestro servicio. Al continuar con la navegación consideramos que acepta su uso. Consulta nuestra política de cookies. ACEPTAR

- Noticia EUROPA PRESS: 26/05/2014: ***"La Oficina de Mediación Hipotecaria atiende 24 nuevos casos hasta Abril".***

EL DIARIO MONTAÑÉS

Un proyecto sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria recibe un premio nacional

El servicio que se puso en marcha en Torrelavega en 2011 fue una experiencia pionera en España

:: J. I. ARMINIO
TORRELAVEGA

El proyecto del coordinador de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega, David Ceballos, en el que explica la implantación de este servicio en cantabria y, sobre todo, la experiencia pionera llevada a cabo en la capital del Besaya, ha sido galardonado como el 'Mejor Proyecto Nacional de Mediación'. Se trata de una distinción que entrega la Asociación Madrileña de Mediadores y que confirma la importancia del servicio implantado en Torrelavega para tratar de evitar

El autor del proyecto muestra el premio junto a la edil de Servicios Sociales y Rafael Trueba. :: LUIS PALOMEQUE

El Ayuntamiento eliminará un vertedero ilegal en Ganzo

:: J. I. A.

TORRELAVEGA. El grupo político ACPT denunció esta semana la existencia de un vertedero incontrolado en una finca particular situada junto a la carretera de acceso al Hospital Sierrallana en Ganzo. La respuesta del Ceja del Medio Ambiente, Luis Urraca (en la imagen), no hizo esperar. Anunció que el Ayuntamiento de Torrelavega erradicará la escombrera existente, actuando de forma subsidiaria a través del Serca.

ACPT recordó que en el vertedero, inicialmente un simple punto de suciedad, se van acumulando todo tipo de artículos y residuos como neumáticos, cajas de electrodomésticos, restos de construcción, butacas, mesas, colchones o sofás. El grupo político ha mostrado su preocupación no solo por el impacto visual de la escombrera, también por el riesgo para la salud pública y el deterioro de una zona rodeada de [illegible]

Según el concejal de Medio Ambiente, la empresa propietaria del terreno ya [illegible]

- Noticia EL DIARIO MONTAÑES: 28/12/2014: ***"Un Proyecto sobre la Oficina de Mediación Hipotecaria recibe un Premio Nacional"***

MENCIONES-PREMIOS

AMECAN RECIBE EL PREMIO AMMI 2014 AL MEJOR PROYECTO NACIONAL DE MEDIACIÓN

La **Asociación Madrileña de Mediadores (AMM**), dentro de sus afamados premios AMMI en su cuarta edición, dentro de la sección de premios de **Premio al Mejor Proyecto Nacional de Mediación, decidió otorgar el mismo al "Proyecto de Creación e Implantación de la Mediación Hipotecaria en Cantabria 2011-2014"**, y más concretamente por ser el germen de todos los demás, al Proyecto de Creación e Implantación de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega. por considerarle el más importante, relevante, de mayor calidad... de todos los Proyectos evaluados a nivel nacional relacionados con la Mediación.

Entre los criterios de evaluación tenidos en cuenta se encuentran: la innovación que supuso este proyecto en su momento, así como la calidad, su repercusión mediática, el número de beneficiarios directos e indirectos, el éxito en la gestión del proyecto, el tiempo de duración de la ejecución, relevancia etc Hay que tener en cuenta que fue la primera oficina de este tipo creada en España, y que supuso una innovación esencial además de un aporte fundamental para unos momentos en los que la alarma social por las ejecuciones hipotecarias era tan grande.

Este premio supone un **reconocimiento al trabajo realizado por la institución y por los trabajadores/as que han participado** en el mismo: *D. David Ceballos Peña, como Creador del Proyecto y Director de la Ejecución del mismo, así como Dña. Blanca Vélez Serrano, D. Rafael Trueba Gómez, Dña. Carmen de Albert Roca Sastre, Dña. Rebeca Fuentevilla de Diego, D. José Manuel Echevarría Fernández y Dña. María Luisa Lagunilla Ruiloba* como colaboradores en la ejecución del Proyecto.

Como no podría ser de otra manera, el jueves **13 de Noviembre de 2014** (día de celebración de la **gala de entrega de premios**) acudió a recoger el **Premio D. David Ceballos Peña**, Creador, Ideólogo y Director de este Proyecto durante los 3 años de ejecución del mismo.

El concreto proyecto de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega se puso en marcha en el mes de Noviembre del año 2.011, continuando su ejecución hasta la actualidad. Asimismo, se amplió el proyecto a otros lugares dado el éxito de la Oficina de Torrelavega y también a su saturación: se iniciaron proyectos de Oficina de Mediación Hipotecaria en el Ayuntamiento de Camargo, Gobierno de Cantabria y Ayuntamiento de Castro Urdiales.

Más concretamente, la Oficina de Torrelavega se inició en Noviembre de 2011, mientras que la Oficina del Gobierno de Cantabria se inició el 21 de Enero de 2.013, la Oficina de Camargo el 8 de Abril de 2.013 y la Oficina de Castro Urdiales el 15 de Septiembre de 2.014, continuando todos estos proyectos en Ejecución. Hasta la fecha **se han atendido más de 550 expedientes durante estos 3 años de ejecución**, atendiéndose por tanto a más de 550 familias de Cantabria, pero también y sobre todo durante la fase inicial de la Oficina de Torrelavega, experiencia pionera en España, en

el que se atendieron casos de personas de diferentes Comunidades Autónomas del Estado (Madrid, País Vasco, La Rioja, Castilla y León, Asturias, Galicia, Valencia, etc).

Finalmente, hay que señalar que la Oficina de Mediación Hipotecaria fue copiado íntegramente en muchos otros lugares de España a posteriori quienes consultaron con nosotros como poder hacerlo extensible, sobre todo durante el año 2.012-2.013, así como otros Proyectos que tomaron parcialmente la iniciativa para comenzar Proyectos denominados de Intermediación Hipotecaria también extendidos por todo el territorio del Estado.

AMECAN está de enhorabuena y orgullosos de este reconocimiento otorgado a la entidad y sobre todo a la figura de D. David Ceballos Peña como uno de los ideólogo del Proyecto de creación de la propia entidad AMECAN, impulsor continuo de su crecimiento y creador de múltiples proyectos de éxito como el ya premiado relativo a la Mediación Hipotecaria.

Noticia Diario Montañés: Noviembre 2014

REGIÓN

Ayuntamiento Torrelavega
SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN
Atención al público
Lunes, Miércoles y Viernes de 10 a 14 h.

Ayuntamiento Torrelavega
OFICINA MUNICIPAL DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA
Atención al público
Martes y Jueves de 10 a 14 h.

...pendencias de la Oficina de Mediación Hipotecaria de Torrelavega. LUIS PALOMEGUE

Cantabria, un ejemplo en mediación

...mecan, que ha resuelto ...ás de 550 expedientes ...potecarios en los ...timos tres años, recibe ... reconocimiento del ...ctor por su proyecto

DANIEL MARTÍNEZ

SANTANDER. La Asociación de Mediación de Cantabria (Amecan) ha recibido el premio al mejor proyecto nacional de mediación, un reconocimiento del sector por la creación y el desarrollo en la región de un programa de mediación hipotecaria. Se trata de una iniciativa que se puso en marcha en noviembre del año 2011 y que tiene como objetivo conseguir una solución para las personas a las que el banco les

Actualmente este mecanismo se encuentra en funcionamiento en los municipios de Torrelavega, Camargo, Castro Urdiales y Santander, donde funciona a través de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda.

Hasta la fecha y durante los últimos tres años, las distintas oficinas de mediación hipotecaria que gestiona Amecan han atendido más de 550 expedientes de ejecución, una cifra que supera las expectativas iniciales de la asociación y de la que se sienten «muy orgullosos».

Recuerdan que detrás de cada uno de estos procesos hay una familia que, en la mayoría de las ocasiones, ha encontrado una solución a medio plazo para su problema. Todo ello después de realizar un proceso complejo que comienza cuando po-

para alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas.

«No se busca solo paralizar el desahucio, también resolver el problema», explica David Ceballos, responsable de Proyectos de Amecan, que apunta que su labor va más allá. También trabajan en asuntos relacionados con cláusulas abusivas en los contratos de hipoteca y otras situaciones conflictivas que pueden surgir alrededor de la vivienda. Y siempre de una manera gratuita, ya que son los ayuntamientos los que se encargan de sufragar los gastos que genera el servicio.

Importante respaldo

Para la asociación, este reconocimiento otorgado por la Asociación Madrileña de Mediadores es un respaldo muy importante a la labor

conseguido el más prestigio... los premio que se otorga en ... ña dentro del ámbito de la ... ción de conflictos», afirma ... llos, que fue la persona enc... de recibir el galardón en un ... celebrado durante la pasada ... na en Madrid.

A la hora de conceder el pr... el jurado no solo destacó la ... del servicio y el alto número ... neficiarios, también su carác... nero. «Hay que tener en cuen... fue la de Torrelavega fue la p... ra oficina de este tipo creada ... paña, y que supuso una inno... esencial además de un aport... damental para unos momen... los que la alarma social por l... cuciones hipotecarias era tan ... des, recuerdan. Prueba de su ... tividad es que el proyecto ca...

Algunas Fotos de la Gala de Premios celebrada en Madrid, Noviembre de 2.014, jueves 13.

Algunos Enlaces con Noticias sobre el Premio y Entrevistas al Premiado

http://www.amecan.org/index.php?option=com_content&view=article&id=236:premio-ammi&catid=2:latest&Itemid=149

http://youtu.be/xdh8-uOS6i0

http://www.ammediadores.es/nueva/premios-ammi/gala-premios-ammi-2014/

LUGAR DE TRABAJO

La Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega está situada en las instalaciones de Servicios Sociales que tienen su ubicación en la Plaza Baldomero Iglesias nº 4 planta 1ª, en Torrelavega.

RECURSOS HUMANOS

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo el desarrollo de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega durante estos 12 meses ha sido el siguiente

- **Coordinador Responsable de la Oficina:** David Ceballos Peña.
- **Técnico**: Rafael Trueba Gómez.

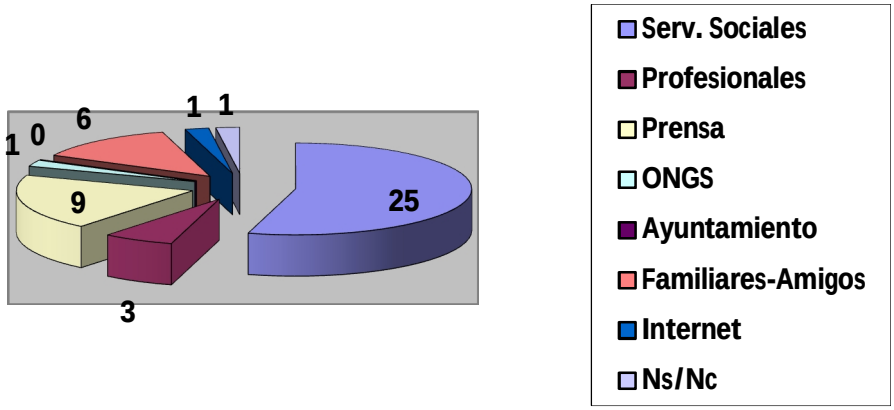
RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Desde el **1 de Enero de 2.014 hasta el 31 de Diciembre de 2.014**, se han atendido **46 nuevas solicitudes** de Atención de los usuarios de la Oficina de Mediación Hipotecaria.

De las 46 solicitudes se han elaborado 45 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación de todo el protocolo de actuación en 45 de los casos abiertos.

En primer lugar, se estudiará el conocimiento que tenían los usuarios de la existencia de la Oficina de Mediación Hipotecaria por diferentes vías:

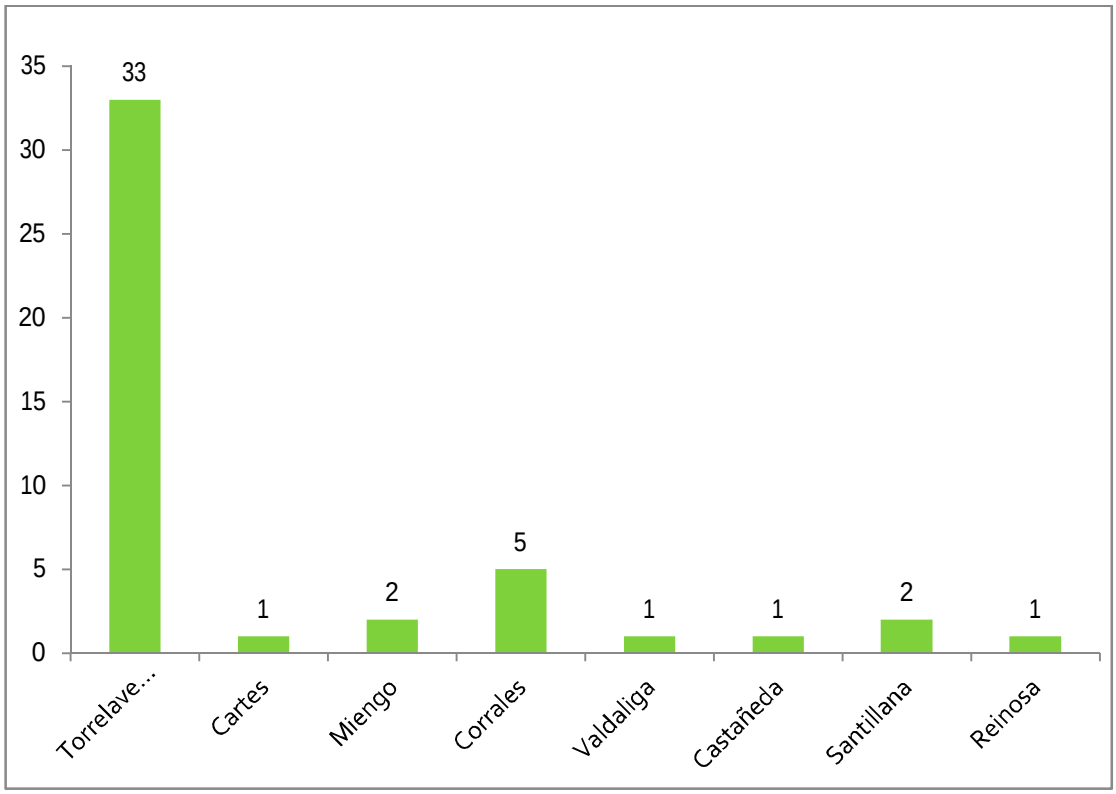
Medio por el que los Usuarios conocieron la existencia de la OMH Torrelavega



El 54% ha conocido de la existencia de la OMH a través de los Servicios Sociales.

En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la proveniencia de los usuarios atendidos en función del Municipio:

Población atendida en la Oficina de Mediación Hipotecaria por Municipios

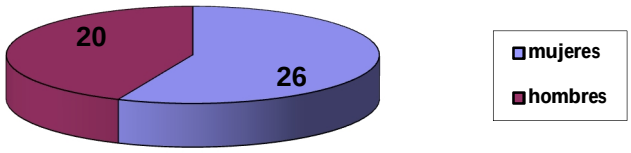


El 72% de los nuevos usuarios son ciudadanos empadronados en Torrelavega.

En tercer lugar se atiende a la estadística de usuarios atendidos en la OMH en función del sexo:

Población atendida en la OMH Torrelavega por Sexo

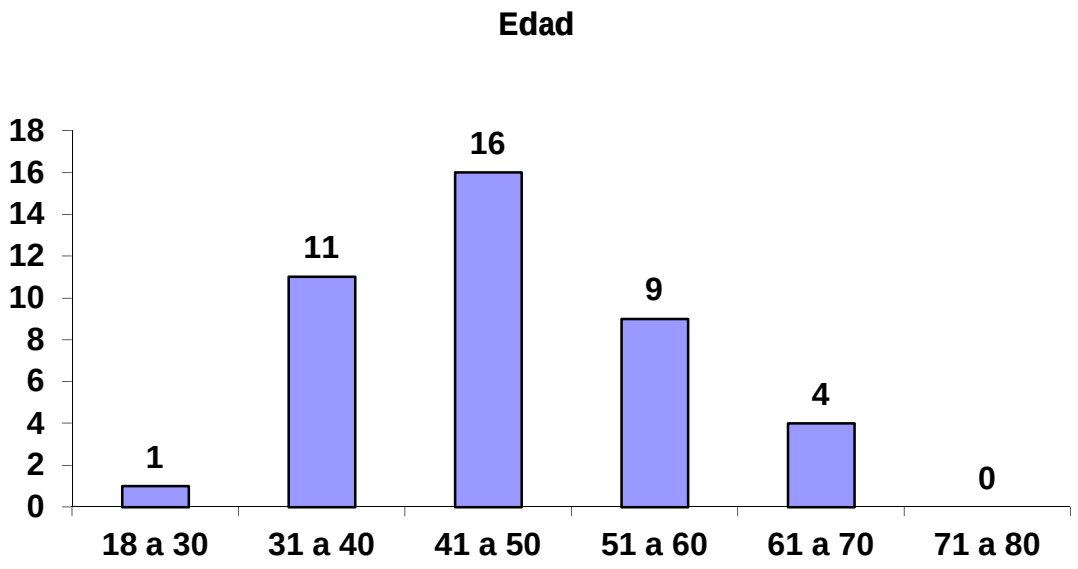
Usuarios Atendidos por sexo



El 56% de los solicitantes son mujeres.

En cuarto lugar, se describe el cuadro gráfico de usuarios atendidos en función de la edad:

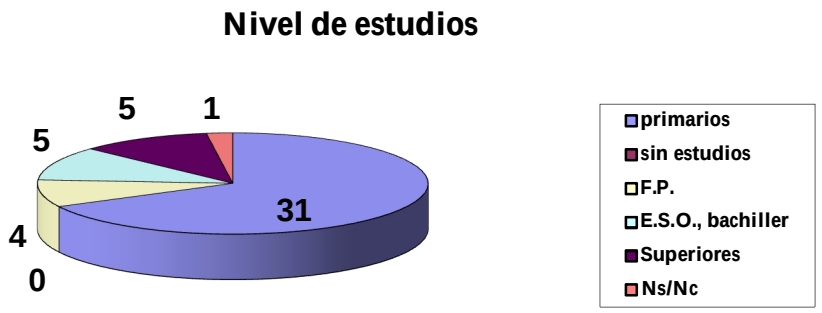
Población atendida en la OMH Torrelavega por Edad



El 35% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 41 a 50 años.

En quinto lugar, se estudian los resultados cuantitativos relativos al nivel de estudios de los usuarios de la OMH Torrelavega:

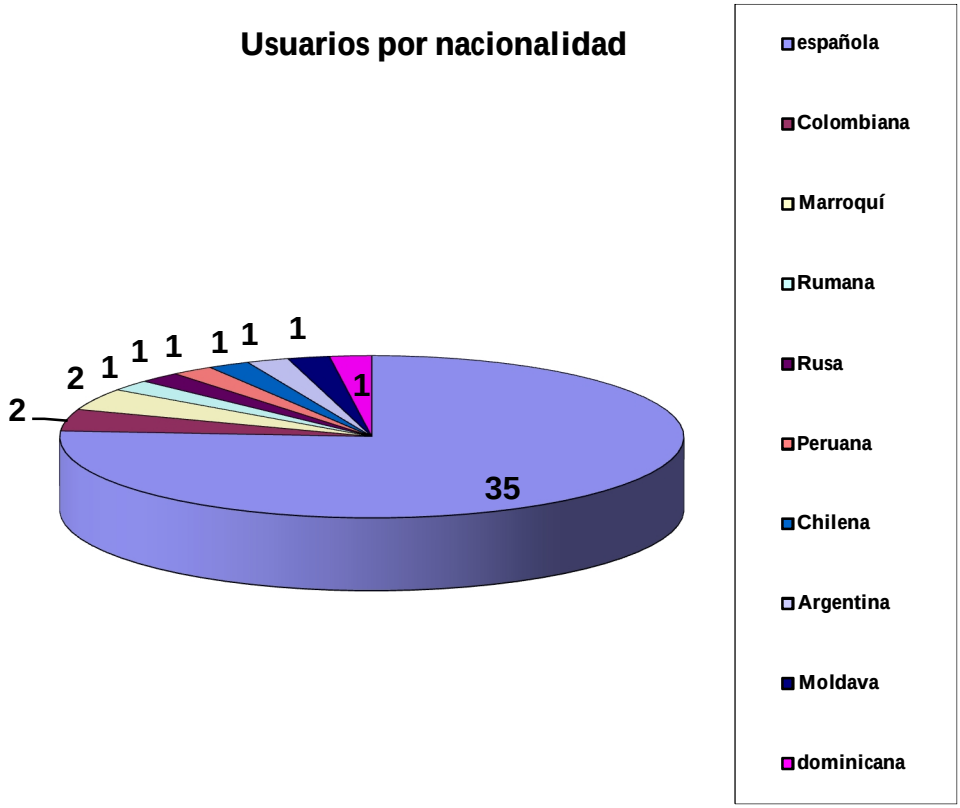
Nivel de estudios de la población atendida en la OMH Torrelavega



El 67% de los nuevos usuarios de la OMH Torrelavega tienen un nivel de estudios de "*Primarios*".

En sexto lugar, se muestra la estadística de usuarios atendidos en función de su Nacionalidad de procedencia:

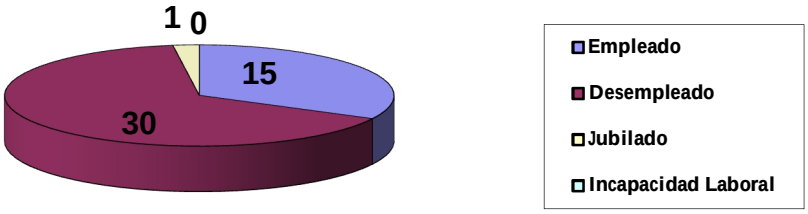
Población atendida en la OMH Torrelavega por Nacionalidad



De los resultados expuestos, el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios de la OMH es del 24%, mientras que la población nacional representa el 76%.

En séptimo lugar, se muestra la situación laboral de los usuarios atendidos en la Oficina de Mediación Hipotecaria:

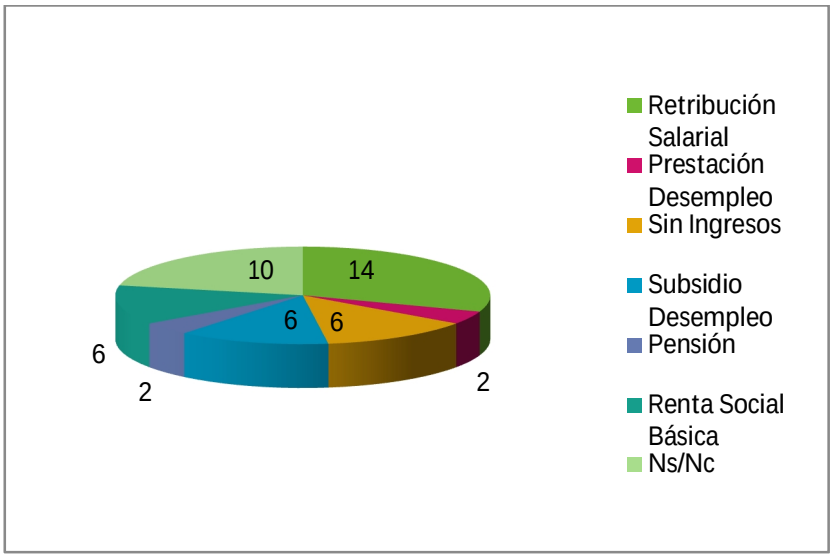
Situación laboral de la población atendida en la OMH Torrelavega



De los resultados mostrados, podemos señalar que el 65% de los usuarios de la OMH se encuentra en situación legal de desempleo.

En cuanto a las fuentes de ingresos de los usuarios atendidos por la OMH son:

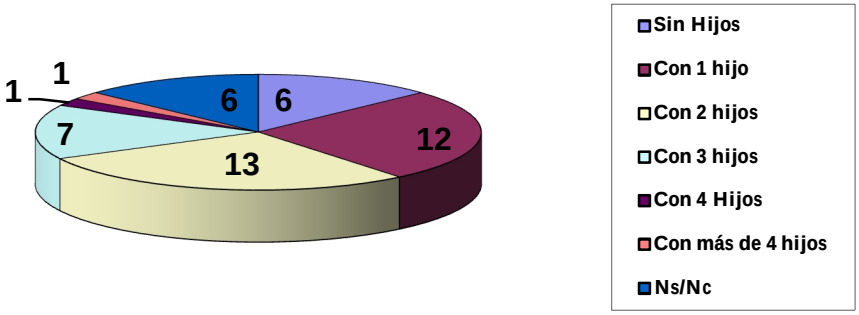
Fuentes de Ingresos de los Usuarios atendidos por la OMH Torrelavega



De los resultados expuestos podemos concluir que el 40% de los usuarios de la OMH se encuentran en una situación de ingresos provenientes del apoyo de sus familias, subsidios y rentas sociales.

En octavo lugar, se indican si los usuarios cuentan con familia y en su caso el número de hijos a su cargo:

Familia e Hijos al Cargo de los Usuarios atendidos en la OMH Torrelavega

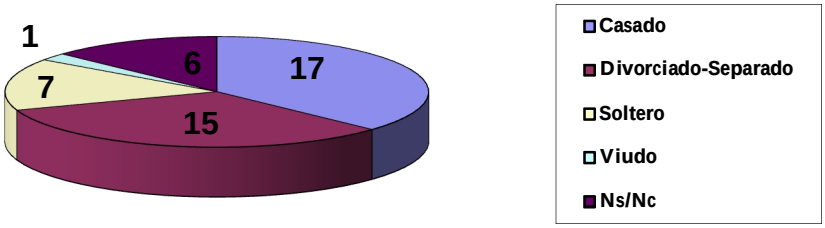


De la estadística mostrada, se constata que el 87% de los usuarios de la oficina, tienen 1 o más hijos a su cargo.

En la siguiente gráfica se describe el Estado Civil de los Usuarios de la OMH Torrelavega:

Estado Civil de los Usuarios atendidos en la OMH Torrelavega

Estado Civil

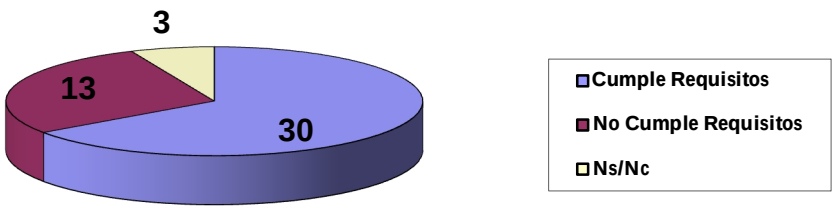


De la anterior estadística, podemos reseñar que el 32% de los usuarios se encuentra divorciado, separado o en trámites de separación y divorcio. Esta situación deviene en la mayoría de los casos en problemas para hacer frente a las cuotas hipotecarias ya que los cónyuges figurarán como codeudores hipotecarios en la escritura de préstamo, lo que dificulta a su vez, cualquier tipo de novación hipotecaria.

Asimismo, de la presente estadística se desprende que la causa que motivó la decisión de adquisición de una vivienda habitual es el Matrimonio, representando el colectivo de personas casadas y divorciadas un 69%.

A continuación se recoge en una gráfica el número de casos que cumplen los requisitos marcados por el Gobierno para acogerse a los beneficios establecidos mediante Real Decreto Ley 6/2012 y también respecto a su modificación mediante la Ley 1/2013 de protección de deudores hipotecarios:

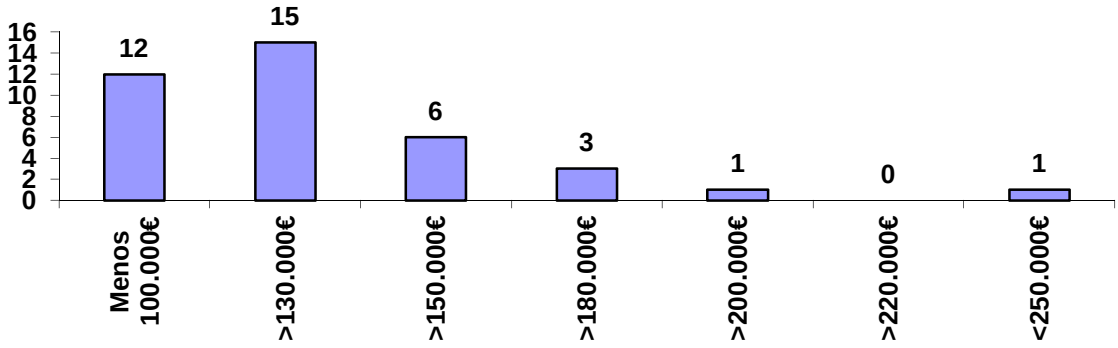
Código de Buenas Prácticas



El 65% 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 modificado por la Ley 1/2013 de 15 de Mayo.

Seguidamente se describiría el importe de las hipotecas suscritas por los usuarios en distintos tramos:

Importe de las Hipotecas

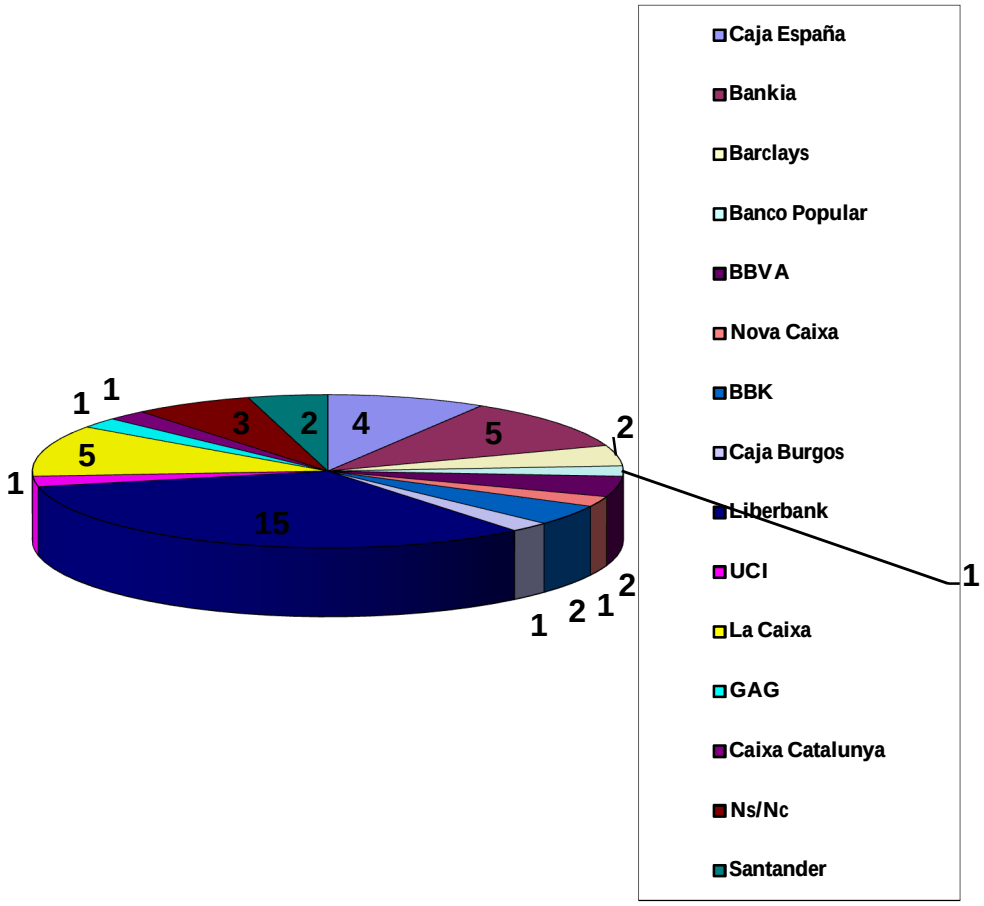


De los resultados obtenidos, el importe medio de hipotecas suscritas por los usuarios es de: 118.000€. Hay que destacar que el tramo de importe de hipotecas de entre 100.000€ y los 150.000€ representa el 58% de las hipotecas suscritas.

Por lo tanto el volumen de operaciones de hipoteca representado por los usuarios que han acudido a la OMH durante el ejercicio 2.014 asciende al importe de 5.390.627€.

A continuación, se indicarán las entidades bancarias donde los usuarios tienen suscritas sus Hipotecas.

Entidades Bancarias donde los Usuarios tienen suscrito el Préstamo Hipotecario



De los resultados mostrados se deduce que la entidad bancaria con mayor representatividad dentro de los nuevos usuarios de 2.014 es:

1º.- Caja Cantabria (Liberbank) 32%.

2º.- Bankia: 11%

3º.- La Caixa: 11%

A continuación se muestra el ranking de entidades que más colaboración han prestado a la OMH durante este cuatrimestre de 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:

1º.- BANKIA

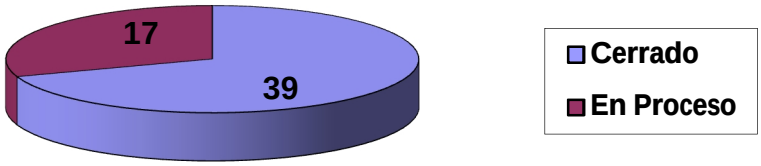
2º.- BBVA

3º.- BANKIA

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

Seguidamente se describe la situación a fecha 31 de Diciembre de 2.014 de los Expedientes abiertos en la OMH Torrelavega, teniendo en cuenta que se agregan los expedientes en curso provenientes del ejercicio 2.013 y que no fueron cerrados a esa fecha (concretamente fueron 10 los expedientes en proceso a 31/12/2013), para un total de 56 expedientes trabajados durante el año 2.014, siendo nuevos expedientes 46:

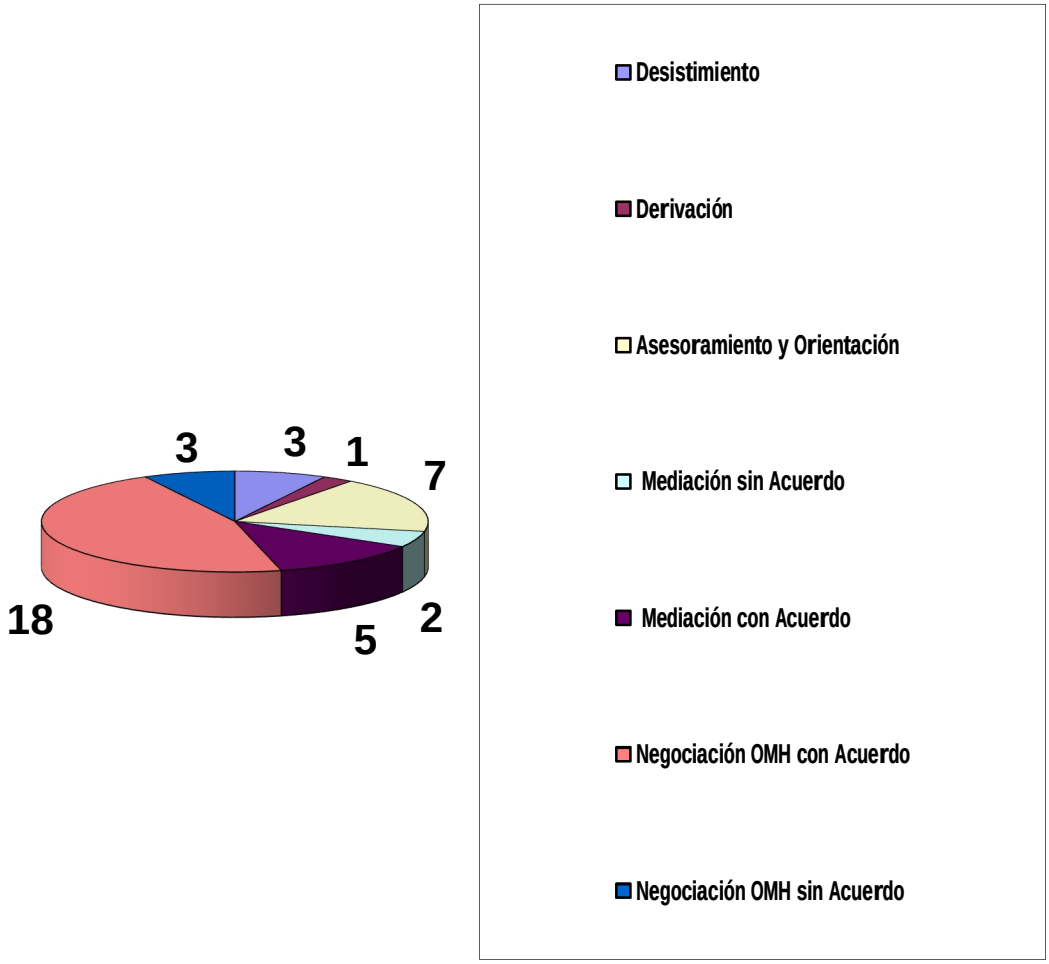
Situación de los Expedientes de la OMH Torrelavega a 31 Diciembre 2.014:



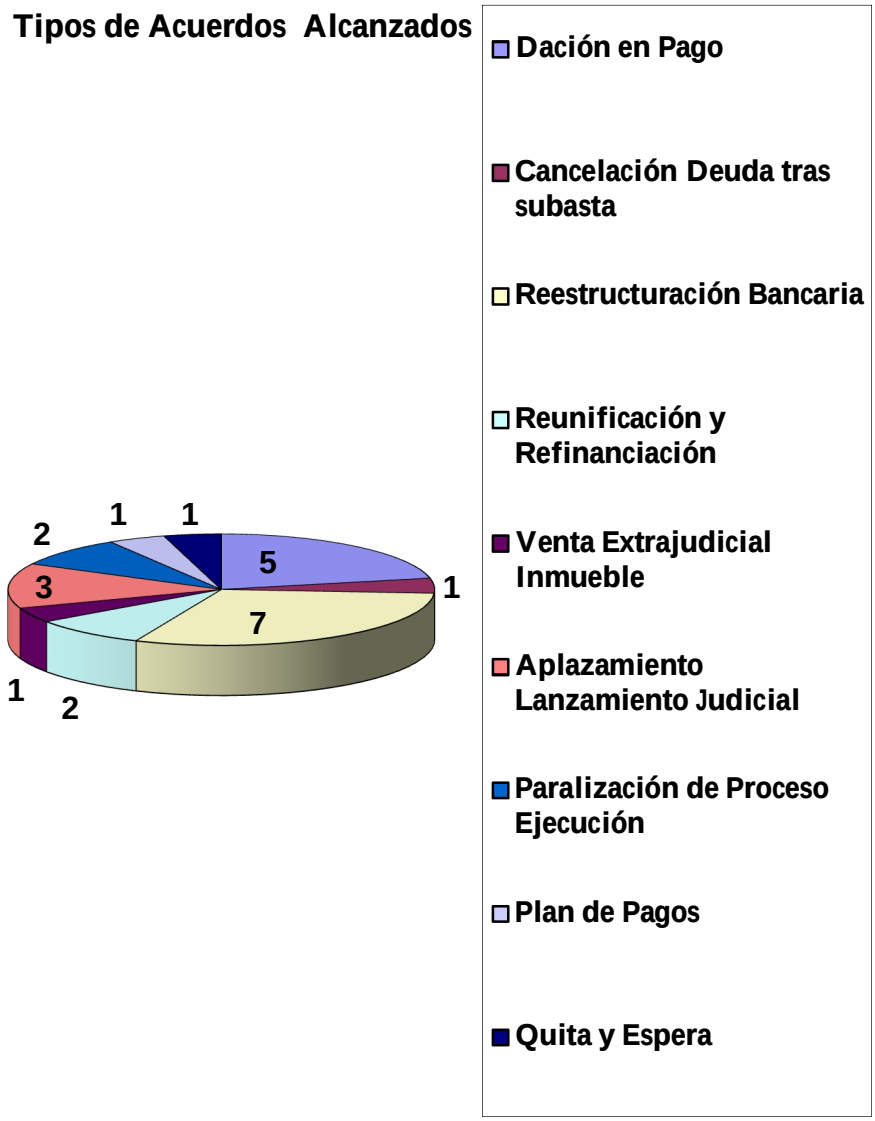
Se han cerrado los 10 expedientes provenientes del ejercicio 2.013, cerrándose 29 expedientes de los iniciados en el ejercicio 2.014, continuando 17 expedientes en proceso de los iniciados durante el periodo que va desde el 1 de Enero de 2.014 hasta el 31 de Diciembre de 2.014. Durante el periodo de duración del contrato administrativo (desde junio de 2.013) se han cerrado un total de 60 expedientes.

De los casos cerrados se indica a continuación la forma de finalización de los mismos.

Formas de Cierre



De los acuerdos alcanzados en los Expedientes cerrados, se muestra a continuación los tipos de acuerdos a los que se ha llegado con cada una de las entidades bancarias:

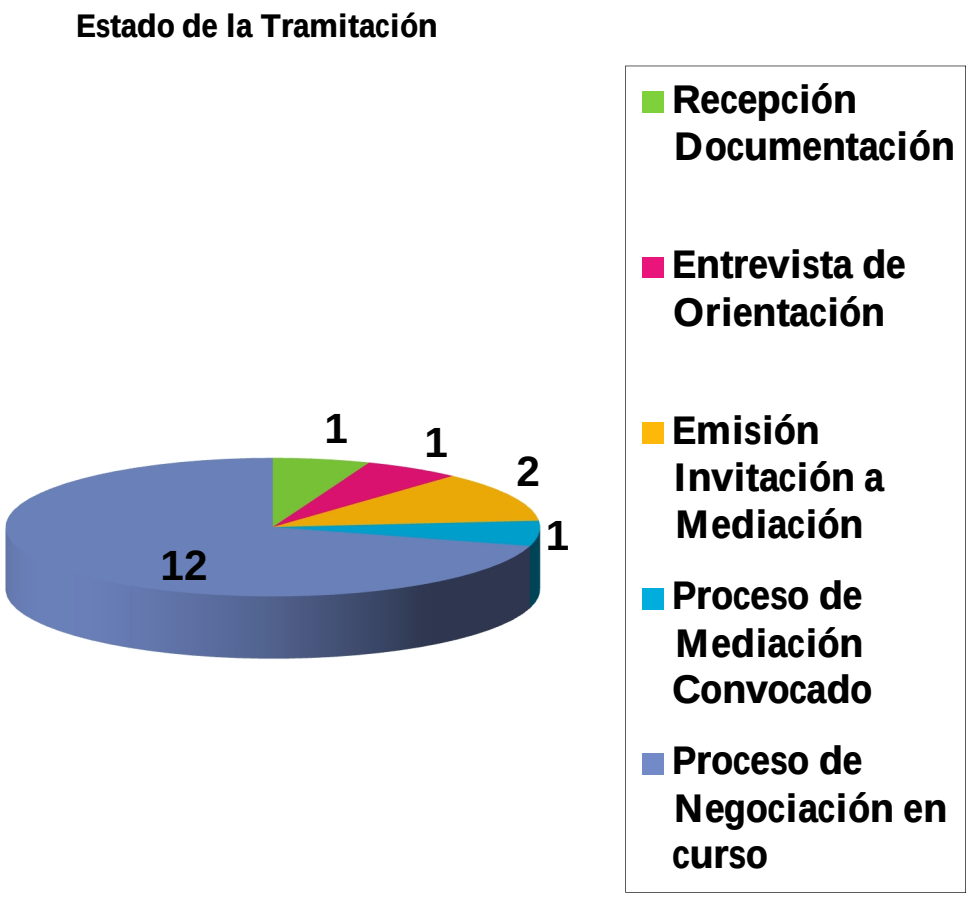


Aunque en los intentos de búsqueda de acuerdos mediante las negociaciones directas de la OMH como mediante las propuestas realizadas en los procesos de mediación efectuadas, se han barajado opciones como la Venta Extrajudicial del Inmueble a Tercero, la Dación en Pago Total con arrendamiento posterior, la Refinanciación de la Deuda, la Reunificación de todas las Posiciones Deudoras, 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, supresión de cláusulas limitativas del interés, Quitas y Espera etc, se han alcanzado acuerdo o solución en la mayor parte de los casos cerrados.

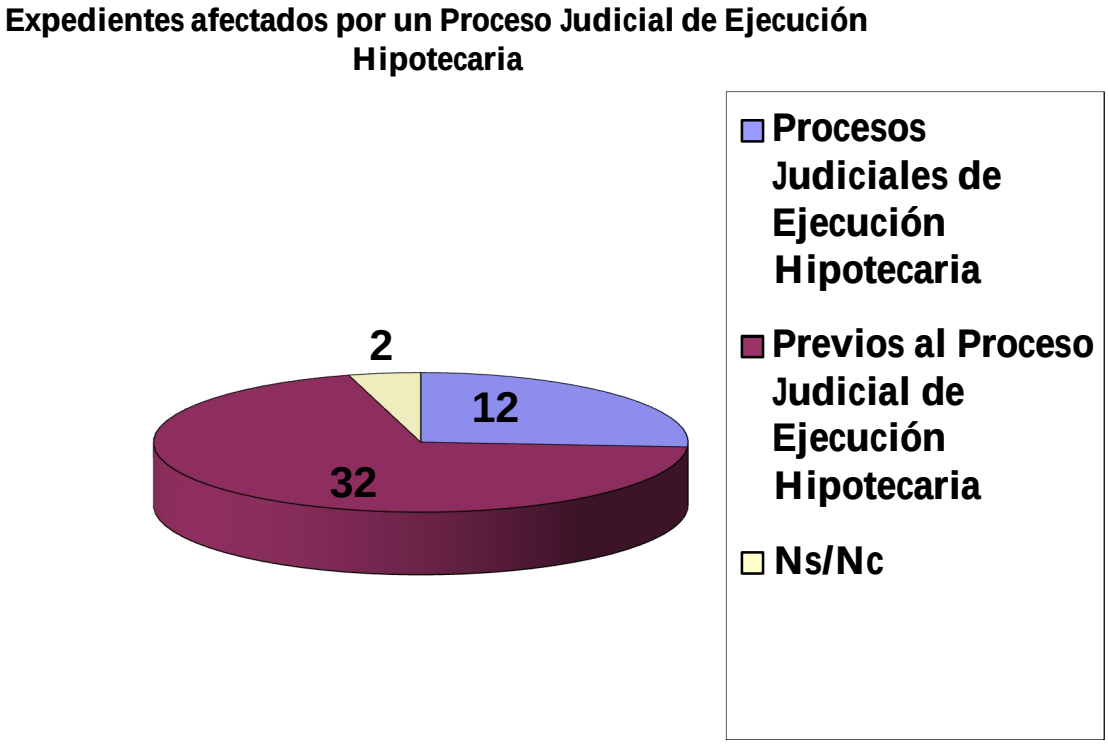
Por lo tanto, en los 12 meses de funcionamiento de la oficina durante este ejercicio 2.014, se ha obtenido un porcentaje de éxito en cuanto a la búsqueda de soluciones para los afectados de un 87%.

De los expedientes que se encuentran en ***Proceso o Tramitación***, a fecha 31 de Diciembre del 2.014, se puede indicar que su estado es el siguiente:

Estado de la Tramitación de los Expedientes que se encuentran *"en Proceso"*



A continuación se indica en el siguiente gráfico, el número de expedientes que se encuentran o se han encontrado dentro del Procedimiento Judicial de Ejecución Hipotecaria, ya sea porque el usuario solicitó la atención de la OMH con el proceso iniciado o porque al poco tiempo de presentarse ha recibido la demanda judicial correspondiente.



El 26% 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 DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA DE TORRELAVEGA

Con motivo del cumplimiento de los 18 meses de ejecución del proyecto, y conforme a las disposiciones establecidas en el contrato, se ha efectuado por el equipo técnico de la OMH una evaluación sobre el funcionamiento de la misma durante el mes de Enero de2015, 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 se trascribe su contenido íntegro a continuación:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Usuarios/as

Con el fin de mejorar la calidad de la OFICINA DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA DE TORRELAVEGA, le solicitamos cumplimente el siguiente formulario con la máxima sinceridad.

El tratamiento estadístico de los datos garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS GENERALES
TÍTULO: MEDIACIÓN HIPOTECARIA TORRELAVEGA **FECHA:** _____ **TÉCNICO/A ENCARGADO:**_____ **ENTIDAD BANCARIA:**_____
DATOS PERSONALES
EDAD:_____ **NACIONALIDAD:**_____ **SEXO:** Mujer ☐ Varón ☐ **Estudios realizados:**_____

Situación Laboral: Desempleado / a ☐ Percibe prestación discapacidad ☐ Trabajador / a por cuenta ajena ☐ Trabajador por cuenta propia ☐ Jubilado / a ☐	

ASPECTS GENERALES DEL SERVICIO	
	ANTES DE EMPEZAR
¿Cómo se enteró del servicio? Prensa y radio ☐ Internet ☐ Familiares / Amigos ☐ Derivación Servicios Sociales ☐	**¿Qué esperabas del servicio?** Información y orientación ☐ Asesoramiento jurídico-financiero ☐ Resolver el conflicto con la entidad ☐

¿Cuáles?.....	Otros ……..
	DESPUES DE TERMINAR
Tipo de servicio realizado SÍ NO ¿Se ha realizado Mediación? ☐ ☐ ¿Se ha realizado Negociación? ☐ ☐ ¿Se ha alcanzado algún acuerdo? ☐ ☐ ¿Ha habido otras alternativas? ☐ ☐ ¿Cuáles? ……..	**¿Qué te ha aportado el servicio?** Tranquilidad personal ☐ Información y orientación ☐ Resolver el conflicto ☐ Nada ☐

Valora los distintos aspectos relacionados con el desarrollo del SERVICIO, teniendo en cuenta que:

1. Corresponde a **MUY INSATISFACTORIO**
2. Corresponde a **INSATISFACTORIO**
3. Corresponde a **SATISFACTORIO**
4. Corresponde a **MUY SATISFACTORIO**

				ORGANIZACIÓN					
					1	2	3	4	
				Organización en general					
				Concesión de citas					
				Adecuación del espacio físico					
				Adecuación del horario					
TÉCNICO/A ENCARGADO				**SERVICIO**					
1	2	3	4		1	2	3	4	
Conocimiento de la materia				Valoración general del servicio					
Claridad en las explicaciones				Recomendarías este servicio					
Trato personal									

Resalte los aspectos más satisfactorios del servicio

_____

_____

¿Qué aspectos mejoraría del servicio?

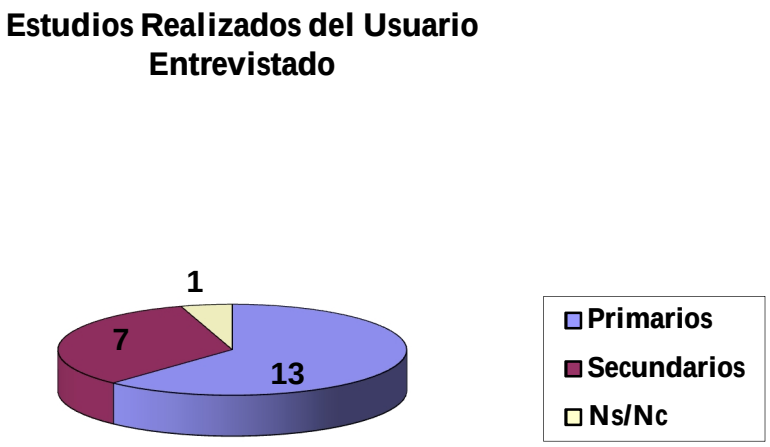
_____

_____

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

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.

Los resultados de la evaluación han sido los que a continuación se describen:

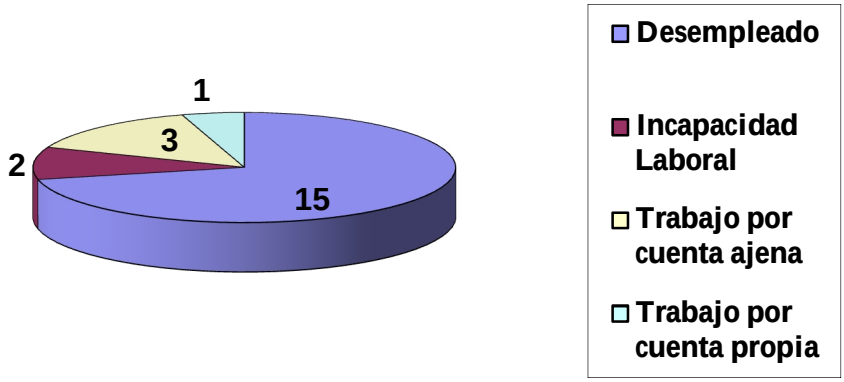


- Primarios: 61,90%

- Secundarios: 33,33%

- Ns / Nc: 4,76%.

Situación Laboral del Usuario Entrevistado



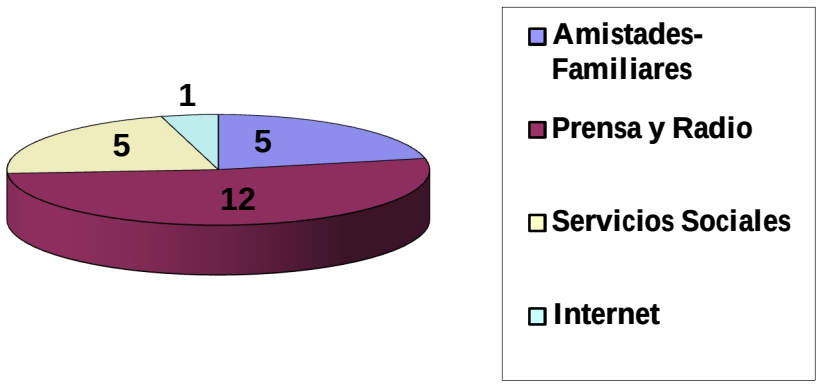
- Desempleado: 71,42%.

- Incapacidad Laboral: 9,52%.

- Trabajo por Cuenta Ajena: 14,28%.

- Trabajo por Cuenta Propia: 4,76%.

Forma de Contacto o conocimiento de la existencia OMH por el Usuario Entrevistado

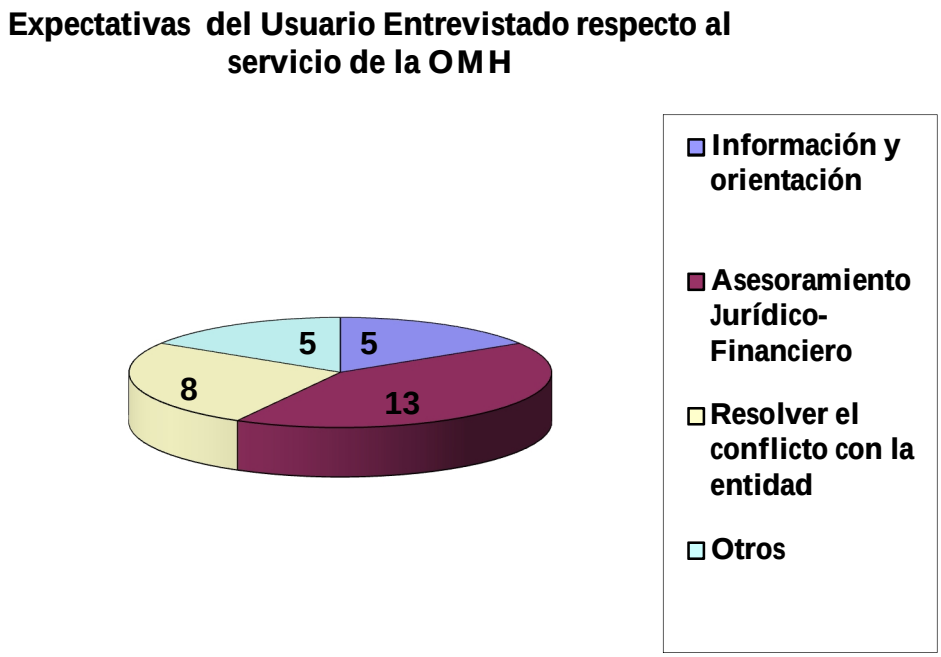


- Amistades-Familiares: 23,80%.

- Prensa y Radio: 57,14%.

- Servicios Sociales: 23,80%.

- Internet: 4,76%

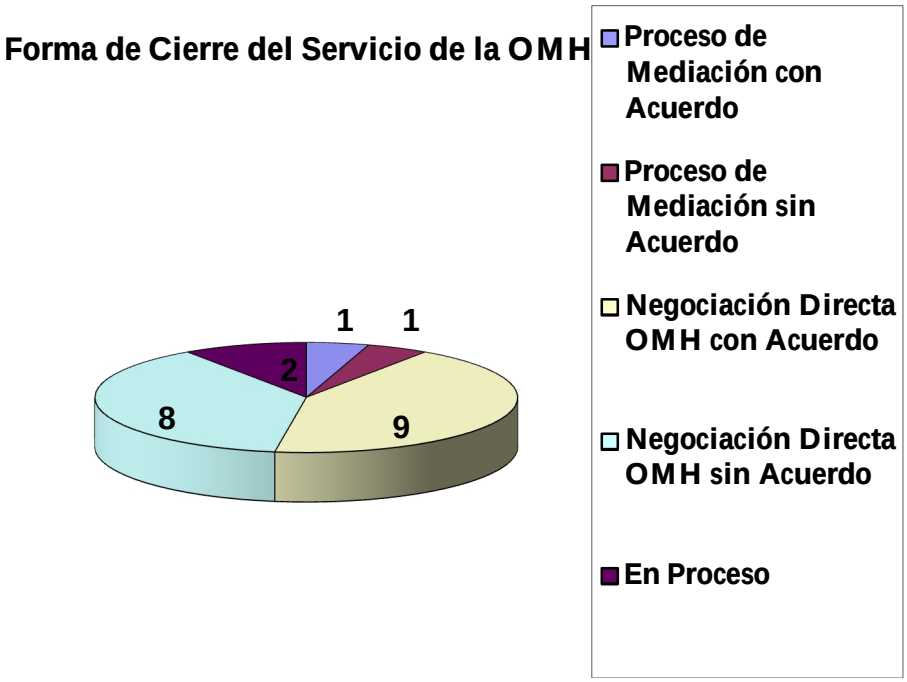


- Información y Orientación: 23,80%.

- Asesoramiento Jurídico-Financiero: 61,90%.

- Resolver el conflicto con la entidad: 38,09%.

- Otros: 23,80%.



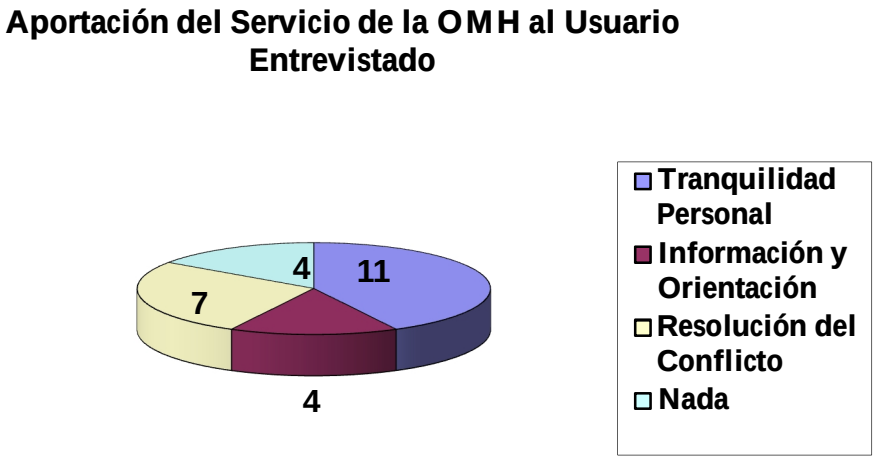
- Proceso de Mediación con Acuerdo: 4,76%.

- Proceso de Mediación sin Acuerdo: 4,76%.

- Negociación Directa OMH con Acuerdo: 42,85%.

- Negociación Directa OMH sin Acuerdo: 38,09%.

- En Proceso: 9,52%

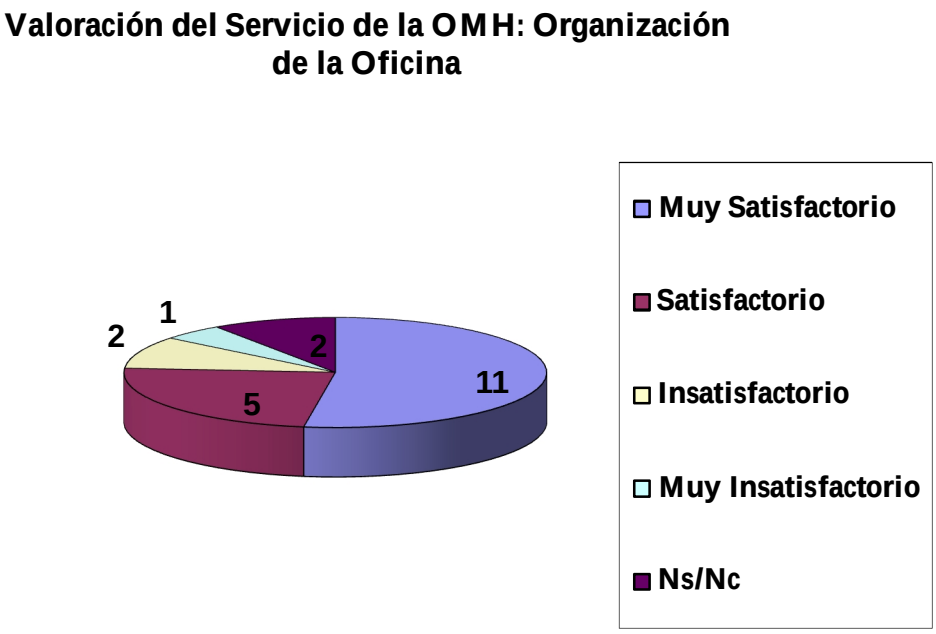


- Tranquilidad Personal: 52,38%.

- Información y Orientación: 19,04%.

- Resolución del Conflicto: 33,33%.

- Nada: 19,04%.



- Muy Satisfactorio: 52,38%

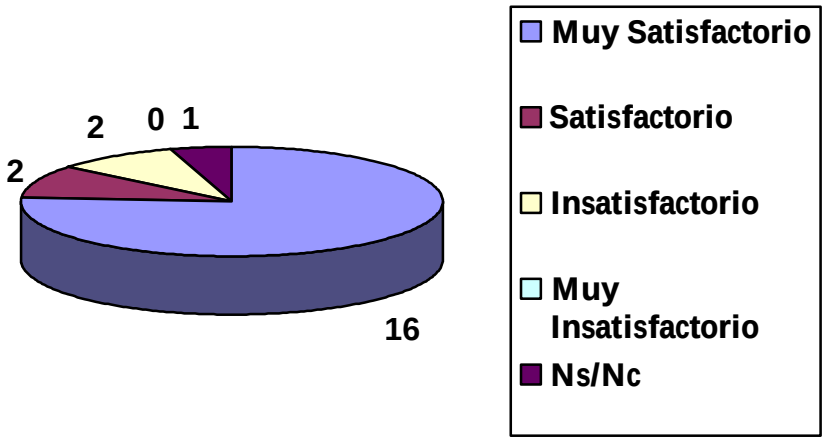
- Satisfactorio: 23,80%

- Insatisfactorio: 9,52%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns / Nc: 9,52%

Valoración del Personal de la OMH: Conocimiento de la Materia



- Muy Satisfactorio: 76,19%

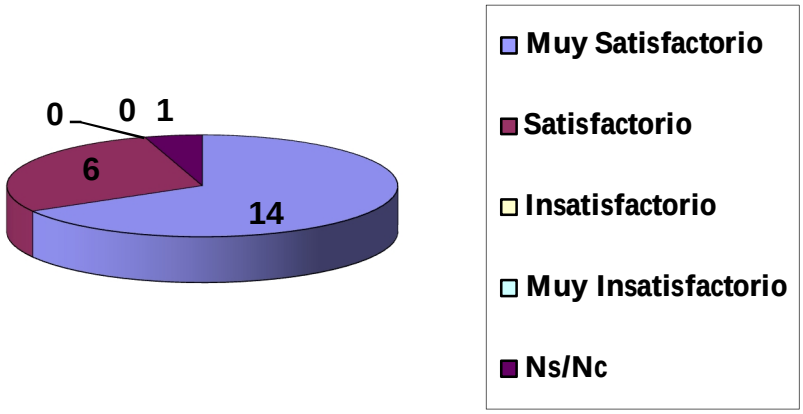
- Satisfactorio: 9,52%

- Insatisfactorio: 9,52%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns/ Nc: 4,76%

Valoración del Personal de la OMH: Claridad Explicaciones



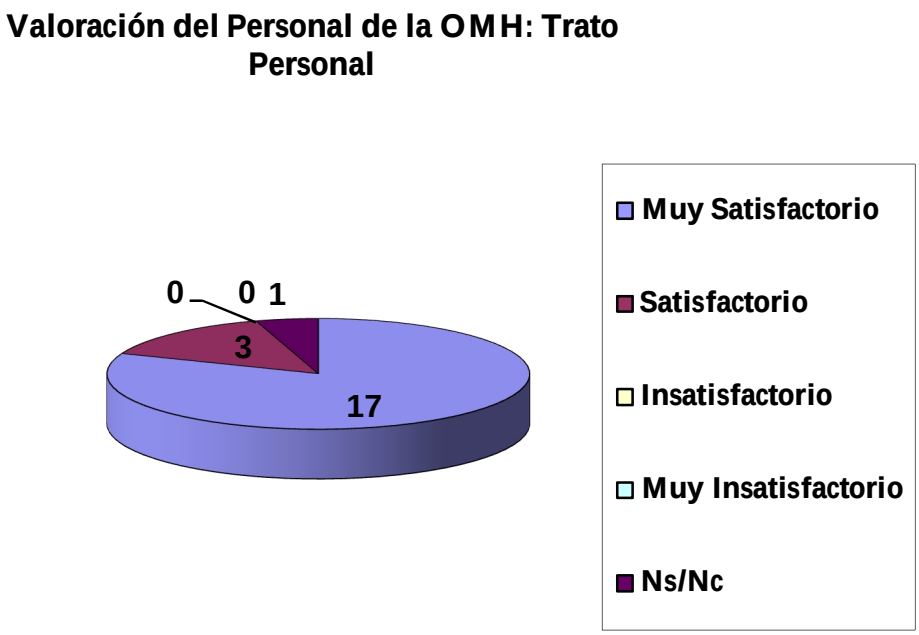
- Muy Satisfactorio: 66,66%

- Satisfactorio: 28,57%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns / Nc: 4,76%



- Muy Satisfactorio: 80,95%

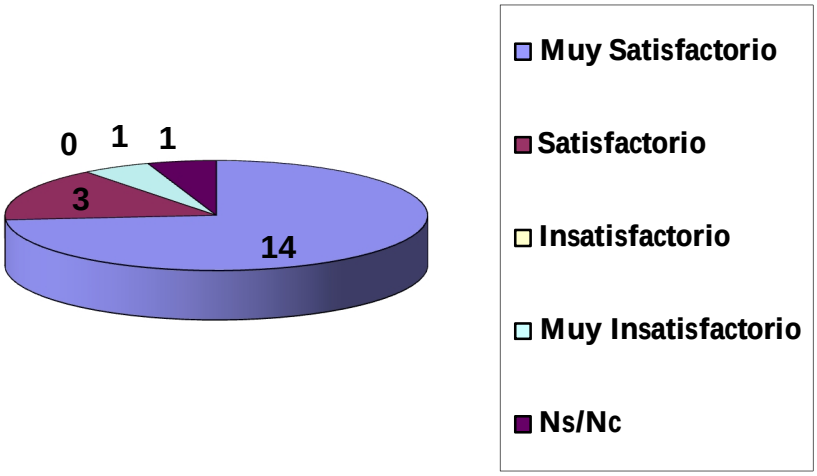
- Satisfactorio: 14,28%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 0,00%

- Ns / Nc: 4,76%

Valoración General del Entrevistado sobre el funcionamiento y utilidad de la OMH Torrelavega



- Muy Satisfactorio: 66,66%

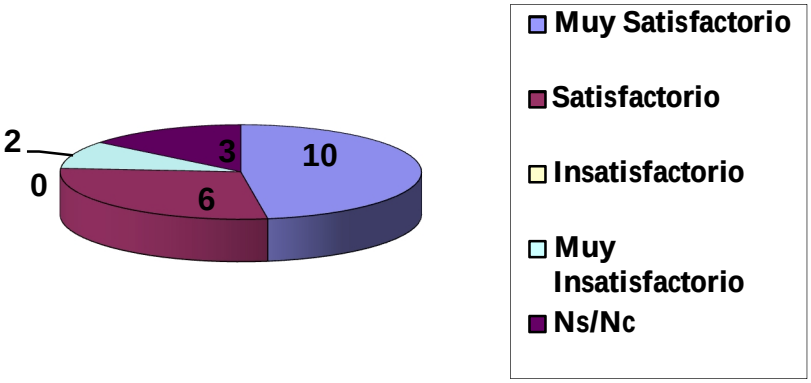
- Satisfactorio: 14,28%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns / Nc: 4,76%

Valoración General del Entrevistado sobre la Concesión de Citas de la OMH Torrelavega



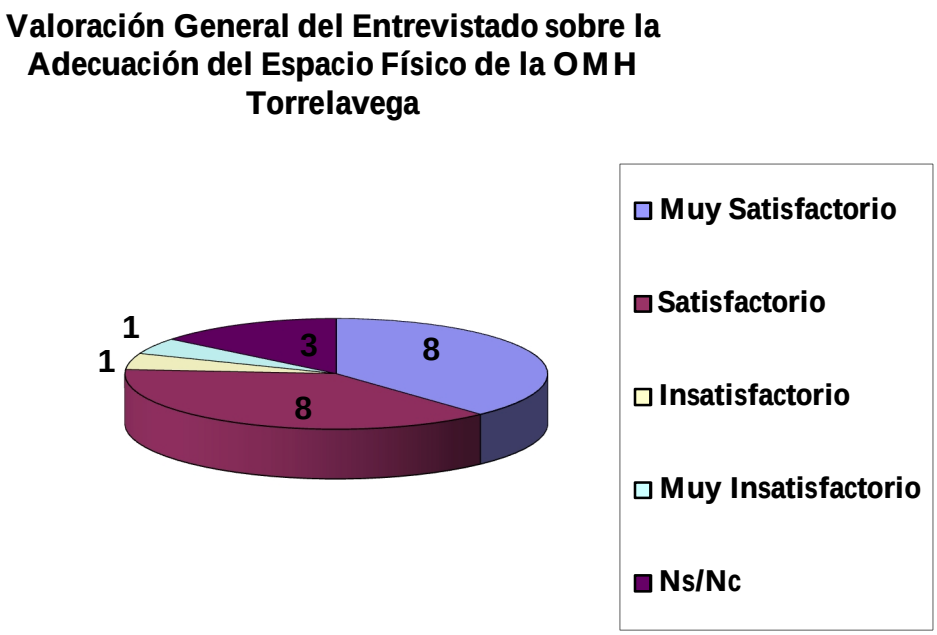
- Muy Satisfactorio: 47,61%

- Satisfactorio: 28,57%

- Insatisfactorio: 0,00%

- Muy Insatisfactorio: 9,52%

- Ns / Nc: 14,28%



- Muy Satisfactorio: 38,09%

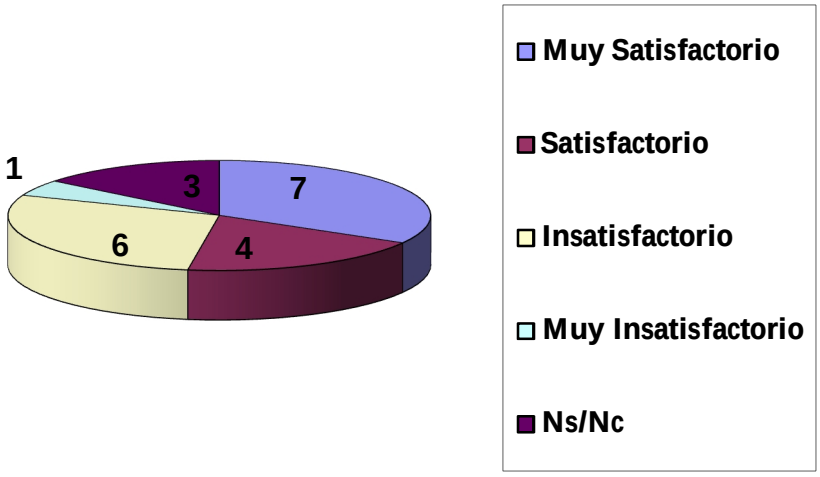
- Satisfactorio: 38,09%

- Insatisfactorio: 4,76%

- Muy Insatisfactorio: 4,76%

- Ns / Nc: 14,28%

Valoración General del Entrevistado sobre la Adecuación del Horario de la OMH Torrelavega



- Muy Satisfactorio: 33,33%

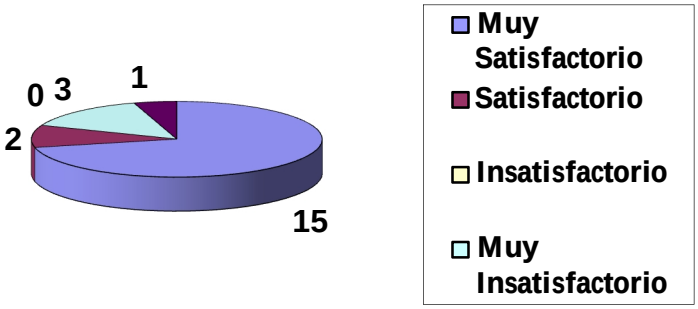
- Satisfactorio: 19,04%

- 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 DE LA OMH TORRELAVEGA

- **Sexo:** Hombre.

- **Edad:** 43 años.

- **Nivel de Estudios:** Primarios.

- **Nacionalidad**: Española

- **Localidad de Residencia:** Torrelavega.

- **Situación Laboral:** Desempleado.

- **Ingresos Económicos:** Subsidio por Desempleo o Renta Social 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:** 2 hijos.

- **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:** 127.000 €

- **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 modificado por la Ley 1/2013, tras el estudio del caso:** Cumple todos los requisitos.

- **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 amplié 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: Con fecha 31 de Diciembre de 2014, durante los dos meses del ejercicio 2014, se ha alcanzado el número de 46 nuevos expedientes registrados, advirtiéndose un descenso del número de nuevos expedientes respecto del ejercicio 2.013 y 2.012, bajada de aproximadamente el 55%.

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

a) ***Limitación de Usuarios en cuanto a su municipio de procedencia:*** Circunscripción de la atención únicamente a los ciudadanos de Torrelavega y excepcionalmente a procedentes de Municipios de la Comarca (Cartes, Reocín, Suances, etc).

b) ***Apertura de Otras Oficinas de Atención en Otros Municipios:*** Siguiendo la senda iniciada por la Oficina de Torrelavega en el 2.011, otros Municipios han querido abrir Oficinas similares y en otros casos, idénticas a la Oficina de Torrelavega, tales como Santander, Camargo, El Astillero o Castro Urdiales.

c) ***Mejora del Contexto Socio Económico en el ejercicio 2.014 debido a los indicadores de los datos Macro así como también por la puesta en práctica de iniciativas de empleo por parte de las Administraciones Públicas.***

d) Agotamiento progresivo del número de afectados por el mero trascurso de la Crisis Económica.

2.- Valoración del Usuario de la OMH Torrelavega: De los datos presentados relativos a la evaluación realizada, podemos extraer que el usuario reconoce, por regla general, 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. Asimismo, también resulta significativo que el aspecto que más valore el usuario respecto a la aportación que le realiza la OMH 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 además 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….

Al respecto de las valoraciones indicadas, y a pesar de que el objeto de la OMH no es la terapia psicológica, los técnicos de la misma 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. En efecto, 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 básicamente en hacer comprender al usuario el problema existente, así como ayudar a éste a que reconozca el mismo como un problema relativo, como un cambio en su vida que debe convertirse en un reto, 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.

3.- Aplicablidad del Código de Buenas Prácticas: Es de destacar también que el 65% de los expedientes gestionados por la OMH de Torrelavega cumplen con los requisitos establecidos por el Real Decreto Ley 6/2012 modificado por la Ley 1/2013. No

obstante, debido al alto porcentaje de expedientes pertenecientes al acreedor bancario Liberbank limita esta aplicabilidad dado que esta entidad no se adhirió a dicha Modificación del Código de Buenas Prácticas Original. Esta no adhesión de LIBERBANK excluye de la aplicabilidad de las medidas aprobadas del Gobierno en la mayoría de los casos sometidos a su consideración de acuerdo a las altas exigencias de requisitos por parte del real decreto original y sobre todo por la limitación del importe del valor del precio de compraventa para municipios inferiores a 100.000 habitantes, concretamente, 120.000€.

AGRADECIMIENTOS

Es obligado hacer una reseña de agradecimiento tanto a los técnicos participantes en el proyecto por su dedicación y esfuerzo por la buena consecución del mismo, así como también mostrar el agradecimiento que se merece la colaboración de los equipos de profesionales que trabajan en los servicios sociales de Torrelavega y en especial al Gerente D. Joaquín Landeras por su apoyo a los técnicos que gestionan el proyecto, así como también a todo el Ayuntamiento de Torrelavega por el continuo apoyo de esta iniciativa, y en definitiva a la Comisión de Acción Social del Ayuntamiento del que surgió la puesta en práctica de este proyecto.

Por último, aunque no por ello menos importante, 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.

4.4.2 GESVICAN. Oficina Mediación Hipotecaria.

La justificación de la implementación y continuidad de este Servicio de Mediación Hipotecaria, que fue inaugurado en enero de al año 2013, no es otra que la crisis económica que desde hace alguno años viene sufriendo nuestro país, la cual ha supuesto que muchas familias no puedan afrontar los créditos hipotecarios de su vivienda, con el consiguiente riesgo de desahucio. La finalidad y objetivo del Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria (En adelante, "SMH"), no es otro que dotar a la población de la Comunidad Autónoma, que se encuentre en dificultades económicas y con una deuda hipotecaria, de un lugar dónde poder ser orientados y donde poder encontrar soluciones a su problema, con el fin último de evitar el desahucio de su vivienda.

Como consecuencia de la citada crisis económica, miles de familias en Cantabria han sido despojadas de su vivienda o están en riesgo de serlo por el endeudamiento sobrevenido tras el estallido de la burbuja financiera e inmobiliaria. La Consejería de Obras Públicas y Vivienda, consciente de esta injusticia social, decidió dar respuesta a esta situación con la creación de este Servicio de Mediación Hipotecaria, siguiendo así la línea pionera iniciada por Torrelavega, donde dicho servicio, éste de ámbito únicamente municipal, existe desde enero de 2012.

Conviene recordar brevemente que la mediación es un proceso extrajudicial y pacífico de resolución de conflictos, cuyo objetivo principal es solventar conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera imparcial, el mediador, restableciendo el canal de comunicación entre las partes implicadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndoles a una solución en la que todos ganen, o al menos, queden satisfechos.

Se trata de un proceso en el que debe primar, en primer lugar la voluntariedad de las partes implicadas, las cuales deben participar activamente en el transcurso de la resolución y mediación. Por otro lado, la confidencialidad por parte del mediador, ya que como gestor del espacio, el tiempo y la situación, debe salvaguardar este principio básico en todo momento y comprometiendo a las partes en su compromiso antes de

comenzar el proceso de mediación. Y, finalmente, la comunicación y el diálogo, como facilitador de los procesos de interrelación entre las partes, punto de partida fundamental ante una situación conflictiva.

De esta forma, los Mediadores son personas que no juzgan a los demás, escuchan a las partes y las ayudan y guían hacia su propia solución ayudándoles a delinear y concentrarse en las cuestiones importantes y comprender los intereses de cada una. Los mediadores pueden sugerir soluciones creativas e innovadoras para la consideración de las partes.

Existen varios tipos de conflictos sobre los que la Mediación puede resultar muy útil, entre ellos, los conflictos familiares, interculturales, vecinales, etc. Asimismo, también puede operar dentro de los conflictos denominados inmobiliarios y que se producen en una variedad de supuestos, siendo esencialmente conflictos derivados de las relaciones jurídicas en los contratos de arrendamiento de vivienda o fincas urbanas distintas de viviendas (locales de negocio, etc) así como también las relaciones jurídicas en operaciones de compraventa de bienes inmobiliarios (solares, viviendas, locales, garajes, etc).

Consecuencia de estos conflictos inmobiliarios, o mejor dicho, un subtipo de los mismos, nos encontramos con los conflictos hipotecarios, que en su mayoría tienen un carácter financiero, ya que la garantía de hipoteca inmobiliaria es la más utilizada para financiar las operaciones de compraventa de vivienda. De esta forma, las entidades bancarias adquieren un papel fundamental en las relaciones de compra-venta de viviendas. Sin embargo, la regulación legal del préstamo hipotecario confiere cierta protección a la entidad bancaria como acreedor, lo que conlleva un desequilibrio a tener muy en cuenta en este tipo de relaciones jurídicas.

Por todo lo anterior, y a los efectos de delimitar el ámbito objetivo de los conflictos hipotecarios de los que se viene haciendo cargo el SMH, señalamos principalmente los conflictos de carácter hipotecario: Faltas de liquidez, impagos, refinanciaciones y reestructuraciones de deudas, dación en, ejecuciones hipotecarias (subastas judiciales, lanzamientos), etc.

Después de aproximado el ámbito de los conflictos hipotecarios tenemos que aclarar que en los procesos de Mediación, los mediadores no tienen la autoridad de imponer un resultado ni de decidir el resultado de una acción de ejecución de una hipoteca por ejemplo. El Mediador deberá dirigir las deliberaciones de arreglo, transmitir mensajes, aclaraciones, preguntas, propuestas, ofertas y contraofertas entre las partes.

Los principios rectores de la Mediación están basados en la necesidad de equilibrar a las partes, por lo que en las relaciones entre entidades financieras y deudor hipotecario, el mediador deberá de buscar un equilibrio ya que las posiciones están muy distantes, teniendo la banca una posición de fuerza o privilegio frente al deudor.

Para la llevanza de estas mediaciones que se encuadran dentro de las denominadas con carácter general mediaciones civiles y mercantiles, por su especificidad, requiere que el mediador posea una profesión de origen y una especialización muy concreta en materias inmobiliarias, en derecho hipotecario, en derecho bancario, derecho arrendaticio, etc.

. Por todas las razones anteriormente expuestas, la figura del mediador de conflictos está siendo impulsada, y se está buscando a los expertos en resolver controversias en este ámbito. Y es buena noticia que las administraciones públicas, conscientes del enorme impacto social que supone desahuciar familias empobrecidas y sacudidas por la crisis, haya dado el paso de coordinar acciones de Mediación entre distintas áreas con el propósito de evitar tal desagradable situación a las familias en riesgo de exclusión social.

Como se ha dicho, el Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, y de Gesvican, ha querido seguir esa senda, cuya génesis en nuestra Comunidad Autónoma se encuentra en la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega, para lo que, decidió crear, hace ahora dos años, un Servicio de Mediación Hipotecaria público y gratuito, destinado a todos los habitantes de Cantabria que se encuentren inmersos en un conflicto inmobiliario del tipo hipotecario (haciendo especial hincapié en la intervención en conflictos donde las personas afectadas tengan a su cargo menores y se encuentren en riesgo de exclusión social), contando así con una oficina específica de atención a los conflictos hipotecarios,

dado la especificidad de este tipo de conflictos y de la necesidad de unos especialistas en la materia que puedan reunir conocimientos suficientes para poder atender satisfactoriamente estos casos.

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

El presente Informe recoge los datos estadísticos y acciones realizadas por este Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria durante el año 2014, es decir, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de dicho año, tras la renovación por periodo de un año, Servicio que conforme al acuerdo formalizado entre el Gobierno de Cantabria y AMECAN, abre sus puertas todos los lunes, en horario de 10:00h a 14:00h, y los miércoles y jueves en horario de 16 a 20 horas, para un total de 12 horas semanales de dedicación.

Durante estos 12 meses se han registrado en el SMH un total de **53 nuevas solicitudes** de atención, con la apertura de **47 expedientes**.

ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

LUGAR DE TRABAJO

El Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria está situado en las instalaciones de Gesvican, que tienen su ubicación en la Calle Juan de Herrera nº 2-4, 5ª Planta, de Santander, y está abierto al público en los horarios anteriormente mencionados.

RECURSOS HUMANOS

El personal, formado por miembros de AMECAN, encargado de llevar a cabo el desarrollo del Servicio de Mediación Hipotecaria durante estos 12 meses ha sido el siguiente:

- **Coordinador Responsable de la Oficina:** Blanca Vélez Serrano.

- **Técnico**: Rafael Trueba Gómez.

- **Técnico:** David Ceballos Peña.

Estos tres profesionales son los seleccionados por AMECAN para la prestación del servicio, están inscritos en el Registro de Mediadores de la Asociación, y cumplen los siguientes requisitos:

a) Licenciados en Derecho.
b) Certificado de Aptitud Profesional para la Abogacía del Consejo General de la Abogacía.
c) Máster o Curso de Experto Universitario en Mediación.
d) Acreditación de estar dado de alta como Abogado en Ejercicio en el Colegio de Abogados del Colegio de Cantabria, contando con más de 3 años de antigüedad.
e) Certificado de Aptitud Profesional para la Mediación de la Asociación de Mediación de Cantabria o encontrarse actualmente cursando el itinerario de la Escuela de Práctica de Mediación de AMECAN.
f) Compromiso de formación continua en materia de Conflictos Inmobiliarios, especialmente, en las materias de Derecho Inmobiliario e Hipotecario, así como en Trabajo Social y campo económico.

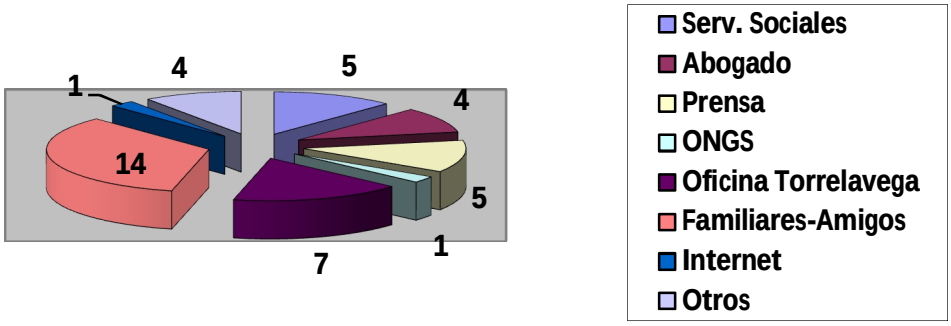
RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Desde el **1 de enero de 2.014 hasta el 31 de Diciembre de 2.014**, se han atendido **53 nuevas solicitudes** de Atención de los usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria.

De las 53 solicitudes se han abierto **47 expedientes**, elaborando 47 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación de todo el protocolo de actuación en 38 de los casos abiertos.

En primer lugar, se estudiará el conocimiento que tenían los usuarios de la existencia del Servicio de Mediación Hipotecaria por diferentes vías:

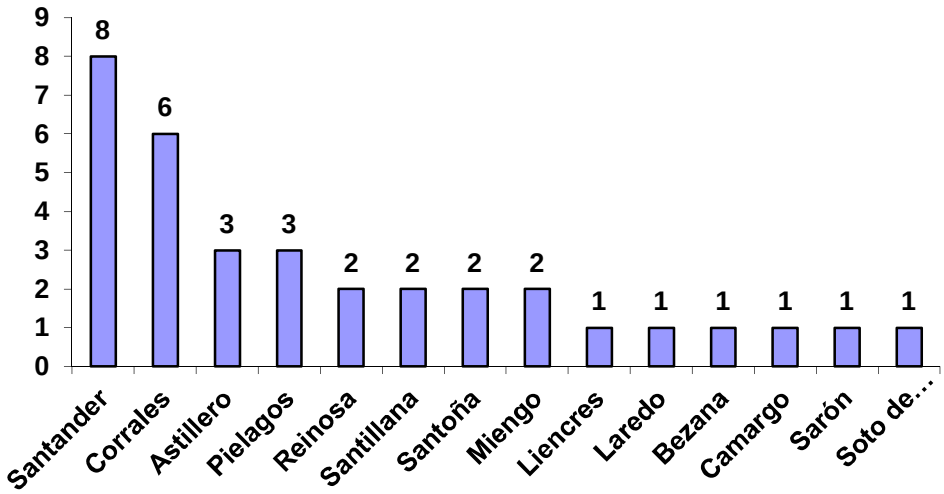
Medio por el que los Usuarios conocieron la existencia del Servicio de Mediación Hipotecaria



Podemos apreciar como la mayor parte de las personas que han acudido al servicio tenían conocimiento de su existencia gracias a algún familiar o conocido, en concreto un 29,78% de las personas lo conocían por ese medio, mientras que el resto de los usuarios tuvieron conocimiento del mismo a través de otros medios como la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntemiento de Torrelavega (14,89%), su abogado (en general abogado de oficio), Servicios Sociales, el Ilustre Colegio de Abogados de Cantabria, la Prensa, Internet, Juzgados, Cocina Económica, ONGs, Entidades Bancarias, etc.

En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la proveniencia de los usuarios atendidos en función del Municipio:

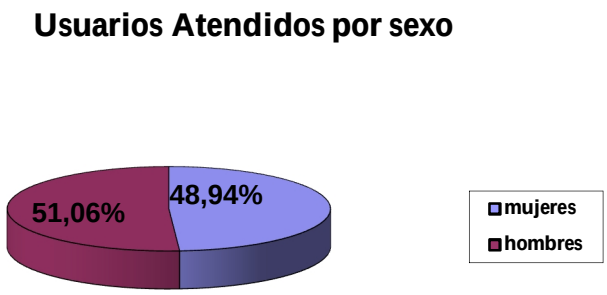
Población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria por Municipios



Como se observa en el gráfico, las personas atendidas en el Servicio de Mediación Hipotecaria se encuentran muy repartidas en lo que su municipio de procedencia se refiere. Así, prevalece Santander como el municipio que más usuarios aporta con un 17,02%, si bien seguido de cerca por los Corrales de Buelna, con un 12,77%, Astillero y Piélagos por detrás, con un 6,38% cada uno. Con un 4,25% cada uno tendríamos a Santoña, Santillana del Mar, Miengo y Reinosa, repartiéndose el 40,45% restante a partes iguales entre municipios tan dispares como Sarón, Soto de la Marina, Liencres, Laredo, Castro Urdiales, Castañeda, Cartes, Valdáliga, Cabuérniga, Entrambasaguas, Queveda, Santa Cruz de Bazana, etc., con un 2,13% cada uno. Cabe mencionar que Torrelavega, el segundo municipio con mayor número de habitantes de la Comunidad Autónoma, no aporta ningún usuario, ya que como se ha dicho anteriormente, cuenta con su propia Oficina de Mediación Hipotecaria.

En tercer lugar se atiende a la estadística de usuarios atendidos en la Oficina en función del sexo:

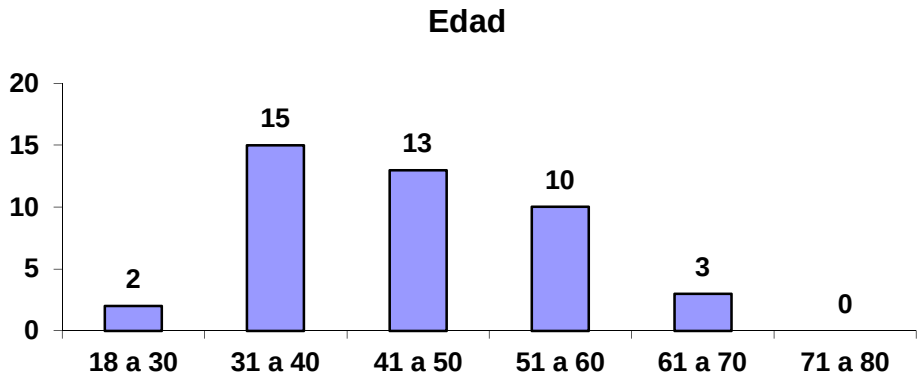
Población atendida en la OMH Torrelavega por Sexo



Podemos apreciar como el del presente gráfico es uno de los ratios más igualados de todos los analizados, y es que los usuarios atendidos prácticamente se reparten a partes iguales entre hombres y mujeres. En concreto, un 51,06% son hombres, mientras que un 48,94 % son mujeres.

En cuarto lugar, se describe el cuadro gráfico de usuarios atendidos en función de la edad:

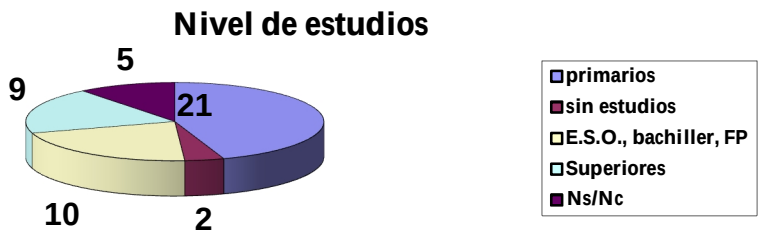
Población atendida en el Servicio de Mediación por edad



El 31,91% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 31 a 40 años, mientras que el porcentaje para el tramo de edad comprendido entre los 41 a 50 años es de 27,66%, representando el tramo de edad entre los 31 a los 50 años prácticamente un 60% del total de los usuarios del Servicio de Mediación, en concreto un 59,57%. No obstante, un 21,27% estaría compuesto por personas entre 51 y 60 años, mientras que tan solo un 6,38% supera los 60 años, y únicamente un 4,25% está comprendido en el intervalo de los 18 a 30 años. Ningún usuario atendido es mayor de 71 años.

En quinto lugar, se estudian los resultados cuantitativos relativos al nivel de estudios de los usuarios del Servicio de Mediación:

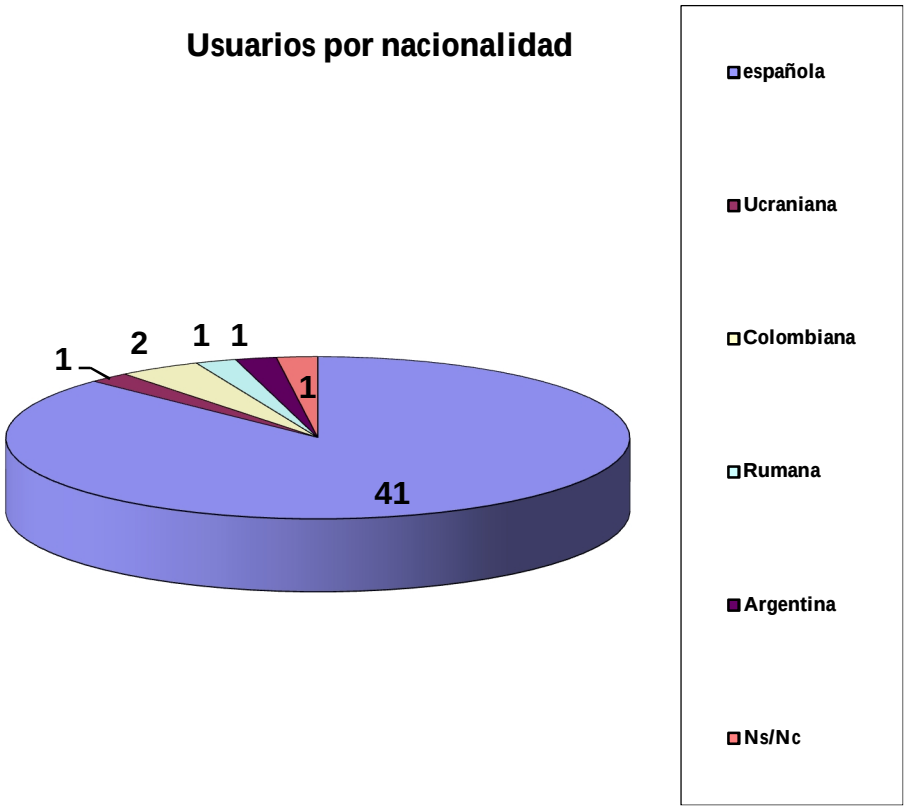
Nivel de estudios de la población atendida en el SMH:



El 44,68% de los usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria tienen un nivel de estudios de "*Primarios*". Un 21,27% posee estudios secundarios o formación profesional, mientras que un 19,15% tiene estudios universitarios. Tan solo un 4,25% de las personas atendidas no cuenta con ningún tipo de estudio. El 10% restante corresponde a la categoría de no sabe / no contesta.

En sexto lugar, se muestra la estadística de usuarios atendidos en función de su Nacionalidad de procedencia:

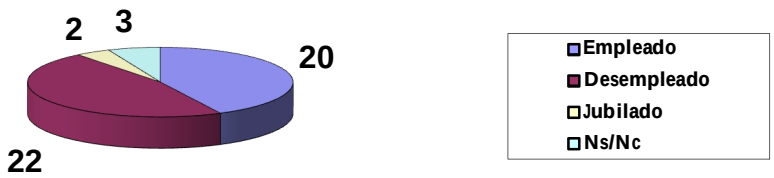
Población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria por Nacionalidad



De los resultados expuestos, el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios de la OMH es del 12,77%, repartido en nacionalidades como la colombiana, la ucraniana, rumana o argentina, mientras que la población nacional representa el 87,23%.

En séptimo lugar, se muestra la situación laboral de los usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria:

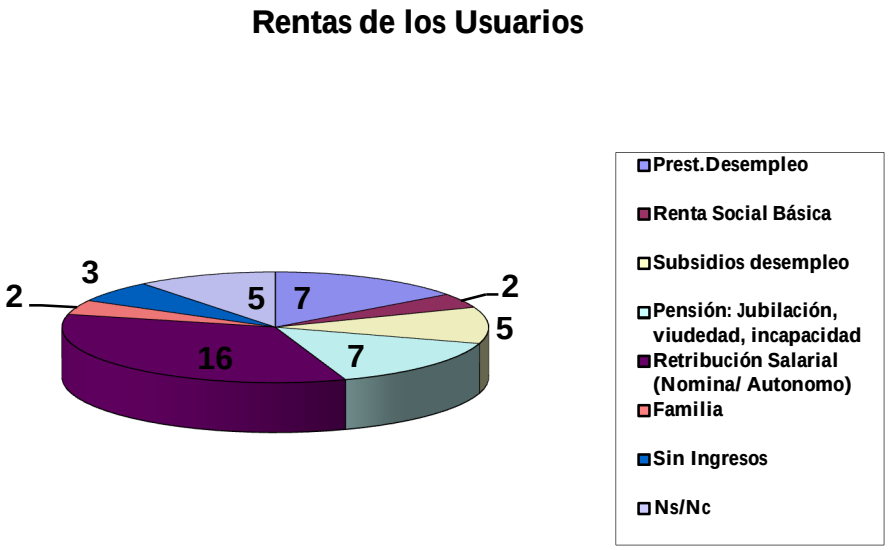
Situación laboral de la población atendida en el SMH del Gobierno de Cantabria:



De los resultados mostrados, podemos señalar que el 46,81% de los usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria se encuentra actualmente en situación legal de desempleo.

En cuanto a las fuentes de ingresos de los usuarios atendidos por el SMH son:

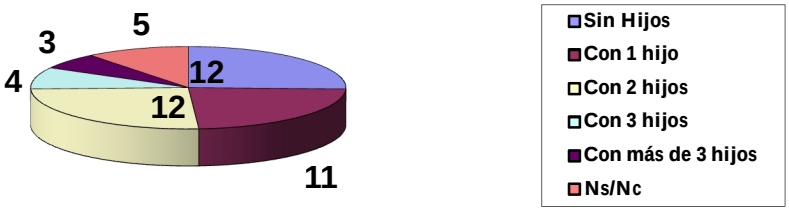
Fuentes de Ingresos de los Usuarios atendidos por el SMH del Gobierno de Cantabria:



De los resultados expuestos podemos concluir que tan solo el 34,04 % de los usuarios del Servicio de Mediación percibe algún tipo de retribución salarial que le permita hacer frente al pago de su hipoteca, mientras que un 14,89 % de los usuarios cuenta con una prestación por desempleo, mientras que a un 10,63 ya se le ha agotado, siendo beneficiarios únicamente de los 426 euros del subsidio por desempleo. Asimismo, un 4,25 % de las personas atendidas percibe la Renta Social Básica que concede el Instituto Cántabro de Servicios Sociales. Hay un 14,89 % que percibe algún tipo de pensión, como puede ser de viudedad, incapacidad, jubilación, etc, y un 10,63% que no cuenta con ningún tipo de ingreso, si bien más de la mitad de este porcentaje corresponde a usuarios que al menos obtiene apoyo familiar de padres, abuelos, hermanos, etc.

A continuación, se indica si los usuarios cuentan con familia y en su caso el número de hijos a su cargo:

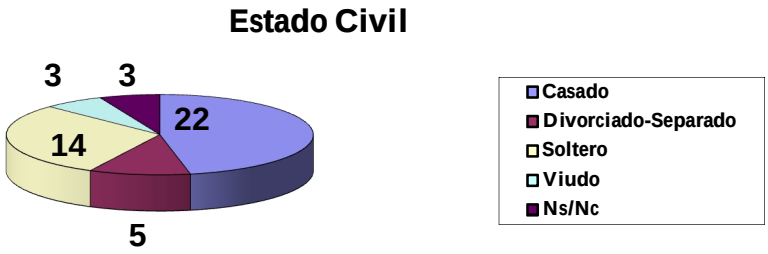
Familia e Hijos al Cargo de los Usuarios atendidos en el SMH Gobierno de Cantabria



De la estadística mostrada, se constata que el 63,82% de los usuarios atendido en el servicio de mediación tienen uno o más hijos a su cargo.

En la siguiente gráfica se describe el estado civil de los usuarios del Servicio de Mediación del Gobierno de Cantabria:

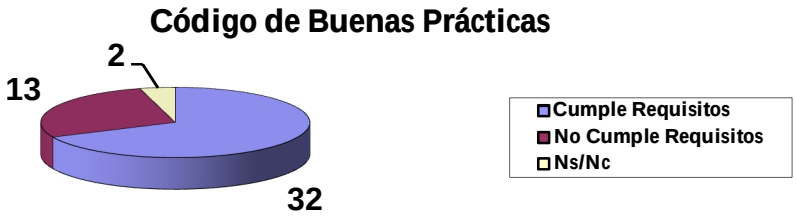
Estado Civil de los Usuarios atendidos en el SMH del Gobierno de Cantabria



De la anterior estadística, podemos reseñar que el 6,38 % de los usuarios se encuentra divorciado, separado o en trámites de separación y divorcio. Esta situación conlleva, en muchos casos, problemas añadidos, ya que los cónyuges continúan figurando como codeudores hipotecarios en la escritura de préstamo a pesar de no mantener ya ninguna relación personal, más allá de lo estrictamente necesario si se trata cónyuges con hijos menores, todo los cual dificulta a su vez, cualquier tipo de novación hipotecaria.

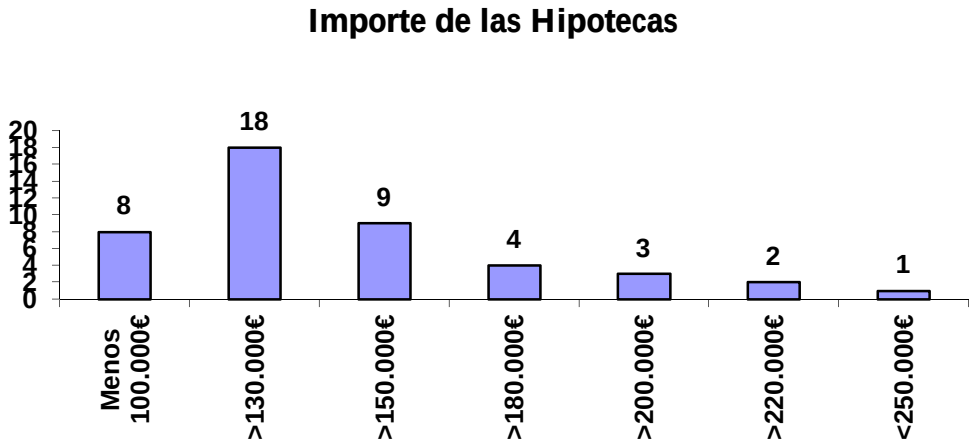
Asimismo, de la presente estadística podría desprenderse que la causa que motivó la decisión de adquisición de una vivienda habitual es el matrimonio, representando el colectivo de personas casadas un 46,80%. No obstante, un 29,78% de las personas atendidas están solteras.

A continuación se recoge en una gráfica el número de casos que cumplen los requisitos marcados por el Gobierno para acogerse a los beneficios establecidos mediante Real Decreto Ley 6/2012 y también respecto a su modificación mediante la Ley 1/2013 de protección de deudores hipotecarios:



Solamente el 27,65% de los expedientes estudiados por el Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria 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, así como de la Ley 1/2013.

Seguidamente se describiría el importe de las hipotecas suscritas por los usuarios en distintos tramos:

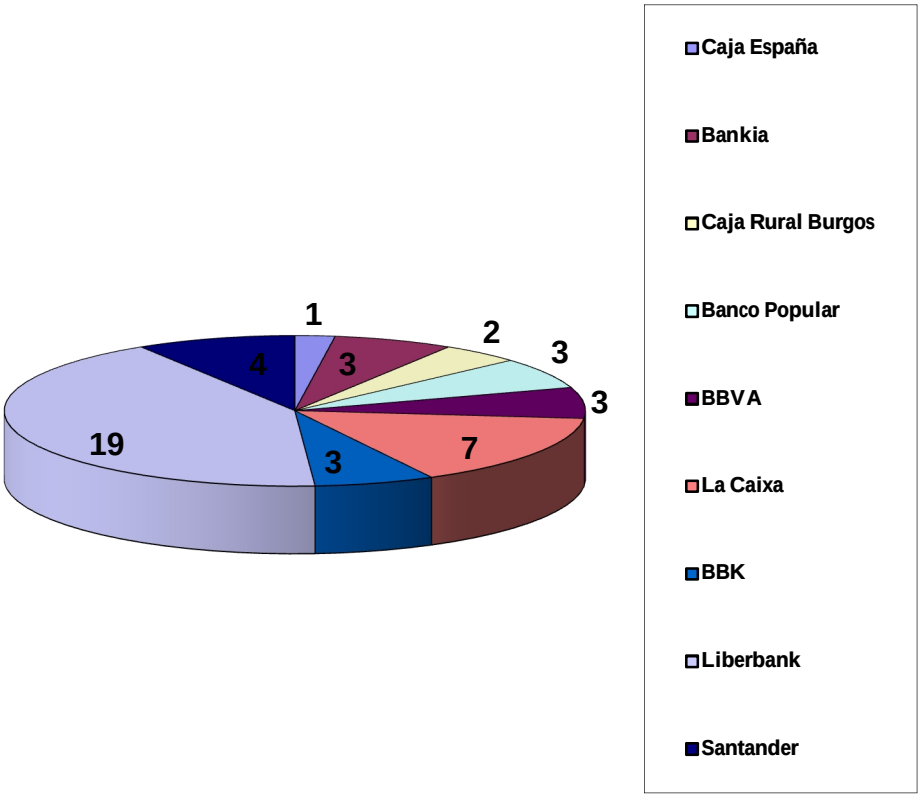


De los resultados obtenidos, el importe medio de hipotecas suscritas por los usuarios es de unos 142.765 euros Hay que destacar que el tramo de importe de hipotecas inferiores a los 150.000 € representa el 55,31% de las hipotecas suscritas, mientas que el tramo comprendido entre los 150.000 y los 180.000 euros representaría un 19,15%, por lo que podría decirse que con carácter general los préstamos hipotecarios de los usuarios atendidos en el SMH son inferiores a los 180.000 euros.

Como dato anecdótico, señalar que el volumen de operaciones de préstamos hipotecarios representado por los usuarios que han acudido al SMH asciende a un importe que ronda los 6.710.000 €.

A continuación, se indicarán las entidades bancarias donde los usuarios tienen suscritas sus Hipotecas.

Entidades Bancarias donde los Usuarios tienen suscrito el Préstamo Hipotecario



De los resultados mostrados se deduce que las entidades bancarias con más presencia en el Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria son:

1º.- Caja Cantabria (Liberbank), con un 40,42%.

2º.- La Caixa, con un 14,89%

3º.- Banco Santander: 8,51%

A continuación se muestra el ranking de entidades que más colaboración han prestado al Servicio de Mediación durante este año de 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:

1º.- LA CAIXA

2º.- BBVA

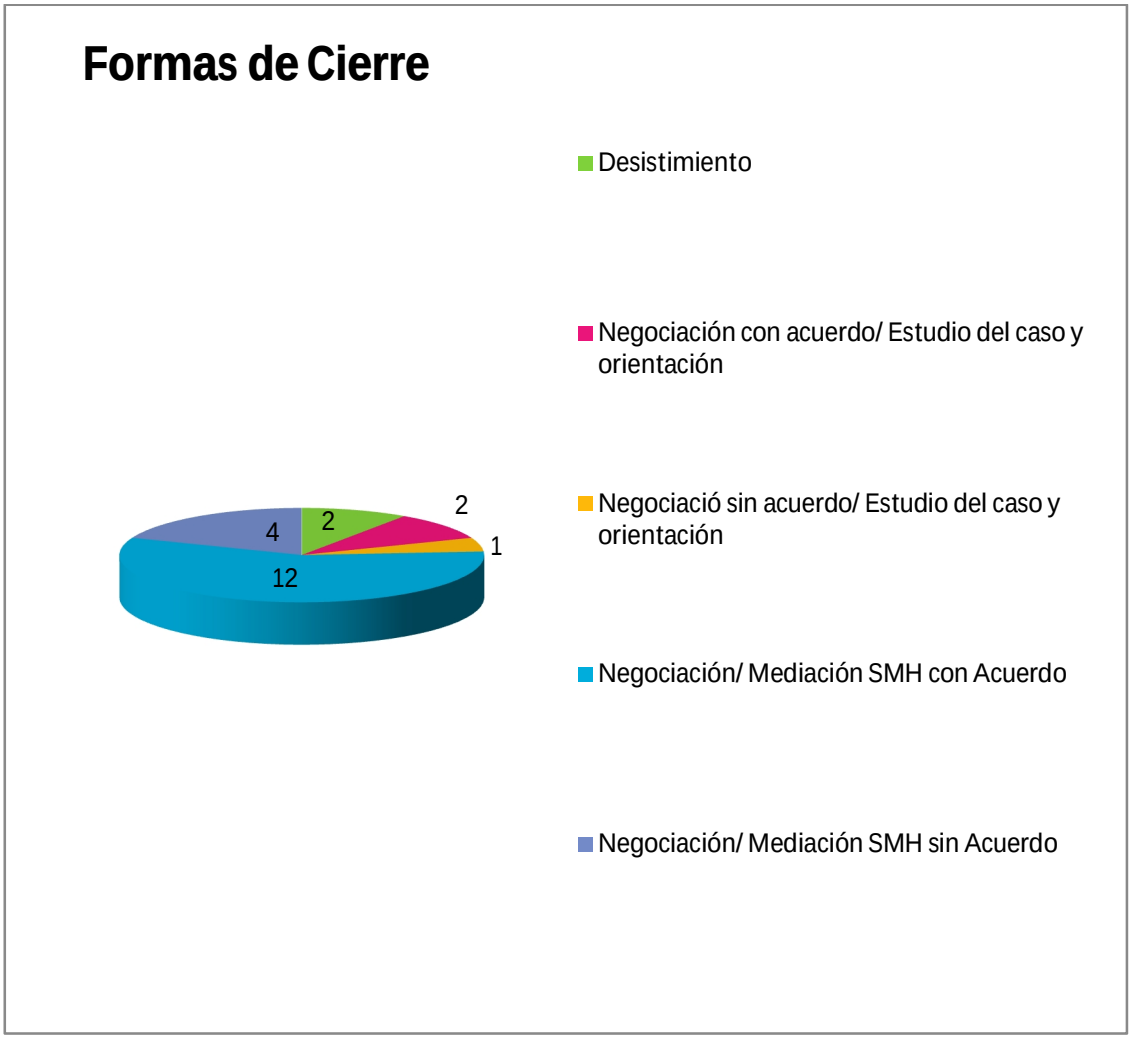
Por el contrario, las entidades que menos colaboración han prestado al Servicio de Mediación durante la ejecución del proyecto han sido Caja España, BBK y CAJA CANTABRIA (Liberbank).

Seguidamente se describe la situación a fecha 31 de Diciembre de 2.014 de los Expedientes abiertos en el Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno de Cantabria:

Situación de los Expedientes del SMH a 31 Diciembre de 2014

Se han cerrado 21 expedientes (44,68%), continuando 26 expedientes en proceso de los iniciados durante el ejercicio 2014. Ello sin perjuicio de los que puedan quedar abiertos del 2013, ya que algunos permanecen inactivos como consecuencia de la suspensión del procedimiento judicial de ejecución hipotecaria del que son objeto. Suspensión solicitada y acordad al amparo de la Ley 1/2013, y que en principio vence en mayo de 2015, momento en el que se desconoce lo que sucederá con la situación de tales expedientes.

De los casos cerrados se indica a continuación la forma de finalización de los mismos.



De los resultados expuestos es preciso indicar que:

- Los ***Desistimientos*** se han producido por la siguiente causa:

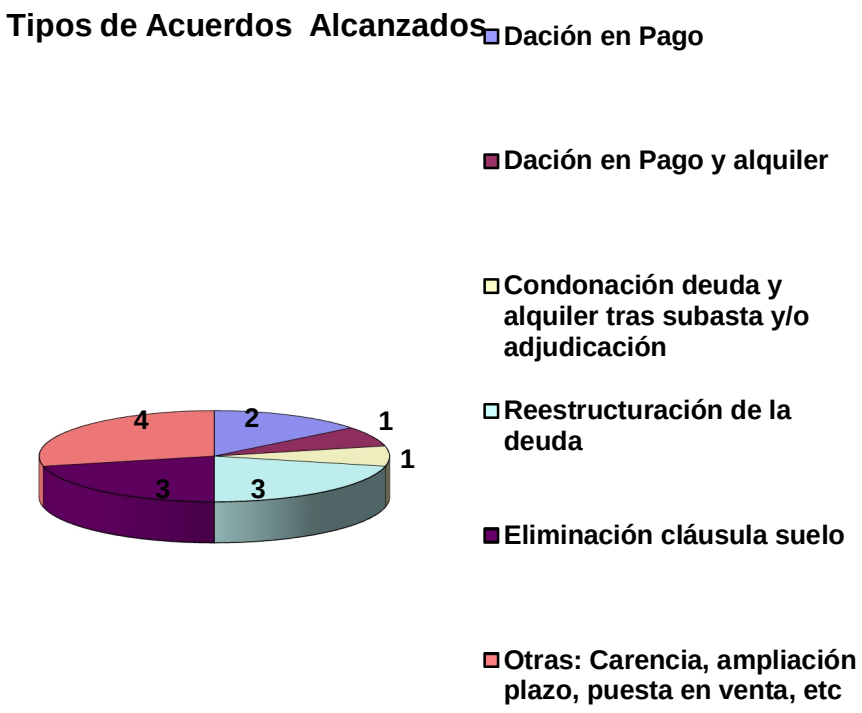
a) Se ha encontrado trabajo por parte del usuario.

b) Ha solicitado y se le ha asignado abogado de oficio, al existir un procedimiento judicial de ejecución hipotecaria abierto y reunir los requisitos para el acceso a la asistencia jurídica gratuita, siendo el abogado quien ha de personarse e intervenir en el mismo, por imperativo legal.

- De los ***expedientes cerrados con acuerdo (66,67%),*** hemos de distinguir dos tipos de intervención por parte del Servicio de Mediación Hipotecaria. Por un lado, estarían los expedientes en los que la intervención del SMH ha consistido en estudiar y analizar el caso, y prestar la debida orientación e información al usuario para que este realice la negociación por sí mismo. En estos casos, desde el SMH se ha facilitado la información necesaria, y la persona atendida, una vez posee dicha información y orientación, ha optado por realizar la negociación y/o las gestiones oportunas por su cuenta, sin necesidad de que el Servicio de Mediación intervenga directamente en la negociación realizada por el usuario con base en la información obtenida, más allá del seguimiento de su evolución y desenlace, con la orientación precisada por aquel en cada momento de la negociación, hasta su finalización. Es decir, que el usuario, precisó y requirió dotarse de la información necesaria a fin de acudir a su entidad para intentar alcanzar un acuerdo con la misma, requiriendo nuevamente orientación durante el transcurso de la negociación por el efectuada, a fin de poder fundamentar debidamente una decisión de cara a la adopción de un acuerdo. Los expedientes finalizados del modo que acabamos de describir representan un 9,52% de los asuntos cerrados con acuerdo.

Por otro lado, estarían aquellos expedientes igualmente cerrados con acuerdo, pero en este tras una mediación/ negociación efectuada directamente por el SMH, representando estos el 57,15% de los expedientes finalizados con acuerdo a día de hoy.

Se muestra a continuación los tipos de acuerdos a los que se ha llegado con cada una de las entidades bancarias:



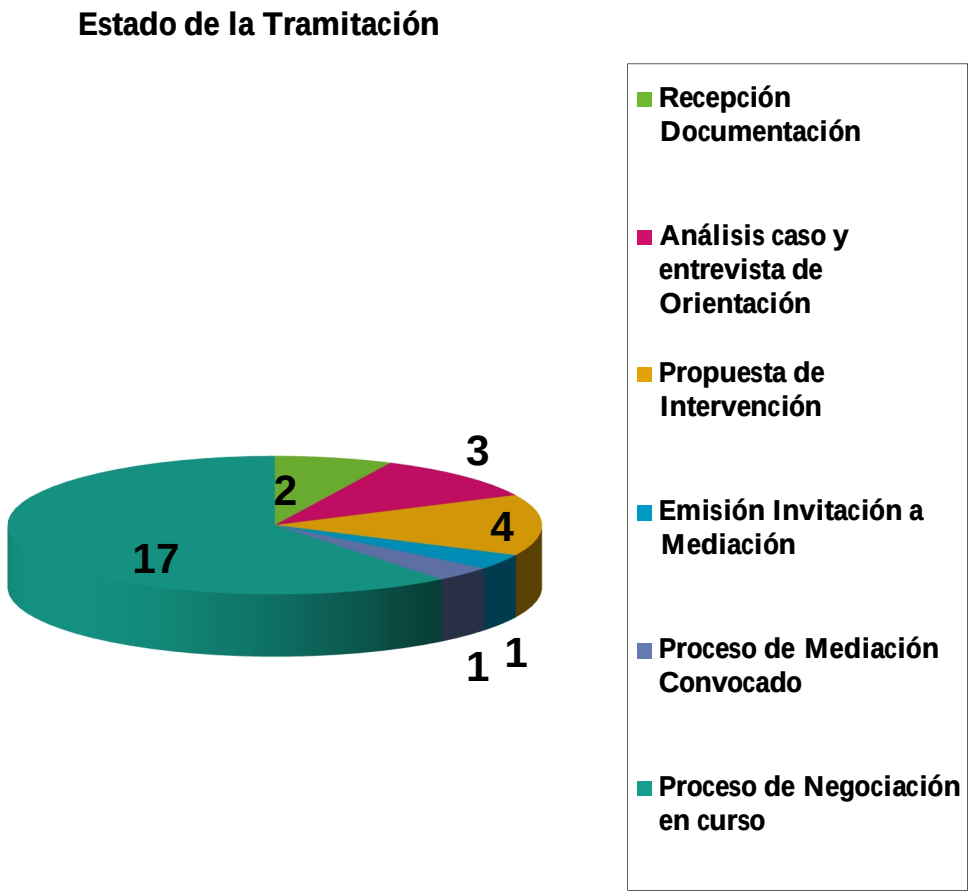
Son numerosas las alternativas de acuerdos que, bien mediante las negociaciones directas del SMH, bien como mediante las propuestas realizadas en los procesos de mediación efectuadas, se han barajado al objeto de alcanzar la solución más satisfactoria para las partes en conflicto, y por ende, para el usuario del Servicio. No obstante, en el gráfico que acaba de mostrarse, se pueden observar los tipos de soluciones que finalmente se han alcanzado en los casos atendidos y cerrados hasta el momento, como hemos dicho, mediante acuerdo: dación en pago con cancelación total de la deuda, dación en pago y alquiler de la vivienda, reestructuración de la deuda al amparo de la Ley 1/2013 de protección de deudores hipotecarios, condonación de la deuda pendiente y alquiler de la vivienda tras la subasta y adjudicación de la misma, la eliminación de la cláusula suelo existente en el préstamo hipotecario del usuario, y otros acuerdos, entre los que están la carencia en la amortización del capital, el aumento del plazo de vencimiento del préstamo, el pago aplazado del descubierto con desistimiento del procedimiento judicial iniciado, la puesta en venta de la vivienda, etc.

Por lo tanto, en los últimos 12 meses de funcionamiento del Servicio, es decir, durante el año 2014, se ha obtenido un porcentaje de éxito en cuanto a la búsqueda de

soluciones para los afectados de un 66,67 % (no computando los casos en los que los usuarios han desistido por su propia voluntad de continuar el proceso, en cuyo caso dicho porcentaje se elevaría hasta el 76,18%). En este punto, debemos de tener en cuenta que de los casos no cerrados, hay algunos acumulados desde el ejercicio 2.013 que aún hoy continúan realizándose todas y cada una de las acciones encaminadas a la solución del conflicto en cuestión y en la protección del deudor hipotecario.

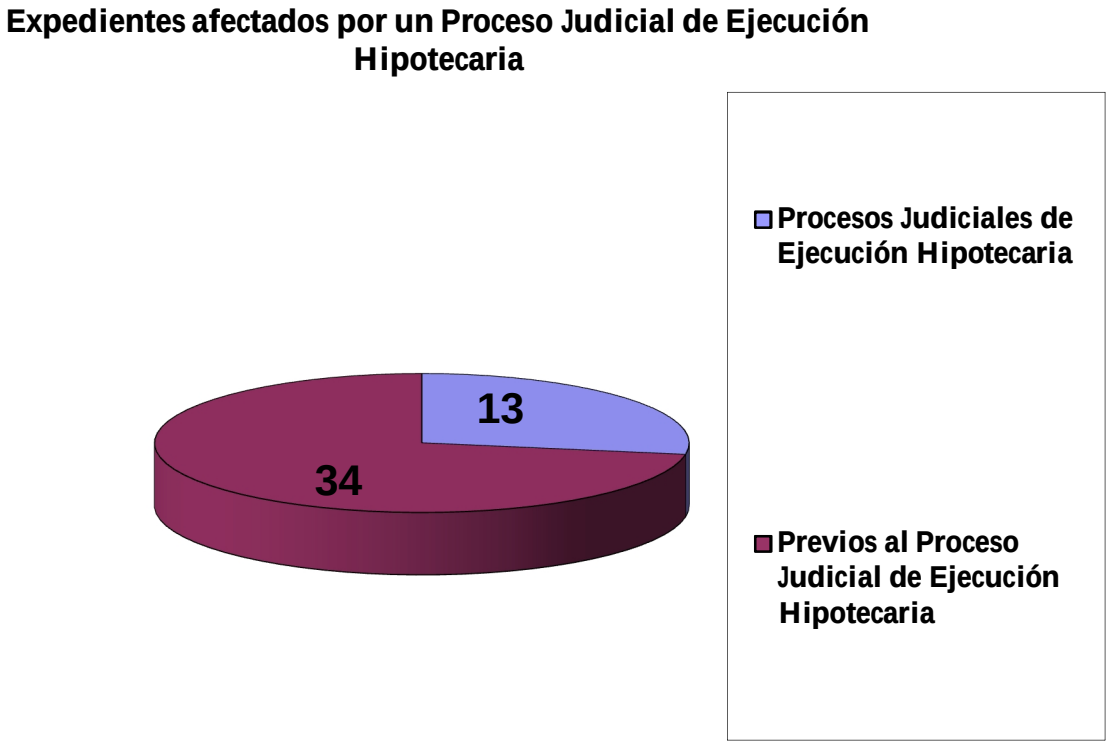
De los expedientes que se encuentran en ***Proceso o Tramitación***, a fecha 31 de Diciembre del 2.014, se puede indicar que su estado es el siguiente:

Estado de la Tramitación de los Expedientes que se encuentran *"en Proceso"*



Como puede apreciarse en el gráfico, en el 60,71% de los expedientes aun no finalizados, el proceso de mediación / negociación ya está en curso en estos momentos.

En el siguiente gráfico, se indica el número de expedientes que se encuentran o se han encontrado dentro del Procedimiento Judicial de Ejecución Hipotecaria, ya sea porque el usuario solicitó la atención del SMH con el proceso iniciado o porque al poco tiempo de presentarse ha recibido la demanda judicial correspondiente.



El 13% de los casos o expedientes atendidos en el SMH están o han estado desde el inicio afectados por un Proceso Judicial de Ejecución Hipotecaria.

AGRADECIMIENTOS

Es obligado hacer una reseña de agradecimiento tanto a los técnicos participantes en el proyecto (Blanca Vélez, David Ceballos y Rafael Trueba) por su dedicación y esfuerzo, por la buena consecución del mismo, así como también mostrar

el agradecimiento que se merece la colaboración de los equipos de profesionales que trabajan en Gesvican y en especial a su Director, Don Benito Miguelañez, por su apoyo a esta iniciativa, así como también al Consejero de Obras Públicas y Vivienda, Don Francisco Javier Rodríguez Argüeso

Por último, aunque no por ello menos importante, debemos mostrar nuestro agradecimiento a las personas usuarias del servicio por confiar en nosotros, por hacernos partícipes de sus circunstancias, situaciones e historias personales, por la satisfacción que reporta su agradecimiento y por las pequeñas recompensas que algunos de ellos han tenido a bien hacernos mediante simbólicos regalos que otorgan un sentido a nuestra labor.

4.4.3 Castro Urdiales. Oficina de Mediación Hipotecaria.

El presente Informe recoge los datos estadísticos y acciones realizadas entre el 18 de Septiembre de 2.014 y el 31 de Diciembre de 2.014, habiéndose cumplido hasta la fecha de emisión del presente informe 3 meses y medio desde la adjudicación del contrato administrativo fruto del DECRETO DE ALCALDÍA 2310/2014 mediante un contrato menor de servicios.

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

Conforme a lo establecido en el contrato administrativo adjudicado a la entidad AMECAN, el servicio ha abierto sus puertas los jueves en horario de 9:30h. a 14:00h y 16.30h. a 18.30h., para un total de 6 horas y media semanales de dedicación.

Durante los 3 meses y medio del año 2.014 se han registrado en el Servicio de Mediación Hipotecaria un total de **12 nuevas solicitudes** de atención.

Durante este tiempo se han realizado también 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 la realización de entrevistas en prensa o en Radio.

APARICIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

- Noticia EL DIARIO MONTAÑÉS. 12 de Septiembre de 2014. ***"****Castro ofrece un servicio de mediación hipotecaria para evitar desahucios"*

La Asociación de Mediación en Cantabria será la encargada de atender a los vecinos en las dependencias de Asuntos Sociales

ABEL VERANO

- CASTRO URDIALES

14 septiembre 201408:1

En el mes de Septiembre, tras apertura del servicio, se realizó por Punto Radio una entrevista a la mediadora hipotecaria Dña. Carmen de Albert Roca-Sastre.

DIARIO MONTAÑES

abogada de Amecán, Carmen Roca Sastre, conversa con la concejal de Asuntos Sociales, Guadalupe Liendo.

El servicio de mediación hipotecaria de Castro resuelve su primer expediente

asociación Amecán, responsable de atender los vecinos afectados, está tramitando otros siete casos tras el primer mes de funcionamiento de esta ayuda

ABEL VERANO

CASTRO URDIALES. El nuevo servicio de mediación hipotecaria de Castro Urdiales, promovido por la Concejalía de Asuntos Sociales y que gestiona Amecán (Asociación de Mediación en Cantabria), ya ha resuelto su primer caso y tiene otros dos en tramitación un mes después de entrar en funcionamiento, según avanzó la concejala del área, Guadalupe Liendo (PP).

La responsable del área se muestra satisfecha por la entrada en funcionamiento del servicio y la «gran acogida» que está teniendo.

El objetivo de esta ayuda, según recordó Liendo, es «orientar, informar y asesorar» sobre las distintas salidas ante casos de desahucios. La ayuda es totalmente gratuita y está destinada, principalmente, a los vecinos empadronadas en el municipio, aunque también se orienta a quienes no lo estén.

Así, la abogada de Amecán, Carmen de Albert Roca-Sastre es la encargada de atender este servicio, situado en las dependencias de Asuntos Sociales, en La Barrera, todos los jueves de 9.30 a 14.00 y de 16.30 a 18.30 horas.

Durante su primer mes de trabajo en Castro, Roca-Sastre ya ha resuelto su primer expediente en favor de una familia que tenía pendientes varios pagos de su hipoteca y tiene otros siete expedientes en fase de tramitación. Asimismo, ha detectado que el perfil de las personas que han acudido en busca de ayuda son de «mediana edad» y la mayoría han sido derivados por los técnicos del departamento de Asuntos Sociales. El resto se han acercado gracias a la información que ha trascendido a través de los medios de comunicación.

«En la mayoría de los casos son personas que han llegado a esta situación debido a la dificultad para encontrar trabajo. En el momento de la contratación del préstamo tenían una situación más favorable que la actual, lo que ler ha supuesto dificultades a la hora de hacer frente a la hipoteca».

Según señaló la abogada, ya se ha empezado a hablar con las entidades bancarias del municipio para informales del nuevo servicio y «la respuesta ha sido positiva en términos generales». Roca-Sastre explicó que este servicio ayuda al usuario a resolver esa difícil situación personal y económica, facilitando la comunicación con la entidad bancaria, con el fin de no perder su vivienda habitual».

Ayuda profesional

La concejala de Asuntos Sociales quiso recordar que este servicio, que suma al de mediación familiar, es posible gracias a una partida de 7.200 euros que se ha incluido en los presupuestos municipales de este año y que permitirá ofrecer el servicio durante un año «sin detrimento» de que se pueda renovar en caso de que transcurrido este tiempo, siga habiendo problemas de este tipo en los municipios.

Liendo aseguró que desde el equipo de gobierno se sienten «satisfechos» porque este servicio sea una realidad y por poder ofrecer a todas aquellas personas que atraviesan esta situación «la ayuda profesional que merecen».

En Internet está publicado el Servicio municipal en la página web del Ayuntamiento:

www.castro-urdiales.net http://www.castro-urdiales.net/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d1_v1.jsp&codbusqueda=670&language=es&codResi=1&codMenuPN=2&codMenuSN=90&codMenu=773&layout=p_20_contenedor1.jsp&level=1#.VPXifnyG_GE

Y con enlaces y noticias en las páginas web de algunas pedanías:

En Otañes www.otanes.es (http://www.otanes.es/?p=20472)

LUGAR DE TRABAJO

El Servicio de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Castro-Urdiales está situado en las instalaciones de Asuntos Sociales que tienen su ubicación en la Plaza La Barrera, número 2, 2º Izquierda de Castro-Urdiales.

RECURSOS HUMANOS

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo el desarrollo del Servicio de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Castro-Urdiales durante estos meses ha sido el siguiente:

- **Coordinador Responsable del Servicio:** Dña. Carmen de Albert Roca-Sastre.

- **Técnico de apoyo**: D. David Martínez Virto.

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

Desde el **18 de Septiembre de 2.014 hasta el 31 de Diciembre de 2.014**, se han atendido **12 solicitudes** de atención de los usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria.

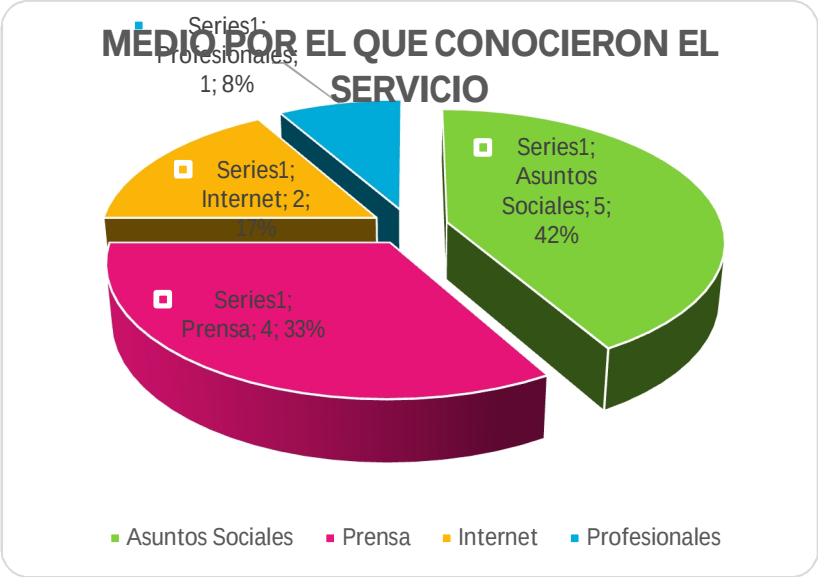
De las 12 solicitudes se han elaborado 12 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación de todo el protocolo de actuación en 12 de los casos abiertos. Dos de ellos se cerraron con éxito, uno terminándose en la fase de asesoramiento jurídico y el otro tras el asesoramiento se encontró una solución satisfactoria para las partes.

DATOS ESTADÍSTICOS

En primer lugar, se estudiará el conocimiento que tenían los usuarios de la existencia del Servicio de Mediación Hipotecaria por diferentes vías:

Medio por el que los Usuarios conocieron la existencia del Servicio de Castro-Urdiales

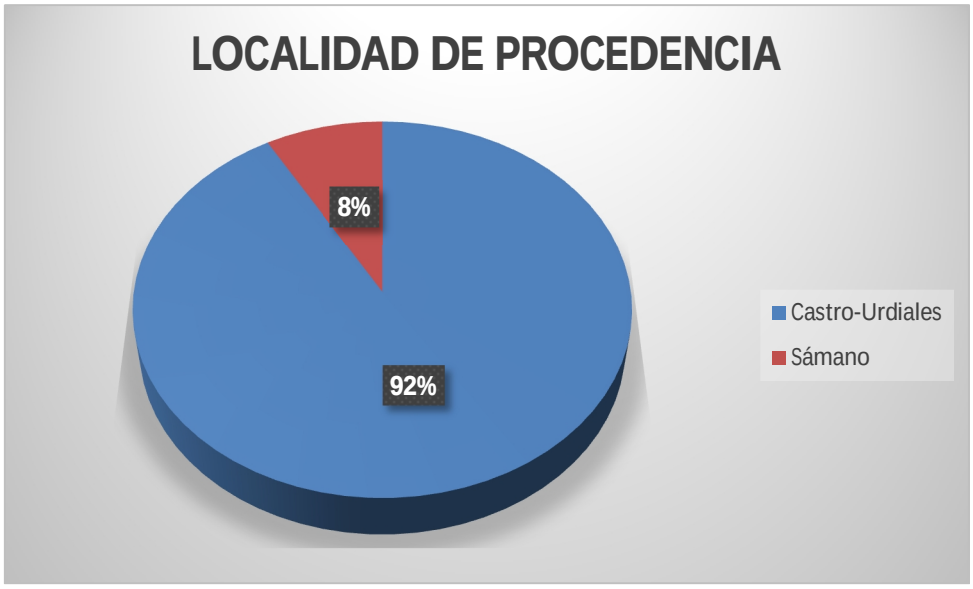
Cinco de los usuarios conocieron el servicio derivados de Asuntos Sociales. Otros cuatro lo conocieron por prensa, dos por internet y una derivación de otros profesionales.



El 42% ha conocido de la existencia del servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales a través de Asuntos Sociales.

En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la proveniencia de los usuarios atendidos en función de la ciudad de Castro-Urdiales y las pedanías del Municipio:

Población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria por localidades del Municipio:



11 de los usuarios residen en Castro-Urdiales y uno en Sámano.

El 100% de los usuarios son ciudadanos empadronados en el Municipio de Castro-Urdiales.

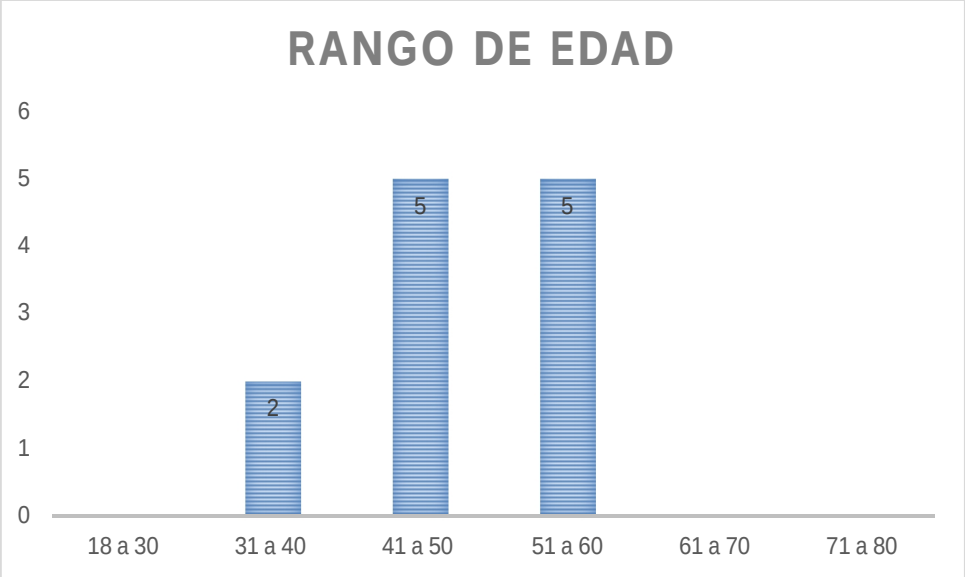
En tercer lugar se atiende a la estadística de usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria en función del sexo:

Población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales por Sexo

Nueve de los usuarios han sido mujeres y otros tres hombres.

En cuarto lugar, se describe el cuadro gráfico de usuarios atendidos en función de la edad:

Población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecario de Castro-Urdiales por Edad



Rango de edad:

De 18 a 30 años, 0 usuarios

De 31 a 40 años, 2 usuarios;

De 41 a 50 años, 5 usuarios;

De 51 a 60 años, 5 usuarios;

De 61 a 70 años, 0 usuarios

El 41% 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 otro 41% con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 51 a 60.

En quinto lugar, se estudian los resultados cuantitativos relativos al nivel de estudios de los usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:

Nivel de estudios de la población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:

Nivel de estudios secundarios, 8 usuarios;

Nivel de estudios primarios, 3 usuarios;

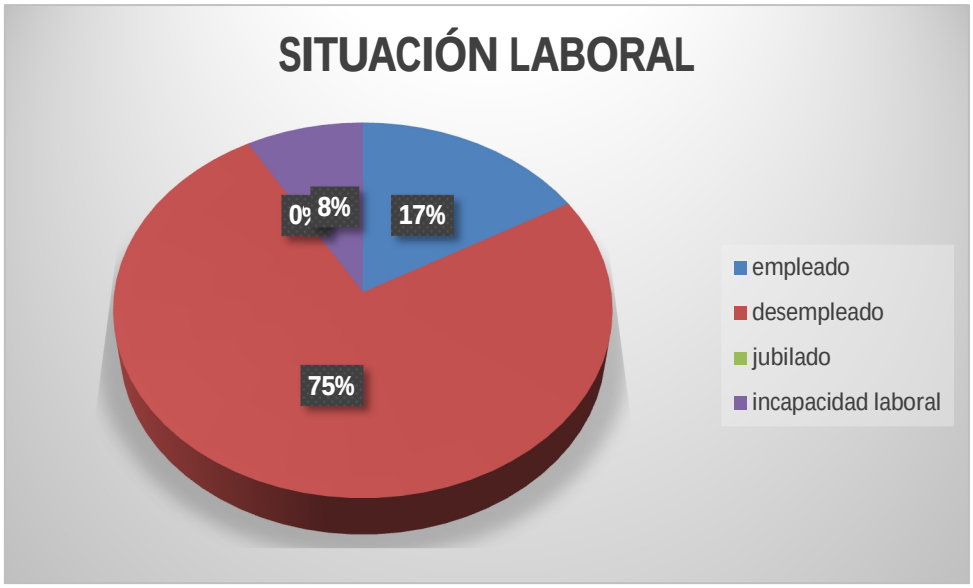
Nivel de estudios superiores, 1 usuario;

En sexto lugar, se muestra la estadística de usuarios atendidos en función de su Nacionalidad de procedencia:

El 100% de los usuarios que han sido atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales son de **nacionalidad española.**

En séptimo lugar, se muestra la situación laboral de los usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria:

Situación laboral de la población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:

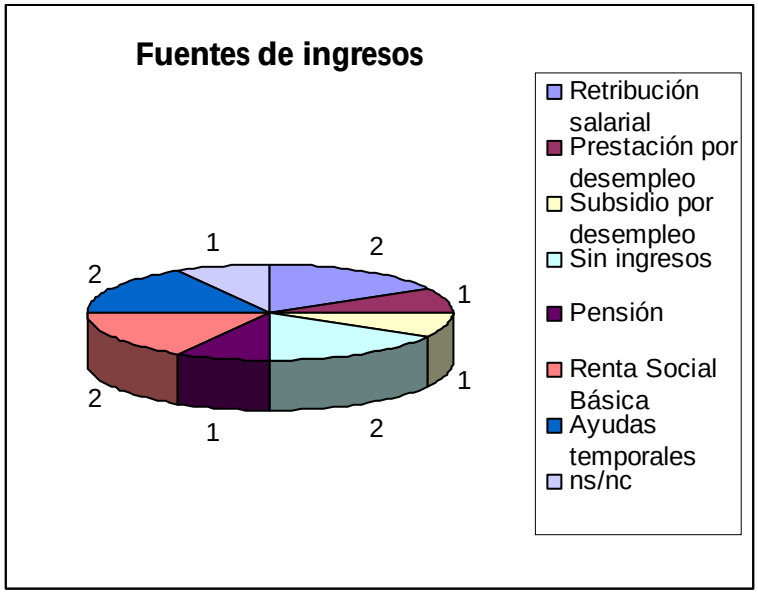


En resumen, la situación laboral de los usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria ha sido: 2 usuarios empleados, un pensionista y nueve usuarios que se encuentran en situación legal de desempleo.

De los resultados mostrados, podemos señalar que el 75% de los usuarios del Servicio se encuentra en situación legal de desempleo.

En cuanto a las fuentes de ingresos de los usuarios atendidos por el servicio de Mediación Hipotecaria son:

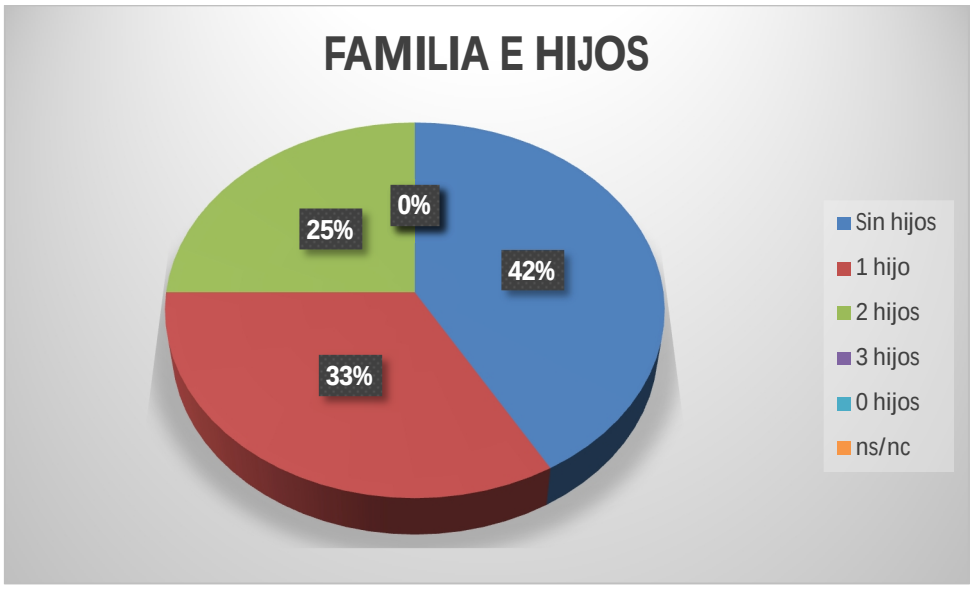
Fuentes de Ingresos de los Usuarios atendidos por el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:



De los resultados expuestos podemos concluir que el 50% de los usuarios del Servicio de Municipal de Mediación Hipotecaria se encuentran en una situación de ingresos provenientes del apoyo de sus familias, subsidios y rentas sociales y que el 17 % se encuentra sin ingresos.

En octavo lugar, se indican si los usuarios cuentan con familia y en su caso el número de hijos a su cargo:

Familia e Hijos al Cargo de los Usuarios atendidos en Servicio de MH de Castro-Urdiales:



Sin hijos, 5 usuarios;

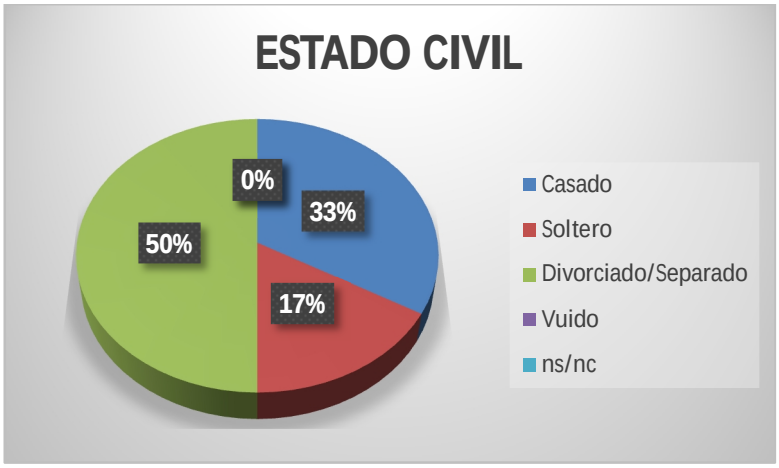
Con 1 hijo, 4 usuarios;

Con 2 hijos, tres usuarios;

De la estadística mostrada, se constata que el 58% de los usuarios de la oficina, tienen 1 o más hijos a su cargo.

En la siguiente gráfica se describe el Estado Civil de los Usuarios del Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:

Estado Civil de los Usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales:



Usuarios casados, 4;

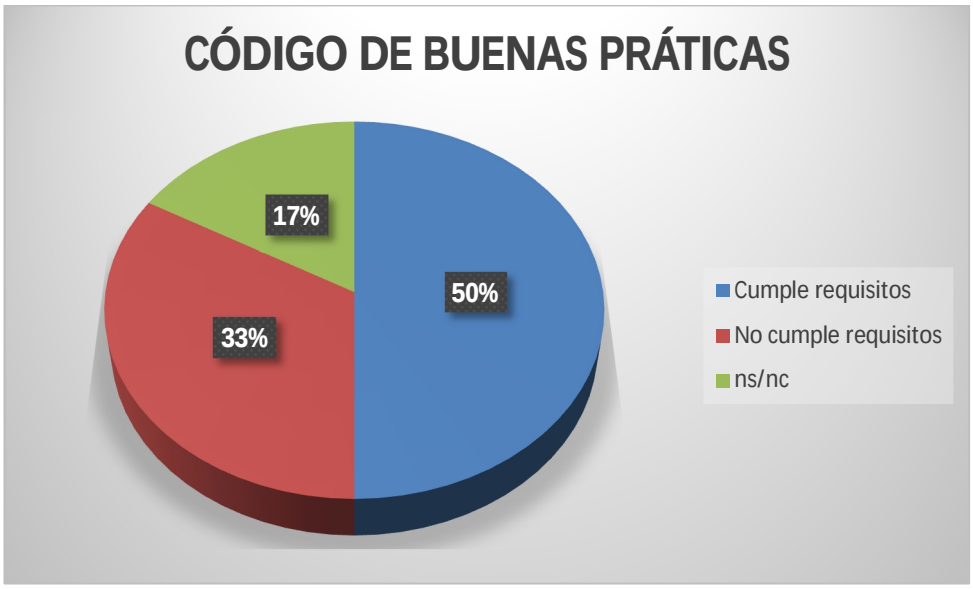
Usuarios solteros, 2;

Usuarios divorciados o separados, 6;

De la anterior estadística, podemos reseñar que el 67% 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.

Asimismo, de la presente estadística se desprende que la causa que motivó la decisión de adquisición de una vivienda habitual es el Matrimonio, representando el colectivo de personas casadas y divorciadas un 33%.

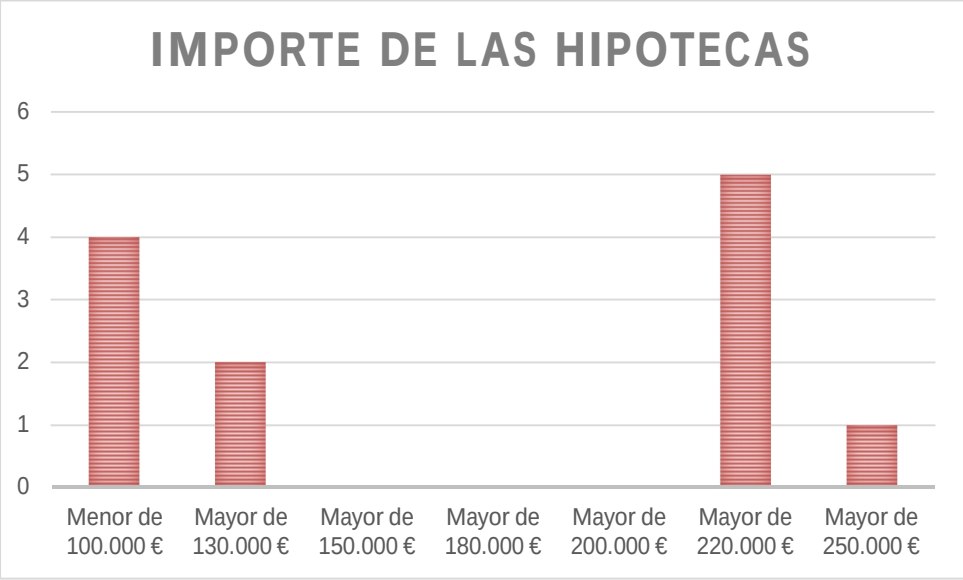
A continuación se recoge en una gráfica el número de casos que cumplen los requisitos marcados por el Gobierno para acogerse a los beneficios establecidos mediante Real Decreto Ley 6/2012 y también respecto a su modificación mediante la Ley 1/2013 de protección de deudores hipotecarios:



Seis usuarios atendidos en el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales 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 modificado por la Ley 1/2013 de 15 de Mayo. De los usuarios que no cumplen los requisitos dos son por tener otro inmueble de propiedad y otros dos por el importe de adquisición de la vivienda.

Seguidamente se describiría el importe de las hipotecas suscritas por los usuarios en distintos tramos:



El importe de los préstamos hipotecarios suscritos por los usuarios comprende los siguientes tramos:

Menor de 100.000 euros, 4 usuarios

Mayor de 130.000 euros, 2 usuario

Mayor de 220.000 euros 5 usuarios

Mayor de 250.000 euros 1 usuario

Respecto de los préstamos hipotecarios suscritos debemos destacar que los inferiores de 100.000 euros provienen de préstamos hipotecarios por adquisición de Vivienda de Protección Oficial.

A continuación, se indicarán las entidades bancarias donde los usuarios tienen suscritas sus Hipotecas.

4 Liberbank

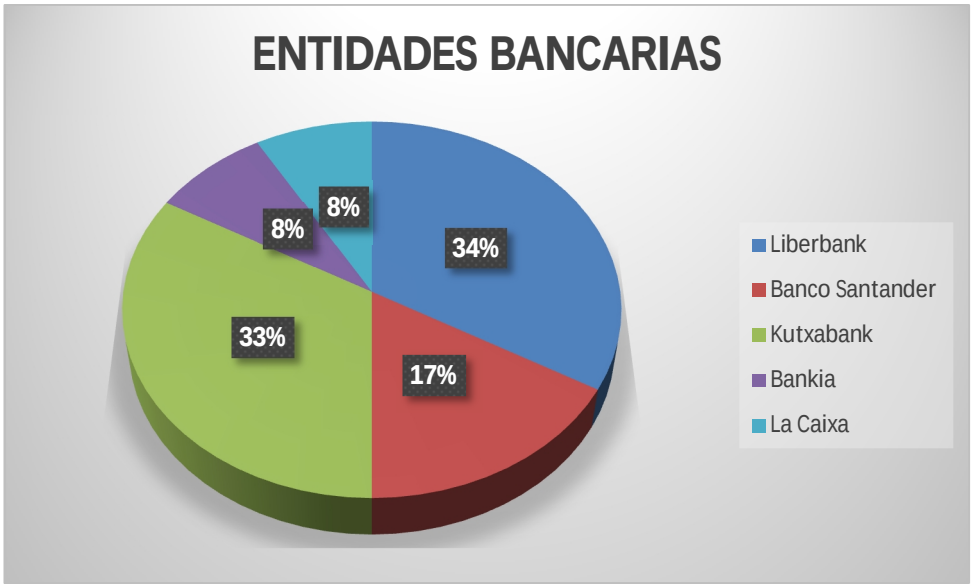
2 Banco Santander

4 Kutxabank

1 Bankia

1 Caixabank

Entidades Bancarias donde los Usuarios tienen suscrito el Préstamo Hipotecario



De los resultados mostrados se deduce que la entidad bancaria con mayor representatividad dentro de los nuevos usuarios de 2.014 es:

1º.- Caja Cantabria (Liberbank) 34%.

2º.- Kutxabank 33%

3º.- Banco Santander 17%

A continuación se muestra el ranking de entidades que más colaboración han prestado al Servicio de Mediación Hipotecaria durante este cuatrimestre de 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:

1º.- KUTXABANK (BBK)

2º.- BANCO SANTANDER

3º.- CAIXABANK (LA CAIXA)

Por el contrario, la entidad que menos colaboración ha prestado al Servicio de Mediación Hipotecaria durante la ejecución del inicio del proyecto es **CAJA CANTABRIA** (Liberbank).

Seguidamente se describe la situación a fecha 31 de Diciembre de 2.014 de los Expedientes abiertos en el Servicio de mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales, teniendo en cuenta el corto plazo de funcionamiento en el año 2014 desde su apertura, siendo un total de 12 expedientes de los cuales 3 fueron cerrados de los iniciados en el año 2014, quedando 9 abiertos para el año 2015, siendo un total de 12 expedientes trabajados durante el año 2.014.

Situación de los Expedientes de Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales a 31 Diciembre 2.014:

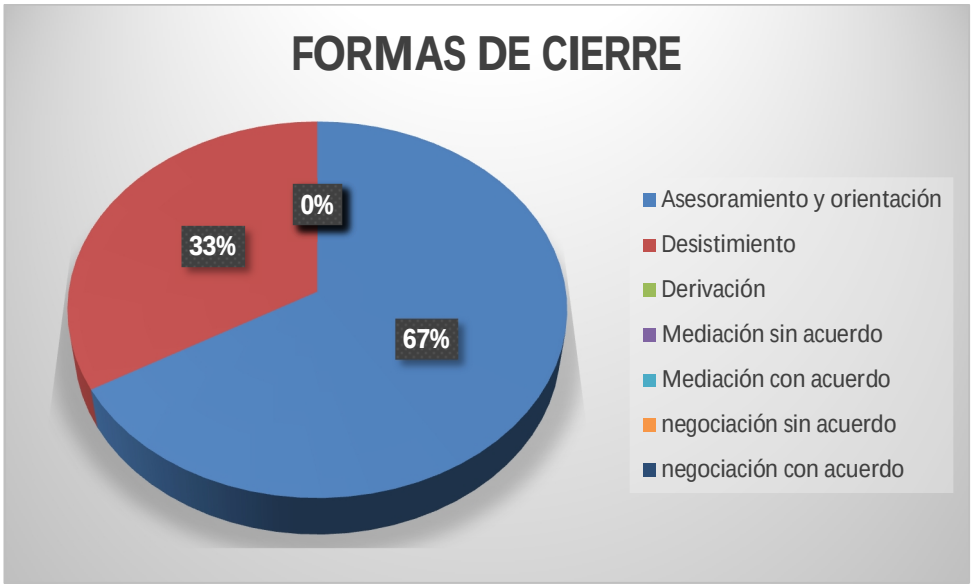
De los casos cerrados se indica a continuación la forma de finalización de los mismos.

2 asesoramiento y orientación

1 desistimiento

Las formas de cierre de dichos expedientes han sido:

Tratándose uno de un supuesto de asesoramiento por cláusulas limitativas del interés, otro asesoramiento por carencia intermedia establecida en la escritura pública y otro desistimiento por alquiler de la vivienda con opción a compra.



De los acuerdos alcanzados en los Expedientes cerrados, se muestra a continuación los tipos de acuerdos a los que se ha llegado con cada una de las entidades bancarias:

- Carencia intermedia de 1 año con posibilidad de prórroga 12 meses más.

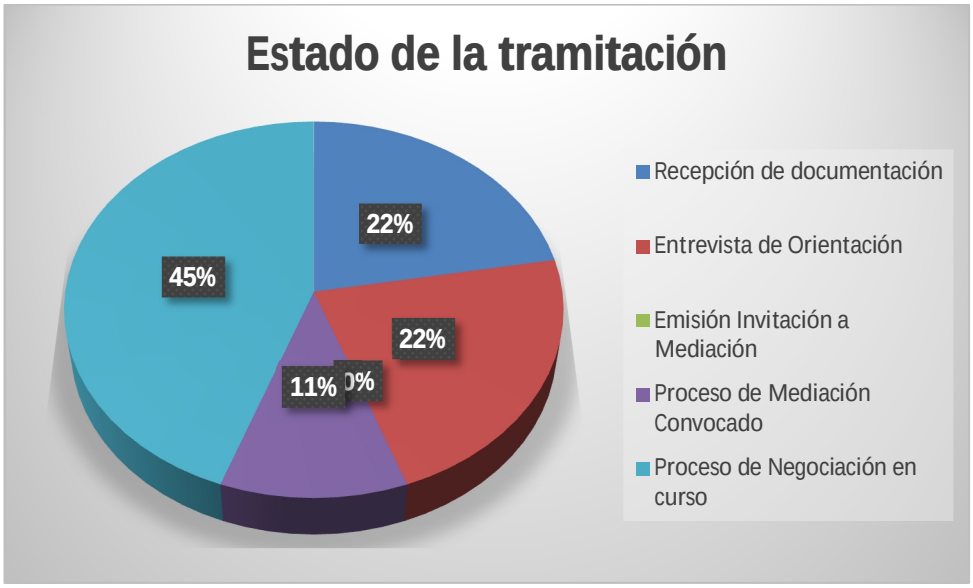
Los tipos de acuerdos que se intentan alcanzar mediante las negociaciones directas del Servicio de Mediación Hipotecaria como mediante las propuestas realizadas en los procesos de mediación son diversos, como la Venta Extrajudicial del Inmueble a Tercero, la Dación en Pago Total con arrendamiento posterior, la Refinanciación de la Deuda, la Reunificación de todas las Posiciones Deudoras, 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, supresión de cláusulas limitativas del interés, Quitas y Espera, entre otras.

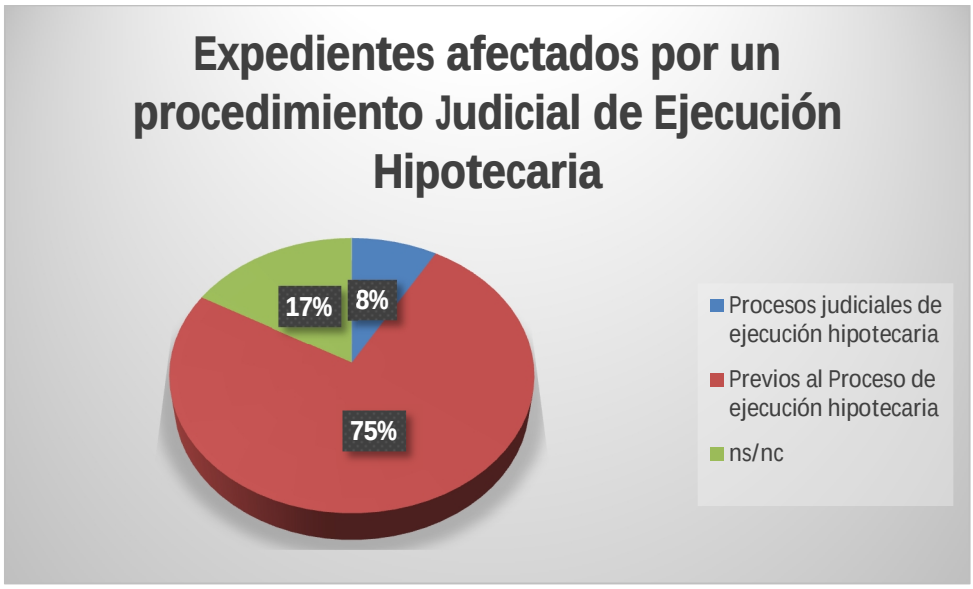
De los expedientes que se encuentran en ***Proceso o Tramitación***, a fecha 31 de Diciembre del 2.014, se puede indicar que su estado es el siguiente:

Estado de la Tramitación de los Expedientes que se encuentran *"en Proceso"*

2 expedientes se encuentran en fase de recepción de documentación, 2 en entrevista de orientación, 1 en proceso de mediación convocado y 4 en proceso de negociación en curso.



A continuación se indica en el siguiente gráfico, el número de expedientes que se encuentran o se han encontrado dentro del Procedimiento Judicial de Ejecución Hipotecaria, ya sea porque el usuario solicitó la atención del Servicio con el proceso iniciado o porque al poco tiempo de presentarse ha recibido la demanda judicial correspondiente. Únicamente un **1 usuario** acudió al Servicio de Mediación Hipotecaria con el Procedimiento Judicial de Ejecución Hipotecaria abierto.



PERFIL MEDIO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA DE CASTRO-URDIALES:

- **Sexo:** Mujer.

- **Edad:** 50 años.

- **Nivel de Estudios:** Secundarios.

- **Nacionalidad**: Española

- **Localidad de Residencia:** Castro-Urdiales.

- **Situación Laboral:** Desempleado/a.

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

- **Estado Civil:** divorciado/a.

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

- **Conocimiento de la existencia del Servicio de Mediación Hipotecaria:** asuntos sociales.

- **Entidad Bancaria con la que tiene suscrito el Préstamo:** LIBERBANK O KUTXABANK

- **Capital Inicial Suscrito del Préstamo Hipotecario:** Mayor de 150.000.€ para viviendas libre y menor de 100.000 euros para Viviendas de Protección Oficial.

- **Acude al Servicio de Mediación Hipotecaria:** Con carácter previo a la interposición de una demanda de ejecución hipotecaria de la entidad bancaria.

- **Expectativas del Usuario respecto al Servicio de mediación Hipotecaria**: Pretenden recibir asesoramiento jurídico y financiero ya que no confían en la entidad bancaria o no es buena la comunicación con la entidad bancaria.

- **Cumplimiento de los requisitos del Real Decreto Legislativo 6/2012 modificado por la Ley 1/2013, tras el estudio del caso:** Cumple todos los requisitos.

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

- **Forma de Cierre**: Se negocia directamente por parte de los técnicos del Servicio, terminado en un acuerdo aceptado por banco y usuario.

- **Aportación Subjetiva del Servicio de mediación Hipotecaria (desde el punto de vista del usuario)**: Desahogo emocional, asesoramiento jurídico y financiero.

- Opinión de la apertura del Servicio por las Entidades Bancarias: En general las entidades bancarias han considerado positiva la apertura del Servicio, considerando que era necesario en el municipio de Castro-Urdiales. A pesar de ello, alguna entidad como Liberbank en un principio se mostró reticente al Servicio de Mediación Hipotecaria abierto, sin embargo, tras diversas conversaciones, en general, se muestran más abiertos a abrir un proceso de negociación o mediación.

CONCLUSIONES

1- Número de Expedientes: Con fecha 31 de Diciembre de 2014, durante los tres meses y medio de funcionamiento del Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales, se ha alcanzado el número de 12 expedientes registrados. Es una media de dos expedientes nuevos abiertos por cada jueves de apertura del servicio.

2.- Expectativas del Usuario al acudir al Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales y respuesta por el Servicio: El usuario esencialmente busca en el Servicio de mediación Hipotecaria 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 el propio Servicio o autogestionadas por ellos mismos. En gran parte, la causa de su solicitud de atención al Servicio 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. Para el usuario el Servicio de mediación hipotecaria, es un espacio de desahogo emocional ante la situación que están viviendo y el intento de buscar soluciones ante la situación económica y financiera. El asesoramiento jurídico, orientación y escucha activa del técnico del servicio al usuario le sirve 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 del Servicio de Mediación Hipotecaria no es la terapia psicológica, los técnicos de la misma 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. En efecto, una de las recetas que se viene aplicando el servicio 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 básicamente en

hacer comprender al usuario el problema existente, así como ayudar a éste a que reconozca el mismo como un problema relativo, como un cambio en su vida que debe convertirse en un reto, iniciándose así el camino para la resolución del problema, asumiendo el usuario el control del mismo con la ayuda del Servicio de MH, quien pone a su disposición los medios para que gestione el conflicto.

3.- Aplicabilidad del Código de Buenas Prácticas: Es de destacar también que el de los 50 % expedientes gestionados por el Servicio de Mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales cumplen con los requisitos establecidos por el Real Decreto Ley 6/2012 modificado por la Ley 1/2013. De esos datos es de destacar que no lo cumplen aquellos usuarios porque tienen un local de propiedad el cual destinaron a su trabajo y que se han visto obligados a cerrar el negocio por la situación de crisis actual o bien porque el importe de adquisición de la vivienda supera el importe establecido en la normativa anterior sobre protección a los deudores hipotecarios.

No obstante también destacar, que debido al alto porcentaje de expedientes pertenecientes al acreedor bancario Liberbank limita esta aplicabilidad dado que esta entidad no se adhirió a dicha Modificación del Código de Buenas Prácticas Original. Esta no adhesión de LIBERBANK excluye de la aplicabilidad de las medidas aprobadas del Gobierno en la mayoría de los casos sometidos a su consideración de acuerdo a las altas exigencias de requisitos por parte del real decreto original y sobre todo por la limitación del importe del valor del precio de compraventa para municipios inferiores a 100.000 habitantes, como es el Municipio de Castro-Urdiales, concretamente, 120.000€.

Finalmente, se debe poner de relieve el elevado número de usuarios que hasta la fecha han acudido al Servicio de mediación Hipotecaria de Castro-Urdiales propietarios de Viviendas de Protección Oficial y, por otro lado, el elevado importe de adquisición de las viviendas libres, debido al “boom inmobiliario”, lo cual supone una problemática a la hora de poder aplicar los requisitos que exige el Código de Buenas Prácticas.

AGRADECIMIENTOS

Es obligado hacer una reseña de agradecimiento tanto a los técnicos participantes en el proyecto por su dedicación y esfuerzo por la buena consecución del mismo, así como también mostrar el agradecimiento que se merece la colaboración de los equipos de profesionales que trabajan en los asuntos sociales de Castro-Urdiales y en especial a la Concejala de Asuntos Sociales Dña. Guadalupe Liendo, por su apoyo a los técnicos que gestionan el proyecto, así como también a todo el Ayuntamiento de Castro-Urdiales por el apoyo de esta iniciativa.

Por último, aunque no por ello menos importante, debemos mostrar nuestro agradecimiento a las personas usuarias del servicio por confiar en nosotros y por hacernos partícipes de sus historias personales.