amecan

Asociación de mediación de Cantabria

MEMORIA AMECAN 2017

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. AREAS DE ACTIVIDAD.	2
2.1 DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA MEDIACIÓN Y AMECAN	2
2.1.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2
2.1.2 SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	8
2.3. ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASOCIADOS	18
3. CONVENIOS CON OTRAS ENTIDADES	25
4. PROYECTOS.	28
4.1. PROYECTOS 2017	28
4.2 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN	40
4.3. SERVICIOS DE MEDIACIÓN	41
4.3.1 REINOSA	41
4.3.2 TORRELAVEGA	55
4.3.3 COLINDRES	89
4.3.4 CAMARGO	144
4.3.5. LAREDO	185
4.3.6 SANTOÑA	207
4.3.7 ASTILLERO	240
5. CIERRE	265

INTRODUCCIÓN

Estimados/as socios/as,

Os doy la bienvenida a la memoria de actividades de AMECAN del año 2017-2018.
En la presentación de la memoria del año anterior os trasladé mi optimismo y satisfacción por el avance que estaba presentando AMECAN y reitero dicho optimismo e ilusión. Seguimos avanzando, realizando logros y trabajando hacia el futuro de la mediación.

Se han realizado en AMECAN diversas actividades relevantes como la gala de premios o la celebración del día de la mediación con un desayuno de trabajo en el hotel Silken de Santander.
Por otro lado, se ha mantenido la gestión de diversos Servicios de Mediación con exitosos resultados y se han abierto nuevos servicios, en septiembre el Servicio de mediación en el Ayuntamiento de Colindres y el Servicio de Mediación de Santoña, cuyo horario fue ampliado por la cantidad de usuarios solicitantes. Y se ha realizado por segundo año consecutivo el proyecto cuidar cuidándose.

Con relación a los convenios, mencionar el logro de la firma del Convenio de colaboración con el Gobierno de Cantabria sobre el proyecto piloto de Mediación Intrajudicial y la buena marcha del mismo, en el cual hay que felicitar y agradecer la labor de los mediadores que lo están llevando a cabo.
Igualmente, destacar recientemente la importancia de la firma del Convenio de Colaboración con el Gobierno de Cantabria a través de la Consejería de Educación Cultura y Deporte, de esta manera a partir de ahora AMECAN, llevará a cabo formación dentro del programa de formación permanente del profesorado de Cantabria.

Por último, animar a todos los socios/as a la participación en la V Jornada de AMECAN prevista para el día 20 de abril de 2018 sobre exposición de proyectos de mediación en España, que esperemos que nuevamente sea un éxito.

Es por todo ello, que a pesar de que la mediación avanza a pasos lentos y el camino a recorrer no es fácil, AMECAN puede sentirse orgullosa de ser la Asociación de mediación referente en Cantabria y una de las instituciones de mediación reconocida a nivel Estatal e inscrita en el Ministerio de Justicia.

Así pues, os animo para que continuemos difundiendo la mediación, teniendo ilusión por hacer proyectos de mediación y trabajando por y para la mediación.
Finalmente, agradecer a todas las personas, entre ellas junta directiva, socios/as, antiguos/as socios/as, colaboradores y entidades, entre otras, que en mayor o menor medida han hecho que el proyecto de AMECAN sobre mediación crezca.

En Castro-Urdiales, a 27 de abril de 2018.

Fdo.: Dña. Carmen de Albert Roca-Sastre.

Presidenta de AMECAN.

2. - ÁREAS DE ACTIVIDAD

2.1. 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.

2.1.1 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:

- *10 Febrero 2017. Diario Montañés*

"Los juzgados de Santander estrenarán la mediación familiar para evitar los juicios"

http://www.eldiariomontanes.es/cantabria/201702/10/juzgados-santander-estrenaran-mediacion-20170209214927.html

- 15 Febrero 2017.

"Astillero renueva el convenio del servicio de mediación del municipio"

http://www.eldiariomontanes.es/agencias/cantabria/201704/15/astillero-renueva-convenio-servicio-940510.html

- 18 mayo 2017.

"El Colegio de Cantabria, el Gobierno y el Poder Judicial implantan un sistema de mediación familiar en los juzgados"

http://www.abogacia.es

- 12 Mayo 2017.Europa Press

"Los juzgados de Santander estrenarán este año un sistema de mediación familiar"

http://www.europapress.es/cantabria/noticia-juzgados-santander-estrenaran-ano-sistema-mediacion-familiar-pionero-cantabria-20170512164230.html

- *17 Mayo 2017*

"Nuevo sistema de mediación familiar intrajudicial"

http://www.elderecho.com/actualidad/Nuevo-sistema-mediacion-familiar-intrajudicial_0_1090125067.html

- *25 Mayo 2017*

"Llegar a un entendimiento"

http://www.vivecampoo.es/noticia/llegar-entendimiento-11995.html

- *15 Abril 2018.Europapres*

"Cantabria comienza a redactar el reglamento de mediación"

http://www.europapress.es/cantabria/noticia-cantabria-comienza-redactar-reglamento-mediacion-20170415115348.html

- 6 Noviembre 2018

"La Concejalía de Servicios Sociales colabora en la puesta en marcha de la II edición del proyecto "Cuidar, Cuidándose" dirigido a cuidadores de personas en situación de dependencia"

http://www.astillero.es/content/la-concejal%C3%ADa-de-servicios-sociales-colabora-en-la-puesta-en-marcha-de-la-ii-edici%C3%B3n-del

- *Noviembre 2018 Diario Montañés.*

"Como Mediador facilito la comunicación entre las partes que están en conflicto."

- *1 Diciembre 2017.*

"La mediación intrajudicial permite el acuerdo en uno de cada cuatro casos"

http://www.europapress.es/cantabria/noticia-mediacion-intrajudicial-permite-acuerdo-cada-cuatro-casos-20171201152749.html

21.12.2017. 20 Minutos.es

"El Gobierno aprueba 5,8 millones en ayudas para talleres de empleo y acciones formativas"

Ver más en: https://www.20minutos.es/noticia/3218337/0/gobierno-aprueba-5-8-millones-ayudas-para-talleres-empleo-acciones-formativas/#xtor=AD-15&xts=467263

Todas aquellas ***noticias*** relacionadas con los diferente Servicios de Mediación que gestiona AMECAN ***se encuentra recogido*** en el apartado correspondiente de este ***Memoria referente a cada Servicio de 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 2017, han tenido lugar diversas entrevistas en diferentes programas de radio de nivel autonómico.

Con motivo del Día de la Mediación el 21 de Enero tuvo lugar entrevistas de radio en Reinosa y Torrelavega por nuestra compañera Sandra Amor, y En Laredo con nuestra compañera Miriam Vega.

radiolaredo 107.9 FM EMISORA MUNICIPAL www.radiolaredo.com

http://www.radiolaredo.com/archivos-sonoros.html,
HABLANDO DE LAREDO, con Pedro Diego Hoyo
MEDIACIÓN EN LAREDO, con Miriam Vega Suso, de AMECAN

https://www.ivoox.com/rafael-trueba-coordinador-del-servicio-mediacion-en-audios-mp3_rf_21727713_1.html
Descripción de Rafael Trueba, coordinador del Servicio de Mediación en Santoña 27/10/2017

➢ Apariciones en TV

AMECAN ha aparecido en diversas ocasiones a lo largo del año en Televisión Española con motivo de la firma del convenio de Colaboración con el Gobierno de Cantabria en Mediación Intrajudicial.

➢ Redes Sociales

- Facebook

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

La página de Facebook de AMECAN al cierre del año 2017, tenía 1.357 seguidores/as. Comparado con el año 2016 (1.315 seguidor@s), comprobamos que sigue sumando año a año. En este caso 42 seguidores/as nuevos.

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 201 con 730 seguidor@s, al año 2017, con 808, vemos un incremento de 78 personas nuevas interesadas en nuestra escuela.

No es más que una muestra del esfuerzo por conseguir llegar y acercar la asociación de manera virtual, AMECAN, independientemente del lugar donde el seguidor/a

se encuentre, y la mediación. Y es una muestra de la referencia que tiene la entidad en las redes como para querer ser seguida y estar al día de su actividad.

Asimismo, hay que mencionar que se creó una página específica para las Jornadas Solidarias de Mediación con motivo de los Aniversario de la asociación, llegando al cierre del año a 460 seguidores/as.

- Twitter

Al igual que ocurre en Facebook, tenemos perfiles diferenciados: AMECAN y EPM, así como las Jornadas Solidarias de Mediación que se vienen haciendo hasta la fecha.

AMECAN, ha incrementado a 670 seguidores/a durante el 2017, con 515 tweets informativos de todas nuestras actividades.

La EPM, ha conseguido en el mismo tiempo de vida, más seguidores/as, incrementándose en 1.470 durante el año 2017.

Además, el perfil de las Jornadas se encuentra en 440 seguidores/as. Perfil creado posteriormente a los anteriores.

- LinkedIn

Además, la Escuela Práctica de Mediación se encuentra en la red de LinkedIn, con más de 500 seguidores/as.

https://es.linkedin.com/in/escuela-práctica-de-mediación-37951458

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.

2.1.2 Sensibilización y Divulgación de la Mediación y AMECAN

- ✓ **DÍA DE LA MEDIACIÓN 2017. 21 Enero 2017**

AMECAN un año más celebró el Día Europeo de la Mediación de la forma que mejor representa su actividad: **Difundiendo y Divulgando la Mediación.**

Por ello estuvo el día 21 de Enero, en diferentes municipios de Cantabria, con Mesas Informativas de Mediación en sus Ayuntamientos como son Laredo, Torrelavega, Reinosa…

Además estuvo presente en diferentes Medios de Comunicación, radio, prensa, tv, a lo largo de los días tanto municipales como autonómicos.

También se llevaron a cabo Charlas de Mediación y Resolución de Conflictos en Astillero, Laredo, Reinosa y Torrelavega…

Y para cerrar los actos y como colofón tuvo lugar el 25 DE ENERO el acto más representativo de la Jornada.

DESAYUNO DE TRABAJO ¿QUE PUEDO APORTAR A LA MEDIACION EN CANTABRIA?

Se ha celebrado un Desayuno de Trabajo en Santander, Cantabria con ocasión del Día Europeo de la Mediación dónde se facilitó una Dinámica denominada Phillips 66 contando con unos participantes al evento muy heterogéneo con el fin de obtener un alto nivel de sinergias entre aquellos: Colegios Profesionales como son Notarios, Trabajadores Sociales, Administradores de Fincas Cantabria, Arquitectos,

Arquitectos técnicos, Director Gral Justicia, D. Pablo Ortiz, Universidad Europea del Atlantico, Asociaciones vinculadas a la Mediación, orecla, CEP, mediando.com, alumnado de Amecan y otras escuelas así como asociados de Amecan

A continuación se expone el planteamiento inicial de la propia Dinámica Phillips 66 para dejar plasmado en que consistió y como se desarrolló:

1º Presentación y Explicación de la Dinámica, Objetivos, Proceso y Desarrollo.

2º.- Establecimiento de las Reglas del Proceso.

3º.- Formación y Organización de Grupos con Portavoces-Coordinadores y Secretarios. Se varió la Phillips 66 a 44 para adaptar la dinámica al número de integrantes del grupo.

4º.- Secuencia de Preguntas con tiempos de 4 minutos para el examen y debate del Grupo.

5º.- Puesta en Común y Devolución al Grupo mediante exposiciones de 4 minutos de cada uno de los portavoces de cada grupo en el plenario respondiendo a cada una de las preguntas expuestas.

6º.- Redacción de las Conclusiones Obtenidas de cada Grupo.

7º. – Lectura de las Conclusiones para todos los asistentes.

Seguidamente se exponen cada una de las Preguntas planteadas así como las Conclusiones obtenidas por el Grupo participante:

¿Qué estamos haciendo bien en relación a la Mediación en Conflictos?

Marco Legal de la Mediación definido.

Actividades de Formación y Divulgación entre la ciudadanía.

El Código Deontológico de los Mediadores.

Organización de Encuentros Profesionales, Jornadas, Congresos, Seminarios, etc.

Existencia de Registro Profesionales de Mediadores.

Gran respuesta por parte de la Administración Local en cuanto a la creación de Programas de Mediación en Cantabria.

•¿Qué queremos conseguir ?

Extender la Mediación en Conflictos a todos los ámbitos de Conflicto.

Mediación como un elemento de diversificación profesional.

Trasladar la Mediación a toda la Ciudadanía.

Humanización de los Conflictos.

Mejora de la Visibilidad Social de la Mediación.

Formación Especializada en función de los Servicios concretos a prestar.

Colegio Profesional de Mediadores.

Mediadores Funcionarios Públicos en la Administración.

Voluntariado Cualificado en Mediación en Proyectos Sociales.

Asentamiento de la Cultura de Paz.

Una asignatura o disciplina Educativa para la Paz para los niños, adolescentes y estudiantes en general.

Actividad Profesional Privada asentada para los Mediadores.

Implantación de la Mediación Escolar en todos los Centros Educativos.

Mediador de Referencia en la Universidad para ayudar a resolver conflictos de Alumnos Universitarios.

¿En qué medida conseguir los Objetivos depende de ti? ¿Qué recursos tienes para alcanzarlo?

De todos los Mediadores depende la consecución.

Del apoyo institucional.

Los Mediadores y todos los Formados pueden divulgar la Mediación aprovechando su Entorno.

Recursos como:¿Plazo para Alcanzar los Objetivos?

Experiencia Profesional

Saber comunicar

Recursos Humanos profesionales y especializados

Subvenciones y Ayudas.

Empatía

Trabajo Permanente a lo largo de varios años en adelante.

En el 2.017: 1 año

¿Para qué nos servirá alcanzar los Objetivos?

Suprimiríamos la competitividad.

Mejorar las relaciones sociales.

Satisfacción Personal.

Mayor Volumen de Negocio.

Liberar de Trabajo a los Juzgados.

Contar con un Cuerpo Policial Especializado en Mediación.

Aprender a Gestionar Conflictos Personales.

Llegará el momento en que no haga falta un Mediador para gestionar conflictos, los gestionaremos directamente nosotros.

Amortización de Tiempo.

¿A qué acciones nos comprometemos?

Divulgación de todos los participantes en su Entorno Personal y Profesional cercano aprovechando momentos sociales para hacer difusión de la profesión y de la institución.

Realización de acciones divulgativas en los Medios de Comunicación.

Reactivación y Seguimiento fiel del Convenio de Colaboración entre el Colegio de Administradores de Fincas de Cantabria y AMECAN suscrito en el 2.012.

Publicación en Prensa Gratuita de Entrevistas con Profesionales de la Mediación para presentar Ejemplos y Supuestos dónde la ciudadanía puede decidirse acudir a Mediación.

Organización de Encuentros de Formación Continúa con los Profesionales de los Distintos Colegios Profesionales, Asociaciones y Entidades participantes en el Desayuno.

Reforzar la Divulgación de la Mediación en los Centros Educativos, difundiendo las habilidades mediadoras entre los alumnos.

Difusión de la Mediación entre los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Presentación e Implantación de Proyectos de Servicios Municipales de Mediación en Ayuntamientos.

Compromiso Personal de los Asistentes de Práctica de Habilidades del Estilo Comunicativo Asertivo.

Potenciar la Figura del Mediador Alumno Referencia en la Universidad Europea del Atlántico.

Difusión de la Mediación en el nuevo Servicio Intrajudicial.

Compromiso Profesional de Constancia en la Difusión y la Ejecución diligente de la Mediación Profesional.

Publicación en las Webs de los Colegios Profesionales de la posibilidad de acudir a Servicios de Mediación Profesional de las Secciones a crear como Instituciones de Mediación en aquellos.

Participación en las Jornadas, seminarios y/o Encuentros que den continuidad a esta experiencia.

- ✓ **CHARLA GRATUITA SOBRE MEDIACIÓN EN SIVANA , REINOSA**

Nuestra compañera Sandra Amor participó en el mes de Mayo en la charla de la asociación Sivana con una ponencia sobre 'Mediación y resolución pacífica de conflictos'.

Tuvo lugar el 25 de Mayo a las 19.00h en la Casona de Reinosa con entrada libre a todas aquellas personas interesadas.

- ✓ **CHARLA EN EL IES MARQUES DE SANTILLANA EN LA SEMANA CULTURAL**

El pasado 11 de Abril desde las 8.30h hasta las 14.25h tuvieron lugar talleres en el Instituto Marqués de Santillana en Torrelavega con motivo de la Semana Cultural que tiene dicho IES.

El taller fue dirigido a dos grupos de alumnos del Instituto Marqués de Santillana.

Uno de los grupos era de 18 alumnos de 1º y 3º de ESO, los cuales nunca han recibido formación sobre Mediación. El otro grupo estaba formado por 17 alumnos de 2º y 3º de ESO, que el año pasado ya recibieron formación en Mediación.

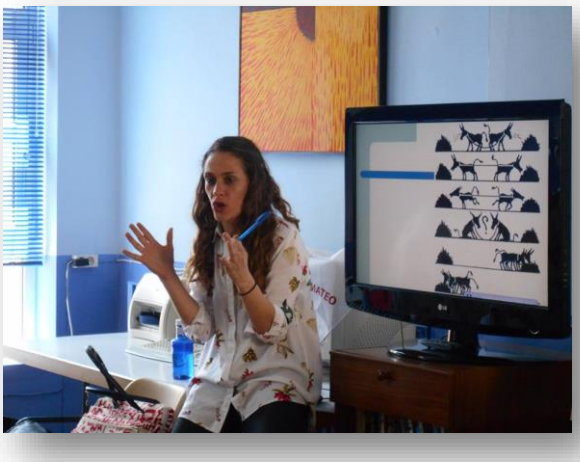
Los alumnos del primer grupo, recibieron una formación específica en mediación así como prácticas a través de Role Playing. Los alumnos del segundo grupo, trabajaron de manera especial el Role Playing, para poner en práctica los conocimientos adquiridos en años anteriores.

✓ CHARLA GRATUITA SOBRE MEDIACIÓN EN ASCASAM, REINOSA

En el mes de Mayo nuestra compañera Sandra Amor estuvo en Ascasam dando una charla gratuita sobre Mediación y Resolución de Conflictos. A continuación se deja los comentarios dejados por Ascasam que recoge el evento.

Las personas usuarias y familiares del CRPS de Reinosa hemos recibido la visita de Sandra Amor, psicóloga responsable del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa.

Nos ha dado una charla informativa sobre el Servicio de Mediación que se realiza desde la Concejalía de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Reinosa, en la cual hemos podido conocer la importancia que tiene la mediación, ya que se basa en el diálogo y la comunicación para resolver conflictos. Esto es muy necesario en nuestro día a día, por lo que poder contar con ello de manera gratuita es un auténtico lujo. Hemos pasado un rato muy interesante y positivo, ya que Sandra nos acerca este servicio de una manera muy dinámica y cercana.



Hemos aprendido lo que es la mediación, los tipos que hay, las mediaciones más comunes en las que ella ha intervenido, etc. Y nos informa de que en la Oficina de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Reinosa pueden informarnos en caso de que necesitaramos conocer más información o hacer uso de este servicio.

Ha sido una charla magnífica y desde aquí queremos agradecer a Sandra Amor el tiempo que ha empleado en enseñarnos este tema tan importante!

- ✓ **CHARLA DE MEDIACIÓN EN ESCUELA TÉCNICA PROFESIONAL HERNAN CORTÉS "HORIZONTES PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN"**

El pasado martes 30 de mayo, nuestra compañera Miriam Vega, impartió una charla en la Escuela Técnico Profesional Hernán Cortes de Santander.

El grupo de un@s 40 alumn@s, cursa en estos momentos un ciclo de grado superior en Intervención Social, del cual una de sus asignaturas es Mediación Comunitaria. El enorme interés que despertó en ell@s llevó a su profesora en esta materia, Patricia Menéndez, a pedir a Amecan un año más, información sobre esta profesión en la actualidad y sus posibilidades futuras.

En la charla se habló sobre las leyes de mediación tanto estatal como autonómica y su desarrollo reglamentario desde un punto de vista práctico, prestando especial atención a los requisitos necesarios para poder ejercer la profesión y en que campos de la mediación estarían mejor integrados por su formación previa.

Se prestó especial atención al proyecto piloto de mediación intrajudicial de Santander que se pondrá en marcha en breve, y en cual participa como entidad colaboradora Amecan.

Así mismo, se explicaron tanto los distintos ámbitos de la mediación comunitaria, como del perfil de la persona mediadora.

En una segunda parte de la charla nos centramos en los cursos especializados que ambas leyes obligan a cursar para poder ejercer y, aunque les informamos de que pueden encontrar una gran variedad de cursos y masters en el mercado, se recomendaron los cursos de experto y avanzado ofrecidos por Amecan. Especialmente sobre el avanzado, ya que no sólo tiene gran calidad por sus profesores y la práctica con casos reales, sino que es necesario para acceder al registro de mediadores de la entidad.

En resumen, tanto el alumnado y su profesora como Miriam misma, disfrutaron de un agradable espacio de tiempo compartiendo experiencias y difundiendo la Mediación en sus diversos ámbitos.

- ✓ **CHARLA EN COLEGIO PROFESIONAL DE FARMACEUTICOS**

Estuvimos en el Colegio de Farmacéuticos de Cantabria dando una charla de presentación sobre "Mediación y Gestión Positiva de Conflictos"

Se organizó en el mes de Marzo una charla de presentación de la "mediación y de la gestión positiva de conflictos".

A diario se plantean situaciones que requieren de una mediación profesional, que garantice el éxito en nuestra atención y a la vez nos dote de una herramienta que nos ayude a manejar mejor estas situaciones.

- ✓ **23 SEPTIEMBRE 2017 – ANIVERSARIO DE AMECAN**

Amecan como cada año sale a la calle a celebrar su aniversario acercando la mediación a la ciudadanía. Así estuvimos es municipios como Laredo, Torrelavega o Reinosa, realizando mesas informativas así como entrevistas de radio a fin de divulgar la mediación.

Además, nuestra compañera Dña. Sandra Amor, estuvo

en las ondas a partir de la 13.00h hablando de lo que sabemos: Mediación. Radio Estudio 88 93.4 fm Torrelavega, Cantabria. Además de dar una charla en el municipio de Torrelavega.

✓ **CHARLA EN FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN EDUCACION INFANTIL**

Cerrando el año nuestra compañera Sandra Amor estuvo dando una charla sobre Resolución de Conflictos a alumnado de Formación Profesional de Técnico Superior en Educación Infantil en ITET, Instituto Tecnológico y Empresarial Torrelavega.

2.3. ORGANIZACIÓN INTERNA Y ASOCIADOS

- **Eventos Asociados de AMECAN**

Un año más, AMECAN a lo largo del año 2017, no solo ha compartido momentos con el resto de colectivos, realizando actos de difusión y divulgación de la Mediación, 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.

Al comienzo del año y celebrando el día de la Mediación en Enero, todos las personas asociadas de AMECAN tuvieron la oportunidad de celebrarlo con un desayuno de trabajo donde compartir impresiones en la búsqueda de hace más visible la Mediación en Cantabria contando con colectivos participes e integradores de la mediación.

Con motivo de VII Aniversario de AMECAN, en el mes de **diciembre** , los asociados de AMECAN lo celebramos con una **cena,** en el restaurante Goria en Santander.

Además tuvo lugar el reconocimiento de personas vinculadas a la Mediación o Asociación, en el CASYC el 1 de diciembre 2017.

.- Reconocimiento a la Trayectoria Laboral en AMECAN:

D. RAFAEL TRUEBA GÓMEZ

.- Reconocimiento AMECAN a la Trayectoria Individual en Mediación en Cantabria

DÑA.SANDRA AMOR LÓPEZ

.- Reconocimiento AMECAN a la Entidad Patrocinadora de la Mediación

MEDIANDOCON.COM

.- Reconocimiento AMECAN a la Publicación sobre Mediación en Conflictos en 2016

DÑA.IDOIA OCERIN URBINA

.- Reconocimiento AMECAN al mejor Proyecto de Mediación

"PROYECTO ANTIRUMORES BILBAO"

.- Reconocimiento AMECAN al Voluntariado

DÑA.CRISTIANA FARCAS

Dentro de la organización interna se ha llevado un control de altas y bajas de los/as 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 2017 es el siguiente:

Nº ORDEN REGISTRO	NOMBRE Y APELLIDOS	ALTA
AMC-0002- RM 0002	Sandra Amor López	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-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-0037-RM0030	Miriam Vega Suso	16/04/2013
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-0090- RM0036	Carmen de Albert Roca-Sastre	08/08/2013
AMC-0054- RM0037	A. Carmen Gutiérrez Iglesias	08/08/2013
AMC-0110-RM0040	Montserrat Fernández Solana	26/09/2013
AMC-0091-RM0043	Eva María Martínez Fernández	24/10/2013
AMC0098-RM-0045	Jorge Pablo Palacios Díaz	05/03/2014
AMC0107-RM-0050	María Luisa Barquín	08/09/2014
AMC0114-RM-0051	Francisco Martínez Palazuelos	08/09/2014
AMC0144-RM-0052	Carlos Fonfría de Santiago	23/09/2015
AMC0138-RM-0054	Mª Eugenia Cueto Somohano	23/09/2015
AMC0139-RM-0055	Irene Morán Camberos	23/09/2015
AMC0145-RM-0053	Beatriz Cuerno	23/09/2015
AMC0142- RM-0056	Astrid Álamo	23/09/2015
AMC0150-RM-0057	Cristiana Farcas	23/09/2016

No ha habido altas en el registro de mediadores/as durante el año 2017. Han sido cuatro las solicitudes de mediaciones privadas en el registro de mediadores/as durante el 2017. Siendo todas de ámbito familiar.

- **Voluntariado**

Como cada año, AMECAN tiene un valor intrínseco, que acompaña al trabajo diario realizado tanto por trabajadores/as como directivos/as; el voluntariado.

Pieza vital para ayudar en el avance de la difusión y divulgación de la mediación ante la falta de apoyos institucionales, cada año se llevan a cabo actividades en pro de la mediación contando con un equipo comprometido y voluntario.

¡Gracias por vuestra dedicación y entrega!

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

Durante el año 2017, la asociación ha visto incrementado su número de socios/as habiendo llegado ya a ser el último número de asociados el 153 al finalizar el año. Se ha producido un incremento de dos personas durante el año. 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.

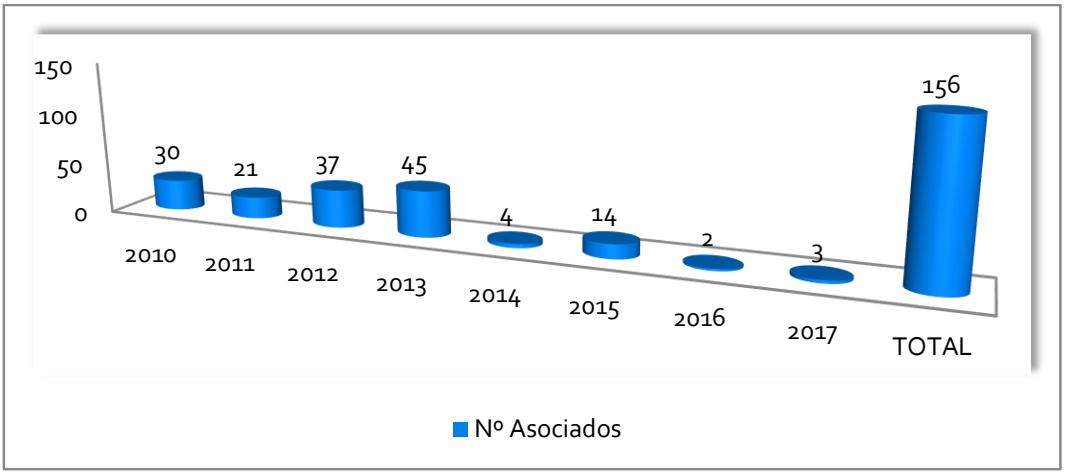
A continuación se cita a los nuevos socios/as incorporados durante el año 2.017:

AMC 154 Julio Ignacio Trueba Gento

AMC 155 Pilar Mier

AMC 156 Andrés Flores

BIENVENIDOS A AMECAN!

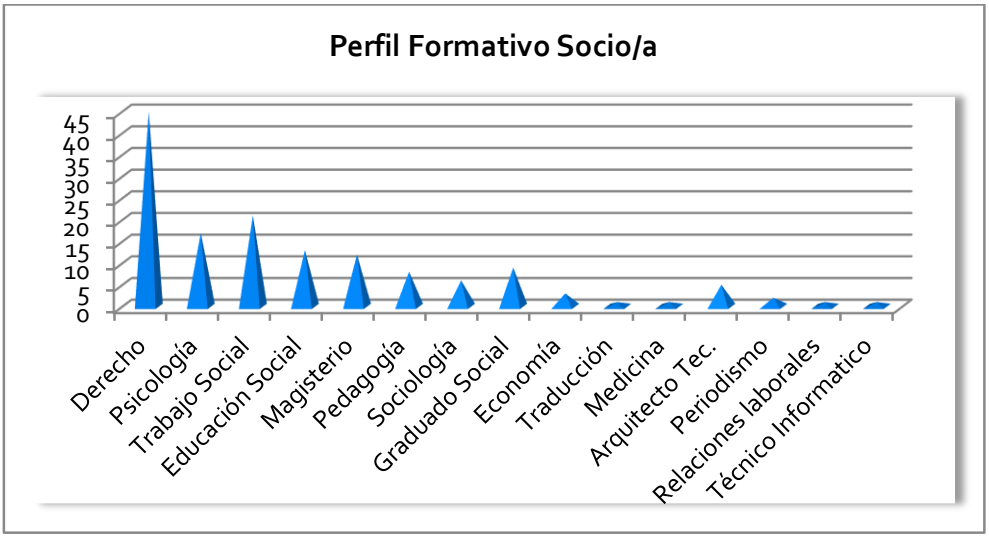


Evolución del número de asociados en AMECAN

Estas dos nuevas personas que se han unido a AMECAN en 2017, junto a los que ya formaban parte en 2010, 2011, 2.012, 2013,y 2014,2015, 2016 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.

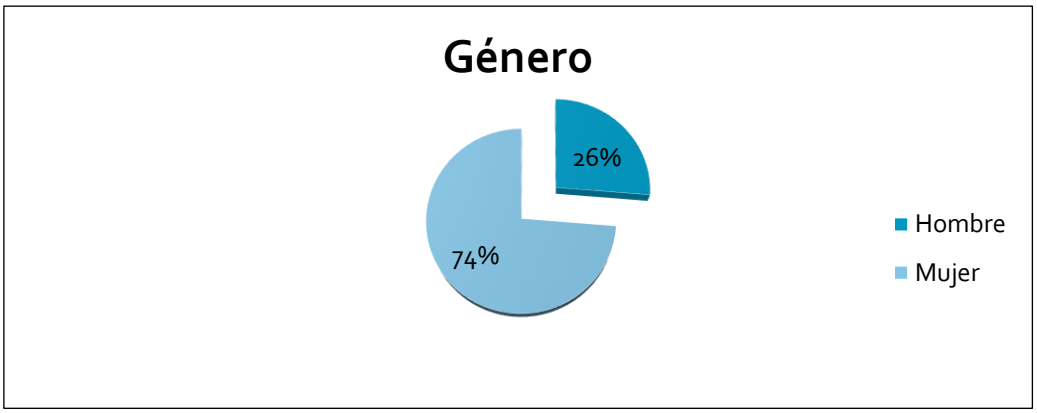


Perfil formativo del asociado en AMECAN

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

También hay que señalar que el número de bajas de socios/as que se han dado a lo largo del año asciende a siete personas.. Se puede observar con ello la regulación de la presencia de asociados que desean formar parte de la asociación, con más inquietudes que los beneficios obtenidos en la formación de nuestra escuela por ser asociado.

- **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.

En este año 2017, se ha recortado el presupuesto de acorde a las circunstancias de la entidad por lo que no se han realizado adquisiciones nuevas.

- **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, Curso 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 2017 tuvieron lugar nuevos Convenios de Colaboración con entidades como son:

❖ AMECAN FIRMA UN CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL GOBIERNO DE CANTABRIA Y EL PODER JUDICIAL PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LOS JUZGADOS

El día 12 de mayo de 2017 tuvo lugar la firma del Convenio de Colaboración para implantar la mediación intrajudicial en los juzgados de familia en el que participan AMECAN, el Colegio de Abogados, el Colegio de Procuradores y la Asociación de Derecho Colaborativo.
En el acto celebrado en Las Salesas intervinieron el Consejero de Presidencia y Justicia, Rafael de la Sierra; los decanos de los Colegios de Abogados y Procuradores, Andrés de Diego y Ana María Álvarez, respectivamente; la presidenta de AMECAN, Carmen de Albert; y el presidente de la Asociación de Derecho Colaborativo, José Antonio Trugeda. En el acto también intervino el vocal del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), Álvaro Cuesta.

La presidenta de AMECAN, destacó la labor en mediación que lleva realizando AMECAN desde su creación en el año 2010 y los servicios que se gestionan en el ámbito extrajudicial en los diversos municipios. También mostró la ilusión de Amecan en el proyecto y la esperanza que sea un éxito.

La mediación intrajudicial se implantará en un primer momento en los Juzgados de Santander, pero posteriormente se podría extender a otros juzgados de Cantabria.

MEDIOS Y GUÍA DE ACTUACIÓN

Según recoge el acuerdo, el Gobierno, a través de la Consejería de Justicia, proporcionará los medios materiales y personales para el desarrollo del proyecto piloto y gestionará las actividades de mediación a través del Servicio de Mediación y Justicia Gratuita creado el pasado año.

Los colegios de Abogados y de Procuradores, AMECAN y la Asociación de Derecho Colaborativo de Cantabria facilitarán, por su parte, al Servicio de Mediación del

Gobierno de Cantabria un listado de mediadores que cumplan con los requisitos legales. AMECAN, por su parte, contará con 10 mediadores elegidos entre los mediadores inscritos en el Registro de Mediación, que cuentan con formación y experiencia.

La mediación intrajudicial se llevará conforme a unas recomendaciones de actuación del CGPJ, así como de una guía de actuación elaborada por el Gobierno, en colaboración con los órganos judiciales, en la que se fijan los pasos para que un conflicto pueda ser objeto de mediación.

Entre otras acciones, esta guía establece que la evaluación y selección de los casos de derivación a mediación la realizará inicialmente el juez que conoce del asunto litigioso, que podrá invitar a las partes a que intenten un acuerdo que ponga fin al proceso judicial, instándoles a que asistan a una primera sesión informativa.
El órgano judicial podrá en cualquier momento del proceso proponer la derivación del conflicto a mediación o bien si alguna de las partes lo solicita, comunicándolo al Servicio de Mediación del Gobierno y emplazando a las partes a la sesión informativa, a la que podrán asistir también con sus abogados.

La derivación a mediación no implicará necesariamente la suspensión del proceso judicial, evitando dilaciones indebidas y que la mediación constituya mecanismo para retrasar la tramitación de los procedimientos judiciales, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de las partes de solicitar, a través de sus representantes, la suspensión del proceso.

El plazo máximo para realizar la sesión informativa presencial será de siete días hábiles desde la notificación de la resolución. Esta primera sesión tendrá lugar en sede judicial, tras lo cual el mediador remitirá la ficha correspondiente con el resultado de lo acontecido al Servicio de Mediación y éste, a su vez, al órgano judicial.

En el caso de que las partes decidan iniciar el proceso conciliador, el Servicio de Mediación procederá a designar un mediador definitivo, bien a propuesta de las partes o de forma directa, si no existiera un acuerdo.

El procedimiento de mediación podrá concluir en acuerdo sobre una parte o la totalidad de las materias sometidas a mediación, o finalizar sin alcanzar un acuerdo.
En caso de alcanzar un acuerdo, éste se incorporará al proceso judicial por medio de los abogados y procuradores, con sus correspondientes consecuencias procesales. Si no es así, se continuarán con los trámites judiciales.

- **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL GOBIERNO DE CANTABRIA Y AMECAN PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PERMANENTE DEL PROFESORADO.**

AMECAN, dentro de sus acciones y continuando en la búsqueda de llegar a los diferentes colectivos, ha firmado recientemente un Convenio de Colaboración el Gobierno de Cantabria a través de la Consejería de Educación Cultura y Deporte.

De esta manera a partir de ahora AMECAN, llevará a cabo formación dentro del programa de formación permanente del profesorado de Cantabria, tan importante para el desarrollo profesional de los docentes y para la mejora de la calidad del sistema educativo actual. El fin de esta formación es potenciar el desarrollo profesional del profesorado, facilitar los recursos y estrategias para el ejercicio de la profesión docente y asegurar a todo educador la posibilidad de una foramción de acorde a las exigencias actuales sociales , culturales, pedagógicas, donde AMECAN hará hincapié en la formación en Mediación y Resolución de Conflictos.

GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

4. PROYECTOS

4.1 Proyectos 2017

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 Junta Directiva 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 2017 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 2017	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACION - AYTO REINOSA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENTE DESDE 2011
JUNIO 2017	REAPERTURA SERVICIO MEDIACION - AYTO TORRELAVEGA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE JUNIO 2016
MARZO 2017	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACIÓN - AYTO CAMARGO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2013
ENERO 2017	APERTURA SERVICIO MEDIACION FAMILIAR LAREDO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE JUNIO 2016
ENERO 2017	CONTINUIDAD SERVICIO MEDIACIÓN AYTO EL ASTILLERO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2011
MARZO 2017	*TALLER¡TÚ ERES IMPORTANTE! LA BUENA CONVIVENCIA EN LAS AULAS. IES. Valentín Turienzo de Colindres*	CONCECIDO	MARZO 2017

MARZO 2017	CONTINUIDAD OFICINA MEDIACIÓN HIPOTECARIA AYTO CAMARGO	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA DESDE 2013
SEPTIEMBRE 2017	APERTURA SERVICIO MEDIACIÓN FAMILIAR MANCOMUNIDAD COLINDRES LIMPIAS	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA HASTA DICIEMBRE 2017
MARZO 2017	TALLER IES MARQUES DE SANTILLANA "PRÁCTICAS DE MEDIACIÓN PARA AUMNADO AYUDA"	CONCEDIDO	EN EJECUCION EN MARZO 2017
OCTUBRE 2017	APERTURA SERVICIO MEDIACIÓN HIPOTEARIA FAMILIAR Y COMUNITARIA EN AYTO SANTOÑA	CONCEDIDO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA HASTA DICIEMBRE 2018
JUNIO 2018	MEDIACION INTRAJUDICIAL	CONCEDIO	EN EJECUCIÓN Y VIGENCIA HASTA 2019

4.1.3 Proyectos con convocatoria de subvención:

FECHA SOLICITUD/ RENOVACIÓN	DENOMINACIÓN PROYECTO	ESTADO	AÑO IMPLEMENTACIÓN
ABRIL 2016	MANTENIMIENTO DE LA ENTIDAD AÑO 2015	CONCEDIDO	2016
NOVIEMBRE 2017	*PROGRAMA CUIDAR CUIDANDOSE II*	CONCEDIDO	COMIENZO NOVIEMBRE Y FINALIZA DICIEMBRE 2017

A continuación se detallan los diferentes proyectos llevados a cabo durante el 2017:

- AMECAN ACERCA LA MEDIACIÓN EN LA SEMANA CULTURAL DE CENTROS ESCOLARES.

Estuvimos en el mes de Abril en el **IES Marqués de Santillana** un año más acercando y formando en materia de Mediación al alumnado de la ESO. De esta manera se dieron talleres a alumnos/as

que ya habían recibido formación en años anteriores, así como nuevos alumnos/as que se introdujeron conceptos que hasta ahora no habían abordado.

- PROYECTO ESCOLAR: ¡TÚ ERES IMPORTANTE!. LA BUENA CONVIVENCIA EN LAS AULAS. "TU CAPACIDAD PARA LA BUENA COMUNICACIÓN EN LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El pasado mes de Marzo de 2017, tuvo lugar un **Proyecto Escolar en el IES Valentín de Turienzo en Colindres.**

El alumnado al cual fue dirigido:

Alumnado de los cursos 1º de la ESO de la localidad de Colindres, formándose grupos de un aula o dos según e l número de alumnado, con un máximo de 30 alumnos/as por taller.

Dicha formación estaba orientada al entrenamiento y mejora de la comunicación y de habilidades básicas para el óptimo desarrollo personal en la vida, aprendiendo a gestionar correctamente situaciones conflictivas, mejorando la capacidad para planificar, tomar decisiones y mejorando la convivencia en las aulas.

AMECAN es la entidad sin ánimo de lucro que desde el año 2.010, entre otras actividades, ha desarrollado e impartido numerosos talleres relacionados con la actividad de sus Estatutos Sociales "El fomento del conocimiento de la mediación como instrumento de resolución de conflictos", en los que se ha trabajado la comunicación y la resolución de conflictos dentro del ámbito escolar, entre otros, colaborando en extender a todos los sectores de población la comunicación asertiva y resolutiva potenciando habilidades personales y sociales intentando inculcar nuevas herramientas adaptadas al mundo avanzado en el que vivimos.

- RENOVACIÓN DEL CONVENIO DEL COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO

El pasado mes de Enero 2017, tuvo lugar un encuentro entre ambas entidades representadas en el caso del Ayto de Astillero por el Alcalde D. Francisco Ortíz y la Concejala de Servicio Sociales Dña. Pilar Briz. Asimismo en representación de Amecan estuvieron presentes D. David Ceballos y Dña. María Luisa Barquín.

Un año más, se firma un convenio de colaboración anual, donde AMECAN ofrece a los ciudadanos de Astillero un servicio de mediación municipal gratuito, así como actividades dentro del plan de difusión planificado durante el año. EL horario de atención al público es Miércoles de 10.00h a 14.00h.

Por su parte el Ayuntamiento de Astillero, como viene haciendo desde el año 2011, ofrece un espacio a Amecan donde poder tener la sede de la asociación en el municipio de Astillero.

- APERTURA DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2017

En el mes de Septiembre, AMECAN, comienza una nueva andadura, con un nuevo Servicio de Mediación Familiar en el municipio de Colindres.

El Servicio de Mediación, dirigido a la ciudadanía empadronada en Colindres y la zona mancomunada, estará abierto los días Lunes y Miércoles en horario de 10.00h a 14.00h. Así mismo ha tenido lugar la apertura.

A continuación se muestra la nota de prensa con su apertura:
A partir del próximo 25 de septiembre la ciudadanía de Colindres contará con un Servicio de Mediación familiar, civil, mercantil, hipotecario y escolar a través de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ampuero, Limpias, Colindres, Liendo y Guriezo.

El horario de atención ciudadana será de 10:00 a 14:00 horas los lunes y jueves en y los miércoles en horario de tarde de 15:30 a 19:30 horas en casa Serafina, Alameda del Ayuntamiento, 1

Esta iniciativa nace con el objetivo de ayudar a resolver conflictos de distinta índole, entre ellos familiares (especialmente procesos de separación y/o divorcio, conflictos intergeneracionales: padres/adolescentes; cuidadores dependientes/familiares, herencias, etc.), civiles, mercantiles, comunitarios y escolares que se quieran resolver de forma pacífica o en el ámbito hipotecario que necesiten ayuda en relación a sus problemas con la entidad bancaria con la que tienen el préstamo cuando cumplan los requisitos exigidos utilizando la herramienta de la mediación como método para alcanzar el acuerdo.

Así mismo, el Servicio ofrece también, y como novedad en estos servicios, un asesoramiento jurídico sobre cualquier duda que pueda tener la ciudadanía con respecto a distintos conflictos civiles y mercantiles.

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

Durante la primera fase del proyecto, las técnicas, seleccionadas por la Asociación de Mediación de Cantabria AMECAN, serán las encargadas del Programa de Mediación y Asesoramiento y desarrollarán actividades de divulgación y sensibilización para dar a conocer el servicio a la ciudadanía realizando charlas y talleres destinados a distintos colectivos públicos y centros escolares que ayuden a conseguir ese fin, y que repercutan en un fomento de la cultura de paz entre la población de Colindres.

Al frente de este servicio de mediación, se situará una Licenciada en Derecho y una Diplomada en Educación, y otra mediadora especializada en formación en gestión y resolución de conflictos en el ámbito educativo encargada de la impartición de varios talleres relacionados con el tema en los distintos centros escolares. Todas ellas, son profesionales son especialistas en mediación y gestión y resolución de conflictos y cuentan con una amplia experiencia en este campo.

Con este nuevo proyecto se pretende potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de sus conflictos, ofreciéndolo como una vía alternativa o complementaria al método tradicional de resolución de conflictos como es el sistema judicial, reduciendo, en último término los costes económicos y emocionales y su duración en el tiempo, que pudieran derivarse de una resolución contenciosa del conflicto.

- APERTURA SERVICIO MEDIACIÓN EN EL MES DE OCTUBRE EN AYTO SANTOÑA

Durante el mes de Octubre tuvo lugar una nueva apertura del Servicio de Mediación Familiar Comunitario así como Hipotecario en el municipio de Santoña.

Ha tenido una gran acogida ya que aún siendo su apertura un día a la semana cierra el año con 20 casos, por lo que al comienzo del 2018se propondrá un aumento de horas a fín de abordar la necesidades de la ciudadanía de Santoña.

- II EDICIÓN PROGRAMA "CUIDAR, CUIDÁNDOSE": CURSO DE CAPACITACIÓN PARA CUIDADORES NO PROFESIONALES Y PROFESIONALES DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Después del éxito de la I Edición del Programa "Cuidar Cuidándose" en este año 2017, comenzó la II Edición con nuevas actividades demandas por los miembros del programa y que se van a desarrollar durante el mes de Noviembre y Diciembre.

Este Programa Global llamado "CUIDAR, CUIDÁNDOSE", pretende mejorar la calidad de los cuidados que proporcionan los cuidadores/as no prfesionales y profesionales de personas en situación de dependencia, suministrándoles una serie de Aprendizajes, de Técnicas y Herramientas que puedan facilitarles también la labor que desarrollan y cubrir algunos de los vacíos que tiene la Ley de Dependencia.

La población destinataria predilecta para integrar en el Programa e inscribirse son los siguientes:

- Cuidadores No Profesionales de Personas en Situación en Dependencia.
- Cuidadores Profesionales de Personas en Situación de Dependencia.
- Familiares Directos de Personas Dependientes en situación de Conflicto.
- Personas Mayores con Conflictos Familiares.

La presentación oficial e inicio del programa se realizó en el Almacén de las Artes en El Astillero el día 8 de Noviembre de 2.017 a las 18:00h,

Calendario de Actividades:

Noviembre:

14 Noviembre - 17.00h - 19.30h Constitución del grupo de apoyo en intercambio de experiencias.

15 Noviembre - 17.00h 20.00h 1º Sesión del curso formativo Gestión Positiva e Situaciones Dificiles

22 Noviembre - 17.00h 20.00h 2º Sesión curso

29 Noviembre - 17.00h 20.00h 3º Sesión Curso

Diciembre:

5 Diciembre - 17.00h 20.00h 4º Sesión Curso

12 Diciembre - 17.00h 19.30h 2º SEsión Grupo Apoyo

14 Diciembre - 17.00h 20.00h 5º Sesión Curso

21 Diciembre - 17.00h 20.00h 6º Sesión Curso, Entrega de Diplomas y Clausura oficial del Programa

Siendo la sede del Curso El Astillero, Almacén de las Artes (http://www.elalmacendelasartes.com/donde.asp).

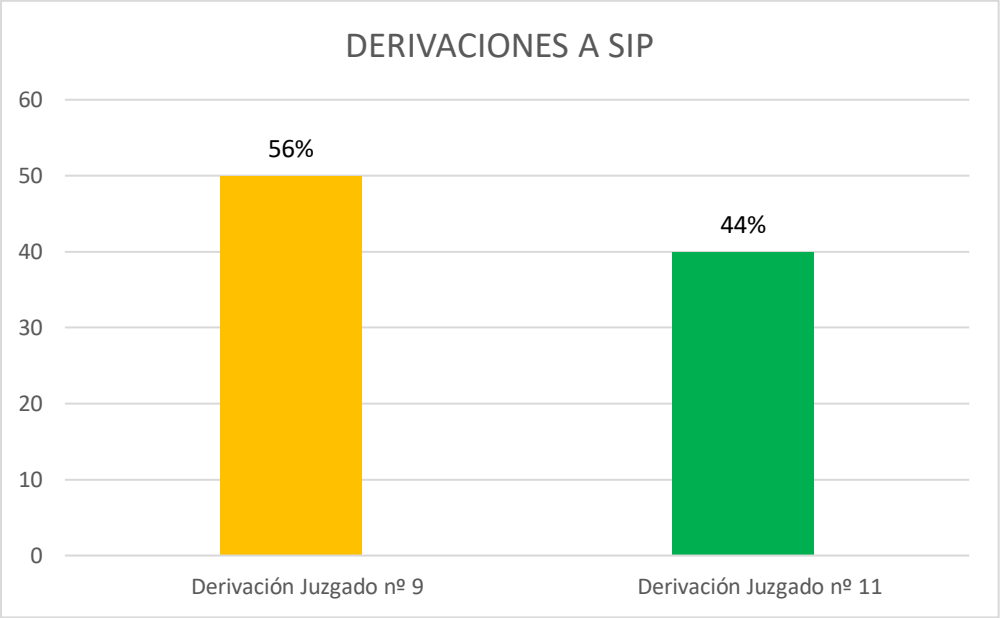
Entre los beneficios del Programa se encuentran que los miembros podrán indagar en el cambio personal dentro de su espacio vital y de trabajo con la persona en situacion de dependencia, trabajar la autoestima, así como otros Valores relevantes. Conocerán la estructura de las situaciones conflictivas, sus elementos, sus procesos, etc así como la forma de gestionarlas de forma positiva para todos. Se aprenderá a identificar Emociones tanto en sí mismo como también las Emociones del "otro", conocerán su funcionamiento y despliegue así como las posibilidades de su Gestión, todo ello les otorgará la posibilidad de ostentar un Liderazgo Emocionalmente Inteligente. Se desarrollará también la denominada Capacidad Resiliente.

- **PROYECTO PILOTO MEDIACIÓN INTRAJUDICAL EN MATERIA DE FAMILIA**

1.- DERIVACIONES

El proyecto piloto de mediación intrajudicial en materia de familia de los Juzgados de Santander se puso en marcha el 23 de junio de 2017. Hasta la fecha los Juzgados de Primera Instancia nº 9 y nº 11 de Santander **han derivado un total de 90 procedimientos judiciales** a sesiones informativas de mediación, señaladas los viernes hábiles de cada mes (26)

Derivaciones realizadas por el Juzgado nº 9: …… 50 (56%)
Derivaciones realizadas por el Juzgado nº 11: …….. 40 (44%)



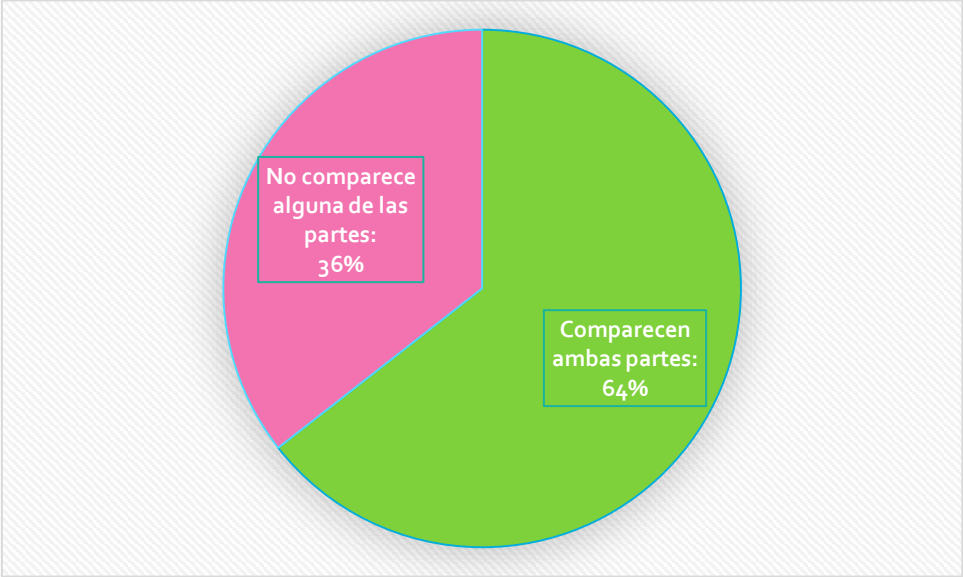
En la práctica se han señalado 98 SIP (sesiones informativas presenciales) correspondientes a los 90 procedimientos judiciales derivados por los Juzgados, y ello en tanto que 8 SIP se han vuelto a realizar, bien a iniciativa de las partes o al acordar una nueva derivación el órgano judicial.

2.- SESIONES INFORMATIVAS

De los 90 asuntos derivados a SIP:

Comparecen ambas partes..... **58** (64%)
No comparece alguna de las partes..... **32** (36 %)

No comparece el demandante..... ..6
No comparece el demandado..... 14
No comparece ninguna de las partes..... 12



3.- RESULTADOS SESIONES INFORMATIVAS

De las 58 SIP realizadas con presencia de las dos partes:

Rechazan iniciar un procedimiento de mediación: **24** (41%)

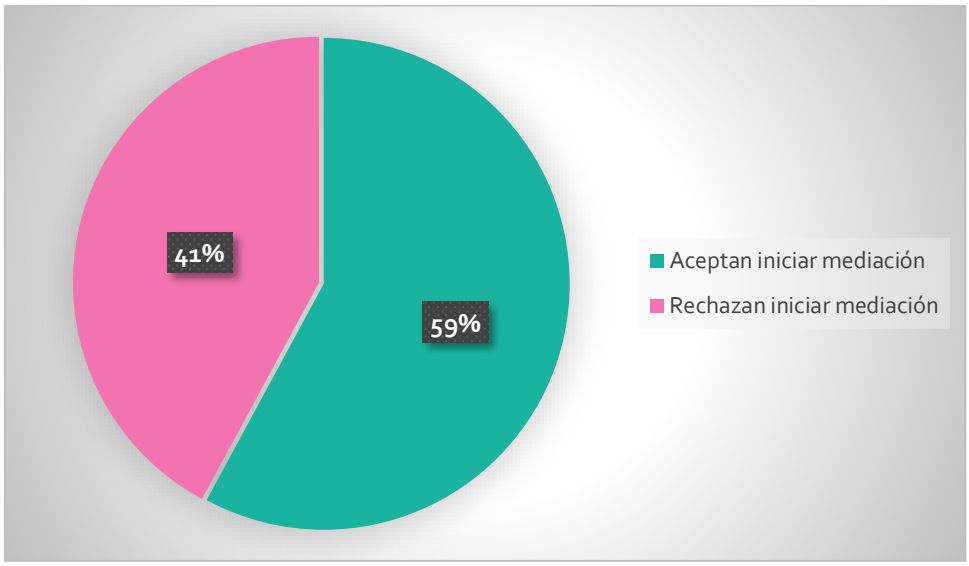
Demandante 8

Demandado..... 9

Ambas partes 7

Pendiente de decidir **0**

Aceptan iniciar el procedimiento de mediación..... **34** (59%)



4.- RESULTADOS PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN

De los 34 procedimientos de mediación abiertos:

Mediaciones terminadas con acuerdo **8** (24%)
Juzgado nº9 5
Juzgado nº 11 3

Mediaciones terminadas sin acuerdo..... **17** (50%)
Juzgado nº9 10
Juzgado nº 11 7

Mediaciones en trámite **9** (26%)

5.- NOMBRAMIENTO DE MEDIADOR

A.- QUIÉN DESIGNA MEDIADOR:

- Designación por las partes: 27
- Designación por el Servicio de Mediación: 6
- Pendientes: 1

B.- A QUIÉN DESIGNAN MEDIADOR:

- Designan al mediador/es de la SIP: 22
- Designan a un mediador de la lista de mediadores: 5

6.- INTERVENCIÓN DE LAS ENTIDADES COLABORADORAS

<u>COLEGIO DE ABOGADOS</u>

SIP con presencia de las dos partes: 15

a. Aceptan iniciar procedimiento mediación: 10
b. Rechazan iniciar procedimiento mediación: 5

B) Procedimientos de mediación: 14
a. Finalizan con acuerdo: 1
b. Finalizan sin acuerdo: 8
c. Pendientes: 5

COLEGIO DE PROCURADORES

SIP con presencia de las dos partes: 13

a. Aceptan iniciar procedimiento mediación: 6
b. Rechazan iniciar procedimiento mediación: 7

B) Procedimientos de mediación: 6
a. Finalizan con acuerdo: 4
b. Finalizan sin acuerdo: 2
c. Pendientes: 0

DERECHO COLABORATIVO

SIP con presencia de las dos partes: 19

a. Aceptan iniciar procedimiento mediación: 11
b. Rechazan iniciar procedimiento mediación: 8

B) Procedimientos de mediación: 9
a. Finalizan con acuerdo: 1
b. Finalizan sin acuerdo: 4
c. Pendientes: 4

AMECAN

SIP con presencia de las dos partes: 15

a. Aceptan iniciar procedimiento mediación: 8
b. Rechazan iniciar procedimiento mediación: 7

B) Procedimientos de mediación: 6
a. Finalizan con acuerdo: 2
b. Finalizan sin acuerdo: 4
c. Pendientes: 0

4.2 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN

- Niveles EPM

En este año 2017 la Escuela en su búsqueda de reinventarse y abordar las necesidades captadas año tras año, mantiene nuevas herramientas de interés para las personas mediadoras, así como nuevas formaciones en colaboración con la **Universidad Europea del Atlántico y Funiber**.

Es por ello que en el año 2017 se mantiene una formación totalmente on line de 100 horas así como formación semi – presencial de 120 horas, con la denominación de " ***Curso Universitario Experto en Mediación Civil y Mercantil***"
Además, como cada año la Escuela presenta su nivel Avanzado de ***Perfeccionamiento Profesional.***
Por otro lado en este año 2017, se mantiene la posibilidad, de realizar una estancia en prácticas de 44 horas a aquellas personas que tengan formación previa mínima en Mediación y deseen acceder a alguno de nuestros servicios de mediación que gestiona AMECAN.

- Nivel Avanzado EPM 2017.

Además en Enero de 2017 tuvo lugar la formación de Curso de Perfeccionamiento Profesional, (Nivel Avanzado) propio de la Escuela Práctica de Mediación; a continuación el alumnado pudo realizar estancia en prácticas en los diferentes Servicios de Mediación que gestiona AMECAN.

4.3 SERVICIOS DE MEDIACIÓN

A continuación se detallan las memorias anuales del año 2017 de los diferentes servicios de Mediación que gestiona AMECAN:

4.3.1. Servicio de Mediación de Reinosa

MEMORIA ANUAL 2017 SERVICIO DE MEDIACIÓN MUNICIPAL

AYUNTAMIENTO DE REINOSA

Excmo. Ayuntamiento
de Reinosa
Concejalía de Asuntos Sociales

Servicio de Mediación Municipal

Ayuntamiento de Reinosa
Concejalía de
Servicios Sociales

Asociación de Mediación
de Cantabria
amecan

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 desde el año 2011, 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.

Como así se señaló en los dos años anteriores, hemos seguido con el horario de atención y servicio de mediación, dos martes de atención al ciudadano, haciendo un total de 8 horas mensuales, repartidas en dos martes alternos.

Información-divulgación-sensibilización:

En este año 2017 correspondientes y con respecto a la divulgación y sensibilización, comentar que se han seguido realizando las mismas labores que comentábamos en años pasados, continuando con dicha labor intensamente.

De esta forma, en el ámbito concreto de la divulgación-sensibilización en este año 2017, es importante destacar como así se señaló en la pasada memoria, al ser tan solo 8 horas al mes, 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.

De esta forma, a parte de aparecer en diferentes medios de comunicación, radio, redes sociales o prensa escrita, hemos querido difundir la Mediación y este Servicio de Mediación Reinosa, hemos realizado charlas para este cometido, como una charla realizada en la Escuela de Adultos de Reinosa. Por otra parte, en muchas ocasiones hemos realizado también esta labor en otras charlas relacionadas con el tema donde hemos aprovechado la ocasión para seguir difundiendo, como en charlas para la extensión de UNATE Reinosa.

También se ha realizado entrevistas de radio, "Radio Tres Mares" para difundir la Mediación, en fechas señaladas importantes, como el 21 de Enero de 2017, "Día de la Mediación", o en otros momentos señalados como el Aniversario de AMECAN en Septiembre.

Cabe destacar también, 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.

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.

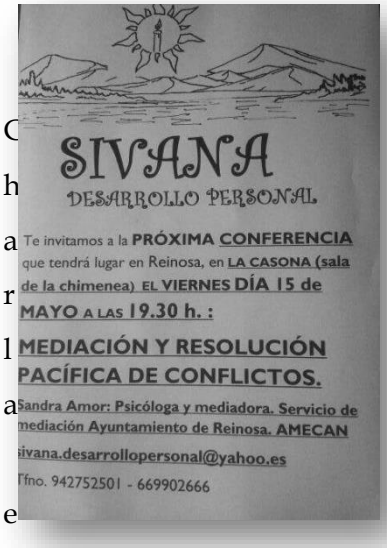
Difusión mediante distintos tipos de cartelería y trípticos entregados a cada uno de los entes sociales y organismos donde hemos venido realizando estas tareas de difusión y sensibilización.

Cabe destacar, como seguimos buscando formas para seguir difundiendo, por todo ello y aunque ya corresponda a la Memoria del 2017, hemos comenzado a tener página de facebook propia del Servicio de Mediación de Reinosa, publicando casi a diario información relativa a la Mediación, con información que resulte de interés al respecto, para seguir con el cometido de darla a conocer, y por ende, nuestro Servicio de Mediación de Reinosa, aunque aún queda mucha tarea por realizar al respecto.

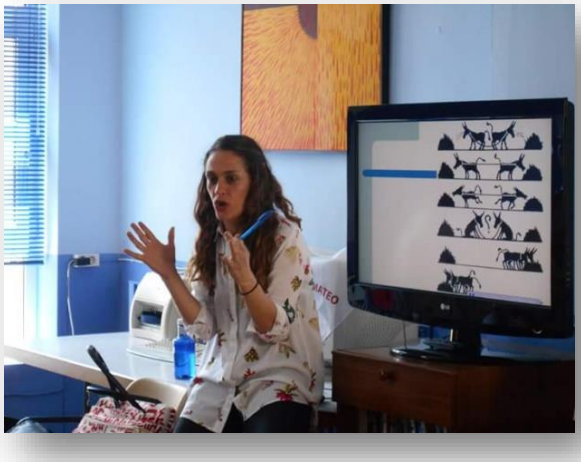
De esta forma y a modo de resumen, los talleres y charlas sobre sensibilización que hemos realizado en este Año 2017, serían:

- Charla en la Escuela de Adultos de Reinosa.
- Charla a toda la población reinosana en La Casona de Reinosa, a través de la Asociación Sivana de Reinosa. A continuación el cartel informativo de la charla y alguna imagen de la charla.

- C
h
a
r
l
a
e
n



la Asociación Pro Salud Mental de Cantabria, en su sede en Reinosa, ASCASAM Reinosa. A continuación algunas de las imágenes de la Jornada.



Por otra parte, y en relación con la difusión del Servicio de Mediación de Reinosa, hemos visto como una forma importante para llegar a más población y que así lo conozca más gente, tener una página de Facebook propia del Servicio de Mediación, donde de forma periódica si va subiendo información importante del propio Servicio, y también de la Mediación y la Resolución Pacífica de Conflictos. A continuación una imagen de la página, y el enlace web.

https://www.facebook.com/Servicio-De-Mediaci%C3%B3n-Ayuntamiento-De-Reinosa-197478474071962/

Otra medida relacionada con dar a conocer nuestro Servicio de Mediación en Reinosa, ha sido aparecer en la página web del Ayuntamiento, en los Servicios Sociales, con la información relativa al Servicio, de esta forma, los ciudadanos que entren en la web del Ayuntamiento, podrán ver información sobre el Servicio de Mediación. A continuación una imagen de parte del contenido que aparece en la web, y el enlace a la web.

http://www.aytoreinosa.es/mediacion/

Casos del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa:

Refiriéndonos al propiamente uso del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa de este año 2017, 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 (se pueden ver los datos cuantitativos a través de tablas y gráficos en el ANEXO final) que se han tenido en cuenta para realizar las siguientes gráficas serán

1. Sexo del solicitante
2. Procedencia de los casos
3. Estado de los casos
4. Tipología de los casos

En esta última variable cabe destacar que el 100% de los casos que se ha procedido a hacer mediación eran de conflicto familiar, han acudido a mediación algún conflicto comunitario pero el propio solicitante tras conocer, y tener información desiste de comenzar el proceso o bien la otra parte no quiere. De ahí se puede hacer una importante reflexión, todavía quizás no está instaurada en la población esta forma de resolver conflictos, lo eligen, muy lentamente en conflictos familiares, pero no comunitarios, todavía a mi entender, no existe para este tipo de conflictos la "cultura" de intentarlo de otra forma que no sea la vía judicial, por ello, y como se puede ver en las otras memorias de este Servicio, el número de casos de comunitaria son altamente más bajos que los familiares.

Seguimiento de casos:

Continuando con las labores de seguimiento telefónico realizadas desde el comienzo del servicio en 2011, 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 casos de años anteriores 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 2017, 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.

RECURSOS HUMANOS

Como así quedó reflejado en las anteriores Memorias Anuales del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Reinosa desde el año 2011, 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, y coordinado por la Mediadora y Psicóloga, Sandra Amor López.

VALORACIÓN:

Tras esta breve revisión de los casos llegados al Servicio de Mediación durante este año 2017. 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 2017 con el número de horas establecido ya desde 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 2017, 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.

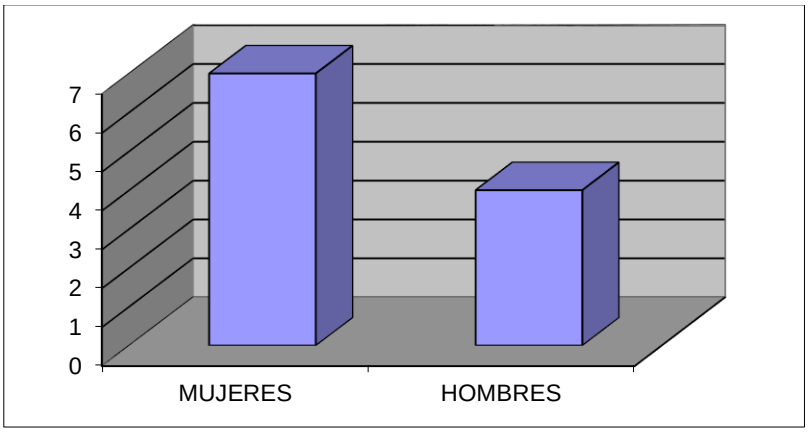
- Venir al Servicio de Mediación supone para la persona/s en conflicto, un desahogo y descarga emocional fundamental para la resolución de su conflicto.

- 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.

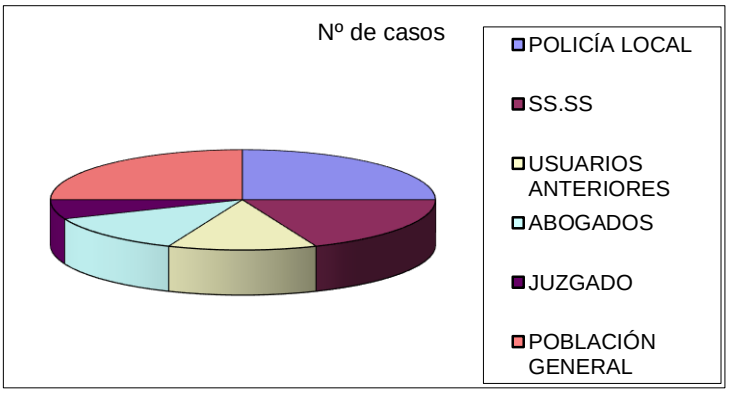
Para finalizar esta Memoria correspondiente al año 2017 destacar como en casos donde se ha tenido que derivar o no se ha podido iniciar el proceso de mediación, **se ha asesorado de diferentes formas,** derivando, dando otro tipo de información, etc., lo que ha dado lugar en los usuarios del Servicio 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.

ANEXO. TABLAS Y GRÁFICOS. SERVICIO DE MEDIACIÓN 2017 MEMORIA

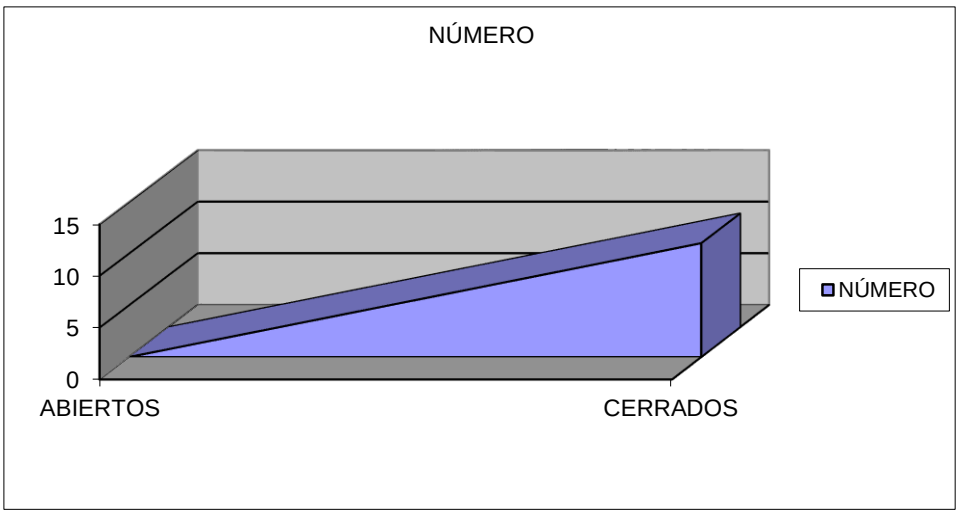
SEXO DEL SOLICITANTE	Nº de casos
MUJERES	7
HOMBRES	4



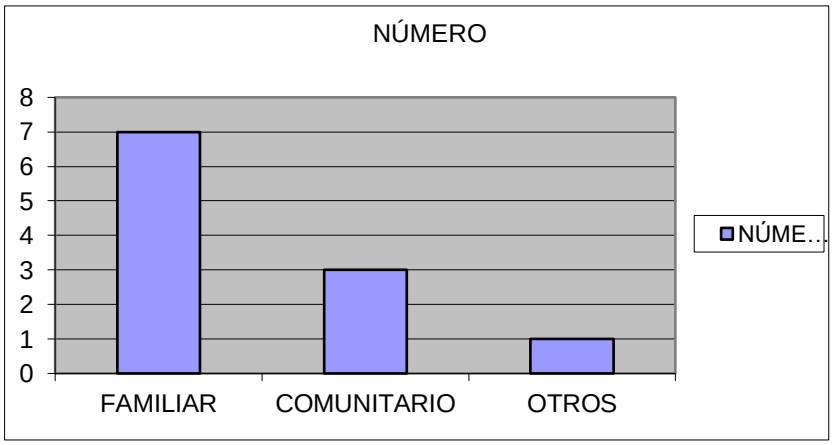
CÓMO HAN CONOCIDO ESTE SERVICIO DE MEDIACIÓN	Nº de casos
POLICÍA LOCAL	4
SS.SS	3
USUARIOS ANTERIORES	2
ABOGADOS	2
JUZGADO	1
POBLACIÓN GENERAL	4



ESTADO DEL CASO	NÚMERO
ABIERTOS	0
CERRADOS	11



TIPO DE CONFLICTO	NÚMERO
FAMILIAR	7
COMUNITARIO	3
OTROS	1



Sandra Amor

Coordinadora Servicio de Mediación Reinosa

4.3.2. Servicio de Mediación de Torrelavega

MEMORIA
1 de Enero de 2017 a 31 de Diciembre de 2017

OFICINA MUNICIPAL DE MEDIACIÓN

INDICE

Prólogo. Presentación.	**3**
Análisis de las actuaciones realizadas: - **Divulgación**	**4-5**
Lugar de trabajo, medios materiales y técnicos	**6**
Recursos humanos	**7**
Resultados cuantitativos y cualitativos	**8-32**
Servicio Municipal de Mediación Familiar-Civil-Comunitaria **Servicio de Mediación Hipotecaria y Asesoría Jurídica**	**8-19** **20-32**
Conclusiones	**33**

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

PRÓLOGO

En el mes de Junio de 2.016 se volvió a reabrir al público después de casi un año de cierre el Servicio Municipal. Este Proyecto del Servicio Municipal que surgió en el año 2.011 y qué ha tenido continuidad hasta el mes de Junio de 2.015. Esta reapertura del Servicio en el 2.016 ha conllevado una renovación en cuanto a la imagen del mismo, y también un esfuerzo divulgativo durante los primeros meses dado el tiempo de suspensión de la prestación que ha incidido en un menor volumen de asuntos respecto a ejercicios e informes precedentes. Después de estos difíciles re comienzos, la andadura por el ejercicio 2.017 ha sido un camino de consolidación del Servicio Municipal sobre todo en lo que respecta a la Oficina de Mediación Hipotecaria y la nueva vertiente de Asesoramiento Jurídico que ha batido algunos records que tan solo pudieron registrarse en cuanto a atenciones y expedientes a los primeros compases de lo qué fue la andadura de la antigua Oficina de Mediación Hipotecaria (OMH) en Enero de 2.012.

Este informe recoge la actividad y datos estadísticos de la Oficina, tanto respecto a la sección de asuntos familiares, comunitarios, etc cómo de la sección Hipotecaria y de Asesoramiento Jurídico entre el mes de Enero y el 31 de Diciembre de 2.017.

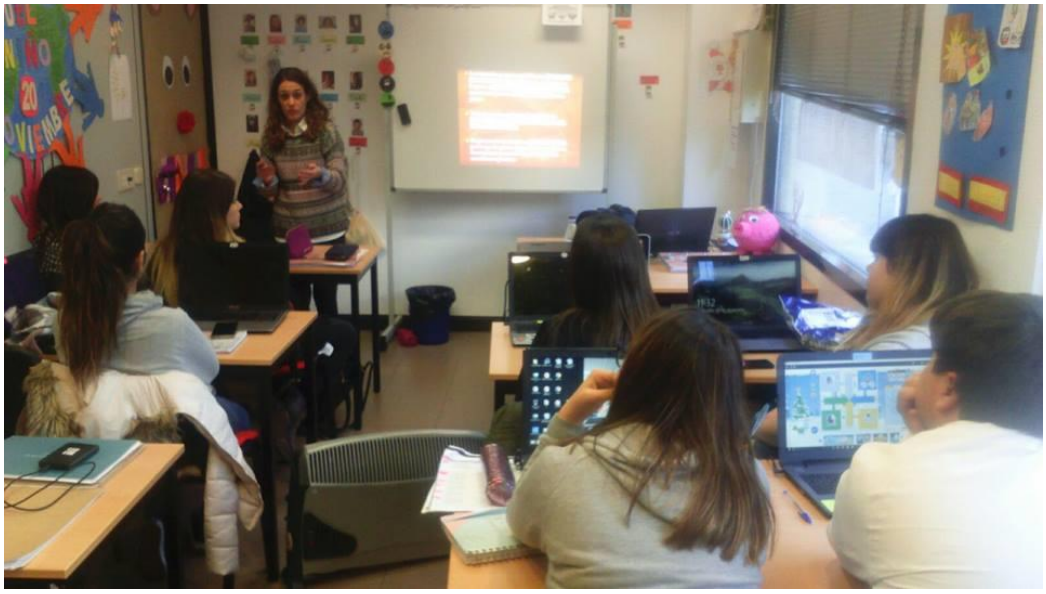
Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

Tal como se contempla en el Proyecto Técnico de la Oficina Municipal de Mediación del Ayuntamiento de Torrelavega se han desarrollado algunas actividades de carácter divulgativo por parte de la Oficina, sobre todo en la sección Familiar, Civil y Comunitario debido a que en la otra sección la saturación del Servicio hace imposible cualquier esfuerzo divulgativo.

Estas Acciones divulgativas han sido:

- **Charla de Sensibilización y Divulgación al Grupo de Técnicos de Protección Infanto-Juvenil del Gobierno de Cantabria**
- **Charla de Divulgación al Curso de Técnico Superior** en Educación Infantil en el ITET (Instituto Tecnológico y Empresaria de Torrelavega) (27/12/2017), impartida por Sandra Amor.



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

- **Reunión con la Concejalía encargada de la Policía Local y Seguridad Ciudadana de Torrelavega.**
- **Reunión con varios Cargos y Miembros de la Policía Nacional de Torrelavega.**

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

LUGAR DE TRABAJO

La Oficina Municipal de Mediación 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.

Contamos con un despacho independiente de Servicios Sociales, donde recibimos a los usuarios que demandan el servicio.

El despacho está equipado con:

- Ordenador
- Impresora
- 2 corcheras.
- Teléfono
- Estantería
- Armario con llave
- Mesa despacho
- Cajonera con llave
- Silla despacho
- Dos sillas
- Mesa Redonda dónde se realizan las sesiones de Mediación.
- Pizarra.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

RECURSOS HUMANOS

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo la ejecución del Contrato en la Oficina Municipal de Mediación del Ayuntamiento de Torrelavega se ha contado con el siguiente personal:

- **Responsable de la Dirección del Proyecto:** D. David Ceballos Peña.

- **Técnica de la Sección Familiar, Comunitaria, Intercultural, etc**: Dña. Sandra Amor López. 12 horas semanales.

- **Técnico de la Sección Jurídica y Mediación Hipotecaria:** D. Rafael Trueba Gómez. 8 horas semanales.

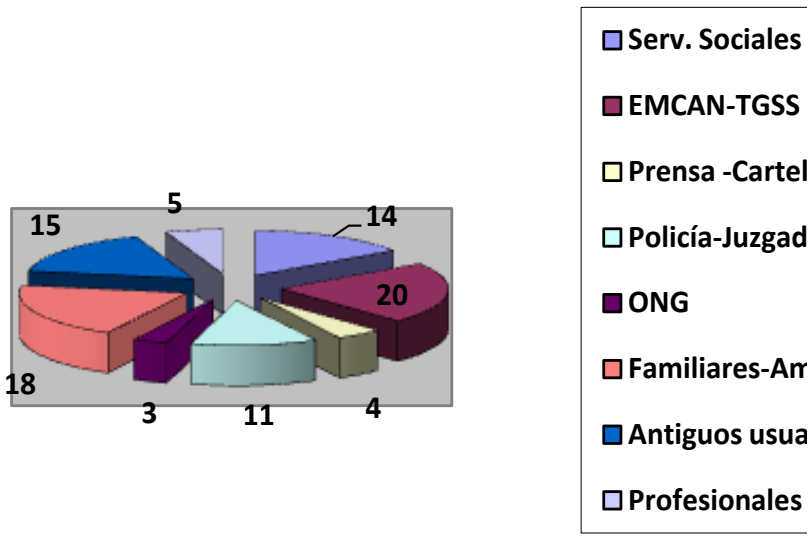
Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN SECCIÓN FAMILIAR, COMUNITARIA Y CIVIL.

Desde el **1 de Enero de 2.017 hasta el 31 de Diciembre de 2.017**, se han atendido **90 solicitudes** de Atención por los usuarios de la Oficina de Municipal de Mediación.

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

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

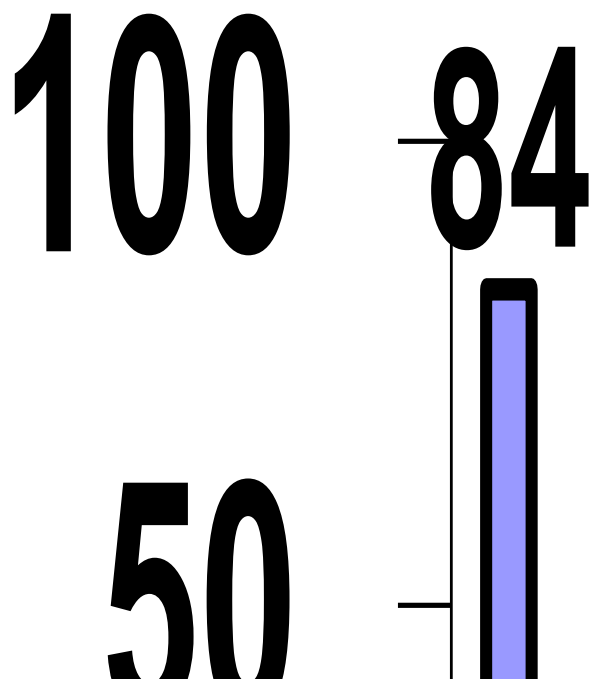


Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

De esta gráfica se desprende que el 22% de los usuarios conocieron la existencia de la Oficina Torrelavega por medio del Servicio Cántabro de Empleo (EMCAN) o por la Delegación Territorial de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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 por Municipios

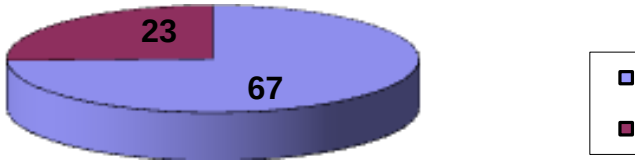


El 93,3% (84) de las demandas de atención provienen de ciudadanos del Municipio de Torrelavega. En este aspecto, hay que destacar que a partir del mes de mayo de 2.012 se restringió la atención del servicio únicamente a los ciudadanos de este Municipio, y sólo excepcionalmente se atienden a personas de fuera de Torrelavega.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Solicitantes de Inicio de Mediación por Sexo

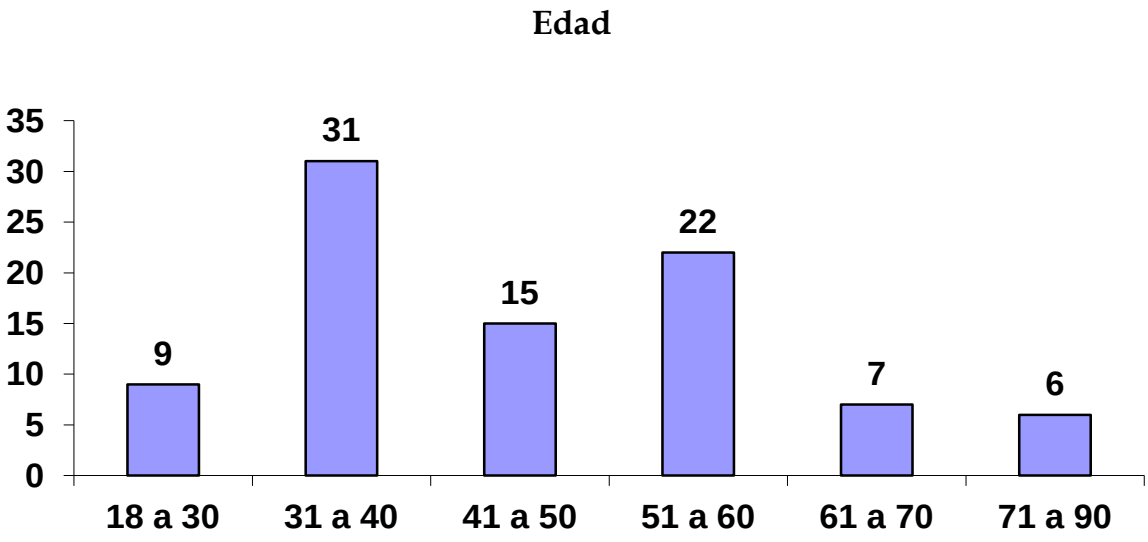


El 75% de los solicitantes de atención del Servicio son Mujeres.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Población atendida en la OMH Torrelavega por Edad

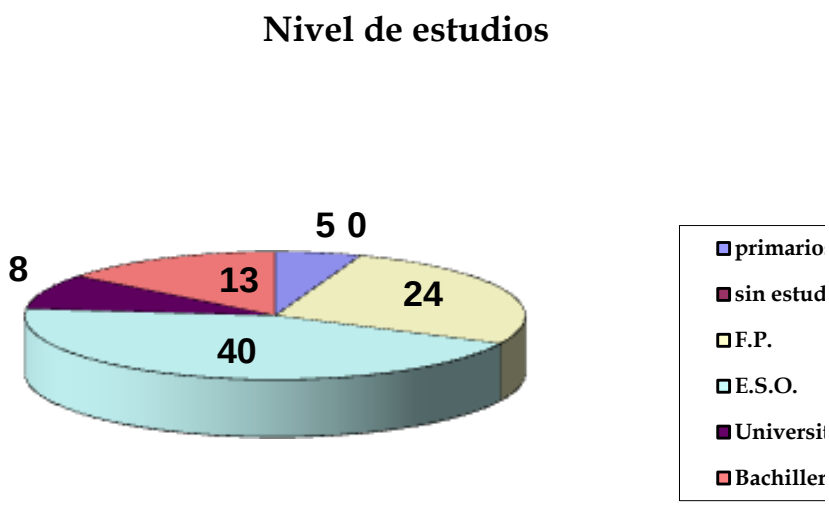


El 34,44% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 31 a 40 años.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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 44% de los usuarios de la Oficina de Mediación de Torrelavega Torrelavega tienen un nivel de estudios de "*ESO o Equivalente*".

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

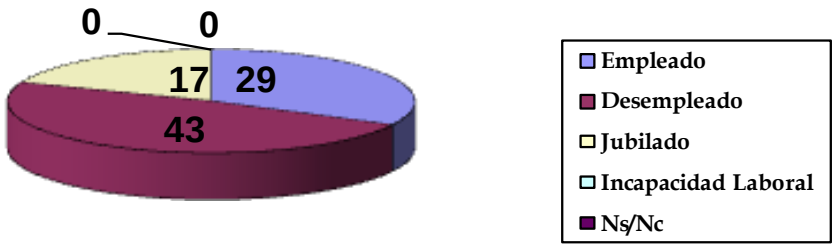
Población atendida en la OMH Torrelavega por Nacionalidad

De los resultados expuestos, el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios de la Oficina de Mediación Familiar y Comunitaria es del 9%, mientras que la población nacional representa el 81%.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Situación laboral de la población



De los resultados mostrados, podemos señalar que el 47,7% de los usuarios de la Oficina se encuentra en situación legal de desempleo.

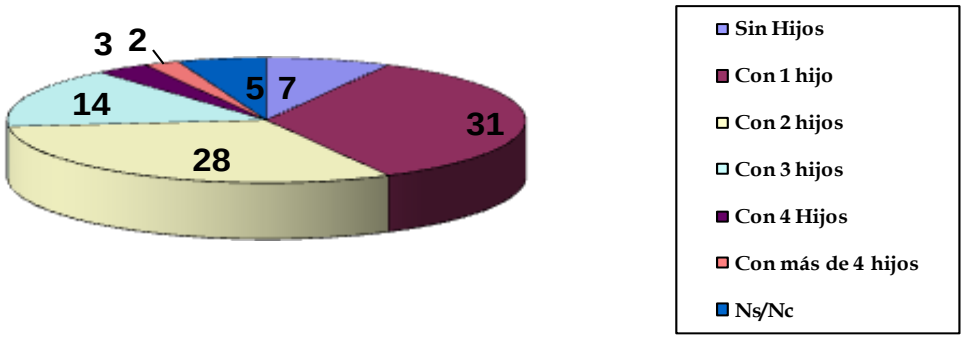
Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

En séptimo 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

.

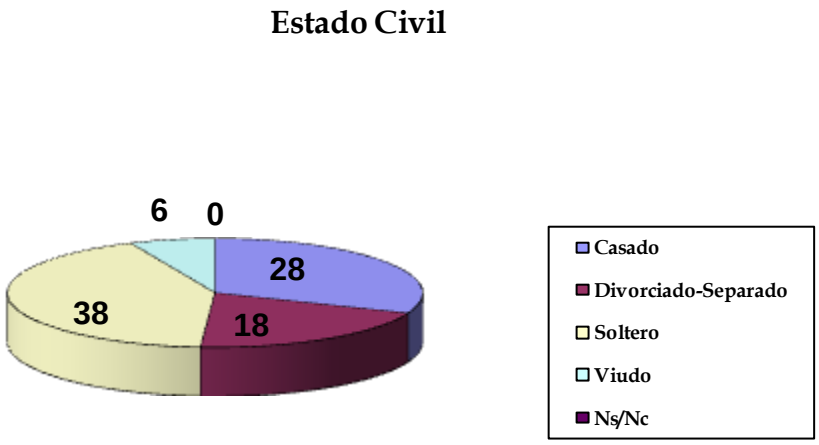
El 65% de los usuarios tienen 1 o 2 Hijos al Cargo.



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Estado Civil de los Usuarios atendidos en la Oficina Torrelavega



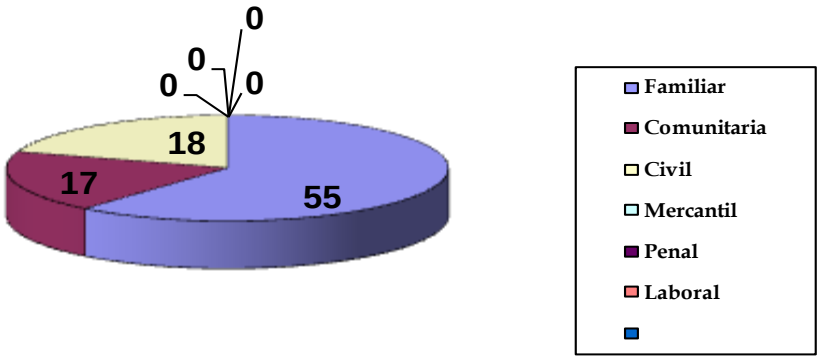
De la anterior estadística, podemos reseñar que el 42% de los usuarios se encuentra Soltero, lo qué nos indica que en el ámbito familiar muchas parejas de hecho acuden al Servicio a fin de encontrar una solución a la ruptura y una regulación de Medidas respecto de sus Hijos en Común.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

En cuanto a los tipos o ámbitos de la Mediación gestionados en la Oficina son los siguientes:

Tipos de Mediación

El 61% de los asuntos son de índole Familiar.

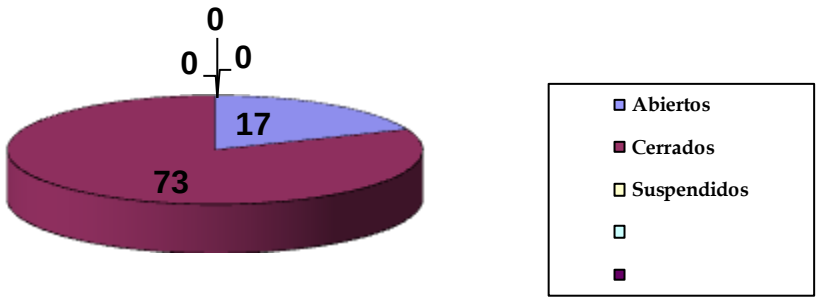


Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

A continuación se indica en qué situación se encuentran los expedientes a fecha de 31 de Diciembre de 2.017;

Situación de los Expedientes

El 81% de los expedientes se encuentra cerrado.

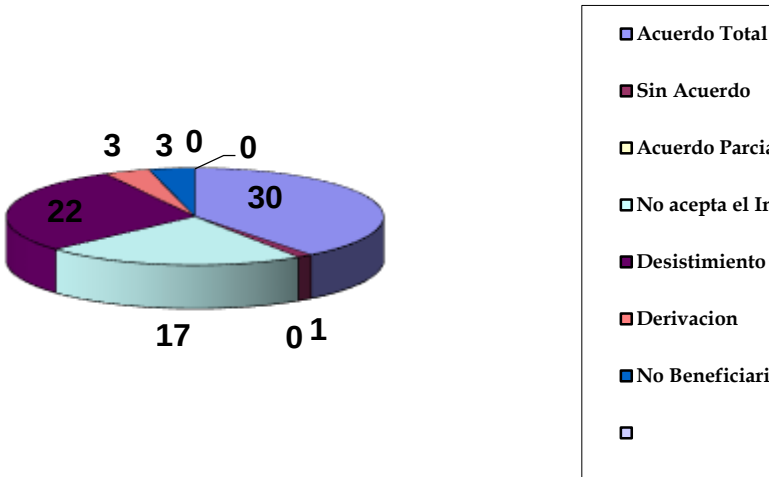


Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

Finalmente se muestra la forma en la qué el Expediente ha sido cerrado;

Formas de Cierre de los Expedientes

El 40% de los asuntos cerrados en el Servicio Municipal Familiar, Civil y Comunitario termina con Acuerdo Total.



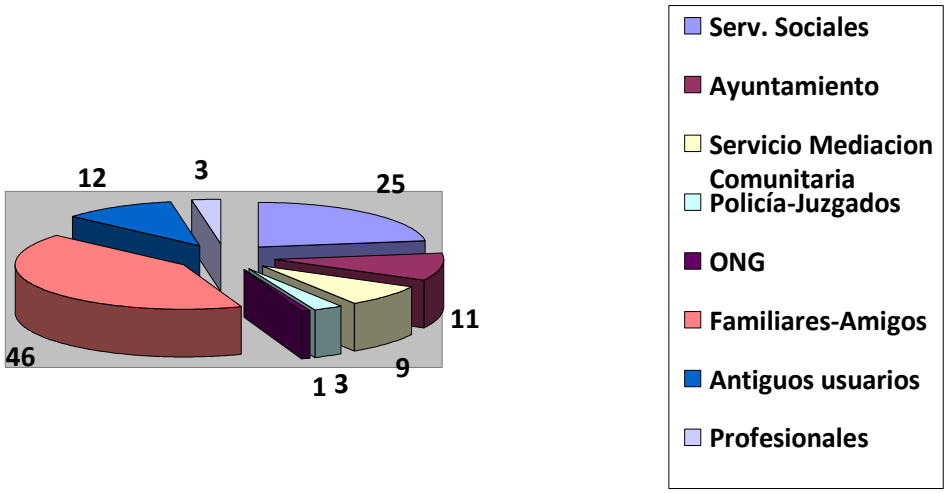
Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

RESULTADOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA Y LA SECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

En cuanto a los resultados de la Oficina Municipal de Mediación en su sección Hipotecaria y de Asesoría Jurídica entre el 1 de Enero de 2.017 y el 31 de Diciembre, el número de solicitudes de atención han sido de 122 mientras que de estas se han abierto 110 expedientes.

En primer lugar, se estudiará el conocimiento que tenían los usuarios de la existencia de la Oficina Municipal de Mediación sección Asesoría Jurídica-Hipotecaria (en adelante OMMHA) por diferentes vías:

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



De esta gráfica se desprende que el 41% de los usuarios conocieron la existencia de la OMHA por el boca a boca entre Amistades, Conocidos y Familiares.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

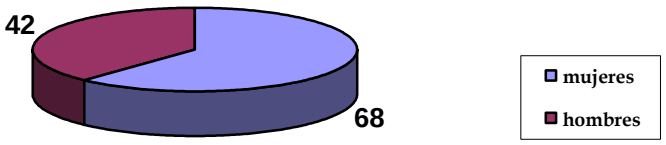
Población atendida en la OMHA por Municipios

Torrelavega es la proveniencia fundamental de la Oficina en 102 de los expedientes, lo que representa el 92%, mientras que otros municipios de procedencia son 3 de Cartes, 2 de Suances, 1 de Santoña, 1 de Polanco y 1 de Gijón.

En este aspecto, hay que destacar que a partir del mes de mayo de 2.012 se restringió la atención del servicio únicamente a los ciudadanos de este Municipio, y sólo excepcionalmente se atienden a personas de fuera de Torrelavega.

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

Solicitantes de Inicio de Mediación por Sexo

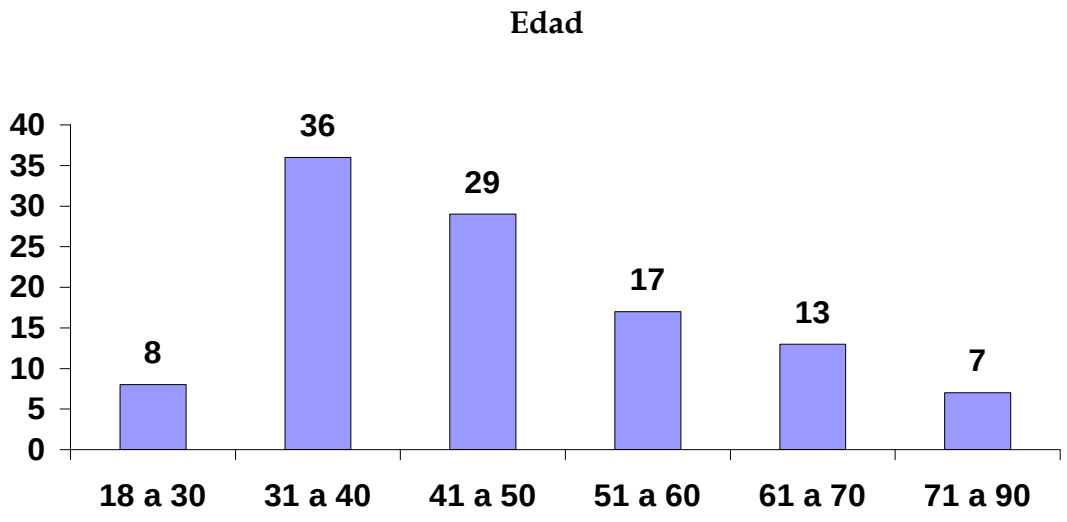


El 61% de los solicitantes de atención del Servicio son Mujeres.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Población atendida en la OMHA Torrelavega por Edad

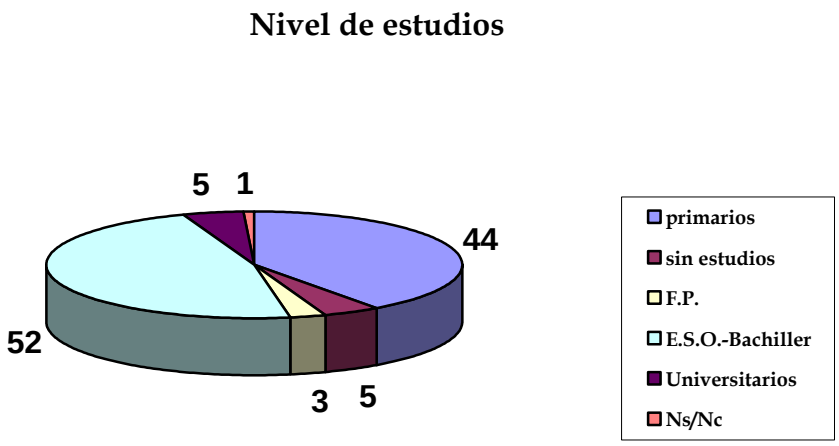


El 32% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 31 a 40 años.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Nivel de estudios de la población atendida en la OMHA Torrelavega

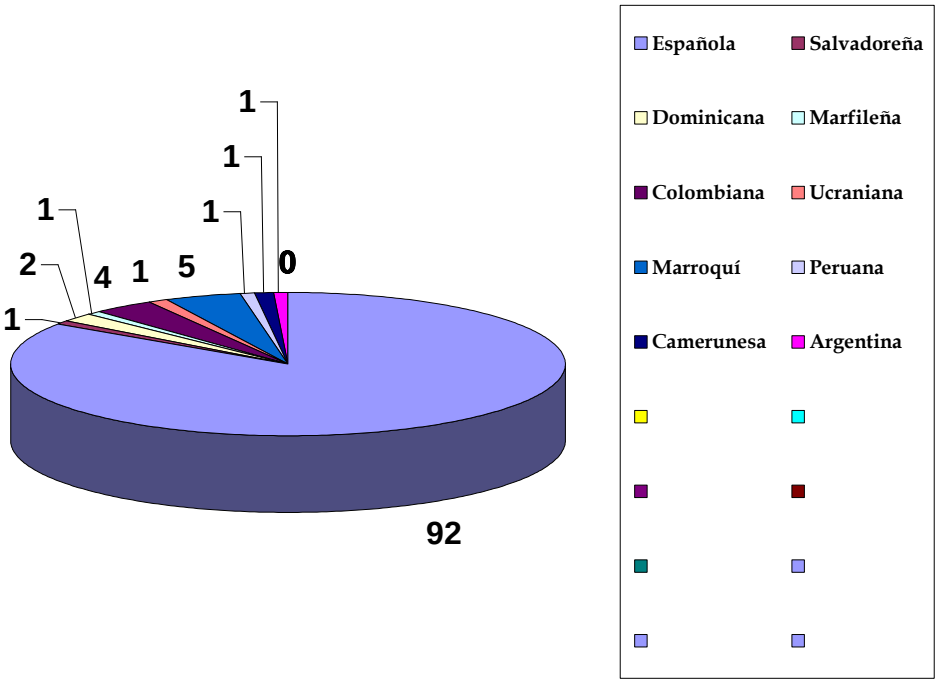


El 47% de los usuarios de la OMHA tienen un nivel de estudios de "*ESO o Equivalente*".

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

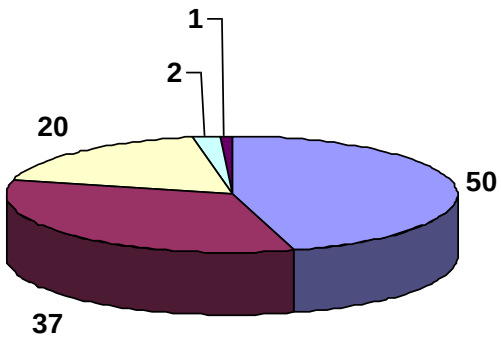
Población atendida en la OMHA Torrelavega por Nacionalidad

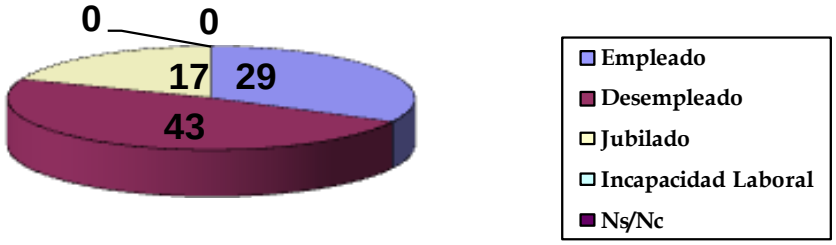


De los resultados expuestos, el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios de la OMHA es del 17%, mientras que la población nacional representa el 83%.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

En séptimo lugar, se muestra la **situación laboral** de los usuarios atendidos en la OMHA:





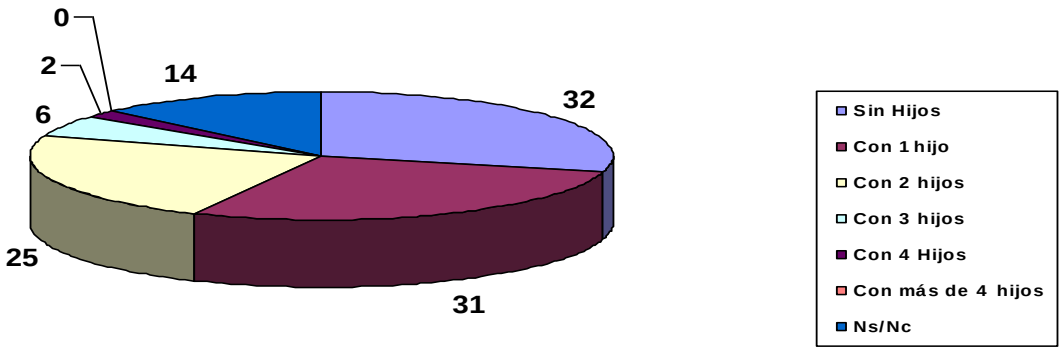
De los resultados mostrados, podemos señalar que el 45% de los usuarios se encuentran en situación de empleados, resultado sorprendente dado que en informes anteriores y en el informe de este ejercicio de la Oficina Comunitaria y Familiar el colectivo o situación laboral más predominante hasta ahora ha sido el de Desempleados.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

En séptimo 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

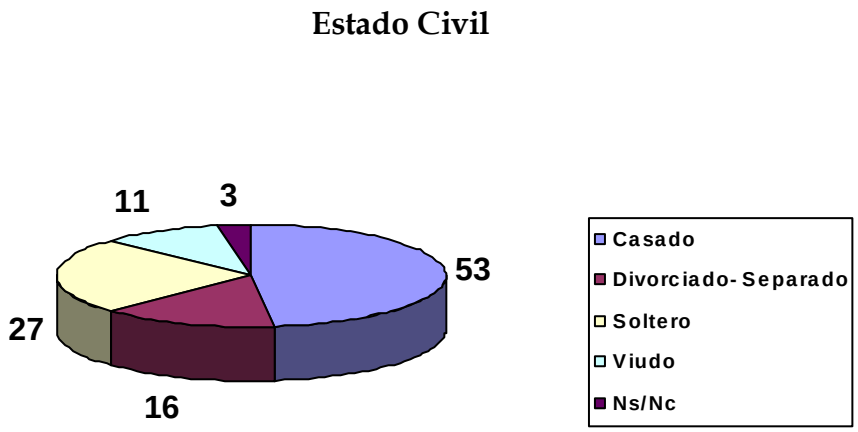
El 29,9% de los usuarios no tienen ningún hijo, mientras que el 50% tiene 1 o 2 hijos al cargo.



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

Estado Civil de los Usuarios atendidos en la OMHA



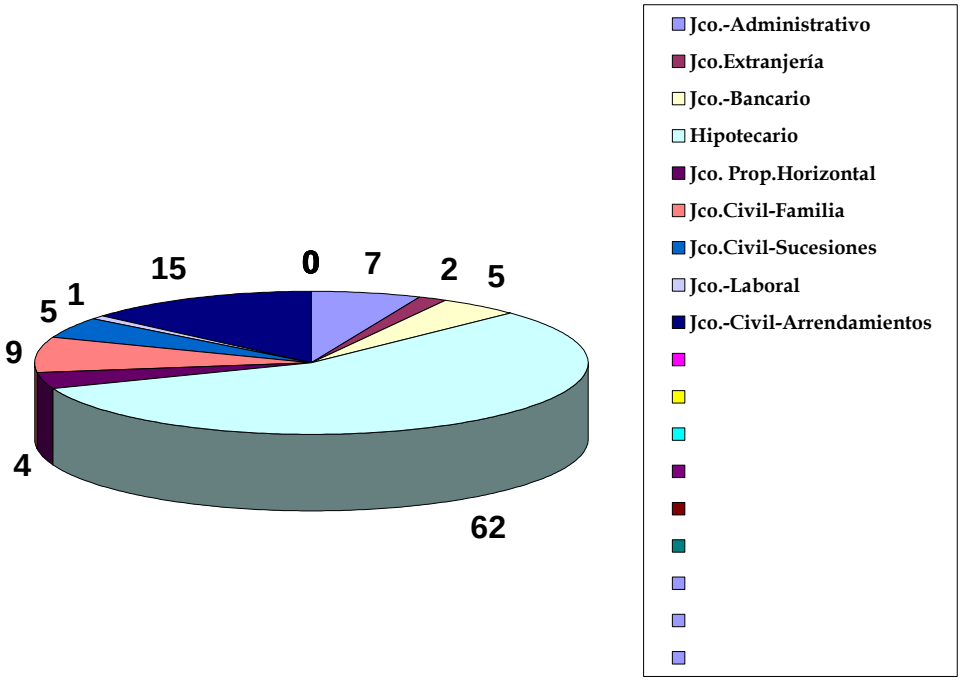
De la anterior estadística, podemos reseñar que el 48% de los usuarios se encuentra Casado.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

En cuanto a los tipos o ámbitos de Trabajo gestionados en la OMHA son los siguientes:

Tipos de Actuaciones o Ámbitos de Trabajo

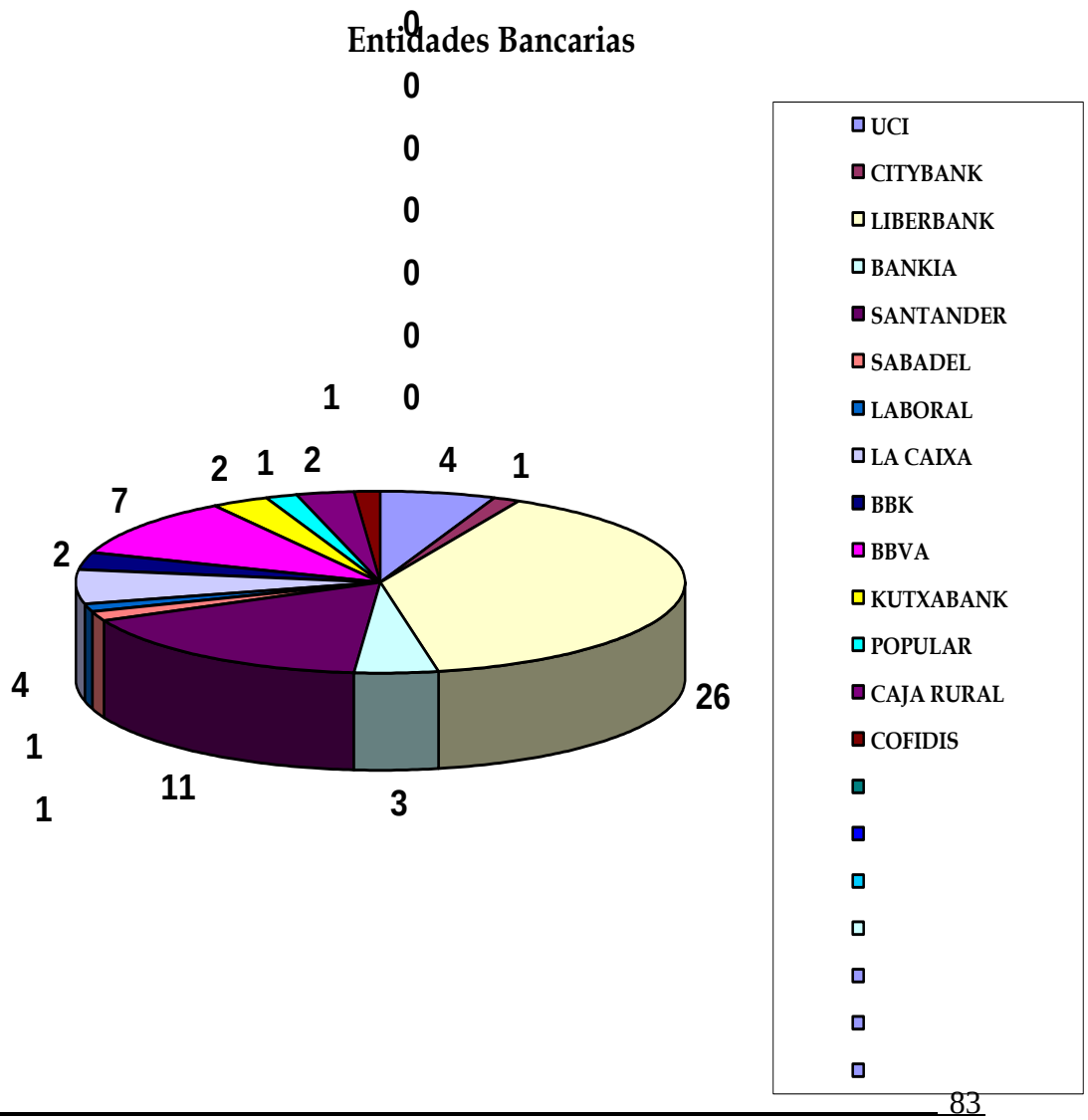
El 56% de los asuntos son de índole Hipotecario y tienen referencia a los Problemas de Solvencia para poder afrontar una Deuda Hipotecaria o también referente a cuestiones relativas a la Hipoteca en cuanto a Cláusulas Abusivas. Por otro lado en la Sección de Asesoramiento Jurídico las consultas más representativas son las del ámbito Civil Arrendaticio de Vivienda con un 14%.



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

A continuación, respecto a los asuntos referentes a cuestiones Hipotecarias o de índole Bancaria se indicarán las **entidades bancarias** donde los usuarios tienen suscritas sus Hipotecas.

Entidades Bancarias donde los Usuarios tienen suscrito el Préstamo Hipotecario



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

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

1º.- Caja Cantabria (Liberbank) 40%.

2º.- Santander 17%.

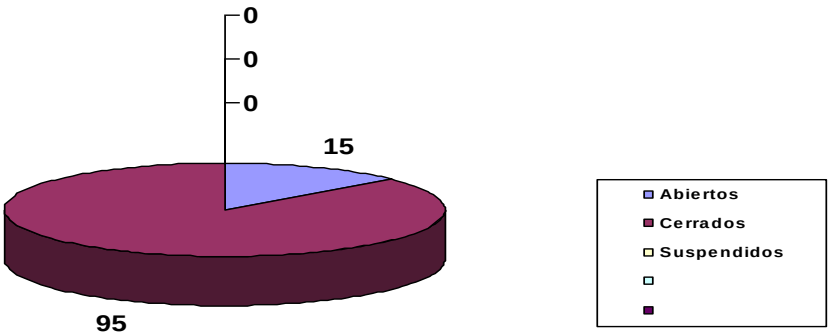
3º.- BBVA: 10%

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

A continuación se indica en qué situación se encuentran los expedientes a fecha de 31 de Diciembre de 2.017;

Situación de los Expedientes

El 86% de los expedientes se encuentra cerrado.



Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

De todos los expedientes finalizados en el Servicio 89 de ellos son resueltos con carácter **FAVORABLE** por haberse alcanzado una solución satisfactoria para los usuarios, mientras que en 4 de los expedientes se ha producido un **DESESTIMIENTO** por parte de los usuarios solicitantes tomando la decisión expresa o tácitamente de no querer continuar con el trabajo encomendado a la Oficina. Finalmente en 2 de los expedientes no se ha alcanzado una solución satisfactoria obteniéndose la calificación de **DESFAVORABLE**.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

CONCLUSIONES

Desde que se inició el proyecto por parte del Ayuntamiento de Torrelavega y la Asociación de Mediación de Cantabria de implantación de la Mediación en Torrelavega nunca se había alcanzado una estabilidad en el Servicio como la existente durante todo el año 2.017, habiendo supuesto también una recuperación del tiempo perdido durante el periodo de suspensión del servicio entre mediados del año 2.015 hasta bien entrado el 2.016. Asimismo, podemos felicitarnos también por el éxito absoluto de la sección de Asesoría Jurídica y sección Hipotecaria que ha atendido, en tan sólo 8 horas semanales de apertura un total de **122** atenciones que han conllevado la apertura de **110** expedientes, con una calificación de cierre de expedientes de Favorable en un 94% de los asuntos, lo que constituye sin lugar a dudas un Éxito con mayúsculas de esta Sección y por ende del Servicio.

Es imperativo 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 a la **Gerente David Orue Díaz**, por su continuo apoyo a esta iniciativa, por su paciencia y trabajo en pro de la Mediación, por su reconocimiento a los miembros del equipo y refuerzo, así como también al **Concejal de Servicios Sociales Dña. Patricia Portilla**, y en definitiva a la Comisión de Acción Social del Ayuntamiento de Torrelavega que ha apoyado el proyecto desde el inicio en el año 2.011 de la sección Familiar y Comunitaria y en 2.012 con la antigua Oficina de Mediación Hipotecaria.

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

También hacer mención de nuestro agradecimiento a las personas usuarias del servicio por confiar en nosotros, por hacernos partícipes de sus historias personales, y por las pequeñas recompensas que algunos de ellos han tenido a bien hacernos mediante simbólicos regalos que otorgan un sentido a nuestra labor.

En Torrelavega, a 29 de Enero de 2.018

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

Fdo.: D. David Ceballos Peña
Coordinador del Proyecto ***"Oficina Municipal de Mediación de Torrelavega"***

Plaza Baldomero Iglesias nº 4 1º. 39300. Torrelavega. Tel: 942 812285.
E-mail: mediaciontorrelavega@amecan.org

4.3.3. Servicio de Mediación de Colindres

SERVICIO DE MEDIACIÓN DE COLINDRES

Periodo: 25 SEPTIEMBRE- 22 DICIEMBRE de 2017

ÍNDICE

1. Introducción…….3
2. Resumen de actuaciones Servicio de Mediación de Colindres …….....5
3. Análisis de las actuaciones realizadas…….……7
   3.1. Plan de difusión……7
      3.1.1. Actividades llevadas a cabo…….…….…7
   3.2. Área de Proyectos, Talleres y Charlas……..13
      3.2.1. Talleres……13
      3.2.2. Charlas……18
   3.3. Servicio de Mediación……...……..19
      3.3.1. Valores y Principios……..20
      3.3.2. Objetivos……21
      3.3.3. Protocolo de intervención con personas usuarias del Servicio...21
4. Resultados cuantitativos y cualitativos ……..……...27
5. Lugar, recursos técnicos y materiales ……33
   5.1. Lugar y ubicación……33
   5.2. Recusos técnicos y materiales……33
6. Recursos humanos……33
7. Conclusiones…….……...……. 34
8. Anexos……37

1. INTRODUCCIÓN

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

La **Mediación** tiene cabida cuando existen situaciones difíciles de afrontar en la vida de las personas, donde la comunicación se ha debilitado y no existe entendimiento o no se dispone de capacidad para llegar a un acuerdo. La Mediación es un proceso voluntario y confidencial que facilita la comunicación entre las partes para que sean éstas quienes de forma autónoma, y a través de un tercero neutral, lleguen a un encuentro y puedan resolver o atenuar sus conflictos de manera pacífica.

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

La mediación en el **ámbito hipotecario** ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar un procedimiento de mediación entre el deudor hipotecario y la entidad bancaria, con el fin de intentar encontrar la estrategia más válida para que el deudor pueda hacer frente a su deuda y evitar de esta forma, el desahucio de su vivienda.

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 de la 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 Mediación Hipotecaria, quien pone a su disposición los medios para que gestione el conflicto.

Por otro lado, el técnico del Servicio de Mediación Hipotecaria emplea las herramientas y principios de la Mediación. El cual es un proceso en el que prima, 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, facilita la **comunicación y el diálogo**, al estar desgastado o roto en muchas ocasiones en las situaciones de conflicto hipotecario.

Es por ello, que 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.

De este modo, mediante las herramientas de la mediación y utilizando también técnicas de negociación, previo el asesoramiento jurídico y financiero, se facilita la aparición de soluciones más idóneas para las partes implicadas.

2. RESUMEN DE ACTUACIONES SERVICIO DE MEDIACIÓN DE COLINDRES

El Servicio de Mediación de Colindres está sito en la Alameda del Ayuntamiento nº4 (Casa Serafina), integrado dentro de las distintas oficinas de la Concejalía de Asuntos Sociales.

Este proyecto se realiza a través del Ayuntamiento de Colindres y en concreto de la Concejalía de Asuntos Sociales, con la colaboración de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Ampuero, Limpias, Liendo, Guriezo y Colindres, el Gobierno de Cantabria y el ICASS, el cual estima útil y necesario un servicio de estas características en su municipio. Éste Ayuntamiento, a través de la Consejería de Asuntos Sociales, aporta todo lo necesario para su puesta en marcha y buen funcionamiento, desde el personal (a través de un proyecto presentado por AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), hasta el espacio físico y todo el material necesario.

AMECAN presentó un proyecto de mediación tras la invitación recibida del Ayuntamiento de Colindres para participar en el programa de Mediación-2017, expediente de contratación

CON/4/2017. Dicho Proyecto se ha extendido desde el 25 de septiembre hasta el 22 de diciembre de 2017.

Las personas mediadoras han sido seleccionadas por AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria). Éstas trabajadoras han sido seleccionadas rigiendo el principio de la necesidad de crear un equipo multidisciplinar, siendo dos de ellas Licenciadas en Derecho y la otra Diplomada en Educación. Ambas poseen una formación extensa en mediación y experiencia probada en Procesos de Mediación.

El Servicio de Mediación ha prestado servicio de atención al público los Lunes , Miércoles y Jueves. Lunes y Jueves de 10:00 a 14:00h y miércoles de 15:30 a 19:30h.

Para llevar a cabo la implantación de este servicio se ha desarrollado una metodología específica y adaptada a este municipio, elaborando la documentación necesaria y asentando los valores y principios que regirán nuestras intervenciones en Mediación.

La documentación elaborada entre otras, ha sido la siguiente:

- **Solicitud del Servicio de Mediación**: Se recogen los primeros datos de las personas que van a participar en el proceso. (anexo 1)
- **Carta de Invitación a Mediación**: carta explicativa a la parte no solicitante para informarle que ha sido invitado al proceso. (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 final**: se transcriben los acuerdos a los que han llegado las partes durante el proceso. (anexo 4)
- **Carta de derivación**: En caso de que el caso no sea mediable, se deriva a otros Servicios Públicos. (anexo 5)
- **Ficha de entrevista en mediación hipotecaria:** se recogen los datos de las partes (deudor/es y entidad bancaria) datos del préstamo hipotecario, documentación aportada y análisis de la situación del préstamo. (anexo 6)

Las situaciones de crisis que hemos abordado durante este trimestre son las siguientes:

- **Rupturas de pareja** con o sin hijos.
- **Liquidación de bienes gananciales**.
- **Herencias entre hermanos**.
- **Relaciones vecinales** por problemas surgidos en la convivencia vecinal y de fincas.
- **Relaciones de amistad**
- En el **ámbito hipotecario**, problemas de pago de cuotas del préstamo hipotecario, dación en pago, etc.

Durante este periodo de tiempo se han atendido un total de 12 solicitudes y en los que **han participado 23 personas** si sumamos los solicitantes del servicio y los invitados al proceso de mediación.

Igualmente, durante este periodo se han realizado labores de difusión y sensibilización de la mediación tales como: charlas, apariciones en los medios de comunicación (prensa escrita, radio, páginas WEB, etc.), reuniones con distintos agentes sociales, etc.

ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

3.1 PLAN DE DIFUSIÓN

La Mediación es un recurso poco conocido tanto por los agentes sociales como por la población en general, por lo que el principal objetivo de este Servicio en los primeros meses de andadura, es darlo a conocer al mayor número de personas y colectivos posible, ya que serán éstos los posibles usuarios del mismo.

Para una actuación coordinada y efectiva del proceso de difusión y sensibilización del Servicio de Mediación de Colindres, se llevó a cabo la realización de un Plan de Difusión específico para este proyecto.

Este Plan de Difusión, lleva implícito la elaboración de distintos documentos:

- ✓ Nota informativa (Anexo 7)
- ✓ Tríptico informativo del Servicio. (Anexo 8)
- ✓ Presentación-Charla en Power Point (adaptándola a los distintos colectivos a los que ha ido dirigida: personas mayores, AMPA, etc.)
- ✓ Notas de prensa (Anexo 9)

A continuación, se detallan el conjunto de actividades realizadas para llevar a cabo el Plan de Difusión.

3.1.1 Actividades Previstas y llevadas a cabo

- ➢ Reuniones entre las técnicos del Servicio y los Agentes Sociales del municipio
- ➢ Actuaciones dirigidas a Informar del Servicio a través de Notas Informativas, Trípticos, Cartelería, Páginas Web, etc.

  - Centro de Salud.
  - La Ludoteca.
  - Juzgado de Laredo
  - Juzgado de Paz de Colindres
  - ENCAM
  - Asesoría Jurídica de Asuntos Sociales
  - Policia Local
  - La Asociación Serjuco en el Centro de Juventud.
  - Los tres Colegios de Primaria: Los Puentes, Fray Pablo y Pedro del Hoyo.
  - Las 3 AMPAS.
  - La Asociación Cultural Los Naranjos.

- ASCASAM- Asociación Cántabra pro salud mental.
- APYMECO- Asociación de Comerciantes.
- AD. Baloncesto Colindres.
- Club Fútbol Colindres.
- Escuela municipal de Karate.
- Y Protección Civil.
- Medios de comunicación: prensa escrita (Diario Montañés, páginas, etc) y radio Laredo.
- Página web del Ayuntamiento de Colindres: www.colindres.es

➢ **Talleres, Conferencias y Charlas impartidos, relacionados con la mediación:** Talleres en colegios y talleres dirigidos a la ciudadanía, charla en el ENCAM y en el AMPA, que se desarrollan en el epígrafe siguiente.

Algunos ejemplos de noticias publicadas con respecto al Servicio

El Ayuntamiento de Colindres ofrece un nuevo servicio de mediación

Es gratuito y está dirigido a facilitar la resolución de conflictos a través de un acuerdo pacífico que satisfaga a ambas partes

Miércoles, 11 de octubre.- El Ayuntamiento de Colindres ha puesto en marcha un nuevo servicio de mediación multidisciplinar para facilitar la resolución de conflictos familiares, civiles, mercantiles, hipotecarios y escolares a través de la búsqueda de un acuerdo pacífico entre las partes.

El alcalde, Javier Incera, y la concejala de Servicios Sociales, María Eugenia Castañeda, han presentado este miércoles el servicio, que se prestará de forma gratuita a todos los empadronados en el municipio los lunes y jueves de 10:00 a 14:00 horas y los miércoles en horario de tarde de 15:30 a 19:30 horas en la Casa Serafina.

El servicio de mediación es un recurso que ofrece a las personas en conflicto la posibilidad de resolver sus diferencias con la ayuda de una tercera persona, imparcial y neutral (un mediador profesional), para llegar a un acuerdo que finalmente satisfaga a ambas partes.

"Su objetivo es evitar el deterioro de las relaciones y reestablecer la comunicación. Se trata de una vía alternativa o complementaria al método tradicional como es el sistema judicial, que reduce en último término los costes económicos y emocionales y su duración en el tiempo", ha señalado al alcalde.

Entre los conflictos en los que se utiliza la mediación figuran los familiares (especialmente procesos de separación o disputas intergeneracionales entre padres y adolescentes, entre otros), los escolares o entre comunidades de vecinos (impago de cuotas de la comunidad, ruidos, espacios comunes).

También en el ámbito hipotecario se prestará ayuda a quienes tengan problemas con su entidad bancaria y cumplan los requisitos necesarios para emplear esta herramienta como método para alcanzar el acuerdo. Así mismo, como novedad, habrá asesoramiento jurídico sobre cualquier duda que pueda tener la ciudadanía con respecto a distintos conflictos civiles y mercantiles, como herencias o problemas de arrendamientos.

El proceso de mediación y asesoramiento jurídico de Colindres correrá a cargo de AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), entidad que viene desarrollando una intensa labor de divulgación y sensibilización en esta materia.

Al frente se situará una Licenciada en Derecho y una Diplomada en Educación, y otra mediadora especializada en formación en gestión y resolución de conflictos en el ámbito educativo, encargada de la impartición de varios talleres en los distintos centros escolares. Todas ellas son profesionales que cuentan con una amplia experiencia en este campo.

Pie de foto, de izquierda a derecha: La concejala de Servicios Sociales, María Eugenia Castañeda; el alcalde, Javier Incera, y Carmen de Albert, del servicio de mediación.

Habilidades

Publicado el

12 octubre, 2017

MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE AMPUERO, LIMPIAS, LIENDO, GURIEZO Y COLINDRES

GOBIERNO de CANTABRIA

icass
Instituto Cántabro de Servicios Sociales

El Ayuntamiento de Colindres ofrece un nuevo servicio de mediación

Servicios. Es gratuito y está dirigido a facilitar la resolución de conflictos de diversa índole

IRENE BAJO
COLINDRES

El Ayuntamiento de Colindres ha puesto en marcha un nuevo servicio de mediación multidisciplinar para facilitar la resolución de conflictos familiares, civiles, mercantiles, hipotecarios y escolares a través de la búsqueda de un acuerdo pacífico entre las partes.

El alcalde de Colindres, Javier Incera, y la concejala de Servicios Sociales, María Eugenia Castañeda, presentaron el servicio, que se prestará de forma gratuita a todos los empadronados en el municipio los lunes y jueves de 10.00 a 14.00 horas y los miércoles en horario de tarde de 15.30 a 19.30 horas en la Casa Serafina.

El servicio de mediación es un recurso que ofrece a las personas en conflicto la posibilidad de resolver sus diferencias con la ayuda de una tercera persona, imparcial y neutral -un mediador profesional-, para llegar a un acuerdo que finalmente satisfaga a ambas partes.

Tal como explicó el regidor, el objetivo de este servicio es evitar el deterioro de las relaciones y reestablecer la comunicación. «Se trata de una vía alternativa o complementaria al método tradicional como es el sistema judicial, que reduce en último término los costes económicos y emocionales y su duración en el tiempo», señaló el alcalde.

Entre los conflictos en los que se utiliza la mediación figuran los familiares, especialmente procesos de separación o disputas intergeneracionales entre padres y adolescentes, entre otros; así como los escolares o entre comunidades de vecinos, como puede ser el impago de cuotas de la comunidad, ruidos o espacios comunes.

La mediación se desarrollará en la Casa Serafina. :: IRENE BAJO

También en el ámbito hipotecario se prestará ayuda a quienes tengan problemas con su entidad bancaria y cumplan los requisitos necesarios para emplear esta herramienta como método para alcanzar el acuerdo. Asimismo, habrá asesoramiento jurídico sobre cualquier duda que pueda tener la ciudadanía con respecto a distintos conflictos civiles y mercantiles, como herencias o problemas de arrendamientos.

El proceso de mediación y asesoramiento jurídico de Colindres correrá a cargo de la Asociación de Mediación de Cantabria (Amecán), entidad que viene desarrollando una intensa labor de divulgación y sensibilización en esta materia.

Amecán es una asociación sin ánimo de lucro, nacida en Cantabria, en el año 2010, con la pretensión de dar a sus asociados un espacio dónde poder contar con formación continua en el ámbito de la mediación, de temas tanto jurídicos, psicológicos, sociológicos, etcétera; no solo desde el punto de vista teórico, sino también práctico. Para ello dentro de sus objetivos se encuentra el de crear servicios de mediación donde los mediadores asociados puedan poner en práctica sus habilidades así como adquirir la experiencia y solvencia *suficientes para poder desempeñar la labor como profesional* independiente.

Este servicio estará disponible en el Casa Serafina los lunes, miércoles y jueves

Mediadoras

En cuanto al equipo humano del nuevo servicio, al frente del mismo se situará una Licenciada en Derecho y una Diplomada en Educación, además de otra mediadora especializada en formación en gestión y resolución de conflictos en el ámbito educativo, que se encargará de la impartición de varios talleres en los distintos centros escolares. Todas ellas son profesionales que cuentan con una amplia experiencia en este campo, según indicaron desde el Consistorio.

Colindres reedita el éxito de años anteriores en su noveno Encuentro de Dulzainas

IRENE BAJO
COLINDRES

La Escuela Municipal de Folclore de Colindres volvió a celebrar una nueva edición de sus encuentros de Dulzaina, que volvió a ser un éxito. El buen tiempo acompañó a los participantes durante toda la jornada, algo imprescindible para que no desluzca el pasacalles matutino y la exhibición que se desarrolla tras el pregón frente a la Casa Consistorial.

El objetivo de estos encuentros de carácter festivo, no es otro que el de relanzar este instrumento caído en el olvido y enseñárselo al público, de ahí que el programa cuente con actuaciones por las calles del pueblo.

Los dulzaineros y tamboriteros llegaron por la mañana a Colindres para reivindicar este instrumento caído en desuso y que vuelva a sonar en las calles y plazas de Cantabria y en las reuniones musicales. Después del pregón los grupos de dulzaineros fueron saliendo uno tras otro en la alameda del Ayuntamiento para interpretar un par de canciones tradicionales cada uno y mostrar los matices del instrumento en cada comunidad, ya que este encuentro recibe visitantes de diferentes zonas de España.

Después de tocar en la alameda, los dulzaineros realizaron un pasacalles para dar a conocer el *instrumento y la cultura popular a los vecinos de Colindres, atravesando las calles del centro.*

Ya por la tarde, la Casa de Cultura acogió las actuaciones de grupo de dulzaineros del País Vasco, Arabitz y del asturiano Rodrigo Cuevas, que sorprendió al público con su espectáculo que fusiona la cultura tradicional asturiana con el cabaret y el burlesque.

Las actividades continuaron este viernes, con la presentación del Cuadernuco Etnográfico titulado 'Oficios artesanales tradicionales en Cantabria', del autor Pedro L. Madrazo. Tras la presentación de la obra, actuaron Los Cambaros.

Las Monedas de España
De los Reyes Católicos a Juan Carlos I

40 monedas históricas acuñadas por la Real Casa de la Moneda + 2 libros archivador.
¡Cinco siglos de la historia de España a través de sus más bellas monedas!

37ª entrega, domingo 29
320 Reales
Fernando VII
por sólo
2€
Cada domingo una nueva entrega

320 REALES
FERNANDO VII

Moneda de oro,
Acuñada en Madrid del año 1823,
con un diámetro de 33 mm.

UNA COLECCIÓN ACUÑADA EN METAL CON BAÑO DE ORO Y PLATA PUROS

Con la moneda 1 y 21 se entrega un libro de tapadura 420 cm x 23,5 cm de 29 páginas que contiene en su contraportada un archivador para las 21 monedas.

Si eres Suscriptor de EL DIARIO MONTAÑÉS infórmate en www.eldiariomontanes.es/suscriptores o en el teléfono 902 845 999

una colección acuñada por: Real Casa de la Moneda Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

EL DIARIO MONTAÑÉS

3.2 ÁREA DE PROYECTOS, TALLERES Y CHARLAS

3.2.1. Talleres

- **TALLERES IMPARTIDOS SOBRE MEDIACIÓN EN EL COLEGIO PÚBLICO DE INFANTIL Y PRIMARIA FRAY PABLO.**

Calendario 2017:

CURSO	Nº ALUMN@S	DÍAS	DURACIÓN
Tercero de Primaria	19	24 noviembre 11 diciembre	1 hora y media 1 hora
Cuarto de Primaria	19	22 noviembre 1 diciembre	1 hora y media 1 hora
Quinto de Primaria	23	29 noviembre 11 diciembre 13 diciembre	1 hora y media 1 hora y media 1 hora y media
Sexto de Primaria	16	20 noviembre 27 noviembre 4 diciembre	1 hora y media 1 hora y media 1 hora y media
4 cursos	**77 alumn@s**	**9**	**14 horas**

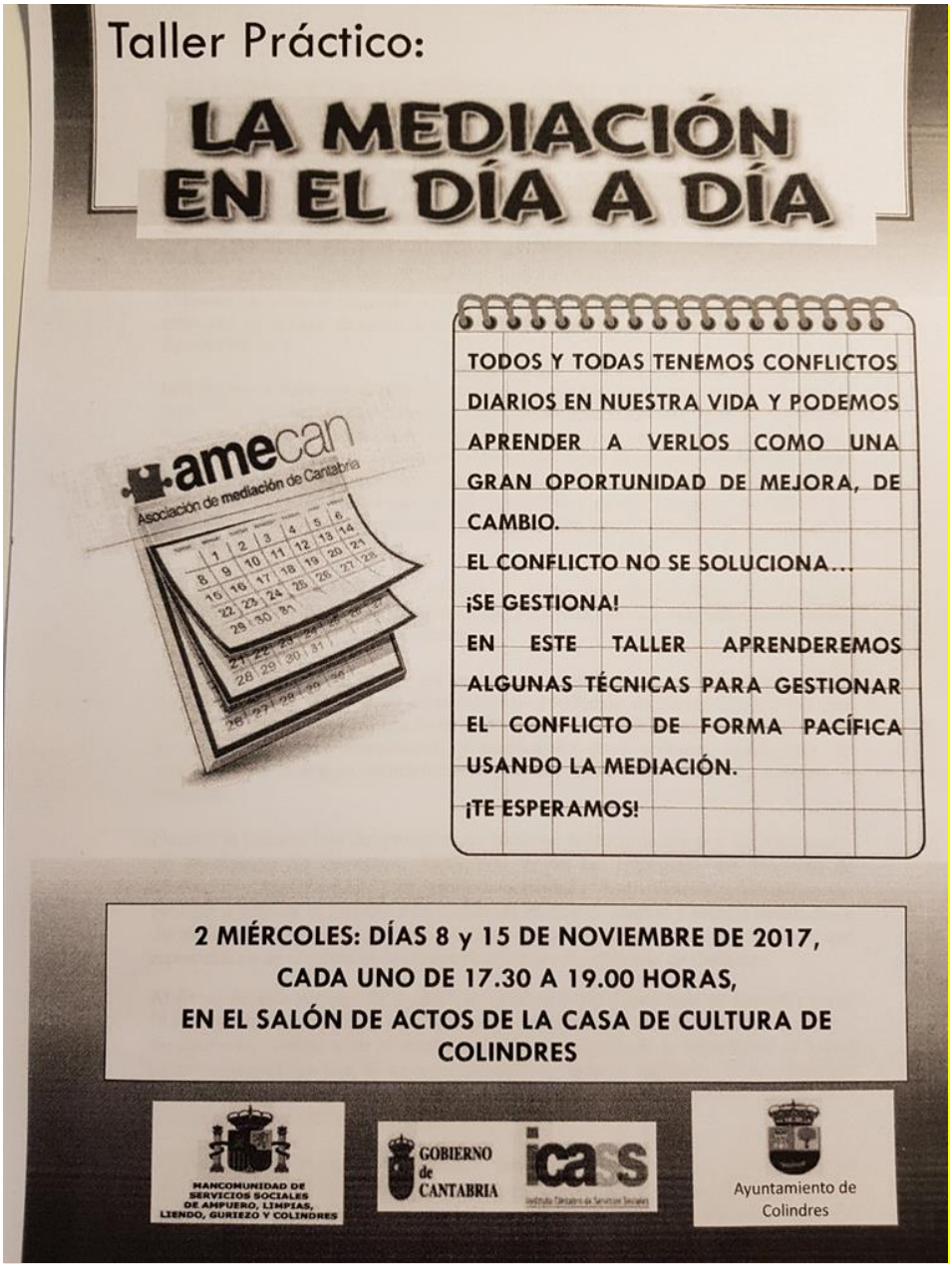
Mediante el **Proyecto "¡Tú eres importante!. La buena convivencia en las Aulas"**, presentado al Colegio Fray Pablo e impartido en los cursos señalados, se ha trabajado principalmente en la capacidad para la buena comunicación en la prevención y resolución de conflictos por parte del alumnado a través de 4 talleres:

- ✓ Taller 1: "Identificando conflictos. ¿Hay parte positiva?. El conflicto escolar":
  Donde hemos trabajado la identificación de conflictos y su parte positiva, reconociéndolos como una oportunidad para crear algo nuevo mediante las dinámicas de grupo: Definamos el conflicto y sus partes negativas y positivas; Trabajamos la parte positiva del conflicto y ¿Tengo conflictos en mi vida, en mi aula, en mi centro? Viendo cómo se resolvieron y las consecuencias.

- ✓ Taller 2: "La cara positiva del conflicto, ¿qué interés nos une":
  En el que hemos trabajado la comunicación asertiva como forma de resolver conflictos, las posiciones y los intereses de las partes en todo conflicto, la empatía y otras habilidades de comunicación personales y sociales, con la dinámica ¿Qué estilo de comunicación utilizo? y los vídeos de "Los 2 burros", "Lo común dentro del conflicto", "Salir del círculo" y "Antes de decidir, criticar o pensar mal de alguien, ¡pregunta!".

- ✓ Taller 3: "¿Qué es la mediación". Su aplicación en el aula":
  Ventajas de la mediación en la resolución pacífica de conflictos, conociendo las características de toda persona mediadora trabajándolas para poder usarlas en el aula. Dinámicas: ¿A quién le cuento un secreto?, ¿Cómo podemos aplicar la mediación en el aula? y ¿Tengo cualidades de persona mediadora?".

- ✓ Taller 4: "La mediación escolar":
  Continuando con el taller anterior, hemos conocido las diferentes fases de todo proceso de mediación para conocerlas y cómo se implanta un servicio de mediación en los centros escolares.



"Cartel Informativo de las charlas"

3.2.2. Charlas

Uno de los principales problemas con los que nos enfrentamos a la hora de implantar un Servicio de Mediación es el desconocimiento. Tanto la población en general como los posibles usuarios del Servicio en particular, no solamente no conocen la existencia de este servicio gratuito, sino que tampoco lo hacen de las características que forman un proceso de mediación, las ventajas que su uso implica, etc.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta este contexto, nos parece imprescindible dedicar una parte importante del tiempo a la divulgación de la Mediación como vía alternativa a la judicial y de sus valores como constructores de una realidad más cooperativa y menos litigiosa.

En este sentido, hemos llevado a cabo la elaboración de charlas en la que no solamente informamos acerca de la ubicación y horarios del servicio, sino que también explicamos en qué consiste la mediación, dentro de qué contexto se ubica, ventajas respecto a otros sistemas de resolución de conflictos y posibles situaciones en las que puede resultar útil.

- ENCAM

  Se realizó una charla a los distintos perfiles de profesionales que forman parte del equipo del ENCAM, explicando el concepto de mediación así como el alcance legal que puede llegar a tomar.

  Esta información generó mucho interés entre el personal asistente y se prolongó durante casi una hora.

- CHARLA IMPARTIDA AL AMPA DEL COLEGIO PÚBLICO DE INFANTIL Y PRIMARIA FRAY PABLO.

  Debido a la gran actividad del colegio durante el periodo prevacacional navideño, el AMPA nos solicitó la impartición de la charla durante el mes de Enero, habiéndose realizado finalmente el día 18 de Enero de 18 a 20 horas (2 horas). En dicha charla vimos en qué consiste la Mediación como forma pacífica de resolución de algunos conflictos y trabajamos diferentes formas de comunicación en la resolución de conflictos dentro del ámbito familiar –principalmente en la relación padres/madres

con hij@s-, viendo las posiciones e intereses y buscando lo común en conflictos diarios reales explicados por las madres asistentes.

3.3. Servicio de Mediación

Al mismo tiempo que se realizaban labores de difusión, se pasó a ser el atender los casos que iban llegando al Servicio de Mediación Familiar, civil, mercantil, comunitario e hipotecario, pero sin dejar de incidir en el aspecto de la difusión del Servicio y de la Mediación como forma alternativa de resolución de conflictos.

En todo momento se ha tenido como referente **La Ley Estatal de Mediación,** 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.

3.3.1. Valores y Principios

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

- ✓ Cooperatividad
- ✓ Voluntariedad
- ✓ Neutralidad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Existen otros principios que desarrollaremos a lo largo del proyecto como: **la profesionalidad de las personas formadas en mediación, el naturaleza auto -**

compositiva del proceso, la intervención personalísima del profesional, la buena fe de las partes implicadas y el carácter extrajudicial del procedimiento.

3.3.2. Objetivos

El objetivo fundamental del servicio de mediación de la mancomunidad ha sido atender, asesorar y orientar a los ciudadanos hacia la solución pacífica del conflicto.

Se ha potenciado la mediación como método de resolución de conflictos, tanto comunitarios (conflictos vecinales, propiedad horizontal, lindes de parcelas, etc) como Familiares, tanto en los procesos de separación y divorcio como en aquellas familias donde esté implicado directa o indirectamente un adolescente para así fortalecer y mejorar la Institución Familiar, promoviendo la familia como ente integral., primando en todo momento del proceso el interés del menor y como hipotecarios (conflictos entre el deudor hipotecario con la Entidad Bancaria). Asimismo, se ha atendido también derivaciones específicas que pudieran realizar las instituciones académicas de los municipios, véase, Colegios e Institutos de Educación Secundaria para la atención de conflictos de carácter Escolar.

En concreto, ha tenido los objetivos los siguientes:

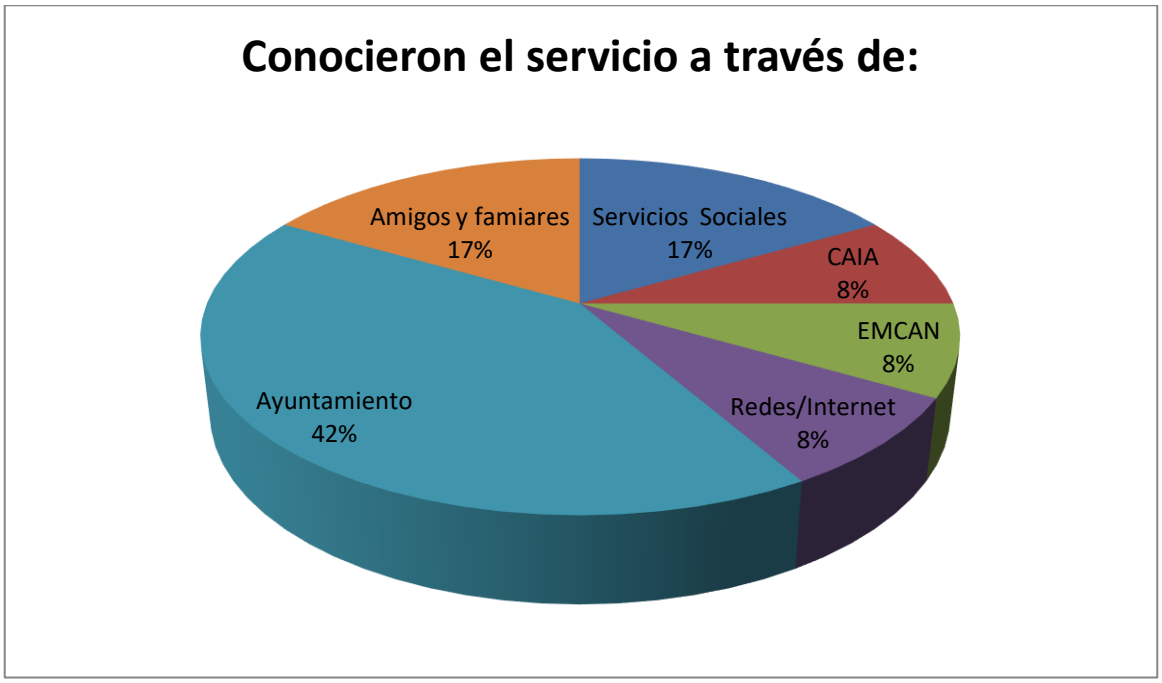
- **Reducir el coste emocional** que el conflicto supone para las partes implicadas.
- **Reducir el tiempo** de solución del conflicto, colaborando con la desjudicialización de los problemas de relación que surgen en la sociedad, en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana familiar.
- Ayudar a las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

- Ayudar a que los padres y madres mantengan una coparentabilidad responsable a pesar de la ruptura de pareja.
- Contribuir a que las partes en conflicto lleguen a unos acuerdos estructurados, duraderos, realistas y que cumplan las satisfacciones de todas las partes implicadas en el conflicto.
- Ayudar a los progenitores y a sus hijos e hijas a que tengan una relación paterno-filial satisfactoria a pesar de las diferencias intergeneracionales que puedan existir.
- Ayudar a las personas que tengan familiares dependientes, a solucionar los posibles desacuerdos surgidos por el cuidado de éstos.
- Ayudar a las personas que han sufrido una ruptura de pareja a solucionar los conflictos planteados tras la misma.
- Ayudar a las familias a rebajar la tensión cuando tengan que solucionar temas que puedan resultar conflictivos como las reparticiones de herencias, reparticiones de bienes matrimoniales, etc.
- Ayudar a una mejora de las relaciones vecinales y reducir la tensión entre los vecinos.
- Ayudar al deudor hipotecario para que pueda hacer frente a su deuda y evitar de esta forma, el desahucio de su vivienda.

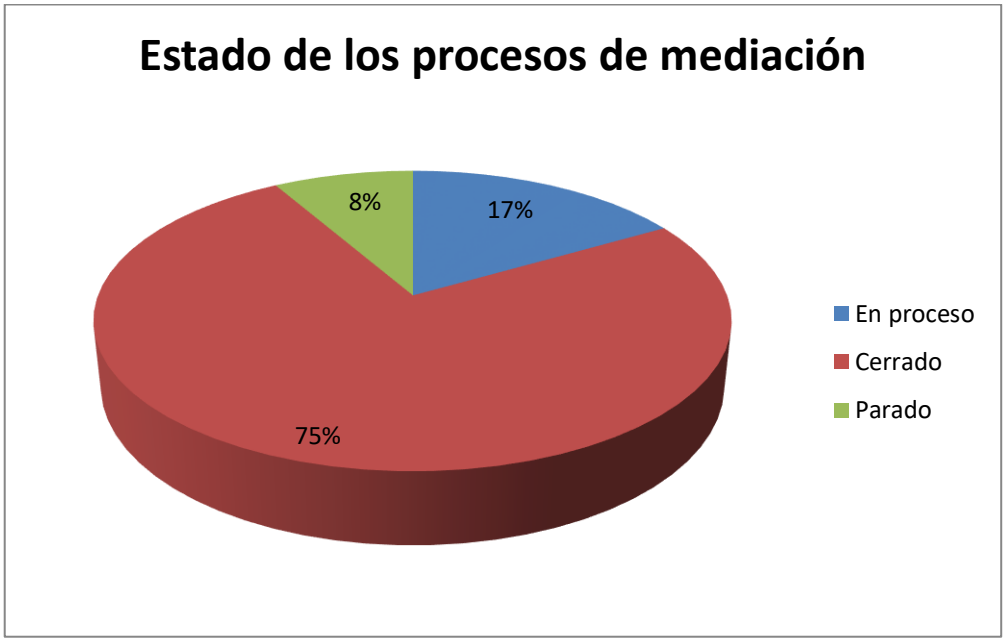
4. RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Desde el 25 de septiembre hasta el 21 de diciembre, se han atendido **12 casos** en el Servicio, en los que **han participado 23 personas** si sumamos los solicitantes del servicio, los invitados al proceso de mediación y, en su caso, otros profesionales como abogados de parte, gestores de banca y agentes sociales. De ellos, 12 fueron solicitantes, 8 invitados al proceso y 3 profesionales.

Los usuarios han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías:

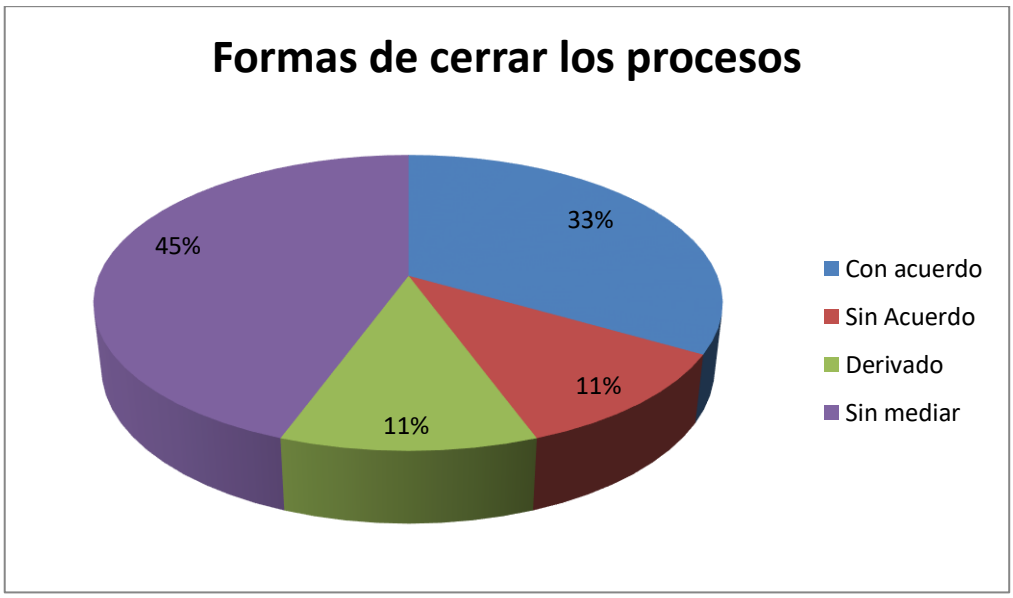


<u>Situación de los procesos de Mediación a 21 de diciembre de 2017</u>:

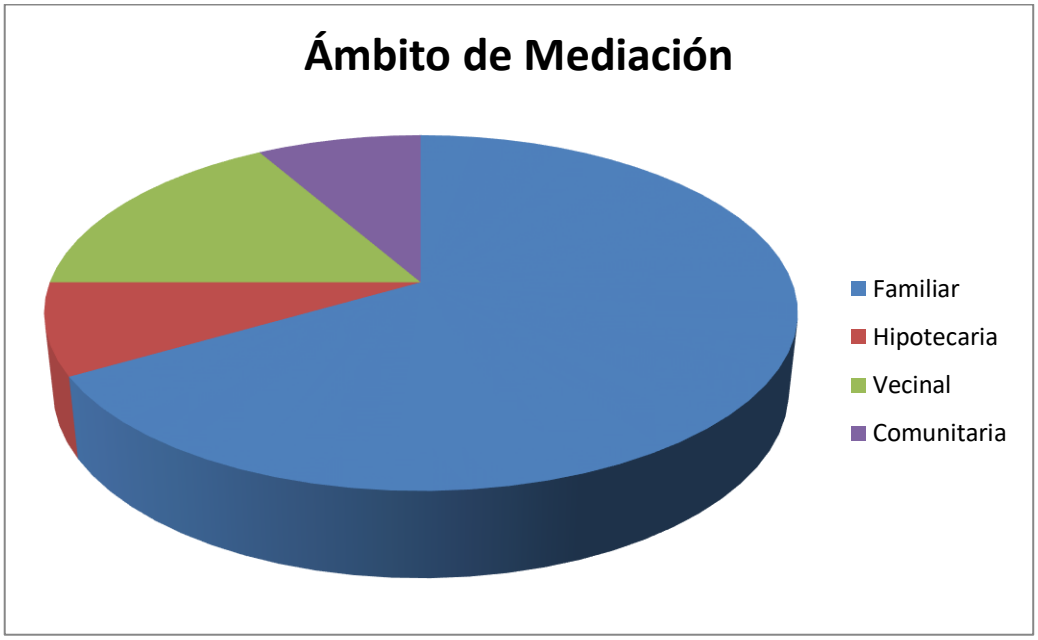


Se han **cerrado 9 mediaciones, 2** siguen su **proceso, y 1** ha pedido un **aplazamiento** por diferentes causas.

Las mediaciones que ya están cerradas se han cerrado de diferentes formas según han decidido las personas inmersas en el proceso.

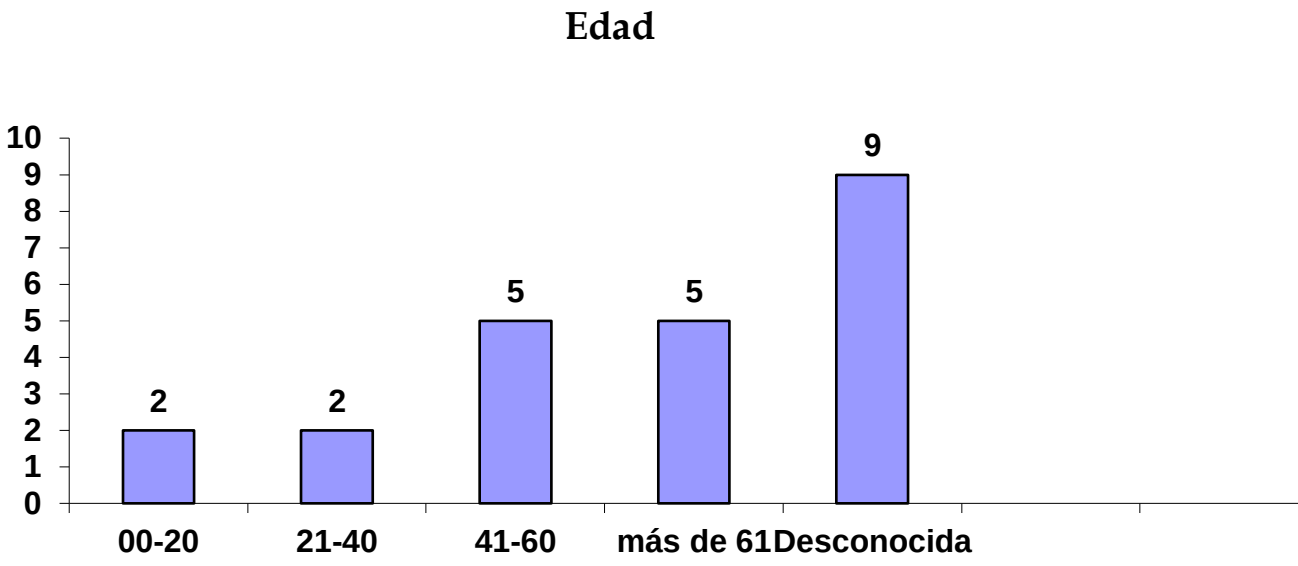


<u>Las mediaciones llevadas a cabo según su ámbito:</u>

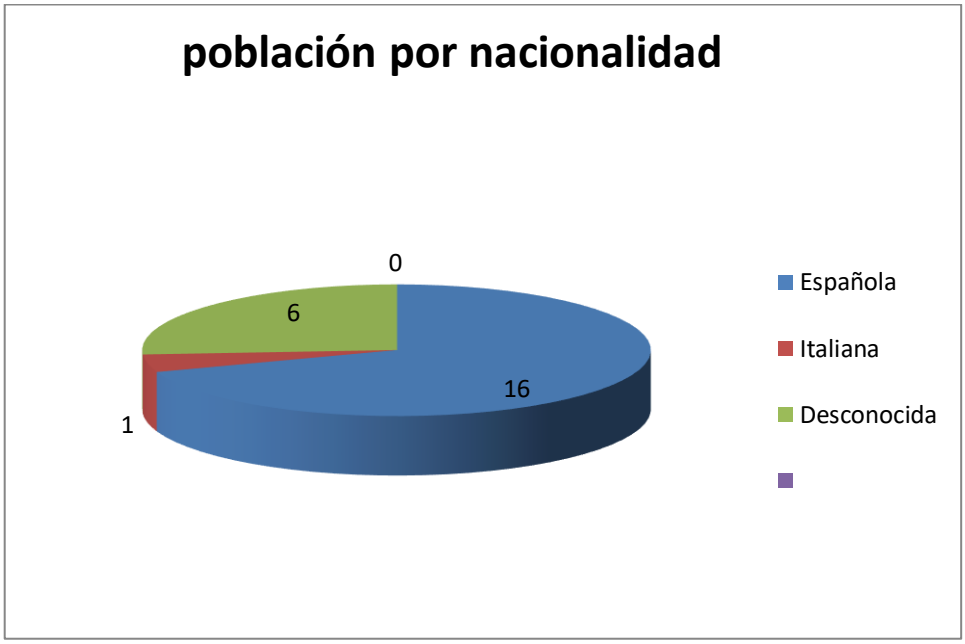


Población atendida en el Servicio de Mediación por Sexo

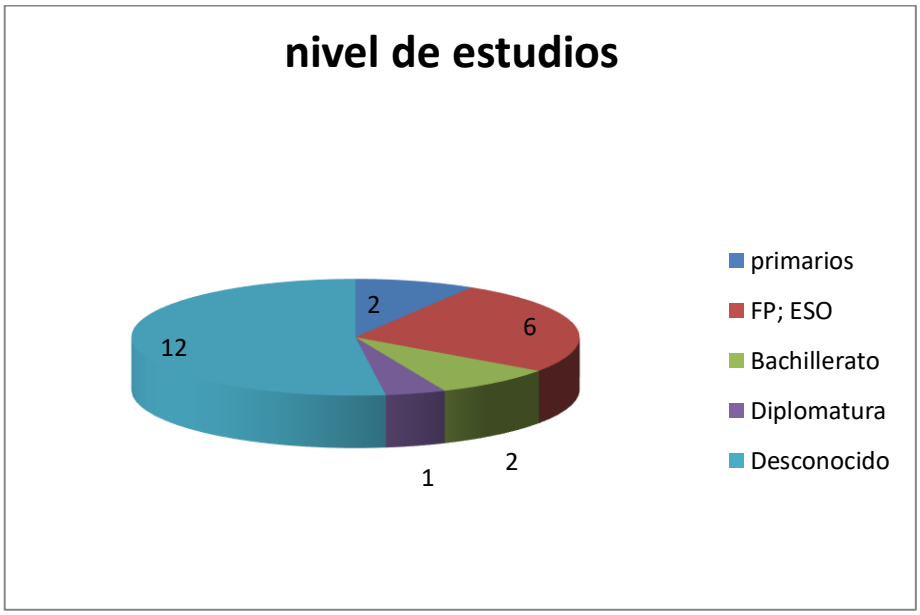
Población atendida en el Servicio de Mediación por Edad



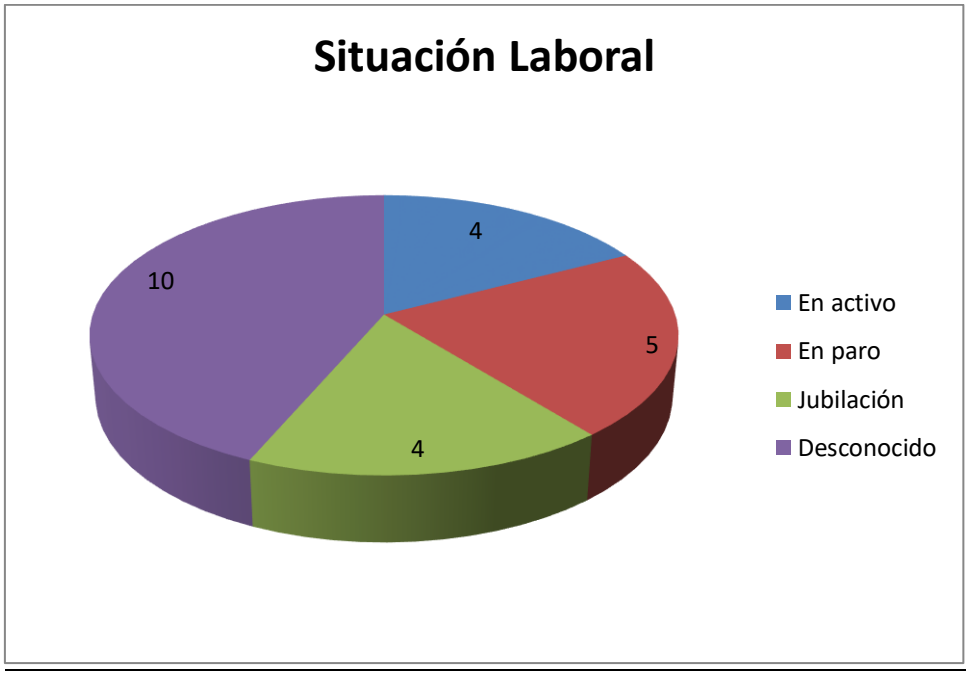
Población atendida en el Servicio de Mediación por Nacionalidad



Nivel de estudios de la población atendida en el Servicio de Mediación



Situación laboral de la población atendida en el Servicio de Mediación



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 Colindres. Así mismo, se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso.

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

Si bien, la oficina se compartía con los trabajadores de tiempo libre, para preservar la confidencialidad de los procesos, se nos facilitó una sala contigua para aquellos momentos que los trabajadores de tiempo libre tenían que estar en la sala compartida y coincidía con un proceso de mediación.

5.2. Recursos técnicos y materiales

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

6. RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Mediación Familiar de Colindres ha contado con tres profesionales de la mediación. Todas Técnicas Especialistas en Mediación y Resolución de Conflictos:

- ✓ Carmen de Albert Roca-Sastre, Licenciada en Derecho, Máster en Mediación Familiar y Curso Especialización en Amecan.

- ✓ Miriam Vega Suso es Diplomada en Magisterio y posee un postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos por la Universidad de Cantabria.
- ✓ Ana Carmen Gutiérrez Iglesias, Licenciada en Derecho, Máster en Mediación Familiar y Curso Especialización en Amecan.

Todas poseen experiencia probada por AMECAN en procesos de mediación.

Cada una ha cumplido con su jornada laboral con distintos horarios que han permitido mantener el servicio abierto a los usuarios en su horario habitual., y al mismo tiempo cumplir con los deberes de administración y gestión del servicio, así como con el plan 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 han flexibilizado los mismos, alargando algunas jornadas laborales.

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 oportunidad.

En el escaso tiempo recorrido por el Servicio de Mediación de Colindres, se ha constatado ese éxito ligado a la Mediación ya que los ciudadanos/as de este municipio que se han acercado al 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.

Se ha visto la importancia de un servicio integral de mediación, que englobe los distintos ámbitos; familiar, civil y mercantil, comunitario, escolar e hipotecario, puesto que dicha necesidad se ha puesto de manifiesto al haber gestionado expedientes de casi todos los ámbitos de la mediación.

Desde el principio se ha tenido muy en cuenta el principal problema con el que iba a contar un servicio de mediación en este municipio, que no es otro que la falta de conocimiento sobre los procesos de mediación por parte, tanto de los agentes sociales implicados, como de la ciudadanía, futuros usuarios del mismo; hecho que quedó constatado al entrar en contacto con los mismos.
Para solventarlo, hemos centrado todos los esfuerzos en elaborar y llevar a cabo un ambicioso plan de difusión que, en resumen, ha dado los siguientes resultados:

- La ciudadanía de Colindres ha sido informada del servicio a través del reparto de trípticos y apariciones en los medios de comunicación; así como a través de diversas charlas-talleres impartidas a distintos colectivos.

Igualmente, hemos de resaltar varios aspectos:

- A pesar del corto periodo de duración (3 meses) el número de usuarios que han acudido al servicio es satisfactorio.
- El servicio contó con un **aumento paulatino de personas usuarias del servicio**. Pasando de 4 casos en octubre a 8 entre noviembre y diciembre. Lo que determina el éxito del plan de difusión y la idoneidad de este servicio en el municipio de Colindres.
- Todos los agentes sociales se han mostrado interesados por el funcionamiento de los procesos de mediación y han expresado su agrado al conocer la existencia del mismo.

Por último, **agradecer a todos los agentes sociales** que nos han atendido y han colaborado en la difusión y sensibilización de la mediación. En especial al **Alcalde, D. Javier Incera, a la Concejala de Asuntos sociales, Dª María Eugenia Castañeda y a los trabajadores de Asuntos Sociales,** por toda su ayuda tanto material, como su implicación personal y apoyo en todas las iniciativas tomadas.

En Colindres, a 31 de Diciembre de 2017,

Fdo. Miriam Vega Suso **Fdo. Carmen de Albert Roca-Sastre**

Fdo. Ana Carmen Gutiérrez Iglesias.

4.3.4. Servicio de Mediación de Camargo

MEMORIA ANUAL
01 Enero de 2017 a 31 de Diciembre de 2017

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DE CAMARGO

INDICE

Prólogo. Presentación.	**3**
Resumen de actuaciones realizadas en el Servicio de Mediación de Camargo	**4**
Recursos humanos	**5**
Resultados cuantitativos y cualitativos **- Familiar-Comunitario-Civil-Mercantil** **- Hipotecario**	**6-39** **6-19** **20-39**
Conclusiones	**40-42**

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

PRÓLOGO

Este proyecto de implantación de la Mediación en Camargo que se inició el 14 de Enero de 2.013, ha tenido durante el ejercicio 2.017 su etapa de máximo apogeo en el que se ha podido constatar no sólo el avance de la Mediación en Camargo sino como las labores divulgativas iniciadas en el 2.013 han obtenido los resultados previstos en el citado Plan de Divulgación diseñado a tal efecto, siendo de especial relevancia la celebración de las diversas Jornadas de Divulgación que han tenido un alcance no sólo municipal, sino regional y también nacional e internacional.

Asimismo, la rama o vertiente de hipotecaria, se ha asentado como el referente para todas las familias en situaciones precarias respecto a su préstamo hipotecario, y no es para menos, sí pensamos que como se resalta en el presente informe casi el 100% de los nuevos expedientes abiertos en 2.017 han obtenido una solución satisfactoria, habiendo solamente desde 2.013 un caso en el que no se ha conseguido aún dicha solución pero sin que eso haya supuesto en modo alguno que la persona pierda su vivienda.

Como se hablará en el apartado de Conclusiones, éstas son del todo punto positivas, debiendo congratularse todas las partes implicadas en el éxito de éste Proyecto, éxito que depende en gran medida de la eficacia y trabajo de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Camargo, dado que se trata del órgano que más y mejor deriva al Servicio, lo cual es muestra de una estupenda coordinación entre todos sus Servicios al ciudadano lo que redunda en una buena marca para el ciudadano, una imagen positiva de la atención a sus necesidades.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CAMARGO

Desde el inicio del año 2.017 hasta su finalización el servicio abierto en horario de Lunes, Miércoles y Viernes de 9:30h a 14:30h, a razón de 5 horas diarias de atención en dichos días para un total de 15 horas semanales (en este apartado del horario se realizó durante el 2.016 una ampliación del horario de atención debido al incremento sustancial en el número de expedientes habidos durante los primeros meses de ese ejercicio y supuso la incorporación de 3 horas adicionales de atención al público semanales añadido a las 12 horas de atención iniciales) habiéndose atendido 65 solicitudes en el ámbito familiar, comunitario, civil, mercantil, intergeneracional, etc, mientras que en el ámbito hipotecario se han atendido un total de 20 solicitudes, para un total de 85 expedientes en todo el Servicio Municipal.

En cuanto a las actuaciones realizadas de carácter de sensibilización o difusión estas labores han sido escasas durante el año dada la afluencia de casos que hacían recomendable no aumentar dicha entrada dado que no se cuenta ni con el personal ni sobre todo con las horas de apertura suficientes para su debida acogida y diligente tratamiento, todo ello a pesar del aumento de horas y la modificación del contrato que ha resultado insuficiente. No obstante, y como ha venido haciéndose desde el año 2.013 en el qué se organizó la I Jornada Solidaria de Mediación, se realizo una intensa labor de preparación, organización y difusión de lo que queríamos fuese la V Jornada Solidaria que no ha podido aún realizarse debido a la Baja de Paternidad del Coordinador del Servicio también Director de las Jornadas. Se prevé que pueda ejecutarse a lo largo del primer semestre del ejercicio 2.018.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

RECURSOS HUMANOS

El personal contratado por AMECAN para llevar a cabo la implantación del Servicio Municipal de Mediación del Ayuntamiento de Camargo es:

- **Coordinador Responsable**: **D. David Ceballos Peña**. Con un contrato de 15 horas semanales (lunes, miércoles y viernes en horario de 9:30h a 14:30h).
- **Técnica Colaboradora**: **Dña. María Luís Barquín Cortés**. Con un contrato de 8 horas semanales (lunes y miércoles de 10:00h a 14:00h).
- **Técnica Ayudante**: **Dña. Rebeca Fuentevilla de Diego**. Con un contrato de 8 horas mensuales.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR-CIVIL-MERCANTIL-COMUNITARIO

Desde el **1 de Enero de 2.017 hasta el 31 de Diciembre de 2.017**, se han atendido **65 solicitudes** de Atención en Mediación, en los que han participado 175 personas entre solicitantes del servicio e invitados al proceso de mediación.

En estos 65 casos, se han realizado 65 sesiones informativas.

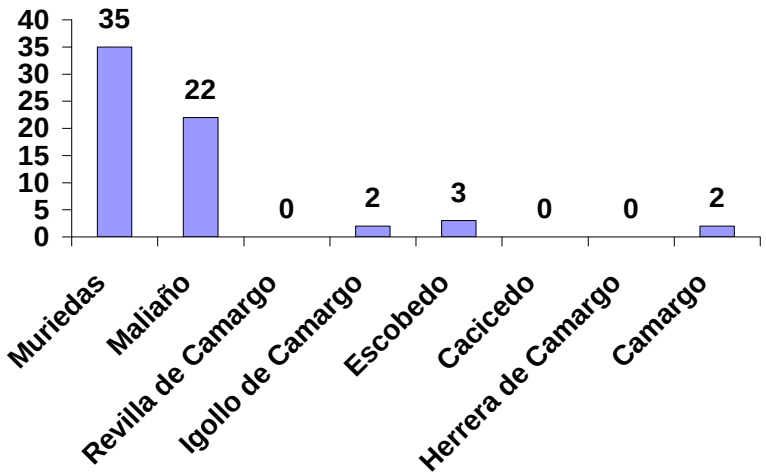
Los usuarios han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías:

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

El 32% de personas son derivadas por los Servicios Sociales.

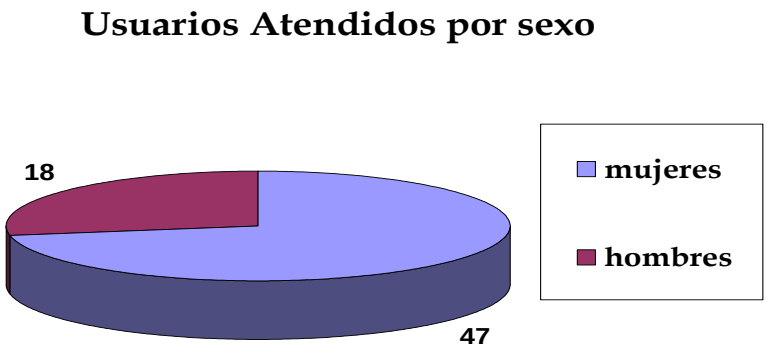
En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la proveniencia de los usuarios atendidos en función del Municipio:

Población atendida por Localidades



Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

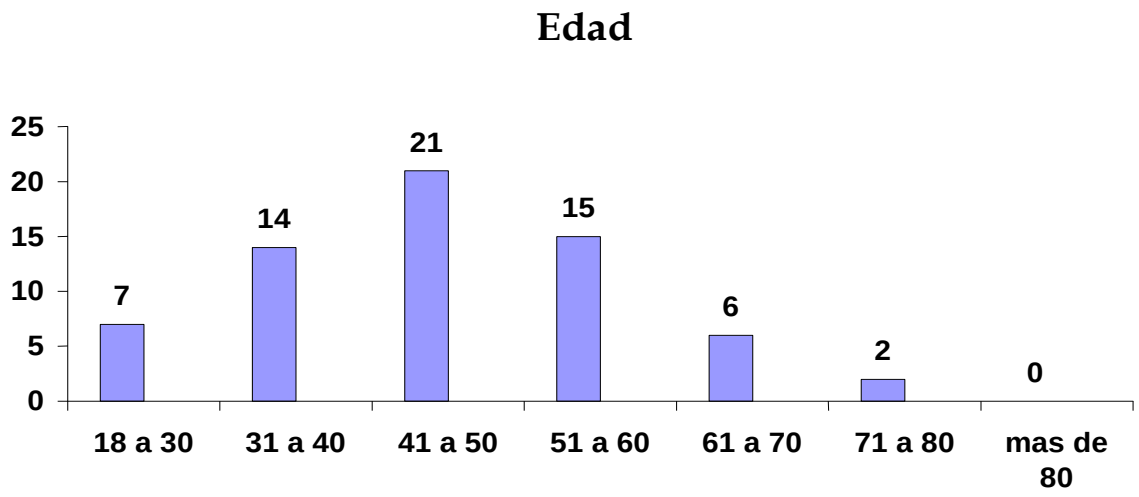
En tercer lugar se atiende a la estadística de usuarios solicitantes atendidos en función del sexo:



El 72% de las personas atendidas son mujeres.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

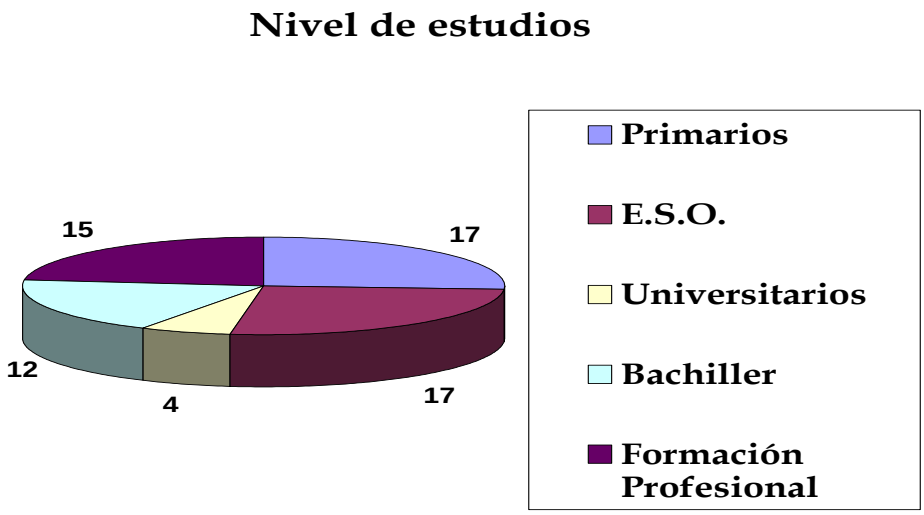
En cuarto lugar, se describe el cuadro gráfico de usuarios atendidos en función de la edad:



El 32% corresponde a la franja de edad que va de 41 a 50 años.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

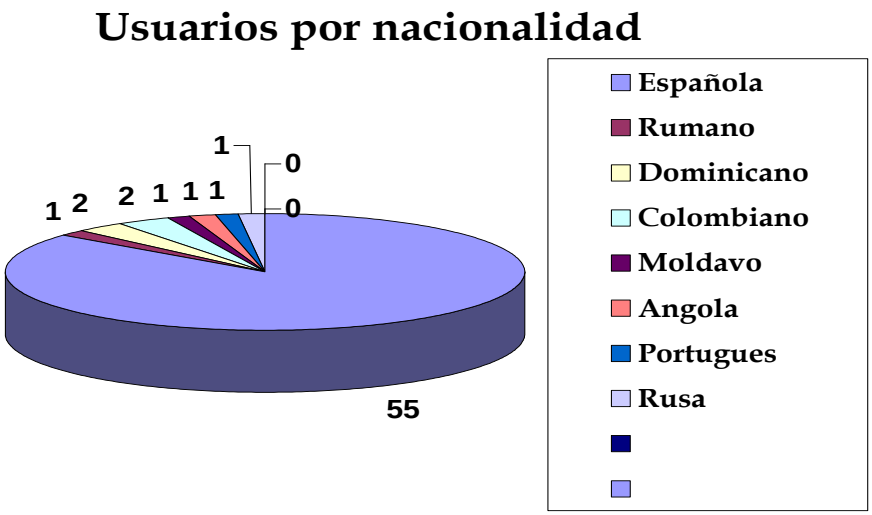
En quinto lugar, se estudian los resultados cuantitativos relativos al nivel de estudios de los usuarios:



El 26% han cursado estudios Primarios.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

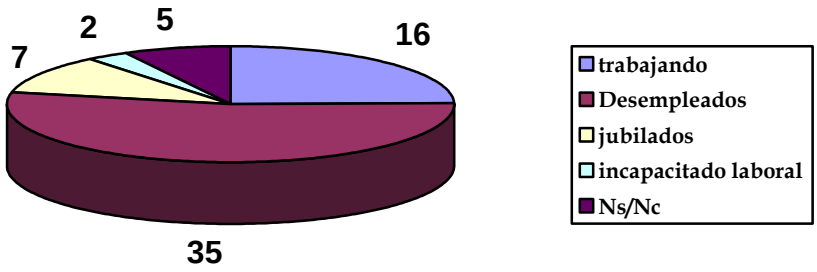


El 84% de las personas atendidas son de nacionalidad española.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

En séptimo lugar, se muestra la situación laboral de los usuarios atendidos:

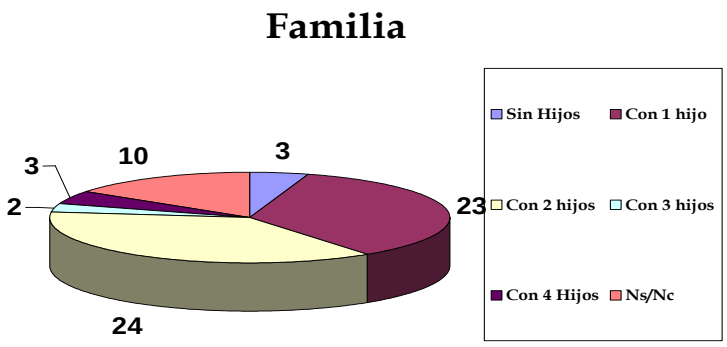
Situación laboral



El 53% están Desempleados.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

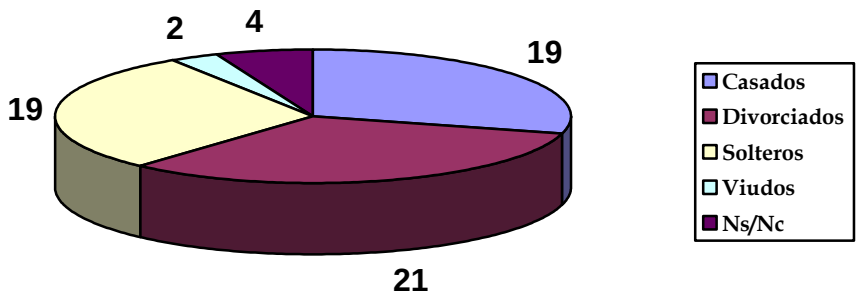
Se indican si los usuarios cuentan con familia y en su caso el número de hijos a su cargo:



El 36% tiene dos hijos.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

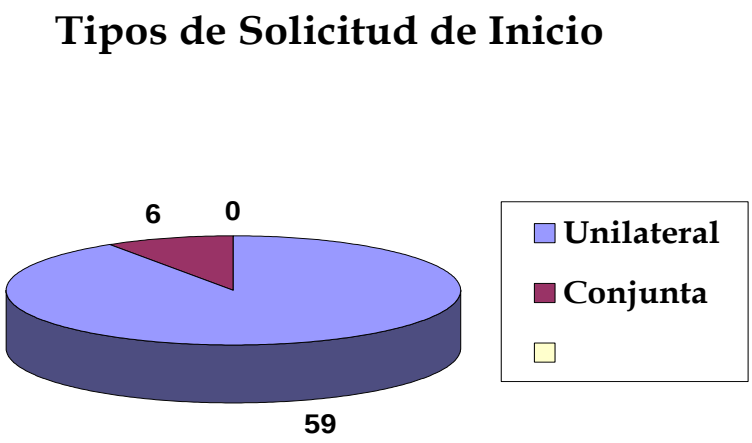
El estado civil de los usuarios de la Mediación es el siguiente:



El 30% de los usuarios tiene un estado civil de Divorciado, qué por primera vez en los últimos informes supera al de Casados.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

El tipo de solicitud de inicio de mediación (Unilateral: lo solicita solo una de las partes, Conjunta: por parte de las 2 partes enfrentadas):

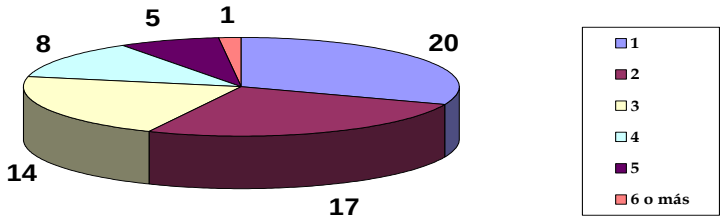


En el 90% de las solicitudes de inicio de Mediación son unilaterales.

El número de sesiones utilizadas en los procesos de mediación iniciados son:

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

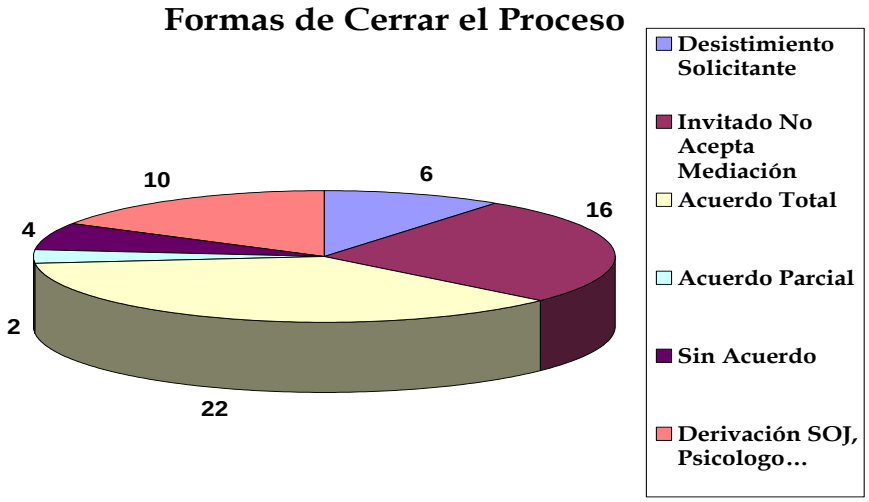
Número de Sesiones del Proceso Mediación



En el 30% de los procesos de mediación iniciados se han alcanzado 1 Sesión.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

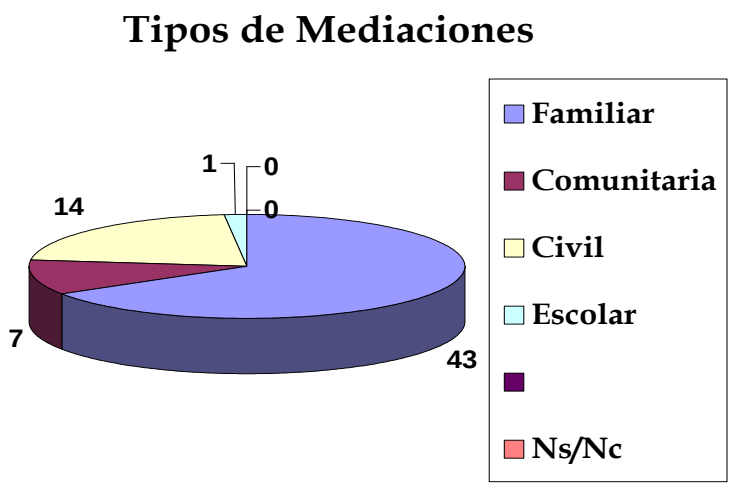
Las mediaciones que ya están cerradas se han cerrado de diferentes formas según han decidido las personas inmersas en el proceso.



Del total de casos cerrados el 36% fueron con acuerdo Total, y con Acuerdo ya sea Parcial o total es de mientras que el 24% de las personas invitadas a Mediación no aceptan o acudir a la Sesión Informativa o acudiendo a la misma y siendo informadas deciden no querer continuar con el Proceso de Mediación.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

Tipos de Mediaciones atendidas en el Servicio Municipal



El 66% son del ámbito familiar.

Mayoritariamente los casos que hemos atendido en este servicio de mediación son conflictos familiares de separación, divorcio, relaciones familiares entre la pareja, dificultades en el reparto de herencias, relaciones entre padres e hijos, cuestiones económicas relacionadas con pensión de alimentos, régimen de visitas a menores, cuidado de padres mayores….

Los Conflictos Comunitarios son aquellos que se producen entre los ciudadanos con motivo de la convivencia, o cuestiones de reclamaciones de cumplimiento de contratos de carácter civil como puede ser un contrato de arrendamiento de vivienda o conflictos derivados del uso de la propiedad horizontal.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

A continuación se enumeran los tipos de asuntos que se han gestionado en Mediación Civil, Mercantil, Familiar, Comunitaria, etc:

Comunitaria:

- Ruidos, insalubridades.
- Daños elementos comunes.
- Amenazas, insultos.
- Colindantes, ramas del vecino.
- Atascos arqueta.
- Plaga en Vecindario.

Sucesión Hereditaria: Diferentes Interpretaciones sobre el Testamento y el Inventario y Adjudicaciones de la Herencia.

Civil-Arrendamiento de Vivienda

- Desahucio en arrendamiento.
- Extinción de un Contrato. (2)
- Devolución de la Fianza
- Impago de rentas (3)
- Resolución a instancia del arrendador.

CIVIL.

- Reclamación de deuda.

SEPARACIÓN Y DIVORCIO

- Separación matrimonial.
- SEPARACIÓN PAREJAS DE HECHO. (Medidas respecto a Hijos en Común, LIQUIDACIÓN BIENES EN COMÚN)
- Separación de bienes.
-Convivencia en el mismo domicilio**.**
- Acuerdo para divorciarse.
- Modificación de Medidas de la Sentencia de Divorcio.
- Modificación cuantía pensión de alimentos.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

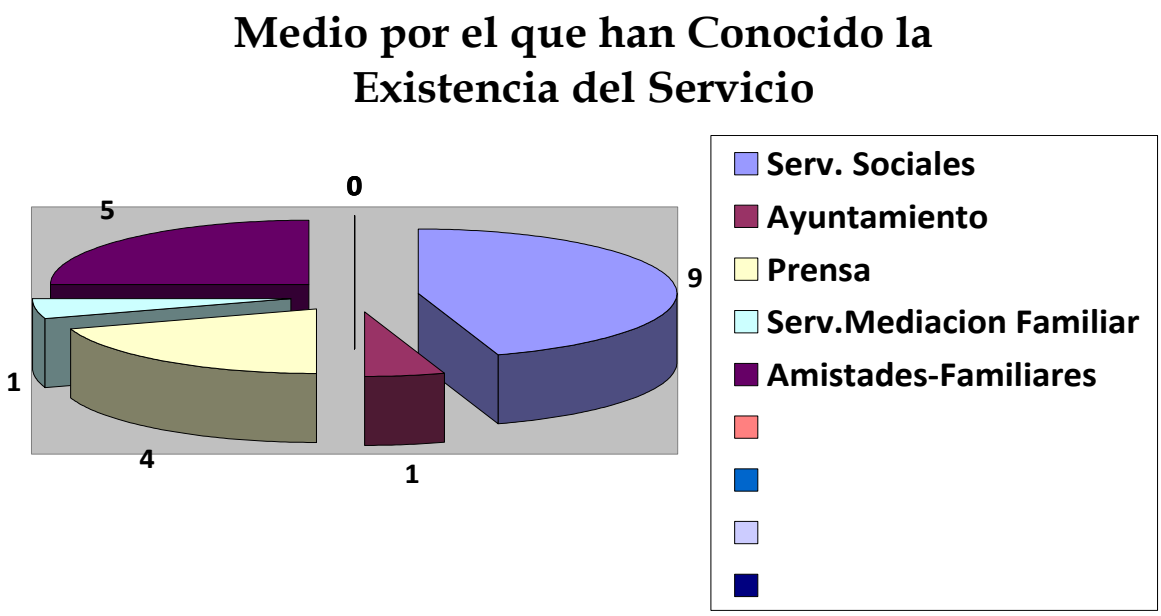
ÁMBITO HIPOTECARIO

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Desde el **1 de Enero de 2.017 hasta el 31 de Diciembre de 2.017**, se han atendido **20 nuevas solicitudes** de Atención de los usuarios de la Oficina de Mediación Hipotecaria.

De las 20 solicitudes se han elaborado 20 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación de todo el protocolo de actuación en 20 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:

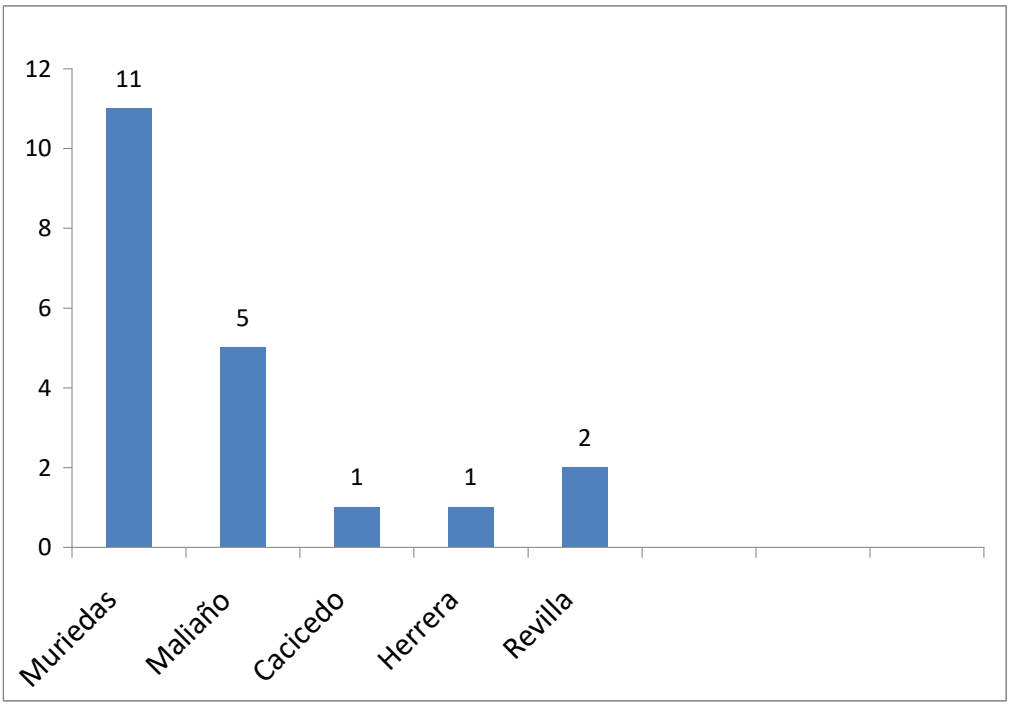


El 45% ha conocido de la existencia de la a través de los Servicios Sociales.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Población atendida en el Servicio de Mediación por Pueblos del Municipio

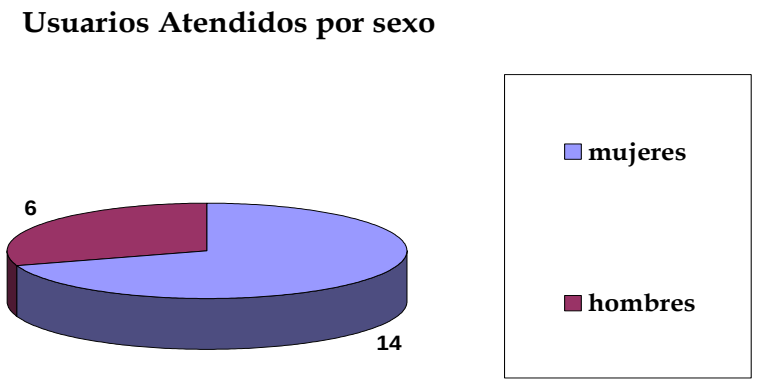


El 55% de los usuarios son del Pueblo de Muriedas.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Población atendida en el Servicio de Camargo por Sexo

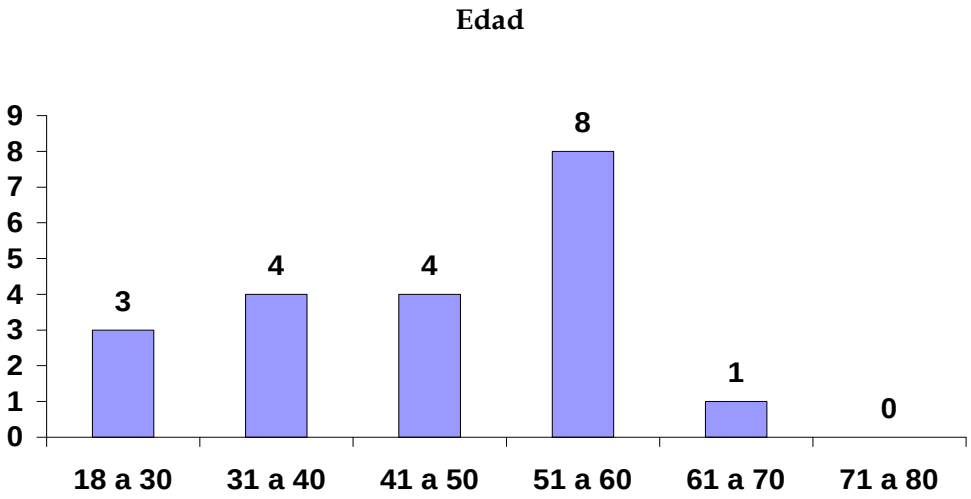


El 70% de los solicitantes son mujeres.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Población atendida en el Servicio de Mediación Camargo por Edad

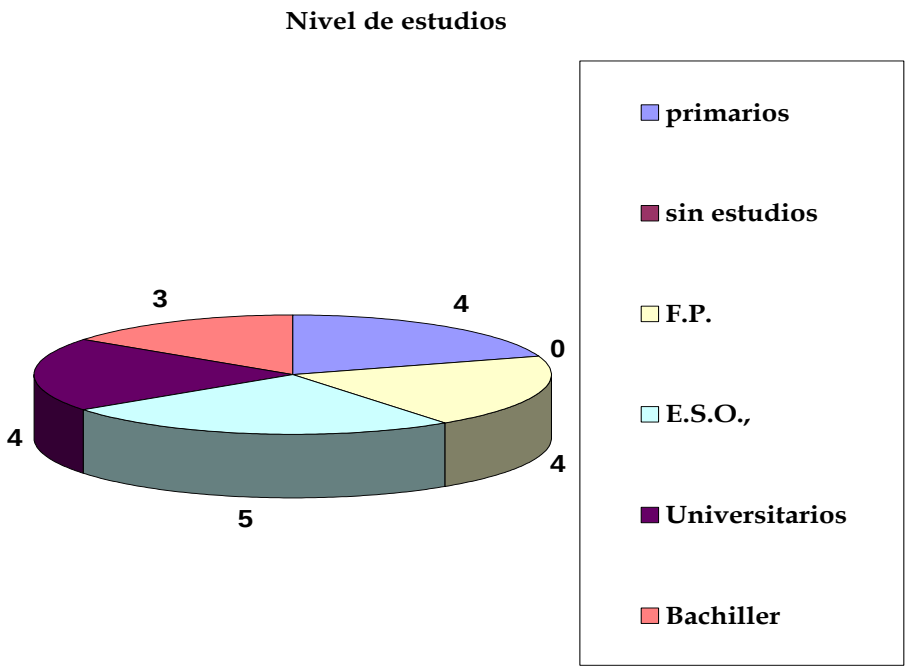


El 40% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 31 a 40 años.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Nivel de estudios de la población atendida en el Servicio de Mediación Hipotecaria

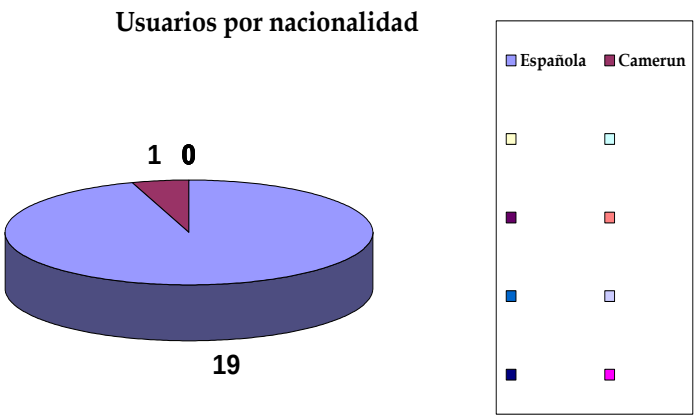


El 60% de los nuevos usuarios del Servicio de Mediación de Camargo tienen un nivel de estudios Medios (ESO, Bachiller y F.P.).

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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 de Camargo por Nacionalidad

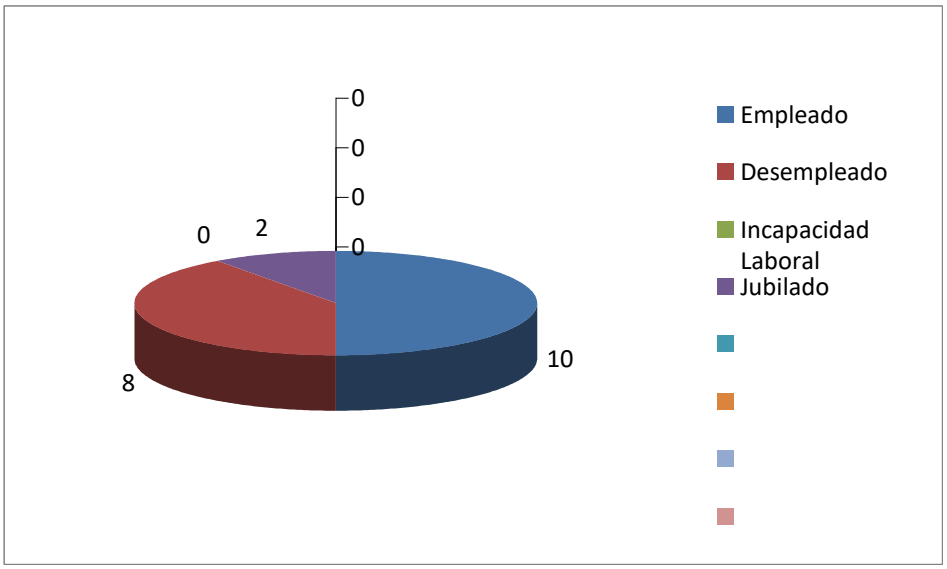


De los resultados expuestos, el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios del Servicio es del 5%, mientras que la población nacional representa el 95%.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Situación laboral de la población atendida

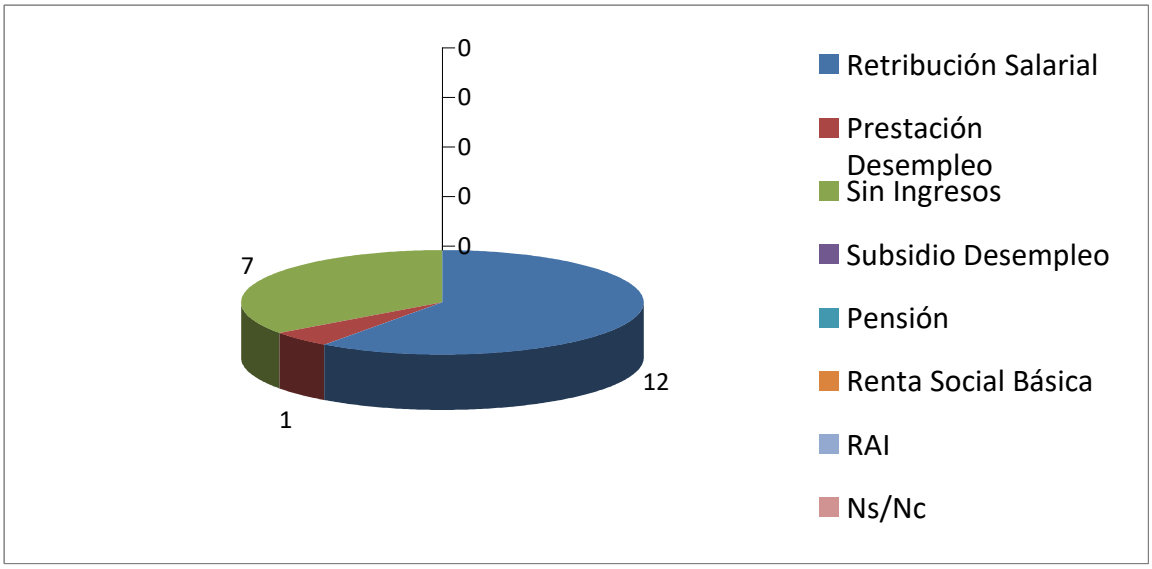


De los resultados mostrados, podemos señalar que el 40% de los usuarios del Servicio se encuentra en situación legal de desempleo.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Fuentes de Ingresos de los Usuarios atendidos

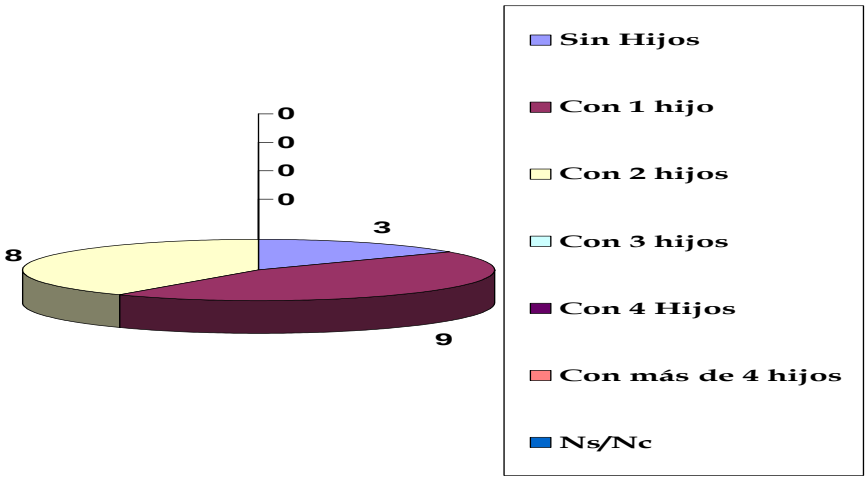


De los resultados expuestos podemos concluir que el 60% de los usuarios del Servicio tienen retribución salarial mientras que un 35% se encuentran en una situación de Sin ingresos, y con ayudas económicas provenientes del apoyo de sus familias.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

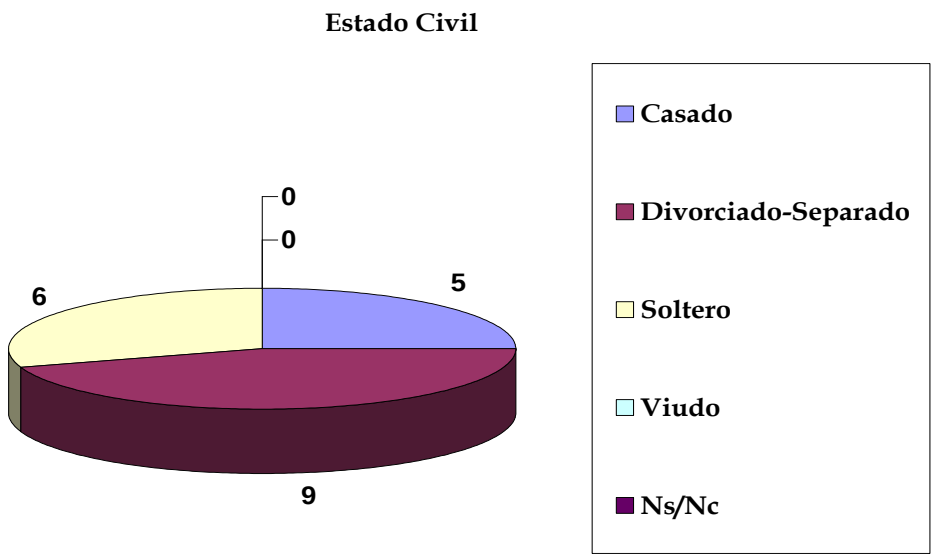


Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

De la estadística mostrada, se constata que el 45% 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:

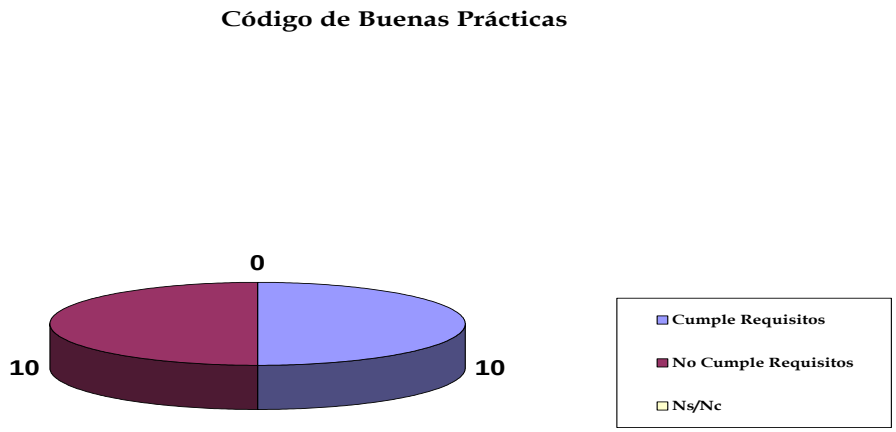
Estado Civil de los Usuarios atendidos



De la presente estadística se desprende que la causa que motivó la decisión de adquisición de una vivienda habitual y la contratación del préstamo hipotecario es el Matrimonio, representando el colectivo de personas casadas y divorciadas y viudas un 70%.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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:



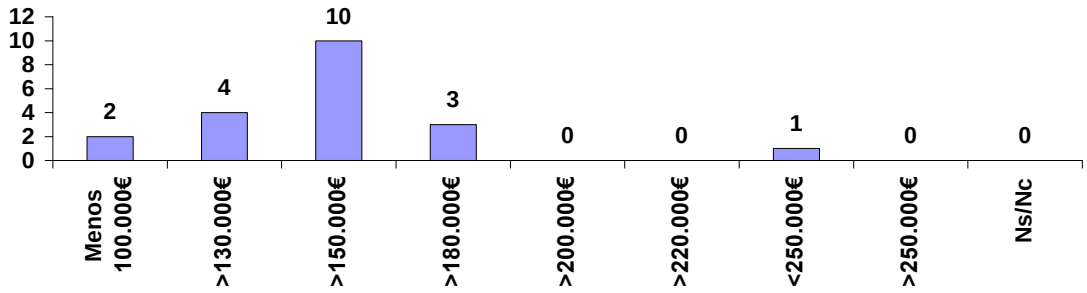
El 50% de los expedientes estudiados por el Servicio cumple con los requisitos establecidos en el artículo 3 y 5 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de Marzo, de Medidas

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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:

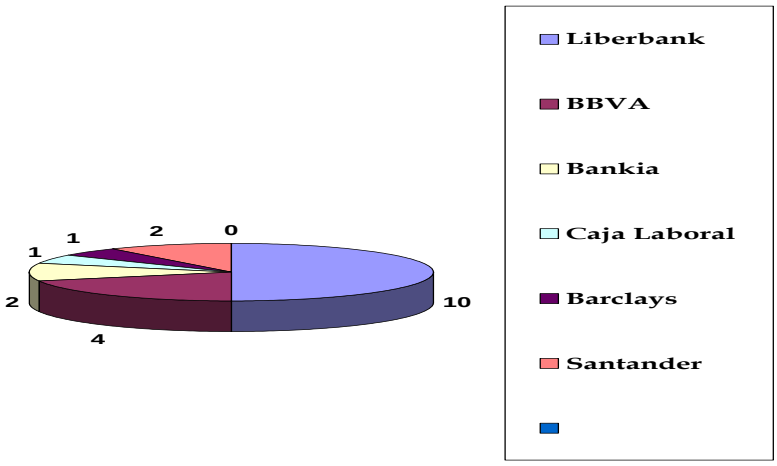
Importe de las Hipotecas



Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

Entidades Bancarias donde los Usuarios tienen suscrito el Préstamo Hipotecario



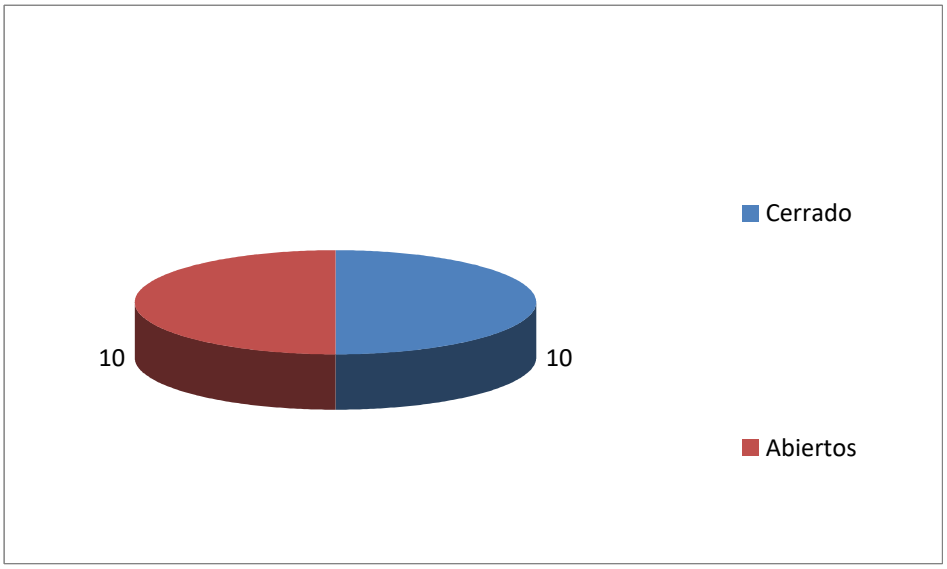
Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

De los resultados mostrados se deduce que la entidad bancaria con mayor representatividad dentro de los nuevos usuarios de 2.017 es:

1º.- Caja Cantabria (Liberbank) 50%.

2º.- BBVA: 20%

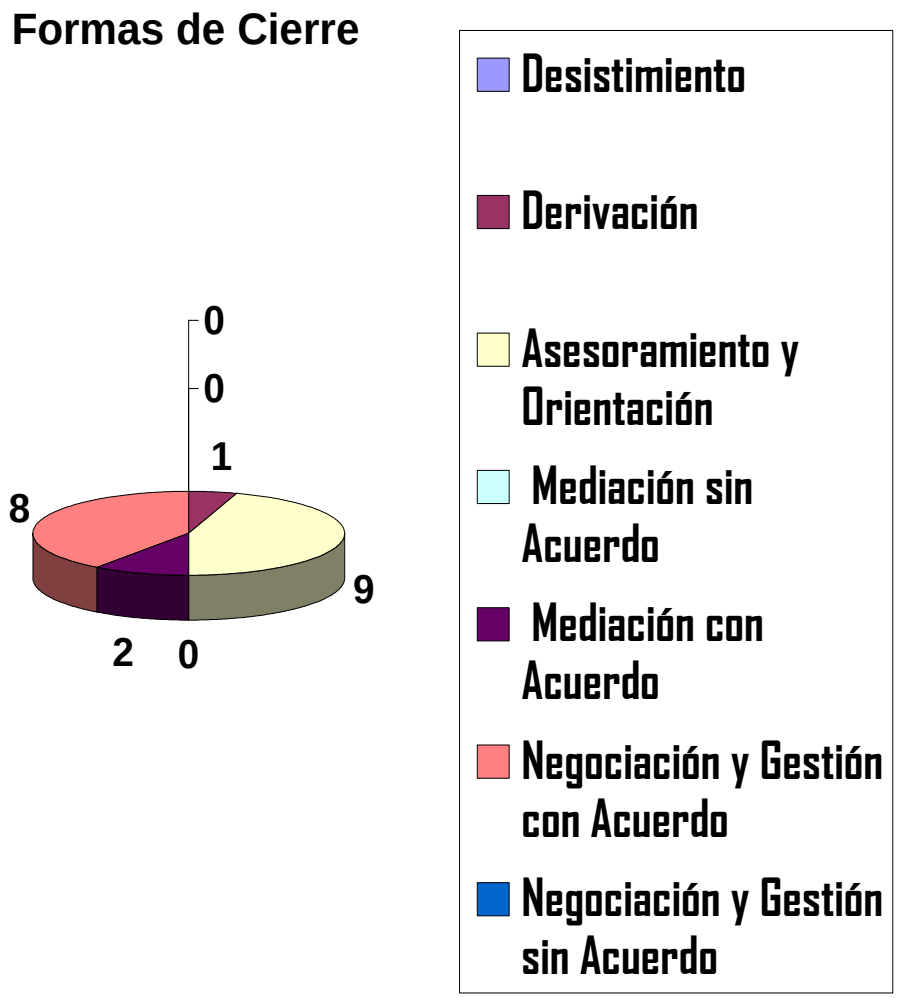
<u>Situación de los Expedientes del Servicio a 31 Diciembre 2.017</u>:



El porcentaje de expedientes cerrados en el Servicio es del 50%.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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

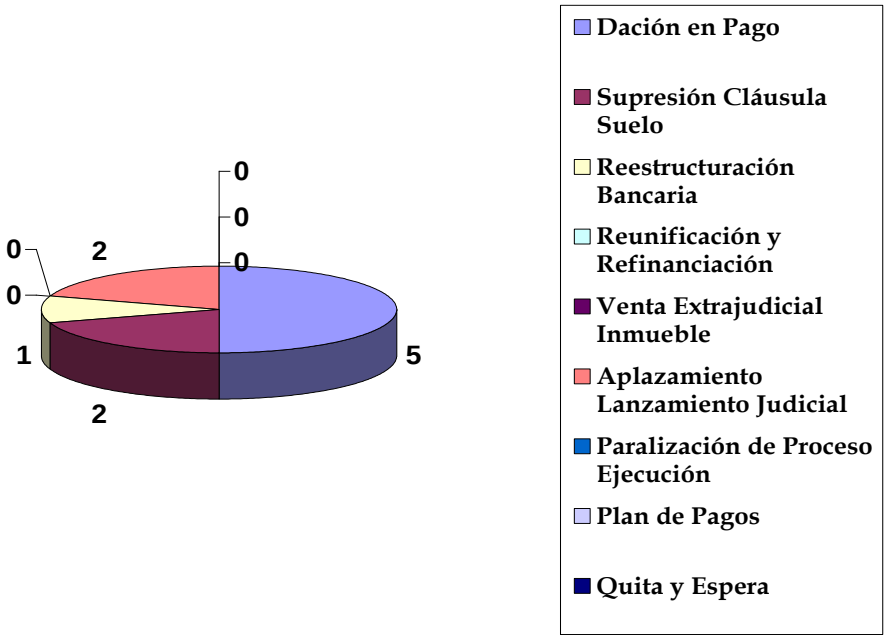


El porcentaje de expedientes en los que se ha realizado una Gestión Completa y tramitación, incorporando Asesoramiento Jurídico y Financiero y dónde además se ha obtenido fruto del proceso de negociación Acuerdo satisfactorio para las partes es del 50%. De esta forma, ningún expediente cerrado en el Servicio se ha finalizado sin Acuerdo o sin Solución satisfactoria para la parte solicitante.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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:

Tipos de Acuerdos Alcanzados



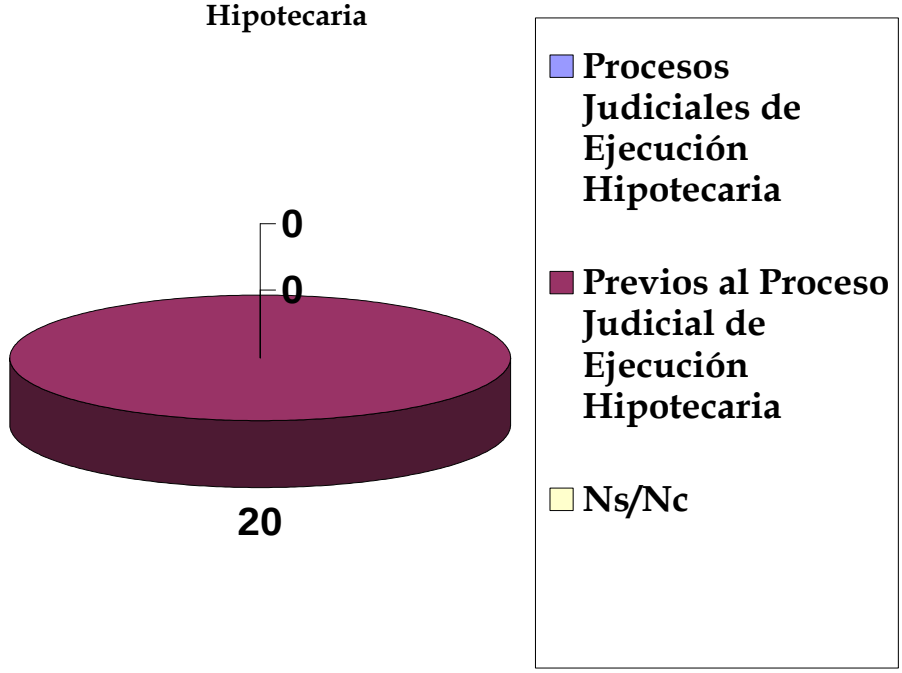
Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

Aunque en los intentos de búsqueda de acuerdos mediante las negociaciones directas del Servicio 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 social posterior (Acuerdo más frecuente durante este Ejercicio 2017 frente a los resultados de los Acuerdos alcanzados durante los años precedentes donde mayoritariamente teníamos Suspensiones de Lanzamientos Judicial, Reestructuración de Deuda, Quitas y Esperas, Plan de Pagos de Deudas…) , 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, Alquileres Sociales, 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. Es de destacar el repunte de los casos planteados en la oficina para Asesoramiento y Orientación respecto a Cláusulas Abusivas en los Préstamos Hipotecarios para la recuperación y supresión de la Cláusula Suelo, pero sobre todo durante el primer semestre del Ejercicio 2.017 el mayor número de asuntos de Asesoramiento y Reclamaciones a la Atención al Cliente ha sido respecto a las ya famosas Cláusulas de Gastos de Escrituración de la Hipoteca (Notario, Registro de la Propiedad, Impuestos, Gestoria, etc).

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

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.

Expedientes afectados por un Proceso Judicial de Ejecución Hipotecaria



Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

PERFIL MEDIO DEL USUARIO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN HIPOTECARIA

- **Sexo:** Mujer.
- **Edad:** 55 años.
- **Nivel de Estudios:** Secundarios (ESO, Bachiller, F.P.).
- **Nacionalidad**: Española
- **Localidad de Residencia:** Muriedas.
- **Situación Laboral:** Empleado.
- **Ingresos Económicos:** Retribución Salarial del Propio Solicitante o del Cónyuge o ex cónyuge del solicitante.
- **Estado Civil:** Divorciado.
- **Número de Hijos de la Unidad Familiar:** 1 hijo.
- **Conocimiento de la existencia del Servicio de Mediación Hipotecaria:** Servicios Sociales
- **Entidad Bancaria con la que tiene suscrito el Préstamo:** CAJA CANTABRIA (Liberbank).
- **Acude al Servicio:** Con carácter previo a la interposición de una demanda de ejecución hipotecaria de la entidad bancaria.
- **Expectativas del Usuario respecto al Servicio de Mediación**: 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 realizado un Asesoramiento Jurídico y Financiero, se han realizado ciertos trámites con la Entidad, llegándose alguna solución acordada con la Entidad respecto a la Hipoteca ya sea la eliminación o supresión de cláusulas abusivas o la Reestructuración del Préstamo Hipotecario o la Dación en Pago de su Vivienda con un Alquiler Social posterior de la misma.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

CONCLUSIONES

1- **Número de Expedientes:** En cuanto al número de expedientes en los ámbitos civil, mercantil, comunitario y sobre todo familiar, el Servicio ha sido un éxito rotundo habiendo aumentado exponencialmente desde el inicio del proyecto en 2.013 el número de asuntos. Algunos de los motivos de este aumento se puede encontrar en el propio asentamiento del Servicio así como su visibilidad pública a través de los Medios de Comunicación y de las diversas campañas divulgativas que han supuesto, de forma intensísima, la organización de las Cuatro Jornadas Solidarias las cuáles han sido un éxito a todos los niveles, no sólo de asistencia al mismo, sino a nivel mediático y de repercusión, siendo una realidad que son conocidas no sólo a nivel local, sino son un referente absoluto regional y también interregional en la zona norte y también a nivel nacional. Respecto al número de solicitudes en la Oficina de Mediación Hipotecaria viendo los resultados pasados de los 16 de 2.014 a los 21 de 2.015, los 19 expedientes del 2.016 y a los 20 del 2.017 suponen un asentamiento del servicio que se ha configurado como un servicio complementario en servicios sociales especializado a todos los niveles del mundo bancario, hipotecario, etc. Es de nuevo de destacar la más que oportuna derivación en todo momento del Equipo tan bien coordinado y profesional de los trabajadores que ocupan la Casa Altamira así como también de otros departamentos del Ayuntamiento que también han derivado asuntos a la división Hipotecaria o la Familiar y Comunitaria, como por ejemplo la Policía Local.

2- **Lanzamientos 0:** Desde la Oficina, y teniendo en cuenta que todos los expedientes que se cuentan vienen desde el 2013, podemos afirmar que en Camargo ha habido 0 lanzamientos en los expedientes gestionados desde la Oficina, siendo un placer poder asegurar que este año de los

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

expedientes tramitados hemos alcanzado el 100% de efectividad en la búsqueda de soluciones efectivas para los ciudadanos.

3- **Asesoramiento y tramitación de Escritos-**Recursos-Contratos, etc: Cada vez se está haciendo más frecuente que muchos ciudadanos acudan buscando asesoramiento jurídico más allá del ámbito hipotecario al que se circunscribe el contrato, así como también pidiendo ayudar en la tramitación de Escritos, Recursos Administrativos, Fiscales, etc elaboración de Contratos, Escrituras, revisión de los mismos, etc.

También, es preciso recordar que en el primer informe del Servicio Municipal de Mediación en los ámbitos Civil, Comunitario y Familiar del año 2.013, se señalaba lo siguiente: *"En el escaso tiempo recorrido por el Servicio Municipal de Mediación se ha constatado que la población de Camargo no conoce el recurso ni la institución de la mediación, ya que la mayoría de los casos han venido directamente derivados por servicios sociales, mientras que las personas que se han acercado al Servicio sin derivación de los servicios sociales ni de la policía representa el 33%. Este exiguo porcentaje muestra el hecho de que queda mucha labor de divulgación entre la población por delante, por lo que los esfuerzos en el segundo trimestre y tercer trimestre deben ir dirigidos en parte a hacer llegar a la población la existencia de este recurso. No obstante, como aspecto muy positivo podemos resaltar la gran colaboración prestada por los trabajadores de los Servicios Sociales de Camargo".*

Han pasado más de cuatro años desde la emisión de este Informe y de estas palabras, y hoy echando la mirada atrás podemos afirmar que se ha obtenido en un plazo de cuatro años el asentamiento definitivo del Servicio desde todos los puntos de vista, apreciándose por el ciudadano que éste pertenece a Servicios Sociales y que es uno más de los Servicios que su Ayuntamiento, Camargo, les ofrece. Mirando hacia atrás, queda mucho trabajo y esfuerzo para conseguir este objetivo, muchas jornadas solidarias con más de un centenar de asistentes de media en las cuatro ediciones, cartas enviadas informativas, mailings, entrevistas en radio, prensa, televisión, charlas informativas, etc etc.

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

Para finalizar, a título personal como Coordinador responsable junto con mis compañeras del equipo humano mostrar nuestro agradecimiento a todo el equipo de Servicios Sociales de la Casa Altamira, desde Amaya en la administración, María Cano y Juan en el tratamiento de expedientes derivados como trabajadores sociales, Mónica, Joaquín como Educadores Sociales, como de María, Psicóloga de Servicios Sociales con la que hemos mantenido una intensa labor de trabajo en equipo y coordinación , todos ellos han hecho muy fácil el trabajo de éste Servicio a lo largo de estos años. Y, por supuesto, a la artífice de todo lo hablado, tanto del clima de cooperación dentro de los Servicios Sociales, de la Organización de los mismos, de la Coordinación tanto con estos Servicios como con otros departamentos del Ayuntamiento así como con el entramado de agentes externos, etc, la persona que nos ha apoyado profesionalmente en que este Servicio esté dónde está hoy, Azucena. Gracias a todos ellos, y seguimos trabajando y creciendo año a año!

En Muriedas a 22 de Enero de 2.018.

Fdo.: D. David Ceballos Peña

Coordinador Responsable del Servicio Municipal de Camargo

Casa Altamira. Avenida Menéndez Pelayo nº 28.39600 Muriedas, Cantabria.
Tel.: 942.250914
E-mail: serviciomediacion@aytocamargo.es

4.3.5. Servicio de Mediación de Laredo

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE LAREDO

Periodo: ENERO-DICIEMBRE de 2017

ÍNDICE

1. Introducción…….3
2. Resumen de actuaciones Servicio de Mediación Familiar de Laredo……...……4
3. Análisis de las actuaciones realizadas…….……6
   3.1. Difusión……..……6
   3.2. Servicio de Mediación……..……...……..7
      3.2.1. Valores y Principios……..……..7
      3.2.2. Objetivos……..……8
4. Resultados cuantitativos y cualitativos ……..……...15
5. Recursos Técnicos y Materiales…..……..……19
   5.1. Lugar y ubicación……19
   5.2. Recursos técnicos y materiales…….……19
6. Recursos Humanos……..……..20
7. Conclusiones……...……...21

1. INTRODUCCIÓN

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

La **Mediación** tiene cabida cuando existen situaciones difíciles de afrontar en la vida de las personas, donde la comunicación se ha debilitado y no existe entendimiento o no se dispone de capacidad para llegar a un acuerdo. La Mediación es un proceso voluntario y confidencial que facilita la comunicación entre las partes para que sean éstas quienes de forma autónoma, y a través de un tercero neutral, lleguen a un encuentro y puedan resolver o atenuar sus conflictos de manera pacífica.

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

2. RESUMEN DE ACTUACIONES SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE LAREDO

El Servicio de Mediación Familiar de Laredo está sito en la calle San Francisco, s/n (Casa del Mar) de Laredo, integrado dentro de las distintas oficinas de la Concejalía de Asuntos Sociales.

Este proyecto se realiza a través del Ayuntamiento de Laredo y en concreto de la Concejalía de Asunto Sociales, el cual estima útil y necesario un servicio de estas características en su municipio. Éste Ayuntamiento, a través de la Consejería de Asuntos Sociales, aporta todo lo necesario para su puesta en marcha y buen funcionamiento, desde el personal (a través de un proyecto presentado por AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria), hasta el espacio físico y todo el material necesario.

Este Proyecto fue puesto en marcha el 1 de junio de 2016.

Las personas mediadoras han sido seleccionadas por AMECAN (Asociación de Mediación de Cantabria). Éstas trabajadoras han sido seleccionadas rigiendo el principio de la necesidad de crear un equipo multidisciplinar, siendo una de ellas Licenciada en Derecho y la otra Diplomada en Educación. Ambas poseen una formación extensa en mediación y experiencia probada en Procesos de Mediación.

El Servicio de Mediación presta servicio de atención al público los Lunes y Miércoles de 10:00 a 13:00h, pudiendo alargar la jornada en aras del buen funcionamiento del Servicio y su correcta difusión.

Las situaciones de crisis que hemos abordado durante este periodo de tiempo son las siguientes:

- **Rupturas de pareja** con o sin hijos.
- **Liquidación de bienes gananciales**.
- **Herencias entre hermanos**.
- **Problemas intergeneracionales,** progenitores/descendencia.
- **Relaciones vecinales** por problemas surgidos en la convivencia, como cuotas de comunidad, uso y disfrute de las zonas comunes, respeto por el resto de la vecindad en

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

Durante este periodo de tiempo se han atendido un total de 22 nuevas solicitudes, así como la finalización de tres procesos de mediación pendientes del año anterior.

Igualmente, durante este periodo se han realizado numerosas labores de difusión y sensibilización de la mediación, centrando el foco en el ámbito educativo, ya que fue en el que menos se pudo incidir en el periodo anterior.

3. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

3.1 DIFUSIÓN

La Mediación es un recurso poco conocido tanto por los agentes sociales como por la población en general, por lo que a pesar del esfuerzo realizado en el ejercicio anterior, a principios de este año también hemos realizado una amplia campaña de difusión.

A continuación, se detallan el conjunto de actividades realizadas para la continuación el Plan de Difusión.

A. Se ha acudido en varias ocasiones a Radio Laredo exponiendo distintos aspectos de la mediación y abordando cada día un tema distinto: la mediación en la separación y el divorcio, las relaciones paterno-filiares, relaciones entre hemanos/as respecto al cuidado de personas dependientes, herencias, etc.; siempre con un lenguaje cercano y claro para acercarnos a la ciudadanía.

Entrevista en radio Laredo al servicio de mediación familiar.

B. Continuación con las reuniones informativas a distintos agentes sociales:
   a. Agencia de Desarrollo Local.
   b. Centro de Atención a la Infancia y Adolescencia.
   c. CEIP Villa del Mar.
   d. CEIP Miguel Primo de Rivera.
   e. Colegio Público de Educación Especial.
   f. Centro de Orientación Familiar.
   g. CEIP Pepe Alba.
   h. SEPE.

3.2 Servicio de Mediación Familiar

La prioridad en este año ha sido la continuación de los procesos de mediación comenzados, el seguimiento de los ya finalizados y, por supuesto, la atención a los nuevos.

En todo momento se ha tenido como referente **La Ley Estatal de Mediación,** 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.

3.2.1 Valores y Principios

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

- ✓ Cooperatividad
- ✓ Voluntariedad
- ✓ Neutralidad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Confidencialidad

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

3.2.2 Objetivos

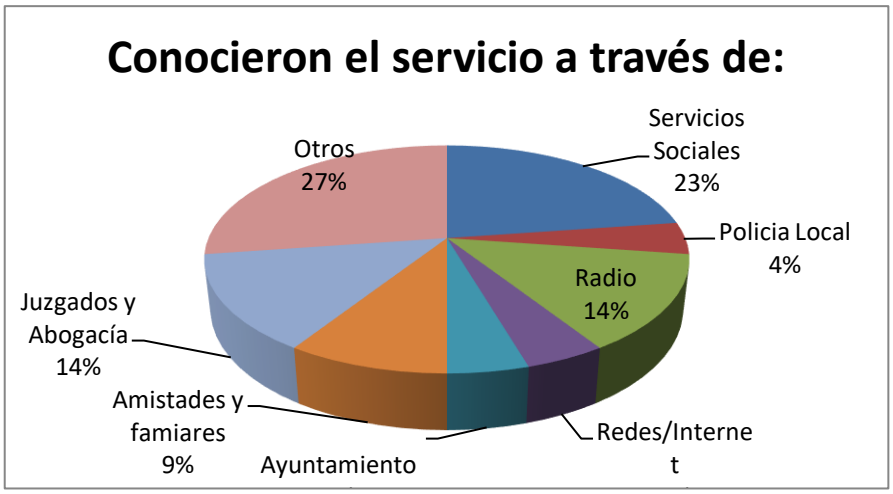
El Servicio Municipal de Mediación Familiar tiene como objetivos los siguientes:

- **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 Laredo a **solucionar los conflictos por sí mismas, mediante el diálogo**, el encuentro y la comunicación. O lo que es lo mismo, **de manera pacífica.**
- Ayudar a los progenitores que han sufrido una ruptura de pareja a tomar decisiones por ellos mismos para ganarse la confianza y el respeto de sus hijos e hijas.
- Evitar que los progenitores induzcan a sus hijos e hijas a sufrir un Síndrome de Alienación Parental.
- Ayudar a que los padres y madres mantengan una coparentabilidad responsable a pesar de la ruptura de pareja.
- Contribuir a que las partes en conflicto lleguen a unos acuerdos estructurados, duraderos, realistas y que cumplan las satisfacciones de todas las partes implicadas en el conflicto.
- Ayudar a los progenitores y a sus hijos e hijas a que tengan una relación paterno-filial satisfactoria a pesar de las diferencias intergeneracionales que puedan existir.
- Ayudar a las personas que tengan familiares dependientes, a solucionar los posibles desacuerdos surgidos por el cuidado de éstos.
- Ayudar a las personas que han sufrido una ruptura de pareja a solucionar los conflictos planteados tras la misma.

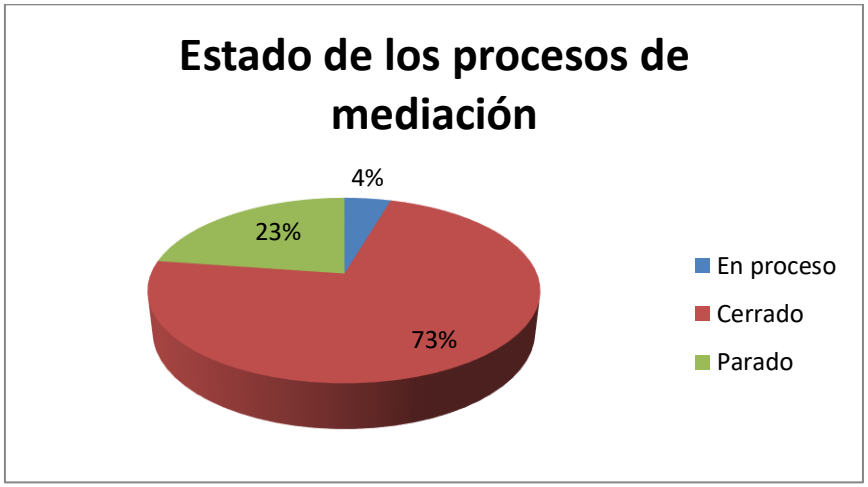
- Ayudar a las familias a rebajar la tensión cuando tengan que solucionar temas que puedan resultar conflictivos como las reparticiones de herencias, reparticiones de bienes matrimoniales, etc.

4 RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Se han atendido un total de **22 casos** en el Servicio, en los que **han participado 100 personas** si sumamos los solicitantes del servicio y los invitados al proceso de mediación, así como la continuación de los procesos ya iniciados en el 2016. Los nuevos usuarios han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías:



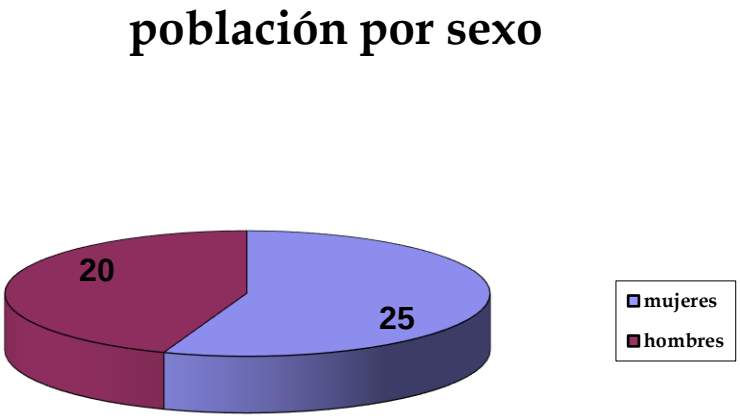
<u>Situación de los procesos de Mediación a 31 de diciembre de 2017</u>:



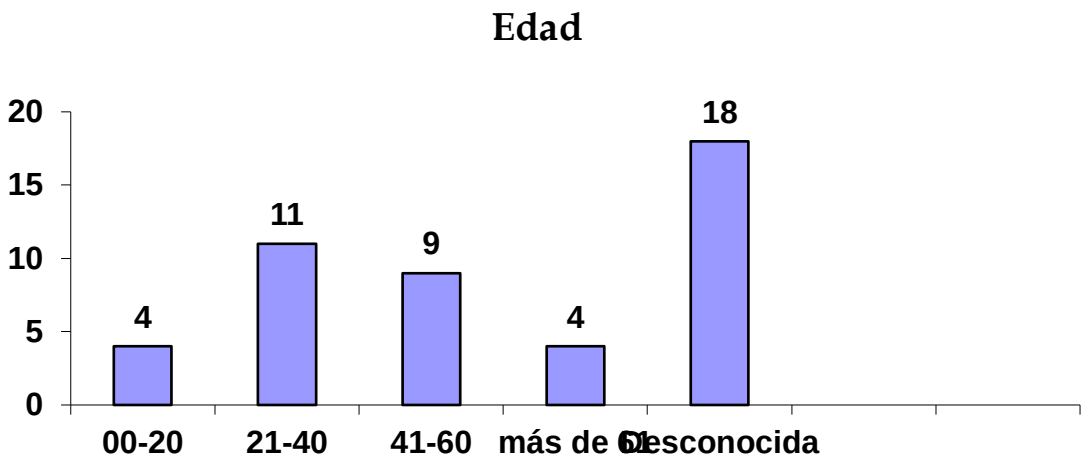
Se han **cerrado 16** mediaciones del presente ejercicio y **3** del ejercicio anterior**, 1** sigue su **proceso, y 5** han pedido un **aplazamiento** por diferentes causas.

Las mediaciones que ya están cerradas se han cerrado de diferentes formas según han decidido las personas inmersas en el proceso.

Población atendida en el Servicio de Mediación por Sexo

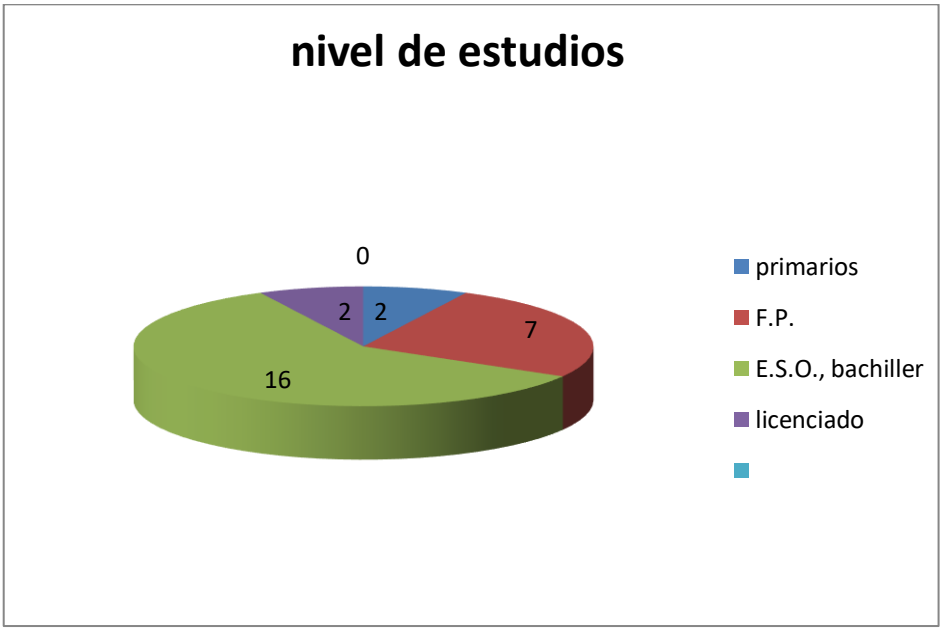


Población atendida en el Servicio de Mediación por Edad



Población atendida en el Servicio de Mediación por Nacionalidad

Nivel de estudios de la población atendida en el Servicio de Mediación



Situación laboral de la población atendida en el Servicio de Mediación

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 Laredo. Así mismo, se encuentra en un lugar céntrico y de fácil acceso.

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

5.2. Recursos técnicos y materiales

Los recursos facilitados por la Concejalía de Asuntos Sociales y el Ayuntamiento de Laredo han sido totalmente satisfactorios para el desarrollo de este proyecto, contando de nuevo con todo lo necesario:

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

6. RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Mediación Familiar de Laredo ha contado con tres profesionales de la mediación. Todas Técnicas Especialistas en Mediación y Resolución de Conflictos:

- ✓ Carmen de Albert Roca-Sastre, Licenciada en Derecho, Máster en Mediación Familiar y Curso Especialización en Amecan.

- ✓ Miriam Vega Suso es Diplomada en Magisterio y posee un postgrado en Mediación y Resolución de Conflictos por la Universidad de Cantabria.

Todas poseen experiencia probada por AMECAN en procesos de mediación.

Cada una ha cumplido con su jornada laboral con distintos horarios que han permitido mantener el servicio abierto a los usuarios en su horario habitual., y al mismo tiempo cumplir con los deberes de administración y gestión del servicio, así como con la continuación del plan de difusión (reuniones con los distintos agentes sociales, 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 han flexibilizado los mismos, alargando para ello algunas jornadas laborales.

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 oportunidad.

A lo largo de este tiempo, el Servicio de Mediación Familiar de Laredo, ha consolidado el éxito ligado a la Mediación, ya que los ciudadanos y ciudadanas de Laredo 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.

A pesar de los esfuerzos realizados en materia de sensibilización y difusión en mediación en el ejercicio anterior, hemos constatado que aún quedaba mucho por hacer. Así que parte de nuestros esfuerzos han ido de nuevo enfocados a solventar esta circunstancia.

La mayoría de las personas receptoras de esta información siguen mostrando un interés máximo en esta materia. Sin embargo vemos que aún no hemos conseguido transformar ese interés en tantos nuevos casos como nos hubiese gustado.

Por lo tanto estamos determinadas a continuar con la labor de sensibilización y difusión, buscando nuevas vías de llegar a los/as usuarios/as.

Aunque el número de usuarios no ha sido muy elevado, si que hay varios aspectos a resaltar:

- Está dentro de la media de otros servicios de mediación públicos en Cantabria.
- Y sobre todo, destacar el grado de satisfacción de casi todas las personas que han acudido al Servicio, independientemente del resultado del proceso de mediación en el que estuvieron inmersas.

En respuesta a varias peticiones de distintos agentes sociales y usuarios/as del servicio, hemos decidido ampliar los ámbitos en mediación ofrecidos, incluyendo, a parte de la mediación familiar, los servicios de mediación comunitaria, vecinal y mercantil. Esperamos que esta circunstancia nos permita ampliar la difusión y mejorar la atención ofrecida a la ciudadanía de Laredo.

Ya sólo queda **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, Dª Rosario Losa,** por toda su ayuda tanto material, como su implicación personal y apoyo en todas las iniciativas tomadas.

En Laredo, a 31 de Diciembre de 2017,

Fdo. Miriam Vega Suso **Fdo. Carmen de Albert Roca-Sastre**

AYUNTAMIENTO DE SANTOÑA

Concejalía de Asuntos Sociales

MEMORIA TRIMESTRAL

1 de octubre de 2017 a 31 de diciembre de 2017

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SANTOÑA

Coordinador y Técnico del Servicio: Rafael Trueba Gómez

INDICE

Prólogo / Presentación/ Justificación de la existencia del Servicio y su continuidad.	**3-7**
Resumen de actuaciones realizadas en el Servicio de Mediación.	**8**
Análisis de las actuaciones realizadas/ Lugar de trabajo / Recursos humanos.	**8-9**
Resultados cuantitativos y cualitativos / Conclusiones: necesidad y propuesta de ampliación.	**10-28**
Agradecimientos.	**29**
Anexo / Valoración económica.	**30-32**

PRÓLOGO/ PRESENTACIÓN/ JUSTIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO Y SU CONTINUIDAD.

Tal y como se reflejó en el proyecto presentado ante este Ayuntamiento, el cual dio lugar a la implementación del Servicio de Mediación, inaugurado el pasado mes de octubre de este año 2017, las habilidades sociales en general y el entendimiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos, son básicos y cada vez más necesarios para nuestro desenvolvimiento en la vida diaria. El conflicto interpersonal es un acontecimiento natural y cotidiano con el que convivimos a diario, por lo que se hace necesario dotar a la sociedad de los medios y herramientas necesarias para dicha convivencia. Es aquí donde entra la mediación, que nos permite afrontar los conflictos de un modo diferente y trata de enseñarnos a comportarnos y comunicarnos con los otros, expresando lo que se siente, piensa, cree o se necesita sin ofender a los demás, abriendo posibilidades de diálogo y comunicación con los demás. Se trata de reunir las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

Desde la Asociación de Mediación de Cantabria y, desde el mes de octubre de 2017, también desde el Ayuntamiento de Santoña con la apertura de este Servicio, se pretende extender entre los diferentes sectores de la población la comunicación efectiva y resolutiva, ofreciendo un espacio a los vecinos del municipio para resolver sus conflictos mediante el diálogo, e intentando inculcar nuevas herramientas, que ayuden a la ciudadanía a entenderse mejor, expresar con claridad y tratar sus propios problemas en comunidad.

Sin duda, la comunidad es un espacio inmejorable para la puesta en práctica de la mediación, el fomento de los mecanismos de co-responsabilidad, participación social y democracia participativa. Es en la convivencia con nuestros vecinos, compañeros o conocidos, así como también en nuestra relación con las instituciones y agentes sociales con las que tratamos a diario, en donde surgen disputas o enfrentamientos. Y por ello, es ahí en donde la mediación es una herramienta eficaz y duradera.

Por ello, el Servicio de Mediación de Santoña, entendido como la potenciación de la participación ciudadana en la gestión positiva de sus propios conflictos, supone un impacto social desde los siguientes puntos de vista:

1. Mejora de la convivencia local, al contribuir al bienestar de la convivencia de la comunidad santoñesa, de los vecinos del municipio.

2. Incorporación de un recurso innovador en el área de la intervención social a favor de la convivencia.

3. Complementación e incremento de la actividad de los Servicios Sociales Municipales, garantizando la colaboración y coordinación con los técnicos municipales, realizando derivaciones mutuas.

4. Fomento de la participación ciudadana en la resolución de sus propios conflictos.

5. Reducción de costes económicos, emocionales y sociales al ciudadano.

6. Descarga del sistema judicial.

7. Fortalecimiento de la Comunidad mediante la cooperación y el entendimiento

Asimismo, existen otros factores que hacen necesaria la existencia de un servicio de mediación en el municipio, como son, haciendo expresa referencia a un ámbito concreto de la mediación, tal y como es el hipotecario, la continuidad y persistencia de la situación económica que atraviesa nuestro país y nuestra comunidad, la cual ha supuesto que muchas familias no puedan afrontar con normalidad los créditos hipotecarios de su vivienda, con el consiguiente riesgo de desahucio, por ejemplo. La finalidad y objetivo del Servicio de Mediación es también dotar a la población Santoña, 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.

En este ámbito de conflictos de carácter hipotecario/bancario, derivados generalmente de faltas de liquidez, impagos, y donde entran en juego las refinanciaciones y reestructuraciones de deudas, carencias, daciones en pago, ejecuciones hipotecarias, etc., no cabe duda de que hay una parte que habitualmente se encuentra en una posición de desequilibrio, que necesita ser reforzada y/u orientada para que pueda disponer de las herramientas necesarias a la hora de gestionar un eventual conflicto con la otra parte, en este caso con la entidad bancaria. De igual modo, las entidades cada vez son más conscientes de lo útil que puede resultar un servicio de este tipo, ya que les ofrece un medio para poder mejorara la comunicación con sus clientes y aumenta la posibilidad de encontrar alguna solución y/o alternativa al conflicto o situación, permitiendo gestionar dichos conflictos con mayor equilibrio o equidad, mediante la colaboración entre el Servicio de Mediación y todas las partes implicadas. Es innegable que es más que recomendable la existencia de un servicio que facilite dichas herramientas, y dichas vías de comunicación y colaboración. En este ámbito, el mediador dirige las deliberaciones de arreglo, colabora en la búsqueda de soluciones, orienta, transmite mensajes, aclaraciones, preguntas, propuestas, ofertas y contraofertas entre las partes, lo cual se ha convertido en la actualidad en una gran ayuda para ambas partes e incluso en algo necesario, según ellas mismas reconocen.

Lo mismo cabe decir respecto de la utilidad de la mediación en otros ámbitos concretos como el arrendaticio, habiéndose dado ya en el Servicio varios conflictos de esta índole, entre arrendador y arrendatario, quienes por fin cuentan con un espacio donde intentar lograr un entendimiento y una solución extrajudicial a los posibles conflictos en los que su relación contractual desemboca en algunas ocasiones.

Lo mismo sucede con los conflictos en materia de familia, o vecinales y/o comunitarios, donde cada día es más frecuente que surjan conflictos y cada vez es más necesario poder contar con la oportunidad de resolverlos mediante la comunicación y el diálogo, algo que no es fácil si no se dispone de las herramientas o los medios adecuados, y que se pretende ofrecer desde este Servicio de Mediación.

. Por todas las razones anteriormente expuestas, la figura del mediador está siendo impulsada, y se está buscando a los expertos en resolver controversias en este ámbito. Y es

buena noticia que la Administración Pública y en este caso el Ayuntamiento de Santoña, sea consciente de ello y haya dado el paso de coordinar acciones de Mediación entre distintas áreas con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

Pues bien, una vez implantado el Servicio de Mediación en el Ayuntamiento de Santoña, se ha podido comprobar que dicha implantación ha sido todo un acierto y que es un municipio muy activo en el ámbito de la mediación, habiéndose producido una gran acogida por parte de los ciudadanos, como lo demuestran los datos que se expondrán más adelante, lo cual es sin duda beneficioso para los propios ciudadanos, pero también para el Ayuntamiento, ya que la visión que puedan tener los santoñeses de la gestión de los recursos de la villa por parte del mismo ha mejorado y se ha visto reforzada ante la creación de un servicio de estas características, incluido en el programa electoral del actual equipo de gobierno. La visión de un Ayuntamiento que ofrece un servicio de este tipo, presente ya en numerosos municipios de la comunidad, abogando así por la cultura de la mediación y del diálogo en la resolución de los conflictos, y por tanto ofreciendo a los ciudadanos la posibilidad de mejorar su calidad de vida en algo tan presente en el día a día como son los conflictos, evitando en muchos casos la tensión, el desgaste emocional y el coste económico que supone acudir a los Tribunales, es indudablemente una visión positiva. La valoración que la gente hará del Ayuntamiento si éste presta un servicio de este tipo, no puede ser sino una valoración positiva.

Al mismo tiempo, el carácter y algunos de los principios propios de la mediación como la transparencia, el diálogo, la comunicación y la tolerancia a la hora de resolver los conflictos, la responsabilización, la buena fe, etc., se asimilarían y se percibirían como propios del Ayuntamiento, al fomentar éste dichos principios entre los ciudadanos mediante la creación del servicio, al impulsar e implantar en la villa la mediación como herramienta de resolución de conflictos.

Por último, aunque tan importante como el resto, está el hecho de que el coste económico que la creación de este servicio implica es mínimo, y de que con su creación, el Ayuntamiento de Santoña también da cumplimiento a la normativa en esta materia, ya mencionada en el Proyecto presentado en su día de cara a su implementación; sin olvidar que al mismo tiempo se

pone a la par de otros Ayuntamientos como Santander, Torrelavega, Camargo, Astillero, Reinosa, Laredo, Castro Urdiales o Colindres, que también cuentan con servicios de Mediación, y donde llevan varios años en funcionamiento, siendo en la mayoría de los casos, y tal y como debería suceder en Santoña, un servicio que se ha convertido en duradero, estable, necesario e imprescindible en la vida de los ciudadanos, como los propios Servicios Sociales de los que forma parte, y como cualquier otro servicio o departamento del Consistorio, siendo incuestionable para todos, y con independencia del paso del tiempo y de los distintos equipos de gobierno que gestionen el Ayuntamiento, su continuidad.

RESUMEN DE ACTUACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

El presente Informe recoge los datos estadísticos y acciones realizadas por este Servicio de Mediación de Santoña durante sus tres primeros meses de andadura, que coinciden con el último trimestre del año 2017, es decir, **entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre** del pasado año, Servicio que abre sus puertas todos los miércoles, en horario de 09:00h a 14:00h, para un total de 5 horas semanales de dedicación.

Durante estos 3 meses, con tan solo 9 días de apertura al público se han registrado en el SM un total de **21 nuevas solicitudes** de atención, con la apertura de **20 expedientes**.

ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

LUGAR DE TRABAJO

El Servicio de Mediación de Santoña está situado en las instalaciones del Ayuntamiento, que tienen su ubicación en la Calle Manzanedo, nº 27, planta baja, de Santoña, y está abierto al público en el horario anteriormente mencionado.

RECURSOS HUMANOS

El personal encargado de llevar a cabo el desarrollo del Servicio de Mediación durante estos 3 meses ha sido el siguiente:

- **Coordinador Responsable de la Oficina y Técnico de Mediación:** Rafael Trueba Gómez.

Este profesional, seleccionado y designado por AMECAN para la prestación del servicio, está inscrito en el Registro de Mediadores de la Asociación, y cumple los siguientes requisitos y/o aptitudes:

a) Licenciado en Derecho.
b) Certificado de Aptitud Profesional para la Abogacía del Consejo General de la Abogacía.
c) Máster Universitario en Mediación y Gestión de Conflictos.
d) Máster en Banca y Mercados Financieros.
e) Acreditación de alta como Abogado en Ejercicio en el Ilustre Colegio de Abogados de Cantabria, con más de 5 años de antigüedad.
f) 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.
g) Compromiso de formación continua en materia de Mediación.
h) Experiencia acreditada en el campo de la mediación, formando parte y habiendo desarrollado labores de mediación en diferentes servicios municipales de mediación de la Comunidad autónoma, como son: Torrelavega, Camargo, Santander (2), Castro Urdiales, Gobierno de Cantabria, y actualmente, Santoña.
i) Cursando actualmente Grado en Psicología.

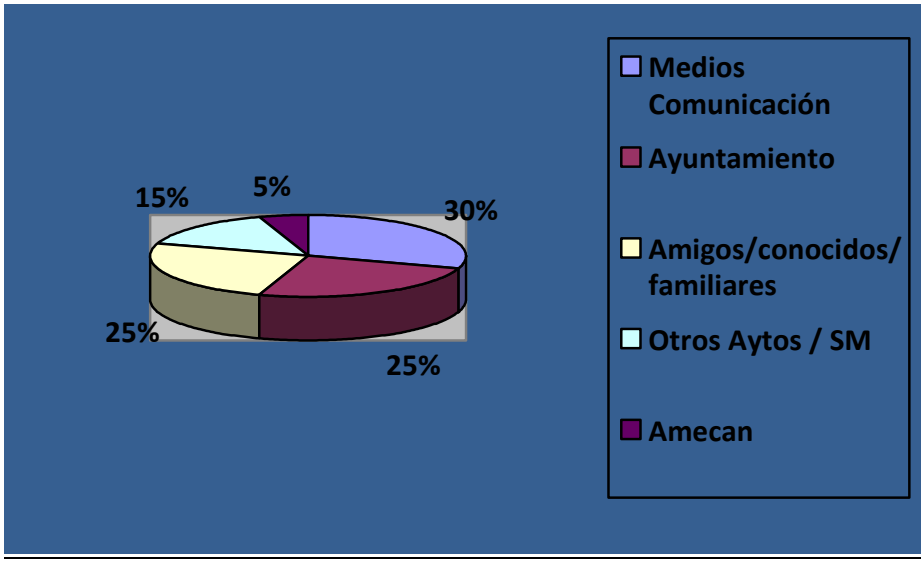
RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Desde el **1 de octubre de 2.017 hasta el 31 de diciembre de 2.017**, se han atendido 21 **nuevas solicitudes** de Atención de diferentes usuarios en el Servicio de Mediación.

De las 21 solicitudes se han abierto **20 expedientes**, elaborando 20 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación y protocolo de actuación en todas ellas.

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

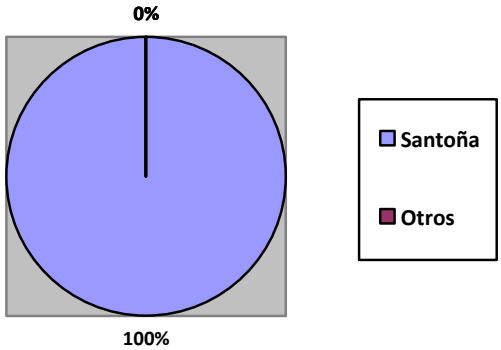
Medio por el que los Usuarios conocieron la existencia del SM de Santoña



Podemos apreciar como la mayor parte de las personas que han acudido al servicio han tenido conocimiento de su existencia a través de los medios de comunicación, y es que hasta un 30% de los usuarios lo han conocido gracias a diversos medios de comunicación como la prensa, la radio, las redes sociales, etc., reflejando este dato la importancia de la fase de difusión realizada tanto desde el propio Servicio de Mediación como por el Ayuntamiento en la implantación de aquel. Asimismo, un 25% de los usuarios lo han conocido a través de algún familiar, amigo o conocido, es decir, a través de su entorno, en tanto otro 25% de las personas atendidas ha sabido de nuestra existencia a través del personal del propio Ayuntamiento, gracias a los trabajadores de los distintos departamentos (Alcaldía, Servicios Sociales, Policía, Registro, Intervención, etc) del Consistorio. Por su parte, un 15% ha tenido conocimiento de nuestra puesta en marcha a través de los Servicios de Mediación de otros Ayuntamientos, gestionados también por AMECAN, tratándose en algunos de esos casos a su vez, de asuntos derivados por el EMCAN a dichos Ayuntamientos. El 5% restante supo de nuestra existencia gracias a la propia Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN), directamente. Cabría destacar por tanto, como puede verse, la variedad en el modo en que los vecinos de Santoña han conocido o sabido de este Servicio de Mediación.

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

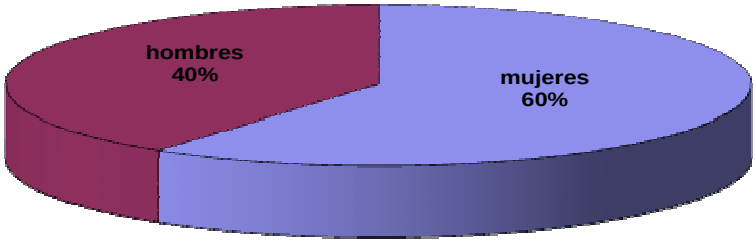
Población atendida en el Servicio de Mediación por Municipios



Como se observa en el gráfico, y como es lógico, todas las personas a las que se ha abierto expediente en el Servicio de Mediación de Santoña hasta la fecha residen en el municipio, ya que, al tratarse de un servicio municipal, uno de los requisitos de acceso para los usuarios es precisamente residir o estar empadronado en dicha localidad. Como se ha dicho al comienzo, en estos tres meses se han recogido 21 solicitudes de atención, esto es, se ha atendido a 21 personas, si bien, únicamente se ha abierto expediente a 20 de ellas, debiendo descartar una de las citadas solicitudes por tratarse de una persona que no está empadronada ni reside en Santoña. En este caso, hablamos de una persona empadronada y residente en la localidad de Meruelo.

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

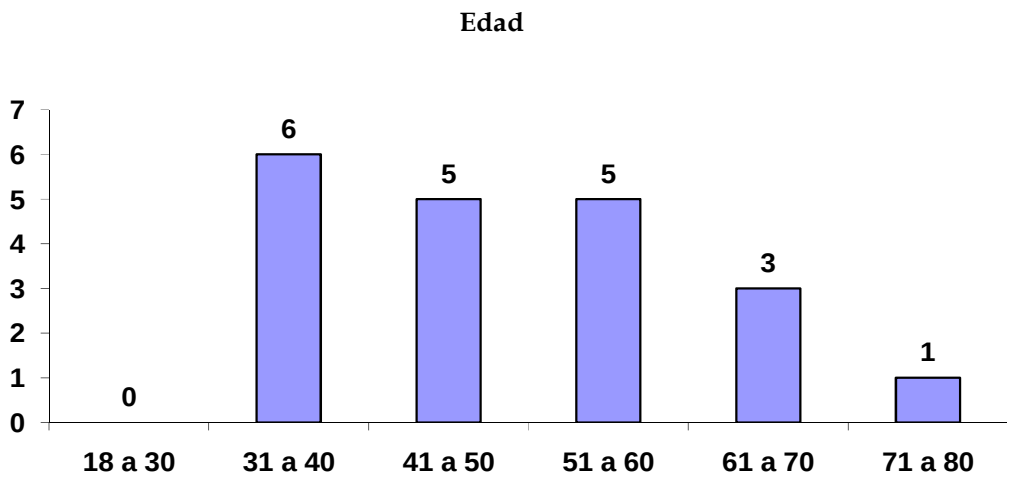
Población atendida en el SM por Sexos



Podemos apreciar como el del presente gráfico es uno de los ratios más igualados de todos los analizados, y es que los usuarios atendidos se reparten casi a partes iguales entre hombres y mujeres. En concreto, se ha abierto expediente a 11 mujeres y a 9 hombres, representando dichos valores los porcentajes indicados, es decir: un 60% de las personas atendidas son mujeres y un 40% son hombres.

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

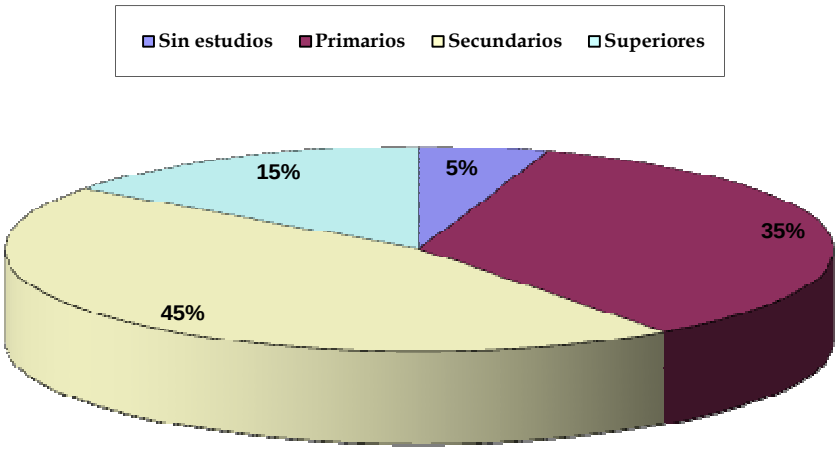
Población atendida en el SM de Santoña por su edad



Como puede apreciarse, de las personas atendidas durante estos tres meses, ninguna de ellas es menor de 30 años, dato que puede resultar llamativo, y es que es la única franja de edad en la que no hay ningún usuario, repartiéndose todos ellos entre los otros cinco intervalos mostrados en el gráfico. Así, el 30% de las demandas de atención se corresponden con personas que se encuentran dentro del tramo de edad de entre los 31 a 40 años, siendo esta la relación más elevada, mientras que el porcentaje para el tramo de edad comprendido entre los 41 a 50 años es de 25%, idéntico que el de las personas entre 51 y 60 años, representando por tanto el tramo de edad entre los 31 y los 60 años, el 80% del total de los usuarios del Servicio de Mediación hasta la fecha. El 20% restante estaría compuesto por personas de entre 61 y 70 años, con un 15%, y por los mayores de 71 años, con un 5%.

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

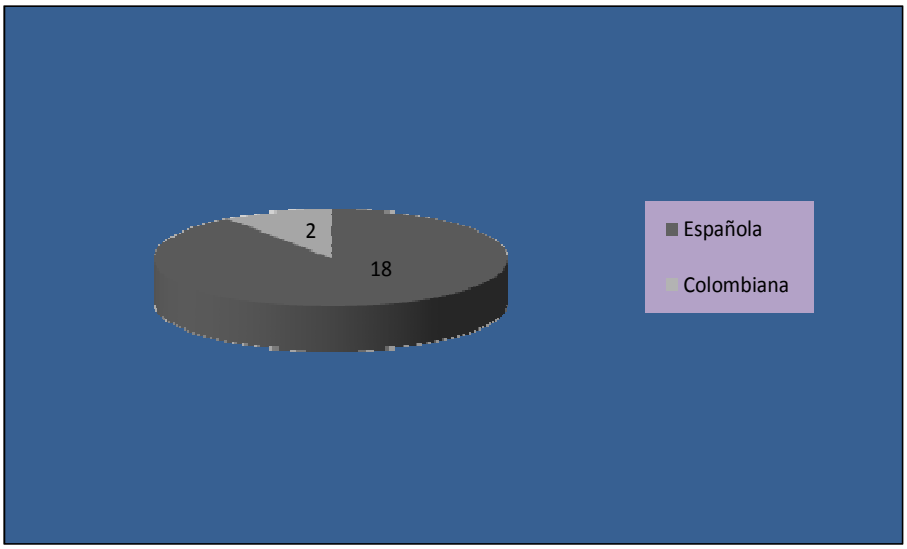
Nivel de estudios de la población atendida en el SM de Santoña:



El 35% de los usuarios del Servicio de Mediación tiene un nivel de estudios primarios, en tanto un 45% posee estudios secundarios o formación profesional. Asimismo, un 15% tiene estudios superiores o universitarios. Tan solo un 5% de las personas atendidas no cuenta con ningún tipo de estudio. Así pues, el mayor porcentaje de este ítem corresponde a las personas con estudios secundarios.

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

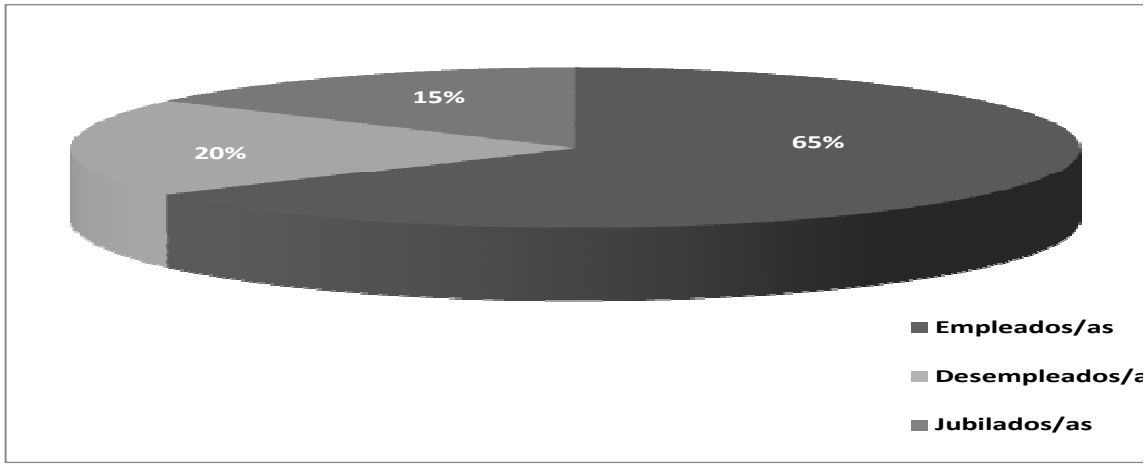
Población atendida en el SM de Santoña por Nacionalidad:



De los resultados expuestos, se deduce que el porcentaje de extranjeros que han sido usuarios del SM es tan sólo del 10%, perteneciendo dicho porcentaje a personas de nacionalidad colombiana, mientras que la población nacional representa el 90% de las personas atendidas. Es reseñable que solo un 10% de las personas atendidas sean de nacionalidad distinta a la española, si bien, parece que el descenso de la población extranjera atendida ha sido algo habitual y constante en otros Servicios de Mediación de la Comunidad Autónoma durante los últimos años.

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

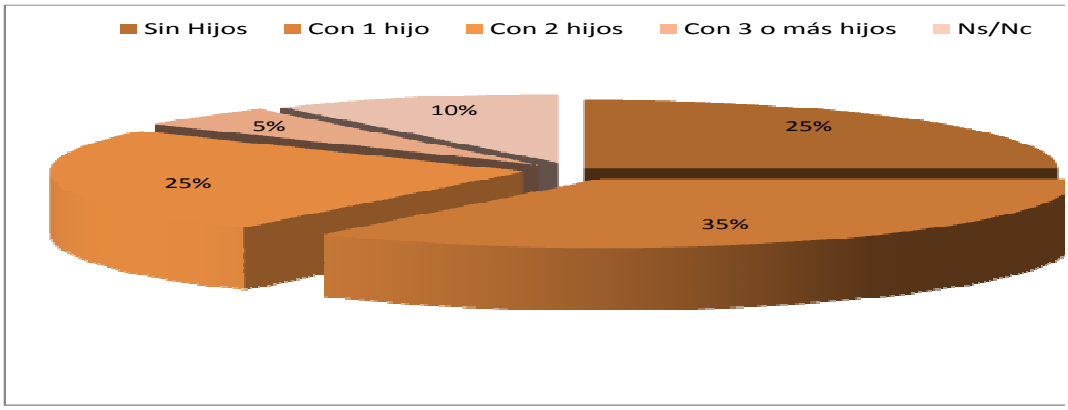
<u>Situación laboral de la población atendida en el SM del Ayto. de Santoña:</u>



De los resultados mostrados, podemos señalar que el 65% de los usuarios del Servicio de Mediación cuenta actualmente con trabajo, mientras que un 20% se encuentra actualmente en situación legal de desempleo y un 15% de las personas atendidas, están jubiladas.

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

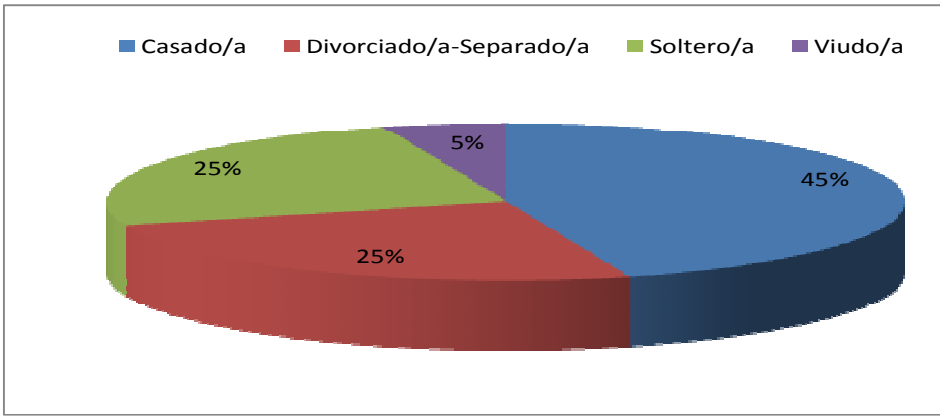
Usuarios atendidos en el SM del Ayto. de Santoña por nº de hijos



De la estadística mostrada, se constata que aproximadamente el 75% de los usuarios atendidos en el servicio de mediación tiene uno o más hijos a su cargo, mientras que el 25% restante no cuenta con ningún hijo.

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

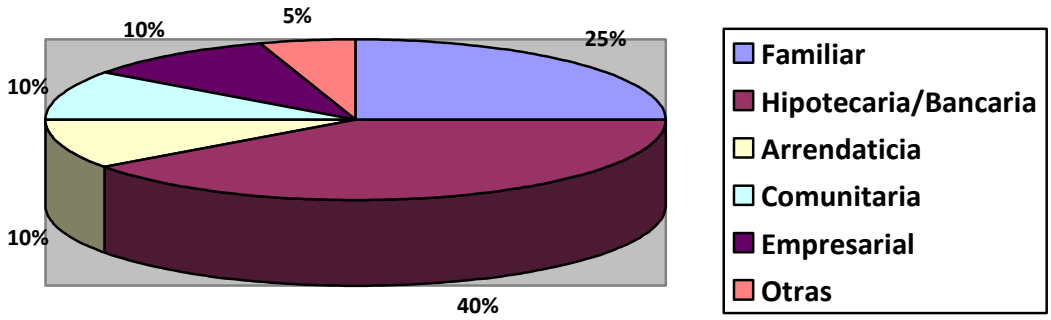
Estado Civil de los Usuarios atendidos en el SM de Santoña:



De la anterior estadística podemos reseñar que el 45 % de los usuarios están casados o en análoga relación de afectividad actualmente, habiendo un 25% de personas solteras y otro 25% que se encuentra divorciado, separado o en trámites de separación y divorcio. El 5% restante es viudo/a. Así pues, la mayoría de las personas que ha acudido a este Servicio de Mediación hasta la fecha, está o ha estado casada en alguna ocasión.

A continuación se detallan, o más bien se clasifican los asuntos /expedientes existentes en función del tipo de mediación en el que se encuadran:

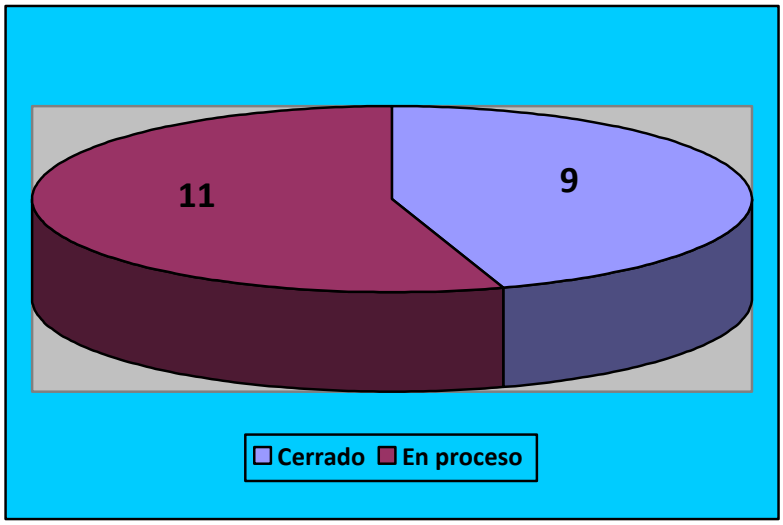
Expedientes por tipo de mediación en el SM de Santoña:



Como puede observarse, un 40 % de los expedientes abiertos se encuadra o encaja en el ámbito de la mediación hipotecaria y/o bancaria, es decir, deriva de algún tipo de conflicto entre una entidad bancaria y una persona física, cliente de esa entidad. A un 25% ascenderían los casos de mediación familiar, que tiene lugar entre dos personas que están atravesando un proceso de separación, entre miembros de una unidad familiar o familia en general, etc., mientras que con un 10% cada uno, tenemos los asuntos de mediación que podemos catalogar como comunitaria, arrendaticia y empresarial respectivamente. Así pues, en estos tres primeros meses de andadura del Servicio, podemos decir que ha predominado la mediación hipotecaria y/o bancaria, seguida de la mediación familiar, si bien, tal vez lo que cabría destacar, por encima de otras consideraciones, es la variedad en la tipología de los asuntos o expedientes que se han tramitado hasta el momento.

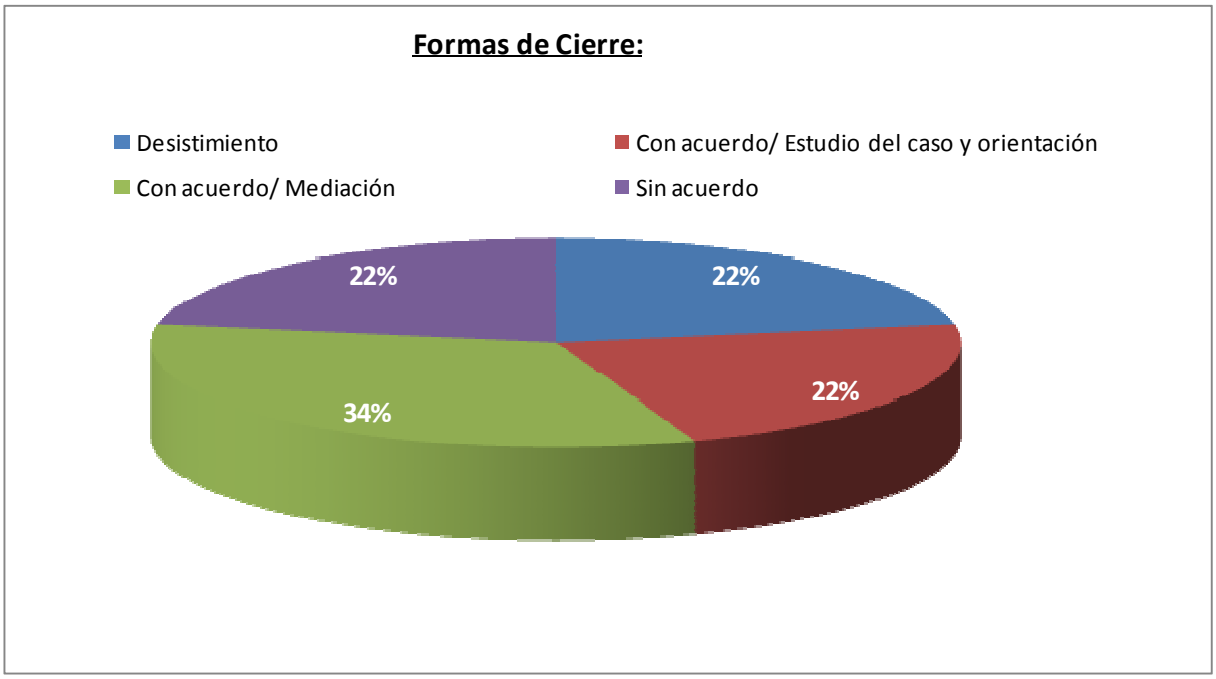
Seguidamente, se describe la situación o el estado de los Expedientes tramitados en el Servicio de Mediación de Santoña a fecha 31 de diciembre de 2017:

Situación de los Expedientes del SM a 31 de diciembre de 2017



Puede apreciarse en el gráfico, que hasta el momento se han cerrado 9 expedientes de los 20 que se han tramitado durante estos tres primeros meses de apertura, es decir, se ha concluido un 45% de los expedientes gestionados durante este último trimestre de 2017, continuando en proceso un 55% de los mismos. Así pues, más de la mitad los expedientes permanecen aún en proceso, un porcentaje relativamente bajo o inferior al que cabría esperar si tenemos en cuenta la afluencia de gente y la acogida que ha tenido el Servicio. Debemos destacar en este punto que casi en la totalidad de los días de apertura del Servicio, ha sido necesario por parte del coordinador dedicar más tiempo del que se ha contratado, dedicándose en realidad más de cinco horas semanales, puesto que de lo contrario habría sido inviable la buena marcha del SM durante estos meses. Como se explicará más adelante, en el apartado de conclusiones, el número de expedientes tramitados durante este trimestre, nos muestra y pone de manifiesto que cinco horas semanales son, a todas luces, insuficientes.

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



Para poder analizar correctamente los resultados expuestos es preciso indicar que un 22% de los expedientes cerrados ha finalizado como consecuencia del desistimiento o rechazo por una de las partes del inicio de un proceso de mediación, es decir, que la parte a la que se la propuesto/convocado a una primera sesión informática desde el Servicio de Mediación, ha rehusado acudir y en su caso iniciar el correspondiente proceso de mediación, y es que, como ya se remarcó en el Proyecto presentado ante este Ayuntamiento, uno de los principios básicos de la mediación es la voluntariedad. Si una de las partes no desea atender la propuesta/convocatoria, efectuada por el Servicio de Mediación a instancia o solicitud de la otra parte, e iniciar un proceso de mediación, no puede ser obligada a ello, y por tanto, de ser así, dicho proceso no tendrá lugar.

Por otro lado, un 22% de los expedientes finalizados se ha cerrado sin acuerdo entre las partes, mientras que un 56 % se ha cerrado con acuerdo, distinguiendo en este caso entre los

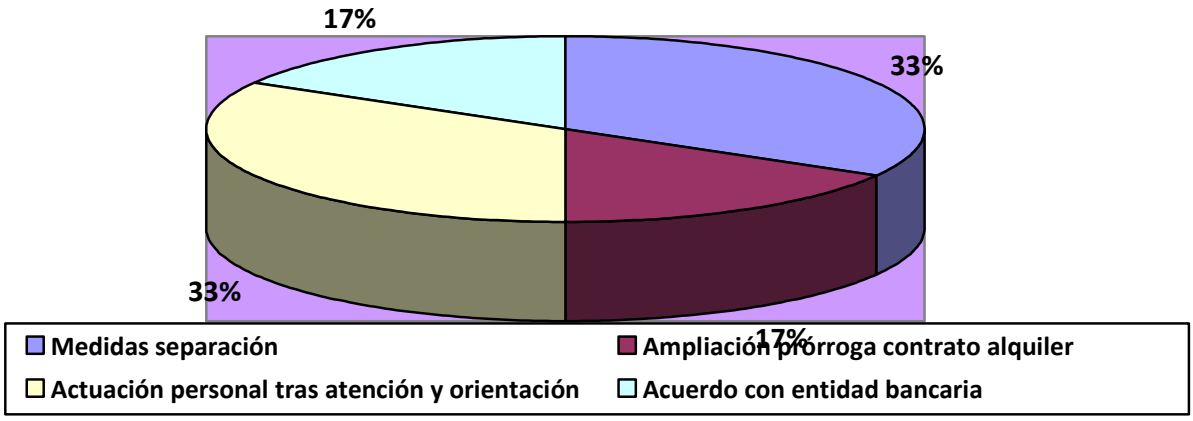
expedientes que han dado lugar a una mediación en sentido estricto, con varias sesiones celebradas, con la correspondiente adopción de acuerdos y la redacción de un acta final y acuerdo de mediación (un 34%), de aquellos en los que la intervención del Servicio ha consistido en la atención, estudio del caso y orientación al usuario en algún asunto o materia relaciona de algún modo con la mediación (22%), actuando el usuario en función de su propio criterio y de la atención y orientación prestada desde el SM. Así pues, el porcentaje de los expedientes cerrados o finalizados con acuerdo es superior al resto de las formas de cierre, pudiendo efectuarse la siguiente valoración o apreciación: más de la mitad de los expedientes cerrados hasta la fecha en el Servicio de Mediación de Santoña, se han cerrado mediante acuerdo. Otra lectura es que se han cerrado con acuerdo más del doble, en concreto casi tres veces más, expedientes con acuerdo que sin acuerdo.

Ahondando en este ratio, tal y como se ha comentado, de los expedientes cerrados con acuerdo (56%), hemos de distinguir dos tipos de intervención por parte del Servicio de Mediación. Por un lado, estarían los expedientes en los que nuestra intervención ha consistido en atender al usuario, estudiar y analizar el caso, y prestar la debida orientación e información requerida. En estos casos, desde el SM se ha facilitado la información necesaria, y la persona atendida, una vez posee dicha información y orientación, ha optado por realizar las actuaciones y/o las gestiones que consideraba oportunas, realizando por nuestra parte en su caso el correspondiente seguimiento de la evolución del expediente, con la orientación precisada por aquel en cada momento. Los expedientes finalizados del modo que acabamos de describir representan, como se ha indicado más arriba, un 22% de los asuntos cerrados hasta la fecha.

Por otro lado, estarían aquellos expedientes igualmente cerrados con acuerdo, y en los que ha tenido lugar una mediación efectuada en el SM, representando estos, como se ha dicho, el 34% de los expedientes finalizados a día de hoy. Ha de tenerse en cuenta que son estos expedientes, precisamente los más numerosos y que representan un mayor porcentaje, los que más tiempo requieren.

Se muestra a continuación los tipos de acuerdos a los que se ha llegado:

Acuerdos alcanzados en el SM Santoña:



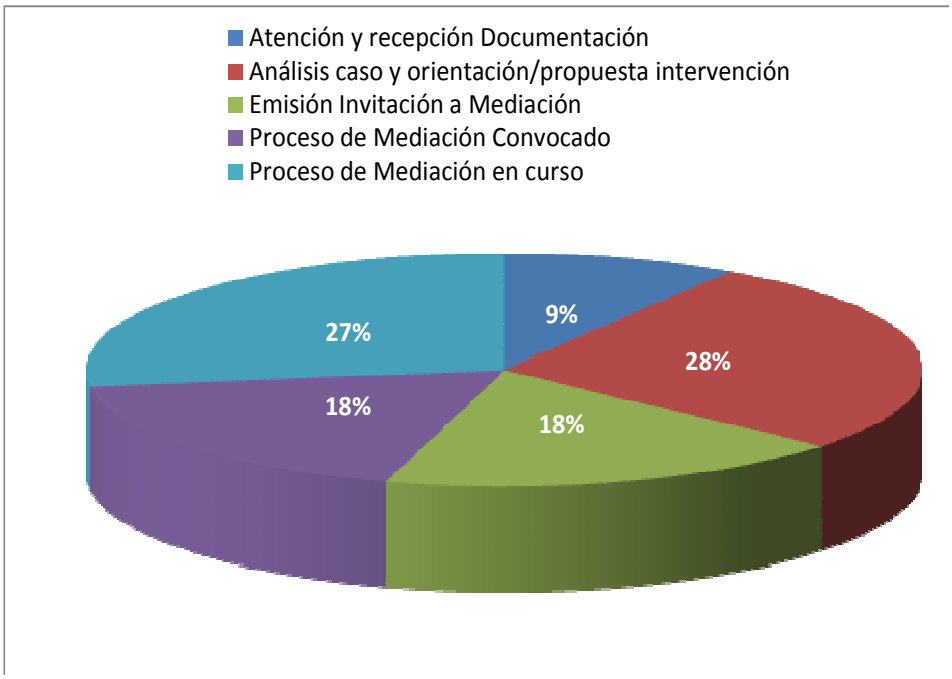
Son diferentes los tipos de acuerdos que se han alcanzado. Así, en el gráfico que acaba de mostrarse, pueden observarse los tipos de acuerdos que se han alcanzado, tanto a través de las mediaciones realizadas en el SM, como mediante la actuación de los propios usuarios tras la atención y orientación prestada. Así, los tipos de soluciones que se han obtenido en los casos atendidos y cerrados hasta el momento abarcarían, desde medidas relacionadas con la separación o divorcio, y por tanto con la nueva situación personal de las partes tras ese proceso, pasando por la ampliación de la prórroga de un contrato de arrendamiento, ante el vencimiento de la misma y la delicada situación económica y personal en la que una de las partes se encontraba como consecuencia de dicho vencimiento, por acuerdos entre una entidad bancaria y su cliente, hasta la actuación personal del usuario tras la atención y orientación prestada desde este SM.

Por lo tanto, en los últimos 3 meses de funcionamiento del Servicio, es decir, durante último trimestre del año 2017, se ha obtenido un porcentaje de éxito en cuanto a la búsqueda de soluciones y acuerdos alcanzados de un 56% (no computando los casos en los que los usuarios han desistido o rehusado el inicio de una mediación, en cuyo caso dicho porcentaje se elevaría

hasta el 78%. En este punto, debemos de tener en cuenta que en los casos no cerrados continúan realizándose todas y cada una de las acciones encaminadas a la solución del conflicto en cuestión.

Por último, de los expedientes que se encuentran en ***Proceso o Tramitación***, a fecha 31 de diciembre del 2.017, 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 27% de los expedientes aun no finalizados el proceso de mediación en sentido estricto ya está en curso en estos momentos, ascendiendo dicho porcentaje hasta un 91% si consideramos que dicho proceso comienza una vez se ha atendido al usuario, recogido la documentación necesaria y realizado el estudio del caso y la pertinente orientación, dando a paso una propuesta concreta de intervención.

CONCLUSIONES

Podemos afirmar con seguridad que la apertura y puesta en marcha de este SM han sido un acierto, y que en sus tres primeros meses de andadura la afluencia y la acogida por parte de los vecinos del municipio y de los diferentes organismos de la localidad han sido inmejorables. Ahora bien, dicha acogida y afluencia han provocado a su vez, como se ha dicho, que las cinco horas semanales de apertura resulten, a todas luces, escasas e insuficientes. Ya se ha mencionado más arriba que ha sido necesario dedicar más tiempo del que efectivamente se ha contratado, trabajando en realidad, desde la apertura, más de cinco horas semanales para la buena marcha del SM durante estos meses. El número de personas que han solicitado nuestra intervención y la tipología de los asuntos que se gestionan en un Servicio de Mediación y en consecuencia, el trabajo que se desempeña, han exigido que así sea.

Es por ello que se hace necesaria la inmediata (a partir del presente mes de enero de 2018), ampliación del horario establecido.

Si atendemos a los datos con los que contamos hasta el momento y hacemos las correspondientes previsiones o estimaciones con base en los mismos (20 expedientes tramitados en un trimestre), obtenemos que en un año, el número de expedientes ascendería a unos 80, un número sin duda elevadísimo para un municipio de unos 12.000 habitantes, y para lo cual serían necesarias al menos 20 horas de apertura a la semana, es decir, 4 días semanales, aplicando el ratio óptimo de nº de expedientes año/horas de apertura semanales, que sería de unas 4 horas (3,86 exactamente) de dedicación a cada expediente, como media (siempre habrá expedientes que requieran una dedicación inferior y otros que por el contrario requieran atención, varias sesiones de mediación, redacción de acuerdos, etc., lo cual evidentemente exige más de cuatro horas).

No obstante lo dicho, suponiendo que la evolución del servicio en cuanto al número de usuarios se atempere y/o normalice, y por tanto, haciendo una valoración/estimación con base en unos datos que no son los reales, sino inferiores a los que actualmente tenemos y hemos expuesto anteriormente, y sin tener en cuenta el hecho de que normalmente la apertura de más días de atención suele conllevar una mayor afluencia de gente y un incremento de la demanda del servicio, y en definitiva, partiendo de la suposición de que el ritmo de se reduzca, haremos las

previsiones con base en unos 50/60 expedientes anuales, que sería un número más que aceptable para un municipio de las características y con el número de habitantes de Santoña. Con dicha estimación, que reiteramos, es inferior a la que obtendríamos con los datos reales de los que disponemos tras este primer trimestre, el número de horas que serían necesarias con la aplicación del ratio anteriormente mencionado es de entre 13 y 15 horas semanales, es decir, que el servicio debería abrir 3 días a la semana, o bien dos días, haciéndolo uno de ellos en horario de mañana y tarde.

Sin embargo, siendo conscientes de las limitaciones económicas con las que, según nos indican, cuenta el Ayuntamiento, o más bien de las necesidades y/o prioridades en la distribución del gasto, este SM asume que tendrá que redoblar sus esfuerzos para ajustar el ratio anteriormente mencionado y continuar ofreciendo un servicio con la mayor dedicación y calidad que nos sea posible, con el mínimo de horas indispensable e imprescindible, que en ningún caso debería ser inferior a 10 horas semanales. Dada la evolución del Servicio, el estado de los expedientes en proceso y teniendo en cuenta los datos anteriormente mencionados, es totalmente desaconsejable continuar con el horario actual de 5 horas semanales, ya que ello conllevaría la acumulación y el retraso del trabajo a realizar, la demora de los procesos de mediación, la tardanza en la atención de los usuarios, etc. En definitiva, no sería posible prestar un servicio mínimamente aceptable y de calidad, y es que de hecho, ha de hacerse constar que ya se han recibido varias quejas verbales de algunos usuarios por estas cuestiones, y en concreto por la imposibilidad de contactar con el SM en algún periodo en el que el día de apertura semanal fue festivo, transcurriendo dos semanas sin apertura y disponibilidad del servicio, por la urgencia de su situación y la limitación de poder contar únicamente con un día de atención a la semana, por no poder ser citado o atendido con menos de una semana de antelación, etc.

En conclusión, consideramos absolutamente necesaria la inmediata ampliación del servicio a un mínimo indispensable de dos días semanales durante 5 horas de trabajo efectivo cada uno, siendo 4 horas de apertura al público y una hora para la realización de trabajo divulgativo, administrativo, gestiones, reuniones, etc. Durante estos dos días se prestará, como se viene haciendo, servicio de mediación en el ámbito familiar, comunitario, civil e hipotecario, incluyendo también un servicio de asesoramiento y orientación jurídica general en materias

relacionadas con la institución de la mediación. De esta forma, el número de horas semanales de prestación de servicio será de 10 horas, para un total de 40 horas mensuales.

En este caso el Presupuesto total para 12 meses es de:

TRECEMIL CIENTO CUARENTA Y SIETE EUROS CON VEINTE CENTIMOS DE EURO (**13.147,20 €**), con un IVA al 21% por importe de DOS MIL SETECIENTOS SESENTA EUROS CON NOVENTA Y UN CENTIMOS DE EURO (**2.760,91 €**), para un Total de:

QUINCE MIL NOVECIENTOS OCHO EUROS CON ONCE CÉNTIMOS DE EURO (15.908,11 €) IVA INCLUIDO.

Como se ha dicho, se considera necesaria la ampliación inmediata, para el presente mes de enero, comenzando cuanto antes con las correspondientes labores de divulgación y difusión a tales efectos, tal y como se hizo en su día de cara a la apertura del servicio, tanto por parte del propio Ayuntamiento como por parte del coordinador del SM.

AGRADECIMIENTOS

Es obligado hacer una reseña de agradecimiento, al margen del técnico participante en el proyecto (Rafael Trueba Gómez) y a AMECAN, a la colaboración del Ayuntamiento y a todos los profesionales que integran sus diferentes departamentos, que de una u otra forma han contribuido a la buena consecución del mismo, y que han permitido la puesta en marcha de este Servicio de Mediación, que tan grata acogida ha tenido entre los vecinos de Santoña. Mención especial a la colaboración de la Concejalía de Servicios Sociales y sobretodo de la Alcaldía, que ha apostado por la implantación de este Servicio, confiando en nosotros y en el desembarco de la mediación en este municipio a través de un servicio público y para los ciudadanos, aumentando y potenciando a la vez las prestaciones ofrecidas por los Servicios Sociales y por el propio Ayuntamiento.

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 y situaciones personales, por requerir nuestra intervención con el objeto de intentar resolver sus conflictos, por la satisfacción que reporta su agradecimiento y la sensación de que se está prestando un servicio que es útil y beneficioso para las personas y el municipio, y con todo nuestro esfuerzo para que además sea un servicio de calidad, todo lo cual otorga un sentido a nuestra labor.

En Santoña, a 2 de enero de 2018

Fdo.: Rafael Trueba Gómez

Coordinador responsable y técnico del SM

ANEXO

Por expresa petición de la Alcaldía se añade este Anexo a la presente Memoria, entregada el pasado 3 de enero de 2018, dado que tras su presentación nos ha sido solicitada la inclusión de una propuesta o valoración económica trimestral, con el consiguiente presupuesto a tres meses, para la posterior aprobación del gasto en los Presupuestos y contratación por periodos anuales, así como una alternativa a la valoración económica realizada para la propuesta de ampliación indicada anteriormente. De este modo, a dicha propuesta de ampliación y a su valoración económica, contenidas en el Informe trimestral en el apartado de Conclusiones (páginas 26, 27 y 28), y a las cuales desde este momento definiremos como "**Opción A**", se añaden ahora las siguientes opciones o propuestas alternativas de horario de atención y presupuesto/coste económico, con su correspondiente equivalente presupuestario a trimestral:

Opción B: Dos días a la semana durante 8 horas de trabajo efectivo, siendo 5 horas de apertura al público, mientras que tres serían exclusivamente para la realización de trabajo administrativo, de gestión y tramitación de expedientes, y pasado un tiempo, si se confirma la ampliación contenida en la "Opción A", también para la divulgación y difusión del servicio. Es decir, se continuaría como hasta ahora con la apertura al público durante un día a la semana (miércoles de 9 a 14 horas), y se dispondría de otro día de 3 horas, a puerta cerrada, destinando dicho tiempo a avanzar con los expedientes en proceso, algo sin duda necesario en estos momentos para evitar la acumulación de trabajo y el retraso en la gestión y tramitación de los referidos expedientes en curso, que ya se está produciendo a pesar de los esfuerzos realizados, y que a la postre acabará por limitar y disminuir la calidad del servicio prestado. Así pues, el número de horas semanales de prestación del servicio sería de 8 horas, para un total de 32 horas mensuales.

Opción C: Un día a la semana durante 5 horas de trabajo efectivo, siendo 4 horas de apertura al público, mientras que una hora será para la realización de trabajo administrativo, divulgativo, gestiones, etc. De esta forma, el número de horas semanales de prestación de servicio serán de 5 horas, para un total de 20 horas mensuales.

Para la **Opción A**, con 10 horas semanales, el presupuesto a 12 meses es, como se ha dicho más arriba, de **13.147,20 €**, con un IVA al 21% por importe de **2.760,91 €**, para un total **15.908,11 €,** IVA INCLUIDO**, siendo el equivalente presupuestario a tres meses**, de TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS, CON OCHENTA CÉNTIMOS DE EURO **(3.286,80 euros), c**on un IVA al 21% por importe de SEISCIENTOS NOVENTA EUROS CON VEINTITRES CÉNTIMOS DE EUROS **(690,23 €),** para un total de **TRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS CON TRES CÉNTIMOS DE EUROS (3.977,03 €), IVA INCLUIDO.**

Para la **Opción B**, con 8 horas semanales, cuyo presupuesto a 12 meses sería de **10.517,76 euros** más un IVA de un 21%, por importe de **2.208,73 €,** para un total de **12.726,49 €,** IVA INCLUIDO, el **equivalente presupuestario a tres meses** ascendería a DOS MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS DE EUROS (**2.629,44 €**), más un IVA al 21% por importe de QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS EUROS CON DIECIOCHO CÉNTIMOS DE EURO (**552,18** €), para un total de **TRES MIL CIENTO OCHENTA Y UN EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EURO (3.181,62 €), IVA INCLUIDO**.

Por último, para la **Opción C**, con 5 horas semanales, el presupuesto anual es de **6.574,71 euros**, más un IVA al 21%, por importe de **1.380,69 €,** para un total de: **7.955,40 €**, IVA INCLUIDO, por lo que el **equivalente presupuestario a tres meses** ascendería a MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS DE EUROS (**1.643,68 euros**), más un IVA al 21% por importe de TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS CON DIECISIETE CÉNTIMOS DE EUROS (**345,17 euros**), para un total de **MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS DE EUROS (1.988,85 €), IVA INCLUIDO**.

Como ha quedado indicado, el presente Anexo y, en consecuencia, la **Opción B** y sobre todo la **Opción C,** se incluyen a petición expresa de la Alcaldía, ya que tal y como se refleja a lo largo de esta Memoria, habida cuenta de los datos obtenidos, analizados y expuestos, la conclusión y la recomendación de la Coordinación del Servicio de Mediación es claramente la ampliación del Servicio a 10 horas semanales, esto es, la aplicación de **la Opción A**, la cual ya de por sí se efectúa con unas previsiones o estimaciones inferiores a las que realmente corresponden a los datos obtenidos, tal y como ha quedado expuesto, y es que con dichos datos el número de horas que se necesitaría realmente sería mucho mayor. Desde nuestro punto de vista es desaconsejable continuar únicamente con el horario actual de cinco horas semanales, conllevando ello una considerable limitación de la calidad y efectividad en la prestación un servicio que, como se ha podido comprobar, ha superado con creces las expectativas iniciales. Ya se ha indicado que se han recogido quejas de algunos usuarios por estos motivos, y que la apertura de la oficina durante dos días a la semana con carácter inmediato se considera algo necesario e imprescindible para la buena marcha del servicio, ya que además, el ritmo de apertura de expedientes en lo que vamos de mes de enero, parece no haber descendido, por lo que la acumulación del trabajo a desarrollar, más allá de las horas dedicadas exclusivamente a la apertura o atención al público, se deja notar y puede convertirse en un problema.

En definitiva, nuevamente reiteramos la necesidad de ampliación inmediata del horario de apertura del SM, siendo la más recomendable, sin ninguna duda, la Opción A, partiendo, como se ha dicho, de que incluso el número de horas de esta opción es escaso a la vista de los resultados obtenidos. No obstante, si el Ayuntamiento considera inviable económicamente para este primer trimestre dicha ampliación, entendemos que debería optarse por la Opción B, con la apertura de 8 horas semanales, en los términos expuestos a lo largo de este Anexo. Como última opción, este SM recomendaría la continuidad del horario actual, con 5 horas semanales.

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

AMECAN

ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN DE CANTABRIA

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD EN EL SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL ASTILLERO

AÑO 2017

INDICE

1.- PRÓLOGO.

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

3.- ANÁLISIS DE ACTUACIONES REALIZADAS:

3.1.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

3.2.- SERVICIO DE MEDIACIÓN.RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.

4.- CONCLUSIONES.

5.- ANEXO: POWER POINT SERVICIO DE MEDIACIÓN DE ASTILLERO

PRÓLOGO

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.

Los conflictos afectan de una manera singular a las condiciones de vida de los ciudadanos que se ven insertos en ellos (voluntaria o involuntariamente), y suelen ser de una complejidad importante. Es un error, que está muy sólidamente implantado en nuestra cultura, que el cauce habitual para procurar dar una solución a estos conflictos sea la del litigio judicial de confrontación ante los tribunales de justicia. Para muchas personas supone un trauma vital de enorme trascendencia que condiciona toda su vida de forma muy negativa y, lo que es más grave, es generador de unos sentimientos de rencor y odio que perjudican gravemente a los hijos, a las propias personas que los generan, a sus economías y al desarrollo de sus vidas. La mediación se sitúa en ámbitos como el familiar , comunitario, etc. como un instrumento útil para gestionar este tipo de conflictos en búsqueda de una salida diferente basada en la racionalización de lo que ha ocurrido y en la búsqueda común de superar lo que ha acontecido de forma positiva, mirando siempre en mejorar la vida de quienes han sufrido el conflicto.

La mediación es*: "la intervención, en una disputa o negociación, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que les ayuda a conseguir voluntariamente su propio arreglo extrajudicial, preservando la confidencialidad"*

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

Una fórmula pacífica de gestionar los conflictos, que produce efectos beneficiosos en las personas al involucrarlas en la resolución de sus propios problemas, responsabilizándose de sus actos y del efecto de los mismos en ellos y en los demás y que permite seguir manteniendo las relaciones, favoreciendo el acuerdo conjunto. Un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial. Que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado o al menos mitigado, el conflicto.

La mediación trata a las personas en conflicto con respeto e igualdad, promueve un cambio de mentalidad, transformando ideas preconcebidas que dificultan el entendimiento mutuo, ofrece un entorno pacífico y neutral para que la comunicación sea posible, las relaciones no se vean afectadas y avanzar hacia el acuerdo, teniendo en cuenta los puntos de vista de todas las personas involucradas y les permite seguir manteniendo la relación ". (T. Bernal)

Constituye una **herramienta** 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.

Supone unos beneficios como pueden ser:

- Fomenta la participación de las personas en el proceso de mediación.
- Reduce los sentimientos negativos asociados al conflicto.
- Aumenta la capacidad de autodeterminación.
- Equilibra la razón y la emoción.
- Disminuye el enfrentamiento legal, la duración del proceso y el coste del mismo.
- Mejora la autoestima de las personas y busca aporta mayor calidad de vida

- La mediación es un sistema no adversarial: la naturaleza del sistema legal requiere que los participantes se transformen en adversarios. y no siempre las personas en conflicto son adversarios, e incluso si lo son, no tiene porque serlo para siempre.
- La mediación respeta mejor la privacidad
- La mediación disminuye el coste económico
- La mediación es más rápida
- Se trabaja con confidencialidad para ofrecer soluciones efectivas, asequibles, satisfactorias y duraderas en el tiempo.
- Los profesionales trabajan para que las discrepancias o discusiones sean tranquilas y respetuosas.
- Se tiene muy presente como el conflicto o la controversia afecta a las personas y se intenta que se resuelva de una forma, humana, ágil y rigurosa.
- Permite ir más allá del derecho pero sin renunciar a las garantías legales.

Es en este espacio de convivencia, comunicación y con estos valores como pretendemos nuestra labor de mediación en distintos ámbitos en el municipio del Astillero.

A lo largo del año 2017, han tenido conocimiento de este servicio por su participación, **alrededor de 30 ciudadanos/as**, pues en conflictos de ámbito comunitario se ha dado la circunstancia de estar implicadas más de dos 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.

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

En el año 2017 AMECAN y el Excmo. Ayto. de Astillero, renovaron el convenio de colaboración existente entre ambas partes desde el año 2011.

El Servicio de Mediación Municipal se ha mantenido en las instalaciones de la A.D.L. 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 2017, se han atendido en el Servicio Municipal de Mediación un total de **30 solicitudes**. Se puede observar que se ha producido un **aumento de solicitudes por parte de la ciudadanía** con respecto al año 2016.

El **cincuenta y nueve 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 el **tres 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 y la potencialidad que debemos reforzar al ofrecer 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.

Durante el año 2017, dentro de los propósitos de líneas de actuación marcados en su comienzo:

- Por un lado se ha hecho hincapié en el compromiso por divulgar la **Mediación en el ámbito escolar**, a través de Charlas y Talleres sobre Prevención y Resolución de Conflictos a la Comunidad Educativa, están ya planteados unas acciones formativas en el CEIP Ramón y Cajal de Guarnizo.

- Por otro lado, se ha hecho uso del servicio de Mediación del municipio de Astillero, como **punto de información al cual acudir, para poder ser informado y derivado** a la Oficina de Mediación Hipotecaria Autonómica a la cual puede tener acceso cualquier cántabro/a de manera gratuita.

3.- ANALISIS DE ACTUACIONES REALIZADAS.

3.1- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

A.- 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 2017.

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.

Se ocupa de ello tanto las noticias en prensa escrita: Diario Montañés, en su tirada diaria como en el Semanal.

- Página web del Ayto. Astillero.

- la Publicaciones en Página Web de AMECAN

- Información en las redes sociales de AMECAN, del Servicio de Mediación de Astillero.

B.- Plan de Difusión y Divulgación.

Se ha realizado la difusión del Servicio a través de la entrega de los dípticos divulgativos, en oficinas municipales, de la Policía Local y G.C. Así mismo con ocasión de la celebración de la II Edición del programa Cuidar, cuidándose que se desarrolla en Astillero, se hace divulgación del Servicio de Mediación.

3.2 – SERVICIO DE MEDIACIÓN

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Durante el año 2017 **se han atendido 30 solicitudes** de Mediación en el Servicio Municipal de Mediación de Astillero. Comparando con el anterior año, observa que se ha producido un aumento de entrada de casos. No se incluyen las mediaciones no formalizadas mediante la correspondiente solicitud y que llegaron al Servicio de mediación por vía telefónica únicamente.

De esas solicitudes se han llevado a cabo las sesiones informativas previas, al menos a una de las partes, no siendo posible la mediación en el 6,6 % de los casos por existir violencia de género (dos de los casos entrantes).Un 10% de los temas que entraron en el Servicio de mediación, por su naturaleza, fueron derivados a otros servicios o entidades.

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 el 40% de los casos tratados, lo cual impide el inicio de un proceso de Mediación.

Además, ha tenido lugar la entrada de un 3,3%, 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.

En ambos casos, tanto si el invitado a mediar no desea iniciar un proceso de mediación como si el que desiste es el mismo solicitante, se realiza la Información sobre la mediación misma y el servicio dejando “la puerta abierta” a

la posibilidad de volver a acudir y tener la oportunidad de gestionar el conflicto a través de la herramienta de la mediación.

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

POLICÍA LOCAL	7	**23,33%**
EDUCADOR AYUNT	1	**3,33%**
AYUNTAMIENTO. Servicios Sociales	7	**23,33%**
PROFESIONALES	2	**6,66%**
AMISTADES	3	**10%**
EMCAN	4	**13,33%**
USUARIOS	5	**16,66%**
PRENSA, INTERNET	1	3,33

Este año 2017, podemos destacar que sobresale la participación de la derivación por las fuerzas y cuerpos de seguridad pertenecientes al municipio a mediación, así como del Ayuntamiento y los Servicios Sociales.

Su participación, compromiso 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,** se observa que la tendencia año tras año se mantiene, destacando este 2017 las solicitudes al 50%.

MUJERES	**15**	**50%**
HOMBRES	15	**50%**

Se puede observar que la mujer supone un **50%** en la toma de contacto respecto al hombre, siendo ambos partícipes indistintamente en los ámbitos que se han tratado durante el 2017, Familiar y Comunitario mayoritariamente.

Gráfico. Solicitudes según Edad del Usuario

Menores de 30 años	3	10%
31 - 40 años	7	23,3%
41 - 50 años	10	33,3%
51 - 60 años	5	16,6%
A partir de 60 años	5	16,6%

Las estadísticas denotan un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas con una edad comprendida entre 41 y 50 años, (33% de las solicitudes), así como los comprendidos entre 31 y 40 años (23% de solicitudes).

Comparando la variable con respecto a años anteriores, destaca el aumento del uso del servicio de mediación por parte de personas con edades comprendidas entre los 40 y 50 años, lo cual es significativo en cuanto a la búsqueda por parte de estos de vías alternativas a la judicial para resolver sus conflictos.

Si tenemos en cuenta la variable de la **situación laboral** de los mediados, el 40 % se encontraba en activo y un 36,6 % de personas atendidas lo estaban en situación de desempleo.

PARO	11	36,66%
DE BAJA	2	6,66%
JUBILADO	5	16,6%
ACTIVO	12	40,00%

A continuación se describe, a fecha 31 de diciembre de 2017, la **situación** de los **Expedientes en el Servicio de Mediación correspondiente al año 2017.**

El **90% de los casos han sido cerrados**, quedando abiertos tres expedientes.

ABIERTOS	**3**	10,00%
CERRADOS CON ACUERDO	**9**	30.00 %
NO MEDIABLE	**2**	6,60%
DERIVACIÓN	**3**	10,00%
CERRADO SIN ACUERDO , NO ACEPTA EL INVITADO	**12**	40%
CERRADO SIN ACUERDO, DESISTE EL SOLICITANTE	**1**	3,30%

Se detalla en el gráfico la **forma de cierre** según han decidido las partes implicadas en el proceso 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.

De los casos atendidos y cerrados , el **30% han sido cerrados con acuerdos satisfactorios para ambas partes,** y en aquellas solicitudes que finalizaron sin

un acuerdo trabajado en la sala de mediación si hemos podido conocer que 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. Habiendo , en algún caso concreto , obtenido privadamente el acuerdo una vez que a través del proceso de mediación modificaron o fortalecieron la comunicación necesaria.

Temática atendida en el Servicio de Mediación.

FAMILIAR	13	43,33 %
LABORAL-FAMILIAR	1	3,33 %
VECINAL, COMUNITARIA	12	40,00%
MERCANTIL, PENAL	1	3,30%
CIVIL	2	6,66 %
INTERGENERACIONAL	1	3,33 %

De las solicitudes recibidas, el 40% han sido de ámbito Comunitario, 43% de ámbito familiar, un 6,6% de ámbito civil y un 3,3% de ámbito laboral.

Las mediaciones de carácter comunitario se han igualado en número en este 2017 a las mediaciones en el ámbito familiar que por un pequeño porcentaje, aunque significativo son las más atendidas.

Los Conflictos Comunitarios son aquellos que se producen entre los ciudadanos/as con motivo de la convivencia, o cuestiones de reclamaciones de cumplimiento decontratos 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 que se producen entre hermanos, adultos mayores, así como se puede decir que se ha mantenido la entrada de

casos de separación, divorcio, ruptura de parejay medidas paternofliales en relación a hijos menores de edad.

En este ámbito, la mediación acompaña a la pareja en el proceso de ruptura y a seguir funcionando como padres. El propósito de la mediación no es cambiar la decisión de separarse sino dar a la pareja la oportunidad de hacerlo de forma menos conflictiva.

DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN: Las fases en las que está estructurado el proceso van desarrollándose de forma harmónica y personalizada, intentando adaptarse a las personas que acuden a mediación y a la vez, atraerlas hacia la filosofía de la mediación. Un dinamismo entre fases que potencia la adaptabilidad a cada una de las personas que se acercan a mediación y que facilita el trabajo entre las personas que acuden a mediación y el mediador, resumimos esta estructura:

Fase de Recepción: Consiste en la primera entrevista directa, que los mediadores tienen con las personas solicitantes del servicio y en la que se intenta establecer una relación de confianza para que el mediador sea creíble y pueda informar la mediación y sus bases. A esta fase se accede tras una llamada telefónica al servicio de mediación o la presencia de la persona en las dependencias del mismo servicio de mediación.

Fase de información: Aquellos casos en los que ambos, solicitante/es e invitado/os acuden a recibir más información y deciden el continuar con el proceso.
En el caso de que deseen iniciar el proceso las personas asumen su compromiso para ello.

Fase de Negociación: Comprende una serie de sesiones conjuntas e individuales, donde se van tratando los aspectos del posible acuerdo , produciéndose un intercambio comunicativo, junto con el mediador, conocedor de las técnicas de mediación y los estilos propios de las personas.

Fase de Resolución: Cuando las personas intervinientes ya han consensuado aquellos aspectos relativos al conflicto que les trajo a mediación, en función de la nueva estructura, se procede a la redacción de un Documento de Acuerdo que recoja esta nueva organización.

OTRAS ATENCIONES

La actividad o ***fase de seguimiento:*** con ella se tratan de conocer los resultados a medio plazo tras el proceso de mediación, tratando de contactar con los mediados una vez que ha transcurrido tiempo desde la firma del acuerdo . No siempre se hace posible localizar a los usuarios atendidos.

El seguimiento permite verificar la eficacia del programa, comprobando si los acuerdos se mantienen y previniendo la gestión de nuevos conflictos. Esta actividad se realiza a través de una entrevista, personal o telefónica, con el mediado en la que se consulta de manera informal aspectos de la puesta en marcha de los acuerdos, de la posible elevación a público, de su situación personal y de su opinión sobre el proceso de mediación y los mediadores.

4.- CONCLUSIONES

Año tras año el Servicio Municipal de Mediación cierra el informe anual dando un incremento de datos positivos con respecto al año anterior; este año 2017 finaliza con 30 expedientes.

Ello representa la **progresiva implicación** por parte de las personas integrantes de Servicios Sociales de Astillero, Oficina de Consumo, Autoridades como son Policia Local y Guardia Civil, Entidades Públicas, que derivan y participan activamente en informar en esta alternativa de resolución de conflictos.

Además, cada año, dentro de la actividad del servicio se viene haciendo difusión a fín de llegar al ciudadano/a y diferentes colectivos que acerque y sean conocidos los beneficios de la mediación, como vía de comunicación y diálogo, en las cuales las partes en conflicto se sientan ganadores con los acuerdos alcanzados. Todo ello suma en el avance, el crecimiento, conocimiento e incremento de la actividad en el servicio y acercamiento de la mediación a los astillerenses.

Como propuesta de avance de cara al siguiente ejercicio, en pro de todo lo anteriormente mencionado, es el **cambio de ubicación** del Servicio de Mediación de Astillero, a fin de facilitar la asistencia a la ciudadanía, y la facilidad de acceso. Ello posiblemente, como consecuencia, conllevaría una mayor afluencia de gente en el servicio, cerrando el año con mayores resultados de las espectativas esperadas con el lugar actual.

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 quelas personas usuarias hayan disminuido la tensión y el desencuentro en la escalada del conflicto, habiendo sido escuchadas y habiendo podido comunicar suspreocupaciones 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.

No obstante, este año, las cifras denotan el **esfuerzo futuro** que hay que hacer en empoderar al ciudadano/a en la responsabilidad de la resolución de sus propios conflictos, donde un tercero puede estar presente pero no imponer una solución para ambas partes. Y es de reflexión este punto, donde a pesar de ofrecer la vía de la mediación como alternativa a la vía judicial que esta presente por una de las partes antes del inicio del procedimiento, finalmente se optó por esta última vía.

Durante el año 2018 pretendemos diseñar y trabajar en un Plan de Divulgación, y Sensibilización a la cuidadanía, en distintos ámbitos que sume en la construcción de una **Cultura de Paz** dentro del Municipio.

Finalmente, queremos agradecer una vez más 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.

Es de obligada mención, por su transcendencia, la entrada en vigor del **Proyecto Piloto de Mediación Intrajudicial** en este año 2017, en Cantabria y más concretamente en los Juzgados de Santander y en el ámbito familiar. Proyecto del que se informa así mismo a las personas que acuden al servicio de mediación en Astillero y que supone un reconocimiento de la mediación como instrumento de acuerdos pacificamente alcanzados.

Destacar la labor de Divulgación de la Mediación y del Servicio de Mediación del Astillero dentro del **Programa "Cuidar Cuidándose**" que se desarrolla en este Municipio y que va ya por su 2ª Edición .

La Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Astillero colabora en la puesta en marcha de La II Edición del Proyecto "Cuidar, Cuidándose" dirigido a Cuidadores de Personas en Situación de Dependencia.

Se trata de un curso gratuito de capacitación para cuidadores no profesionales y profesionales de personas en situación de dependencia y qué pretende mejorar la calidad de los cuidados, y que desarrolló entre los meses de Noviembre y Diciembre de este año 2.017 en el Almacén de las Artes.

Este programa es totalmente gratuito para sus integrantes siendo un proyecto respaldado y subvencionado por el Instituto Cántabro de Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria y la Caixa con la organización y promoción de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN).

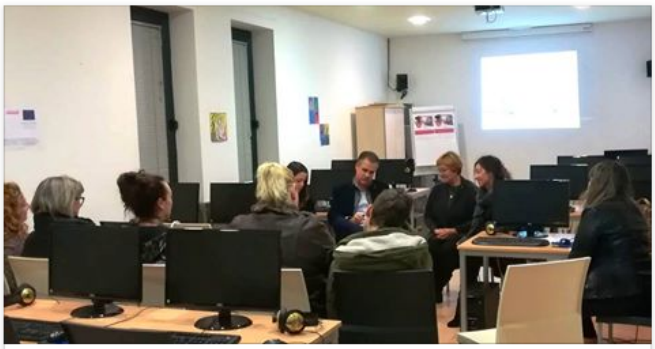
Con esta nueva edición y como apuntó la concejal de Servicios Sociales, se realizó un programa formativo para nuevos/as alumnos/as que quisieron capacitarse en estas materias, así como también se ampliará el proyecto a través de diversas actividades dirigidas no sólo a nuevos miembros del proyecto sino a los antiguos que conformaron el grupo anterior con jornadas de integración y dinamización, así como con la facilitación de un grupo de intercambio de experiencias y apoyo mutuo.

De esta manera se pretende enseñar a identificar emociones tanto en sí mismo como también las emociones del "otro", conocer su funcionamiento y despliegue así como las posibilidades de su gestión, todo ello otorga la posibilidad de ostentar un Liderazgo Emocionalmente Inteligente. Se desarrollará también la denominada Capacidad Resiliente, lo que implica un avance en el Crecimiento y Desarrollo Personal. Finalmente, el alumnado puede conseguir aprender estrategias de intervención en situaciones difíciles.

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

Imágenes año 2017, Astillero-Mediación:

Ayuntamiento de Astillero ha compartido un enlace.
23 de enero ·



El Ayuntamiento de Astillero apuesta por continuar ofreciendo un servicio de mediación en el municipio | Ayuntamiento de Astillero

ASTILLERO.ES

AMECAN ha compartido un enlace.
6 de noviembre de 2017 ·

La Concejalía de Servicios Sociales colabora en la puesta en marcha de la II edición del proyecto "Cuidar, Cuidándose" dirigido a cuidadores de personas | Ayuntamiento de Astillero

ASTILLERO.ES

CONTINUAMOS CON EL PROYECTO "CUIDAR, CUIDÁNDOSE"
El Programa se desarrollará entre los meses de Noviembre y Diciembre de este año 2.017.
Solicita más información si quieres participar, puedes hacerlo a través de amecan@amecan.org y en el teléfono 64529 59 66....
Ver más

Inscripción II Edición Curso Formativo "Cuidar, Cuidándose" Gestión Positiva de Situaciones Difíciles

A través del Presente Formulario de Inscripción usted se esta inscribiendo en la II Edición del Curso de Capacitación para Cuidadores Profesionales y No Profesionales de Personas en situación de Dependencia así como para Personas Mayores de la Tercera Edad o familiares de personas en situación de Dependencia. Este Programa esta confinanciado por LA CAIXA, La Asociación de Mediación de Cantabria y el Instituto Cántabro de Servicios Sociales, con la Colaboración del Ayuntamiento de El Astillero y su Concejalía de Servicios Sociales. Para más información acerca del Lugar de celebración, calendario etc puede consultar en el correo electrónico amecan@amecan.org o en el teléfono 645 29 59 66.

Patrocinado por el Gobierno de Cantabria y el Instituto Cántabro de Servicios Sociales

icass
Instituto Cántabro de Servicios Sociales

Inscripción II Edición Curso Formativo "Cuidar, Cuidándose" Gestión Positiva de Situaciones Difíciles

A través del Presente Formulario de Inscripción usted se esta inscribiendo en la II Edición del Curso de Capacitación para Cuidadores Profesionales y No...

DOCS.GOOGLE.COM

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

AMECAN ha compartido la publicación de Escuela Práctica de Mediación.
6 de noviembre de 2017 ·

Este Miércoles 8 de Noviembre 2017 a partir de las 18:00h, en el Astillero, Almacén de las Artes, comienza el programa Cuidar Cuidándose. No te lo pierdas!

Escuela Práctica de Mediación
6 de noviembre de 2017 ·

Este Miércoles 8 de Noviembre 2017 a partir de las 18:00h, en el Astillero, Almacén de las Artes, comienza el programa Cuidar Cuidándose. No te lo pierdas!

PROGRAMA "CUIDAR, CUID

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

Servicio Municipal de Mediación de Astillero

Oficina de Mediación

Inicio | Servicios | Municipales | Oficina de Mediación

SERVICIOS

- Serv. Municipales
  - Urbanismo
  - Hacienda
  - Servicios Sociales
  - Recaudación
  - Sanidad
  - Agencia Desarrollo Local
  - Centro de Formación
  - Medio Ambiente
  - Oficina de Mediación

OFICINA DE MEDIACIÓN

Oficina de Mediación

El servicio, puesto en marcha tras la firma de un convenio entre el Ayuntamiento de Astillero y la Asociación de Mediación de Cantabria, pretende difundir e implantar la mediación como instrumento de resolución de conflictos, facilitando a las partes que buscan a través de esta fórmula la gestión de sus conflictos a través del diálogo y la comunicación, y configurándose como una alternativa legal a la vía judicial. El servicio es gratuito para todos todos aquellos que recurran a él.

Horario de atención: Desde el 18 de enero hasta el mes de marzo la atención al público se relizará los jueves a partir de marzo el horario será el habitual: los miércoles de 10:00 a 14.00 horas.

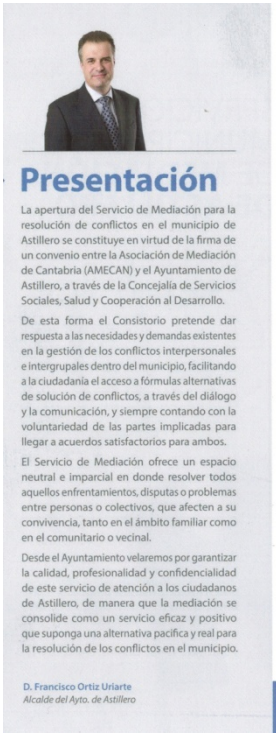
Dirección y contacto:
Centro Integrado de Formación y Empleo

Astillero Ayuntamiento

AYUNTAMIENTO TABLÓN CIUDADANÍA SERVICIOS CULTURA D

Astillero seguirá prestando un servicio de mediación en el municipio

Servicio Municipal de Mediación de Astillero



Presentación

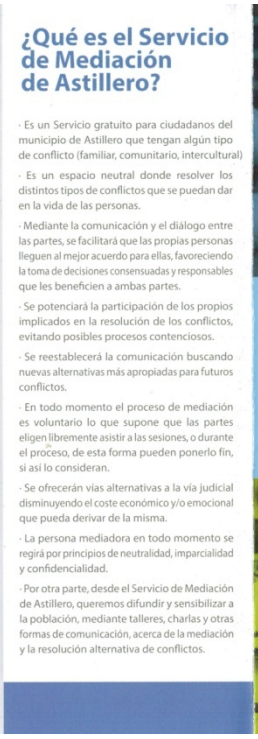
La apertura del Servicio de Mediación para la resolución de conflictos en el municipio de Astillero se constituye en virtud de la firma de un convenio entre la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) y el Ayuntamiento de Astillero, a través de la Concejalía de Servicios Sociales, Salud y Cooperación al Desarrollo.

De esta forma el Consistorio pretende dar respuesta a las necesidades y demandas existentes en la gestión de los conflictos interpersonales e intergrupales dentro del municipio, facilitando a la ciudadanía el acceso a fórmulas alternativas de solución de conflictos, a través del diálogo y la comunicación, y siempre contando con la voluntariedad de las partes implicadas para llegar a acuerdos satisfactorios para ambos.

El Servicio de Mediación ofrece un espacio neutral e imparcial en donde resolver todos aquellos enfrentamientos, disputas o problemas entre personas o colectivos, que afecten a su convivencia, tanto en el ámbito familiar como en el comunitario o vecinal.

Desde el Ayuntamiento velaremos por garantizar la calidad, profesionalidad y confidencialidad de este servicio de atención a los ciudadanos de Astillero, de manera que la mediación se consolide como un servicio eficaz y positivo que suponga una alternativa pacífica y real para la resolución de los conflictos en el municipio.

D. Francisco Ortiz Uriarte
Alcalde del Ayto. de Astillero



¿Qué es el Servicio de Mediación de Astillero?

· Es un Servicio gratuito para ciudadanos del municipio de Astillero que tengan algún tipo de conflicto (familiar, comunitario, intercultural)

· Es un espacio neutral donde resolver los distintos tipos de conflictos que se puedan dar en la vida de las personas.

· Mediante la comunicación y el diálogo entre las partes, se facilitará que las propias personas lleguen al mejor acuerdo para ellas, favoreciendo la toma de decisiones consensuadas y responsables que les beneficien a ambas partes.

· Se potenciará la participación de los propios implicados en la resolución de los conflictos, evitando posibles procesos contenciosos.

· Se reestablecerá la comunicación buscando nuevas alternativas más apropiadas para futuros conflictos.

· En todo momento el proceso de mediación es voluntario lo que supone que las partes eligen libremente asistir a las sesiones, o durante el proceso, de esta forma pueden ponerlo fin, si así lo consideran.

· Se ofrecerán vías alternativas a la vía judicial disminuyendo el coste económico y/o emocional que pueda derivar de la misma.

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

· Por otra parte, desde el Servicio de Mediación de Astillero, queremos difundir y sensibilizar a la población, mediante talleres, charlas y otras formas de comunicación, acerca de la mediación y la resolución alternativa de conflictos.

¿Quiénes pueden acudir al Servicio de Mediación de Astillero?

Ciudadanos de Astillero que se encuentren en cualquier tipo de conflicto:

Familiar (separación, divorcio, conflictos intergeneracionales en los que se encuentre por ejemplo inmerso un menor, velando en este caso por el interés siempre del menor…).

Comunitario (conflictos vecinales, relacionados con el uso y disfrute de la propiedad horizontal, conflictos derivados de las lindes…).

Intercultural (que puedan derivarse de la convivencia entre la población inmigrante por ejemplo y la población de acogida).

Cualquier otro conflicto que pueda darse en la vida de las personas.

¿Qué es la Mediación?

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

El mediador adopta una posición imparcial y de ayuda, facilitando durante el proceso que las partes sometidas a mediación sean quienes gestionen sus conflictos a través del diálogo y la comunicación.

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

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

AMECAN

El Servicio de Mediación de Astillero se llevará a cabo por miembros de la Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN).

AMECAN es una asociación sin ánimo de lucro nacida en Cantabria el 23 de Septiembre de 2010, fruto de la unión de un grupo multidisciplicar de personas especialistas en mediación con intereses y objetivos comunes.