amecan
Asociación de mediación de Cantabria

10 años mediando

MEMORIA ACTIVIDADES 2020

INDICE

1. CARTA DE LA PRESIDENCIA Dña. Carmen de Albert 1

2 AMECAN DESDE DENTRO 2

3 EVENTOS 12

4. AREAS DE ACTIVIDAD 13

4.1. SERVICIOS DE MEDIACION EN CIFRAS 13

4.1.1. MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL 14

4.1.2. MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL. 74

4.2. PROYECTOS SOCIALE S 79

4.2.1 AYA ALUMNADO AYUDANTE 79

4.2.2 PROGRAMA CUIDAR CUIDANDOSE 80

4.2.3 HABILIDADES PARA EL EMPRENDIMIENTO 86

4.3 TALLERES FORMACIÓN 94

4.4. ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN 95

Estimados/as socios/as,

Os doy la bienvenida a la **Memoria de actividades de AMECAN** del año **2020**

En la presentación de la memoria del año anterior os trasladé los avances de AMECAN y la satisfacción por el desarrollo de los proyectos.

Este año AMECAN ha cumplido su **10º Aniversario**, siendo un orgullo para la entidad, las personas socias y profesionales en mediación.

Aunque por desgracia, ha coincido con la pandemia del COVID-19 y, por cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por el Gobierno Estatal y Autonómico, todavía no se ha podido celebrar el aniversario de modo presencial, si bien se ha puesto el logo con motivo del mismo en la página web, redes sociales, comunicaciones y documentación con el fin de difundir la labor de mediación que llevamos realizando desde hace 10 años, con esfuerzo e ilusión.

Destacar que gracias a la modernización de la entidad y la inversión en tecnología del año pasado, en el cual se actualizaron los medios TICs, AMECAN ha podido adaptarse rápidamente a la situación vivida, posibilitando el teletrabajo en los diversos proyectos y servicios, una facilidad en la comunicación con personas usuarias, socias, junta directiva, equipos de trabajo, etc, y una mejora en la gestión de dicho trabajo a través de la plataforma mediandocon.com, pudiendo incluso, en casos necesarios, realizar mediaciones online.

Además, como entidad consolidada que es AMECAN, referente en mediación extrajudicial e intrajudicial y la implantación de modelos de convivencia escolar, se continúan gestionando y abriendo servicios de mediación, se mantiene la difusión de la mediación y se realizan nuevos proyectos, consolidándose algunos ya realizados.

Se han mantenido **Servicios de Mediación** Civil y Mercantil. Ámbito Familiar, Comunitario e Hipotecario por varios municipios de Cantabria. En muchos de ellos, como en Reinosa, ha habido un aumento de casos. Además, se han abierto más servicios de mediación familiar en Castro-Urdiales, Medio Cudeyo y Valles de San Vicente e, igualmente, se ha ampliado el Servicio de Torrelavega hasta 30h semanales.

Se han podido seguir desarrollando diversos **proyectos sociales** como el de *cuidar cuidándose* que se ha vuelto a realizar de modo virtual con una gran acogida de 30 personas.

Resaltar la continuidad de la firma del **Convenio de colaboración con el Gobierno de Cantabria** sobre el proyecto piloto de **Mediación Intrajudicial,** con la implicación de los profesionales de mediación que participan en el proyecto.

En **Mediación Escolar**, a pesar que AMECAN tiene varios proyectos para desarrollar, por las medidas Covid-19 actuales establecidas, no se han podido de momento implantar.

Igualmente, por las circunstancias actuales, se ha tenido que aplazar la celebración de la **VII Jornada de AMECAN**, si bien, continúa nuestra ilusión de poder celebrarla en cuanto sea posible.

En este año, la **Escuela Práctica de Mediación,** se ha adaptado a las normas y restricciones sanitarias manteniendo el compromiso de formar desde la práctica al alumnado.

Así mismo, AMECAN trabaja en su compromiso de cumplimiento de su **Plan de Igualdad** con el fin de cumplir el principio de igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres, estableciendo unas condiciones que permitan y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida laboral y personal.

Por último, resaltar que se ha trabajado mucho desde AMECAN y en particular, desde la administración, para la continuación del **Certificado ISO 9001**, para seguir manteniendo a la entidad con el prestigio de calidad que merece.

Es por todo ello, que, gracias al esfuerzo en este año tan difícil y a la profesionalidad e ilusión de los que trabajan para AMECAN, se ha cerrado el año en positivo.. Se han podido continuar e implantar nuevos proyectos, difundido la mediación y seguido trabajando por la resolución pacífica de conflictos.

Finalmente, agradecer a todas las personas, entre ellas junta directiva, actuales y antiguas personas asociadas, colaboradores, entidades y ciudadanía en general, que han confiado en AMECAN, y en mayor o menor medida ha hecho que crezca y comience su décimo aniversario.

En Camargo, a 4 de marzo de 2021.

amecan
Asociación de mediación de Cantabria

Fdo.: Carmen de Albert Roca-Sastre.

Presidencia de AMECAN.

2. – AMECAN DESDE DENTRO

MISIÓN:

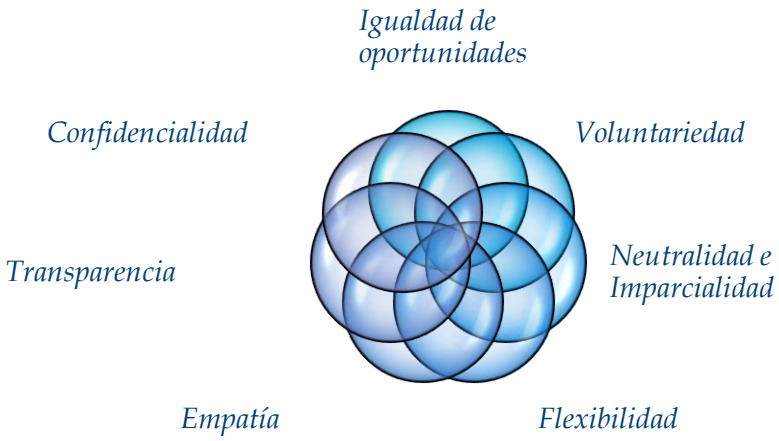
El fin primordial de la Entidad es dotar a la ciudadanía de formas pacíficas de resolución de conflictos, fórmulas como la Negociación asistida, la Mediación en Conflictos… poniendo a disposición de aquellos un espacio pacífico para resolver sus conflictos, promoviendo a su vez de esta manera un cambio de mirada a la hora de abordarlos y educando a todos los participantes en una manera no violenta de gestionar las diferencias.

VISIÓN:

Convertir a la Entidad en un referente en el ámbito de la resolución extrajudicial de conflictos por medios pacíficos, referente en cuanto a la calidad en el tratamiento profesional de dichos procesos y también en cuanto a la sensibilización ciudadana y la formación en materias relacionadas con la Gestión Positiva de Conflictos, extendiendo su ámbito de actuación y los beneficios de su intervención desde la infancia y la adolescencia ("la Escuela"), pasando por los padres y madres y familias en procesos de cambio, hasta las Personas Mayores y/o ámbitos como la de las Personas en situación de dependencia.

VALORES:

Desde la Mediación:



Desde AMECAN como Asociación:

GESTIÓN DE CALIDAD

Podemos describir este año 2020, como un gran reto, donde el sistema de gestión de calidad ha adquirido vital importancia, para la adaptación, modificación de estrategias y acciones que permitiesen mantener la calidad de la prestación de nuestros servicios a pesar de la inestabilidad, paralización e incertidumbre generada por la pandemia.

El sistema de Gestión de Calidad aplicado según la normativa **ISO 9001:2015, ha sido revisado y ratificado** por la entidad competente, manteniendo la Certificación un año más.

CERTIFICADO
CERTIFICATE

spg Certificación
Añadimos valor, no burocracia.
ISO 9001 - CALIDAD

El sistema de gestión de calidad de la empresa
The quality management system of the company

ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN DE CANTABRIA (AMECAN)

C/ Juan Palencia 7ª - Los Geranios 35, 39600 Camargo, Cantabria (ESPAÑA)

ha sido auditado por SPG Certificación y encontrado conforme con los requisitos de
has been audited by SPG Certificación and found to be in accordance with the requirements of

ISO 9001:2015

para las siguientes actividades:
for the following activities:

Mediación en la resolución de conflictos en cualquier ámbito (familiar, comunitario, hipotecario, escolar, mercantil, civil - intrajudicial y extrajudicial). Diseño e impartición de formación teórica y práctica especializada en mediación.

Mediation in the resolution of conflicts in any field (family, community, mortgage, school, commercial, civil - intrajudicial and extrajudicial).
Design and teaching of specialized theoretical and practical training in mediation.

Certificado emitido el: This certificate was issued on:	**02/03/2021**	**Próxima auditoría debe realizarse antes de:** Next surveillance audit to be done before:	**02/2022**
Fecha de caducidad: Expiry date:	**03/02/2023**		

Otras fechas de interés / Other dates of interest:

Fecha de emisión inicial / Initial date of issue: **03/02/2020**

SISTEMAS Y PROCESOS DE GESTION, CERTIFICACIÓN

Director Técnico
Technical Director

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT IAF
ENAC CERTIFICACIÓN Nº 23/C-SC033

CERTIFICADO Nº Q200102
CERTIFICATE NUMBER

Para conocer las limitaciones de responsabilidad en el uso de este certificado, consulte en Términos y Condiciones en nuestra web.
To know the limitations of liability in using this certificate, please go to Terms and Conditions on our web.
C/ Pelai 12, Principal M. 08001 Barcelona (ESPAÑA) — www.SPGcertificacion.com

PLAN IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

AMECAN puso en marcha en el 2020 el **Primer Plan de Igualdad entre hombres y mujeres**. Si bien se ha revisado el mantenimiento de la paridad e igualdad entre hombre y mujeres de la entidad, la situación ha impedido acciones programadas por la situación de estado de alarma presente en el año 2020. Además durante el año 2021, se revisarán las novedades legislativas

ORGANIGRAMA AMECAN

Tal y como se acordó en la Asamblea General Extraordinaria en el mes de Abril de 2019, AMECAN, sigue creciendo desde sus fines sociales. Ello se traduce en una mayor segmentación interna que permite trabajar desde miradas concretas como son la Igualdad, Juventud, Mujer, Calidad (…)

A continuación puede verse el organigrama actual de AMECAN

DECIMO ANIVERSARIO DE AMECAN

Este año es un año muy especial para la Entidad, pues el 23 de Septiembre de 2020 cumple 10 años. Por ello comenzamos realizando un nuevo logo que muestre nuestros 10 años Mediando en Cantabria.

Logo décimo aniversario AMECAN

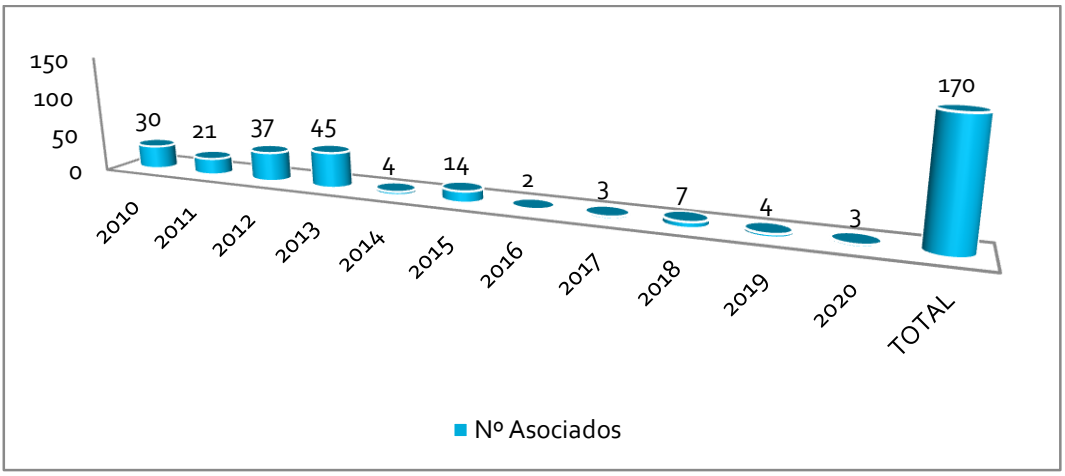
Y esperamos en 2021, poder llevar a cabo eventos de celebración de nuestro recorrido y compartirlo con personas asociadas, usuarias y otros colectivos.

PERSONAS ASOCIADAS EN AMECAN

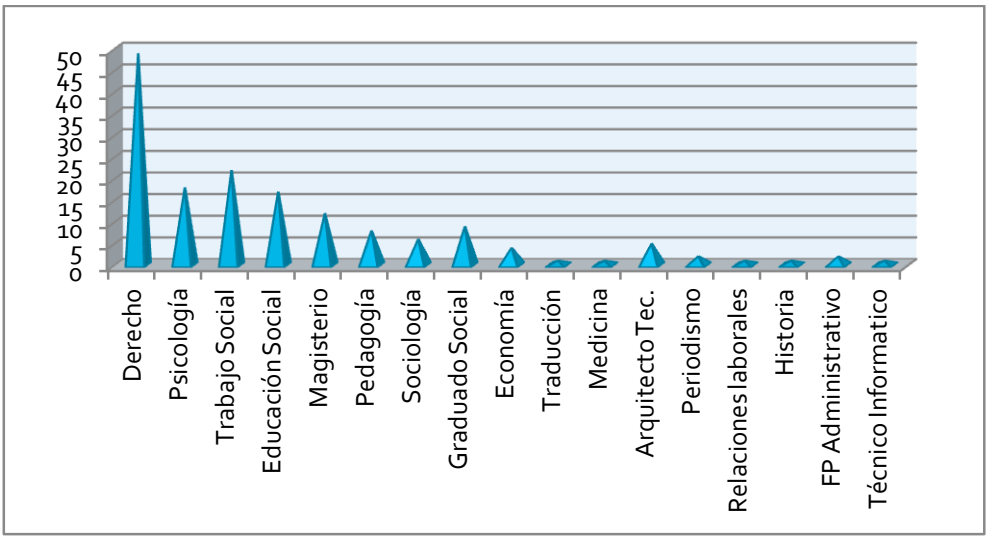
¿Cuántas personas han sido socias de AMECAN desde su fundación?

Sumamos tres personas asociadas en el año 2020.

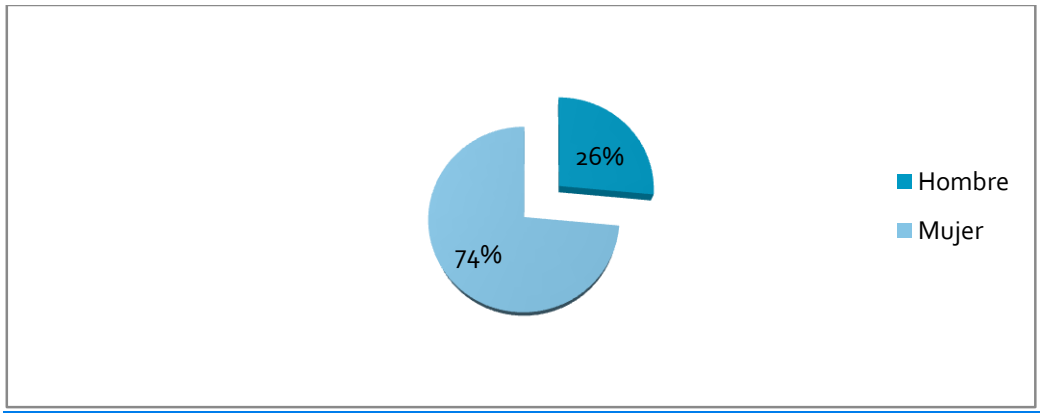
EVOLUCION DESDE AÑO 2010



PERFILES PROFESIONALES



PERSONAS ASOCIADAS DESDE 2010 POR SEXO

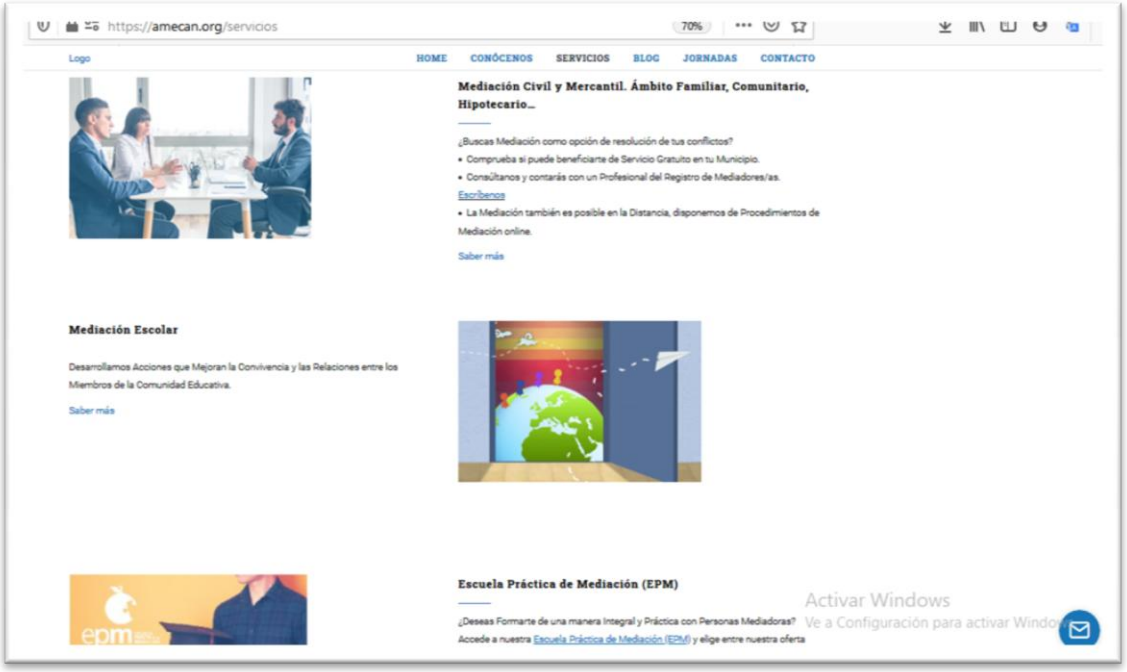


A lo largo del año y dentro de las posibilidades de la entidad, ha acompañado a las personas asociadas desde la distancia, haciendo llegar mascarillas quirúrgicas cuando más escaseaban o porta mascarillas para facilitar los nuevos hábitos diarios.

AMECAN PRESENTE Y ACCESIBLE A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Amecan actualizó su página web en 2019, buscando una imagen más actual, dinámica, y de información más directa y clara.

Además de hacer más accesible la entidad a través de formularios de contacto, chat on line, o Whatsapp.



Página web Amecan 2019

Amecan continúa en las redes sociales intentando día a día hacer accesible nuestra información a las personas interesadas en la Mediación y nuestra actividad.

Tenemos perfiles de la entidad de la Escuela Práctica de Mediación (EPM) y de la Jornada solidaria que realizamos año a año y que consideramos es importante que tenga su propio perfil para llegar a quienes están interesados en su actividad

Además, con motivo de las adaptaciones a las tecnologías y la búsqueda de proximidad de nuestros servicios a las personas usuarias antes la situación de Pandemia, AMECAN ha creado perfiles de redes sociales para cada Servicio de Mediación gestionado por la entidad.

Así se disponen de nuevos accesos on line que a continuación se detallan:

*- Servicio Mediación Reinosa

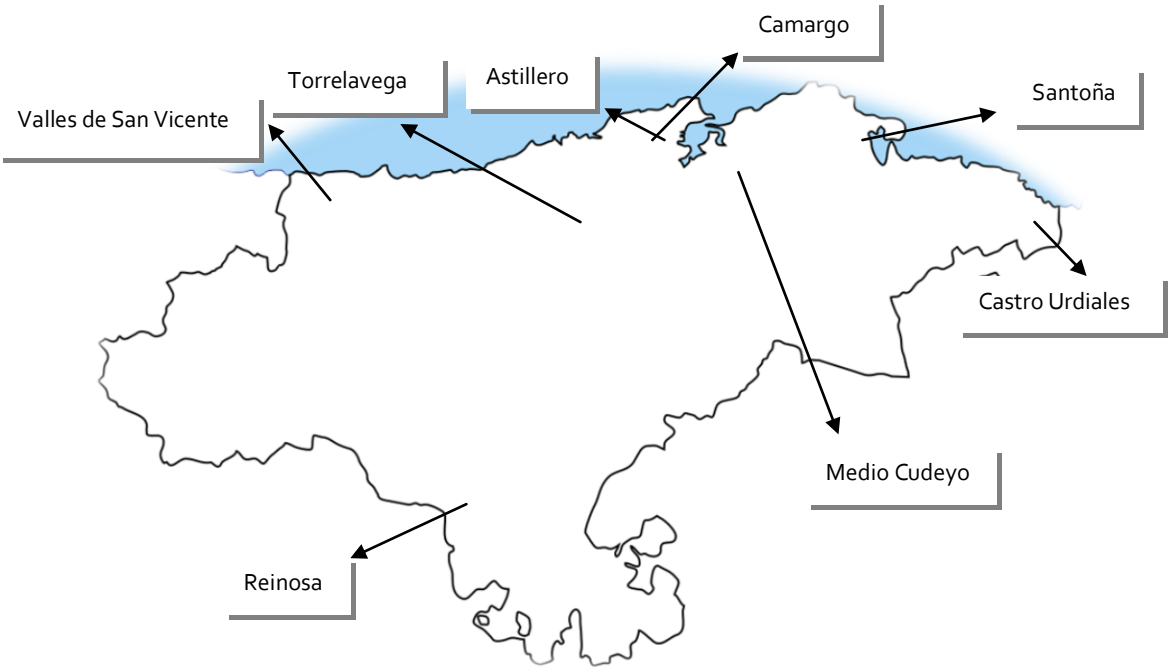
*- Servicio Mediación Torrelavega

*- Servicio Mediación Astillero

*- Servicio Mediación Camargo

*- Servicio Mediación Santoña

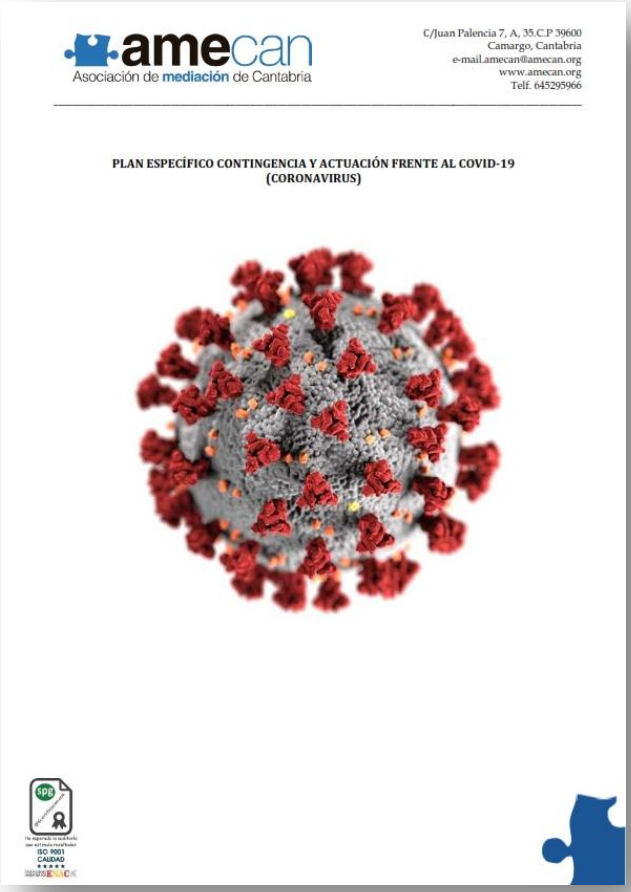
¿DONDE HEMOS ESTADO PRESTANDO NUESTROS SERVICIOS DE MEDIACION EN 2020?



PLAN DE CONTINGENCIA CONVID_19

Este año por primera vez hemos tenido que hacer un esfuerzo especial en crear protocolos de trabajo, planes de contingencia covid_19, adaptarnos a las nuevas normas y restricciones, así como prestar especial atención a prevención de Riesgos Laborales.

Gracias al esfuerzo de las personas que trabajan en y para AMECAN se ha conseguido cerrar el año sin ninguna incidencia al respecto.



amecan
Asociación de mediación de Cantabria

C/Juan Palencia 7, A, 35.C.P 39600
Camargo, Cantabria
e-mail.amecan@amecan.org
www.amecan.org
Telf. 645295966

PLAN ESPECÍFICO CONTINGENCIA Y ACTUACIÓN FRENTE AL COVID-19
(CORONAVIRUS)

Además se han llevado a cabo formaciones internas sobre este protocolo de contingencia con el fin de poder usar EPIS facilitados por la entidad de manera adecuada, y atención a las personas usuarias con la nueva normalidad.

3. EVENTOS

✓ DÍA DE LA MEDIACIÓN. 21 Enero 2020

Como cada año, en el mes de Enero celebramos en día de la Mediación, acercando, difundiendo y debatiendo el presente y futuro de la Mediación en Cantabria. En esta ocasión llevamos a cabo Un **Desayuno de Trabajo sobre "Mediación Intrajudicial Familiar y Civil en los Juzgados de Santander".**
Además de realizar entrevistas de radio y prensa intentado llegar a la ciudadanía y mostrar los beneficios de la Mediación en Resolución de Conflictos.

✓ REUNIONES DE TRABAJO EN EQUIPO

Si bien comenzamos el año con reuniones presenciales con los diferentes grupos de trabajo que hay en AMECAN, a partir del mes de Marzo tuvieron que ser con carácter on line. Los medios utilizados para ello han sido nuestro software Mediandocon.

Reunión Enero 2020

✓ ASAMBLEAS AMECAN

Además, la Asamblea General Ordinaria que convoca a todas las personas asociadas para aprobar puntos de la orden del día importantes para el avance de la entidad, este año ha sido a través de medio electrónicos y tuvo lugar el 25 de abril de 2020. Se

examinaron las cuentas anuales, la gestión de la Junta Directiva a través de la memoria 2019, Presupuesto del año, y Programa de actividades programados.

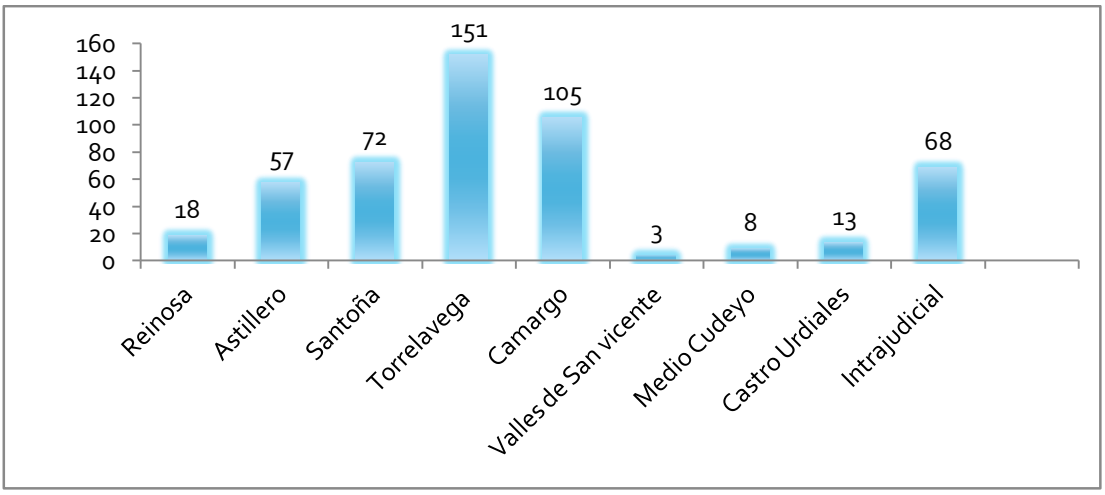
Este año tan inusual han impedido desarrollar la Jornada solidaria de Mediación que venimos realizando año tras año.

4. AREAS DE ACTIVIDAD

4.1 SERVICIOS DE MEDIACION EN CIFRAS

1.- NÚMERO GLOBAL DE ASUNTOS GESTIONADOS POR AMECAN EN 2.020 SERVICIOS MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL;

Desde el **1 de Enero de 2.020 hasta el 31 de Diciembre de 2.020**, se han atendido un total de 495 expedientes, siendo **427 solicitudes** de Atención en Mediación en los Servicios Municipales de Mediación Extrajudicial que gestionó durante el 2.020 así como en el ámbito del programa de Mediación Intrajudicial en los Juzgados de Familia y Civiles de Santander del Gobierno de Cantabria **68 Derivaciones a AMECAN** a saber:

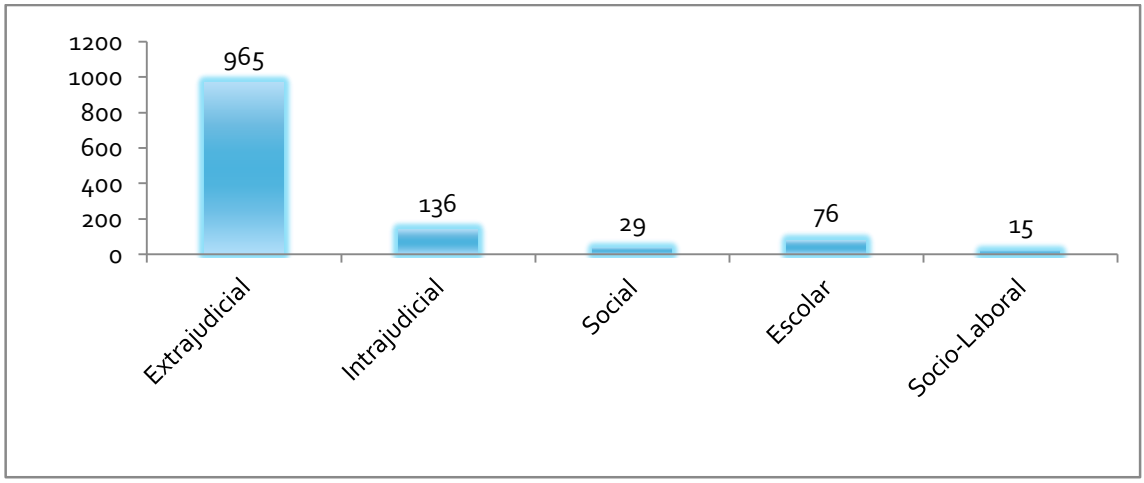


2.- NÚMERO GLOBAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS DIRECTAS DE LOS PROGRAMAS DE AMECAN:

En cuanto al número de personas Beneficiarias directas atendidas entre ambos ámbitos Intrajudicial y Extrajudicial serían: 1.001.

Respecto a Intrajudicial el número asciende a 136 y en Extrajudicial son 965 Personas

Asimismo, si añadimos el número de beneficiarios de los restantes programas de AMECAN en el ámbito social y Escolar (AYA, Cuidar Cuidándose, Habilidades para el Emprendimiento, Talentos en Acción, etc) la cifra asciende a **1.221 personas.**



4.1.1 SERVICIOS MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL

- SERVICIO MUNICIPAL CAMARGO

Desde el inicio del año 2.020 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, salvo un día de la semana en la qué se abre el Servicio a las 9:00h y se cierra a las 15:00h, para un total de 16 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, así como también se ha aprobado una Modificación del Contrato en el ejercicio 2.019 con motivo del incremento vivido también entre el 2.016 y el 2.018, aprobándose dicha ampliación

en el mes de febrero de 2.018, y pasando a tener una hora más semanal de dedicación horaria, llegando a esas 16 horas) habiéndose atendido 105 solicitudes.

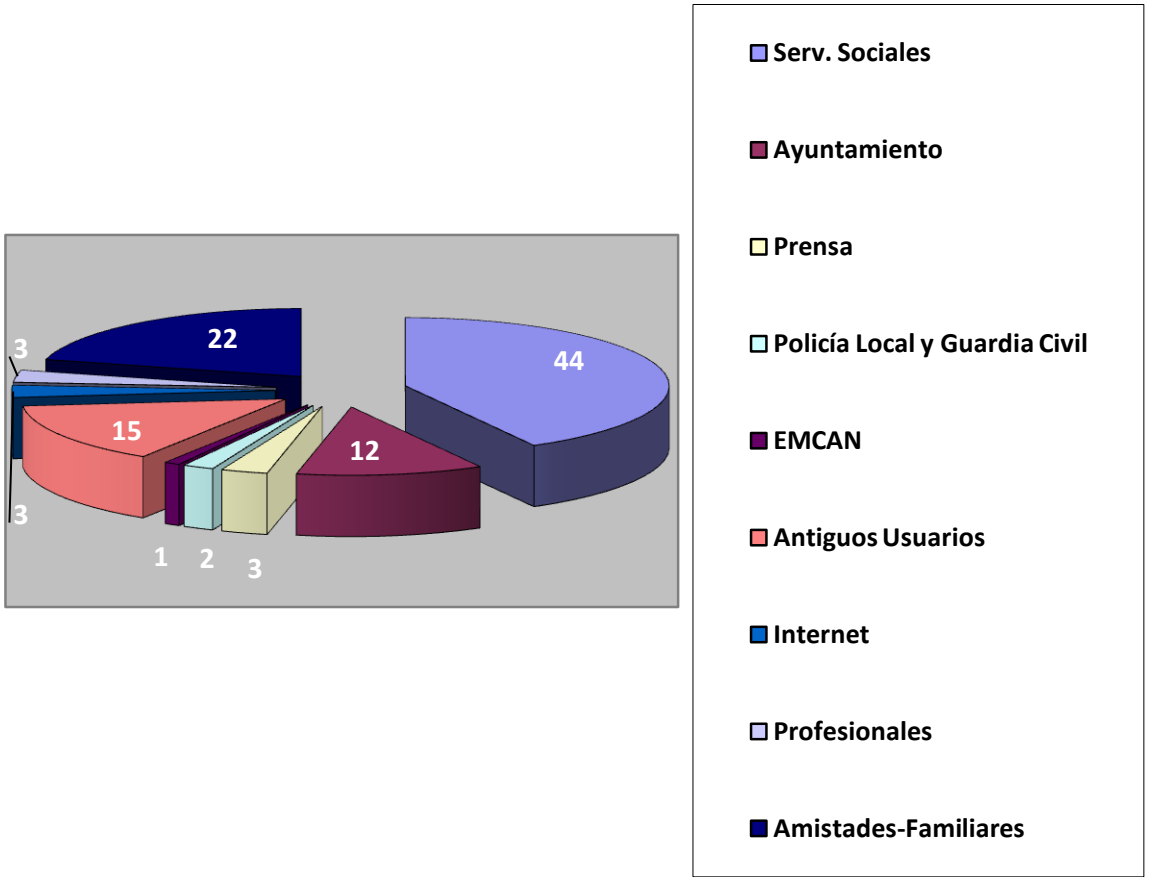
En cuanto a las actuaciones realizadas de carácter de sensibilización o difusión estas labores han sido muy escasas durante el año por dos motivos: por un lado, la afluencia de casos que hacían recomendable así como también la crisis pandémica de la COVID 19 que al margen de los casi tres meses de suspensión de atención presencial, dadas las restricciones sanitarias no se ha podido realizar ningún tipo de acción presencial como por ejemplo la VII Jornada Solidaria que se había iniciado su preparación pero que se tomó la determinación de suspender su celebración hasta que la crisis COVID hubiera remitido, lo que ha hecho que todo el 2020 no hayamos podido celebrar este evento.

Desde el **1 de Enero de 2.020 hasta el 31 de Diciembre de 2.020**, se han atendido **105 solicitudes** de Atención en Mediación, en los que han participado 239 personas entre solicitantes del servicio e invitados al proceso de mediación. En esta ocasión, el informe se diferenciará de anteriores versiones en el sentido de qué comprenderá todos los ámbitos de trabajo que tiene la oficina sin diferenciar entre ámbito hipotecario de los ámbitos civil, mercantil, comunitario y Familiar. Este cambio viene motivado por un rediseño de las memorias y dado también que el ámbito hipotecario propiamente dicho ha perdido peso en el volumen de casos de tal forma que se entiende más eficiente un análisis más global que los más detallados de otras ocasiones. Por el contrario, como mejora se ha hecho especial énfasis este año en la realización de una evaluación cualitiva por parte de las personas usuarias para valorar el servicio prestado a través de instrumentos como los Cuestionarios de Evaluación que se han diseñado a tal efecto y que han sido fruto de la adaptación de la Asociación y por ende del Servicio a la ISO 9001.

En estos 105 casos, se han realizado 186 sesiones informativas.

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

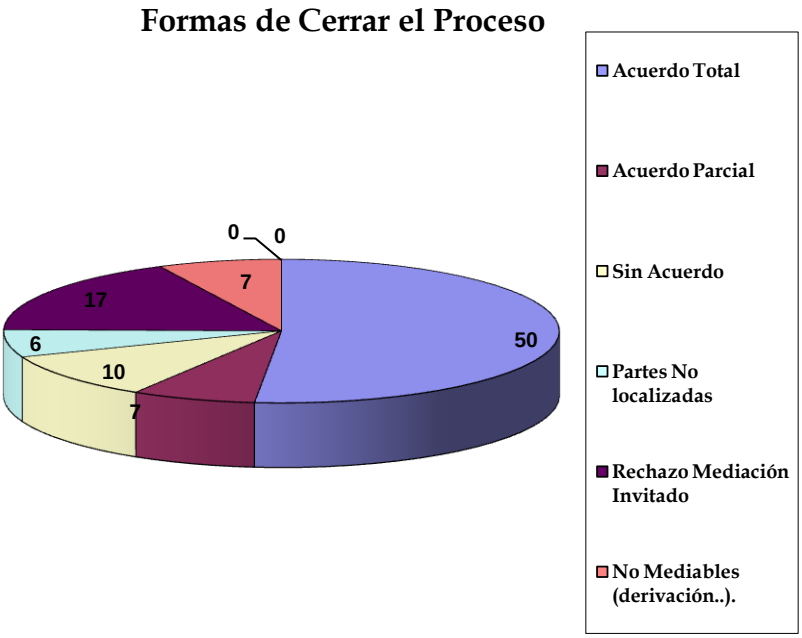
Medio por el que han Conocido la Existencia del Servicio



El 42% de personas son derivadas por los Servicios Sociales, frente al 33% del ejercicio 2.019, lo que denota que desde Servicios Sociales se deriva muchos más asuntos. Hay que destacar el apartado de Amistades y Familiares que representa ya el boca a boca el 21% del origen de las solicitudes.

En cuanto a la situación de los Expedientes: el 95% se encuentran cerrados (100) mientras que el restante 5% de los asuntos están todavía en proceso a la fecha del presente Informe.

En cuanto a la forma de cerrar los Procesos de Mediación:



El 47,61% de los asuntos termina con un Acuerdo Total (50) entre las partes, mientras que en el 9,52% de los casos (10) es Sin Acuerdo. En cuanto a los casos en qué se alcanza un Acuerdo Parcial (7) sobre alguna de las materias objeto de conflicto se alcanza el 6,6%. De tal forma qué en el 54,21% de los asuntos se alcanza algún tipo de Acuerdo, habiéndose iniciado el Procedimiento de Mediación en el 65,68% de los asuntos que entran en el Servicio. De tal forma que el restante 35% se quedan en la fase previa a la propia Mediación dónde se cierra el asunto por alguno de los motivos siguientes:

1. **Partes No Localizadas**: (6) En el 5,7% de los casos ante el intento de ponernos en contacto con la otra parte en el conflicto (el invitado) por todos los medios disponibles no se consigue contactar.
2. **Desistimiento del Solicitante**: (3) En el 3% de los casos la propia persona que solicita el inicio del proceso de mediación, siempre antes de la Sesión constitutiva del Proceso de Mediación, comunica al Servicio su intención de no continuar con el expediente.
3. **Asuntos No susceptibles de Mediación**: (7) En el 6,6% de los asuntos estos no son susceptibles de llevarse por Mediación o no son recomendables. Entre estos supuestos nos encontramos porque concurre algún límite a la mediación como que una de las partes sea Víctima de Violencia de Género o se detecten indicios que recomienden su derivación a otro recurso. También nos encontramos con supuestos en los qué el Conflicto se encuentra excesivamente enconado y con múltiples procesos judiciales y denuncias penales, o también por haberse sometido por cláusula o convenio arbitral a esté sistema de resolución de conflictos lo qué excluye la Mediación. En muchos de estos casos, el personal técnico del Servicio decide derivar a la persona usuaria a otro Recurso que pueda ayudar a la resolución del conflicto, como por ejemplo: Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), Trabajador/a Social, Psicólogo/a, Programas de Servicios Sociales, Servicio Cántabro de Empleo, etc.

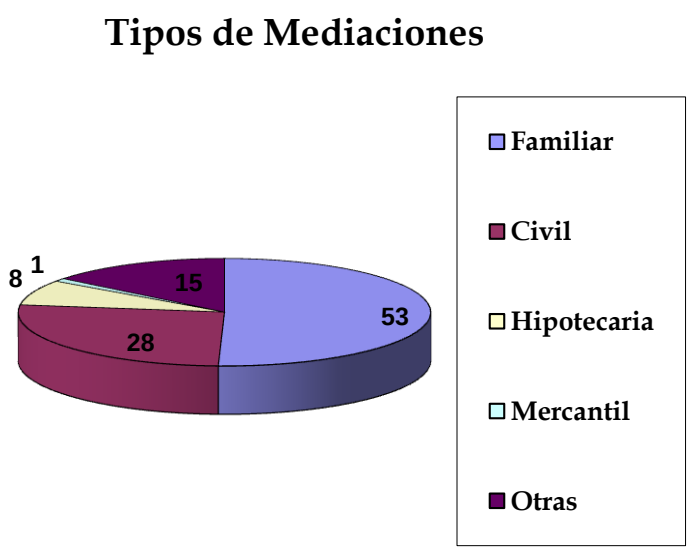
4. **Invitado Rechaza ir a SI**: (9) En el 8,57% de los asuntos la parte invitada aun conociendo la convocatoria de la Sesión Informativa (SI) y

el interés del Servicio en presentarle el recurso así como el Conflicto para su valoración de acogerse al mecanismo de resolución de conflictos amistoso, comunica que no está interesado en acudir a la convocatoria o llegada esta no acude, en ocasiones en repetidas ocasiones en las que se le da la oportunidad, y no acredita convenientemente y justificadamente su inasistencia a la convocatoria de la Sesión Informativa.

5. **Invitado No acepta Mediación en SI: (8)** La parte qué no solicita el inicio de la Mediación, el denominado *"Invitado a Mediación"*, previa comunicación y convocatoria específica se le convoca para una Sesión Informativa (SI) sobre el conflicto y el servicio de mediación. Este acude en tiempo y forma a la Sesión Informativa y la recibe, tomando la decisión de no iniciar el proceso de mediación acogiéndose al principio de voluntariedad. Representa el 7,61% de los asuntos.

En cuanto a los ámbitos de conflicto en los qué se ha trabajado son las siguientes:

Tipos de Mediaciones atendidas en el Servicio Municipal



El 50,47% son del ámbito familiar, dato que contrasta con el ejercicio 2019 y 2018 que se movían en torno al 67%. Podemos apreciar una bajada importante en cuanto al número de asuntos en proporción al volumen de asuntos. No obstante son la mayoría de los conflictos entrantes.

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. Este tipo de Conflictos se engloban bajo el apartado asuntos Civiles, aunque en este ejercicio también se han abordado múltiples supuestos de conflictos arrendaticios de vivienda.

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.

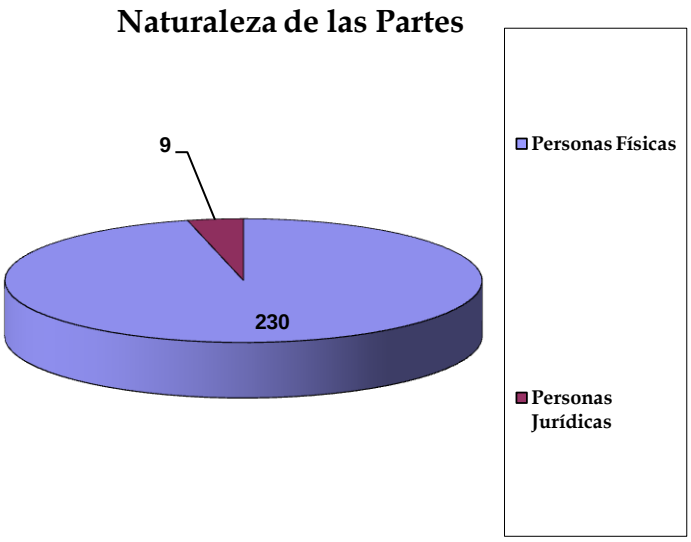
-Convivencia en el mismo domicilio**.**

- Acuerdo para divorciarse.

- Modificación de Medidas de la Sentencia de Divorcio.

- Modificación cuantía pensión de alimentos.

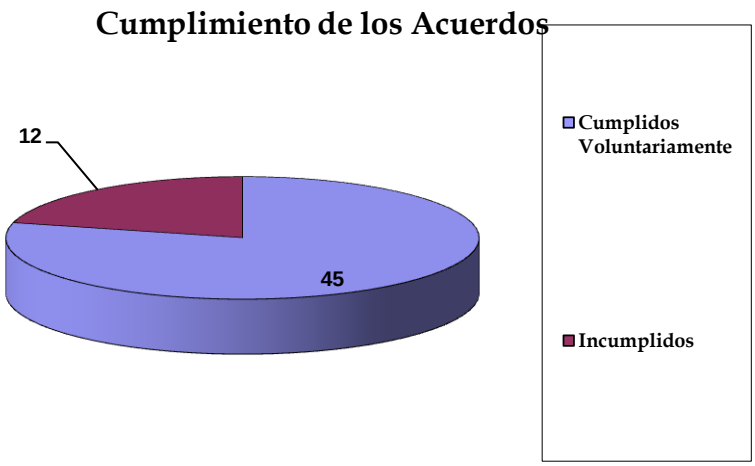
En cuanto a la Naturaleza de las partes tenemos:



El 96,23% de las partes participantes en los conflictos son personas físicas.

En cuanto a la duración media de los procedimientos de mediación iniciados, el expediente de mediación desde la solicitud hasta su cierre (con acuerdo, sin acuerdo, etc) es de 57,87 días.

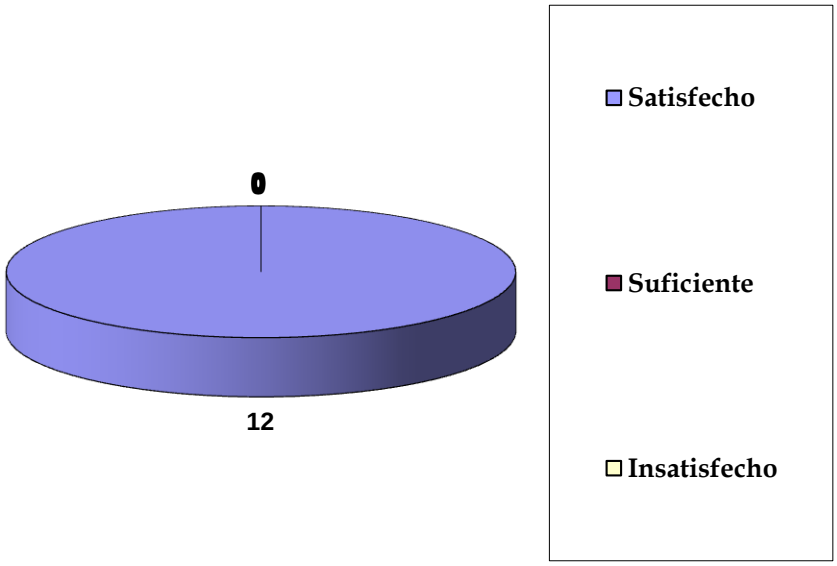
En cuanto al cumplimiento o incumplimiento de los Acuerdos totales o parciales alcanzados, tenemos que:



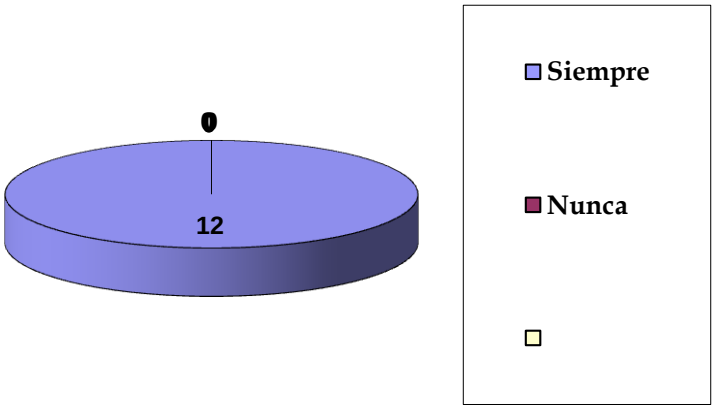
En un 79% de los Acuerdos alcanzados en el Servicio las partes han cumplido voluntariamente lo pactado. Por el contrario, el restante 21% de los acuerdos pactados han sido de un modo u otro incumplidos por las partes, habiéndose llevado dichos incumplimientos a ejecución de los Acuerdos de forma Judicial para hacer valer lo pactado en Mediación.

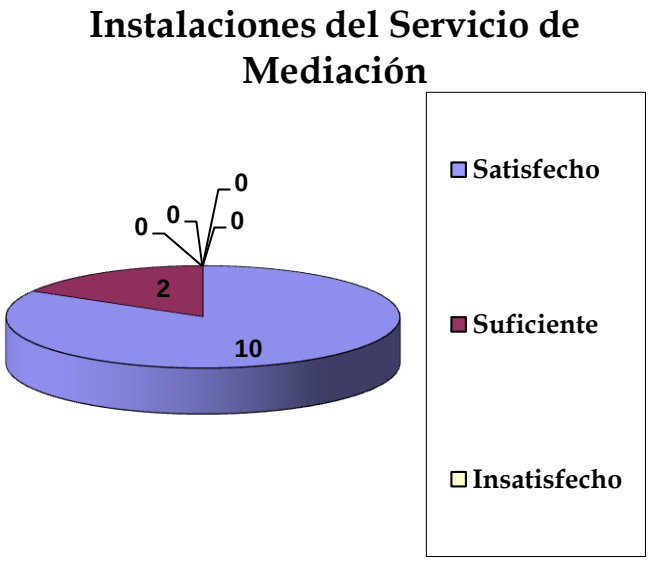
En cuanto a la valoración que hacen las personas usuarias del Profesional que interviene en la Mediación, esto es, el Mediador/a durante la Fase Previa:

Profesional de la Mediación



Recomendación del Servicio





Se ha realizado una muestra con 12 personas usuarias a través de dos cuestionarios de evaluación, resultando que existe un nivel de satisfacción con la persona mediadora en la fase previa del 100%, recomendando el Servicio el 100% de los encuestados. En cuanto a las instalaciones el 17% de los encuestados consideran que son Suficientes, mientras que el restante 83% considera estar satisfecho.

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACION DE TORRELAVEGA

Este proyecto de implantación de la Mediación en Torrelavega que se inició en el año 2.011, mes de Junio, y que durante el año 2021 cumple su décimo aniversario, durante el 2.020 ha vivido un año que como a toda la ciudadanía se ha visto afectada por la pandemia, pero que ha conseguido no sólo continuar la prestación del servicio durante el Estado de Alarma y el periodo más duro de confinamiento, sino también ha tenido una gran respuesta durante el resto del ejercicio.

De esta forma, se han abierto 151 expedientes, dónde se han atendió directamente a más de 326 personas beneficiarias, así como en los asuntos familiares por ejemplo, han podido verse como personas beneficiarias indirectas los menores de aquellas familias. En comparación con el pasado ejercicio dónde se abrieron 156 expedientes, aun suponiendo un descenso de 5 expedientes, interpretamos que el resultado es positivo habida cuenta de la situación coyuntural de la COVID 19 y de las restricciones que hicieron que durante un periodo de 2 meses no se pudiera atender presencialmente al público, aunque si se prestará la atención de forma ininterrumpida de forma telefónica, videoconferencia, correo electrónico etc durante dicho confinamiento.

Asimismo, durante el ejercicio 2.020 como grandes novedades se ha creado una página personal de Facebook del Servicio así como se ha abierto una línea móvil de teléfono y whattsapp, medidas todas ellas tomadas durante el confinamiento para hacer más accesible el Servicio a la ciudadanía. También se ha digitalizado completamente los trabajos dentro de la oficina al haberse incorporado una plataforma on line de Gestión de Expedientes y base de datos así como un sistema de Mediación Electrónica a través de sistemas de videoconferencia segura y privada, como también se ha incorporado un dispositivo de firma. Todas estas medidas además de suponer una transición hacia la digitalización también han supuesto medidas de contingencia para la COVID 19 en el afán de reducir el riesgo de contagio de las personas usuarias, personal técnico y personal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torrelavega.

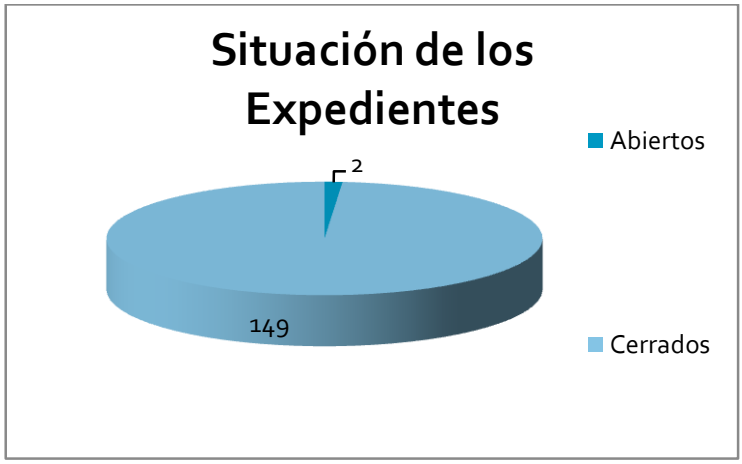
En esta ocasión, el informe se diferenciará de anteriores versiones en el sentido de qué comprenderá todos los ámbitos de trabajo que tiene la oficina sin diferenciar

entre ámbito hipotecario de los ámbitos civil, mercantil, comunitario y Familiar. Este cambio viene motivado por un rediseño de las memorias y dado también que el ámbito hipotecario propiamente dicho ha perdido peso en el volumen de casos de tal forma que se entiende más eficiente un análisis más global que los más detallados de otras ocasiones. Por el contrario, como mejora se ha hecho especial énfasis este año en la realización de una evaluación cualitiva por parte de las personas usuarias para valorar el servicio prestado a través de instrumentos como los Cuestionarios de Evaluación que se han diseñado a tal efecto y que han sido fruto de la adaptación de la Asociación y por ende del Servicio a la ISO 9001.

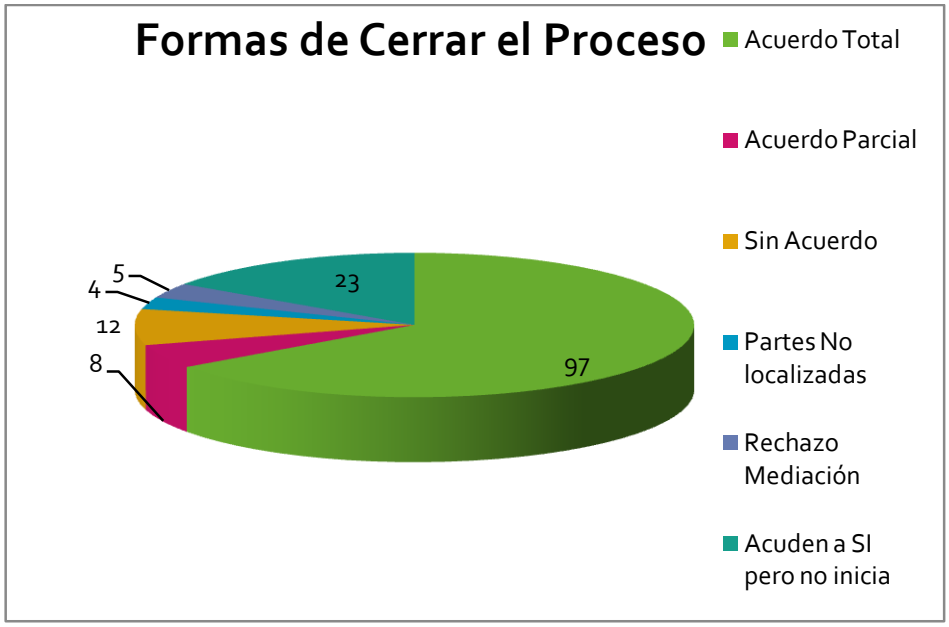
Los usuarios han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías:

El 52,31% de personas atendidas son derivadas directamente por los Servicios Sociales, mientras que en el ejercicio 2020 representó esta derivación un 21,7%, lo que denota que desde Servicios Sociales se deriva muchos más asuntos, lo cual entendemos es un muy buen síntoma de trabajo coordinado e integral. Hay que destacar el apartado de Antiguos Usuarios (que representa a aquellas personas que ya han sido usuarias en el pasado y solicitan una nueva atención ya sea por un asunto ya resuelto o pendiente de resolver, como por nuevas cuestiones que quieren que sean atendidas por este servicio) representa el 20% del volumen total de casos, lo que nos indica el alto grado de fidelización que tienen las personas usuarias del Servicio. Por otro lado, en cuanto al origen de casos de Amistades y Familiares, *"el boca a boca"* representa un 11%.

En cuanto a la situación de los Expedientes: el 99% se encuentran cerrados (149) mientras que el restante 1% (2) de los asuntos están todavía en proceso a la fecha del presente Informe.



En cuanto a la forma de cerrar los Procesos de Mediación:



El 65% de los asuntos que entra en la fase del proceso de Mediación y se encuentra a esta fecha cerrado termina con un Acuerdo Total (97) entre las partes, mientras que en el 8% de los casos (12) es Sin Acuerdo. En cuanto a los casos en qué se alcanza un Acuerdo Parcial (8) sobre alguna de las materias objeto de conflicto se alcanza el 5%. De tal forma qué en el 70% de los asuntos que supera la fase previa de atención y se inicia formalmente un proceso de mediación se alcanza algún tipo de Acuerdo. Se ha iniciado el Procedimiento de Mediación en el 79% de los asuntos totales que entran en el Servicio. De tal forma que el restante 21% se quedan en la fase previa a la propia Mediación dónde se cierra el asunto por alguno de los motivos siguientes:

6. **Partes No Localizadas**: (4) En el 2,64% de los casos ante el intento de ponernos en contacto con la otra parte en el conflicto (el invitado) por todos los medios disponibles no se consigue contactar.

7. **Desistimiento del Solicitante**: (0) No ha habido en ninguno de los casos un supuesto como este en el qué la propia persona que solicita el inicio del proceso de mediación, siempre antes de la Sesión

constitutiva del Proceso de Mediación, comunica al Servicio su intención de no continuar con el expediente.

8. **Asuntos No susceptibles de Mediación**: (0) En Ninguno de los asuntos planteados se ha producido un supuesto como éste en el que el asunto que se solicita no es susceptible de llevarse por Mediación o no es recomendable. Entre estos supuestos nos encontramos con causas variadas como qué concurre algún límite a la mediación como que una de las partes sea Víctima de Violencia de Género o se detecten indicios que recomienden su derivación a otro recurso. También nos encontramos con supuestos en los qué el Conflicto se encuentra excesivamente enconado y con múltiples procesos judiciales y denuncias penales, o también por haberse sometido por cláusula o convenio arbitral a esté sistema de resolución de conflictos lo qué excluye la Mediación. En muchos de estos casos, el personal técnico del Servicio suele decidir derivar a la persona usuaria a otro Recurso que pueda ayudar a la resolución del conflicto, como por ejemplo: Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), Trabajador/a Social, Psicólogo/a, Programas de Servicios Sociales, Servicio Cántabro de Empleo, etc.

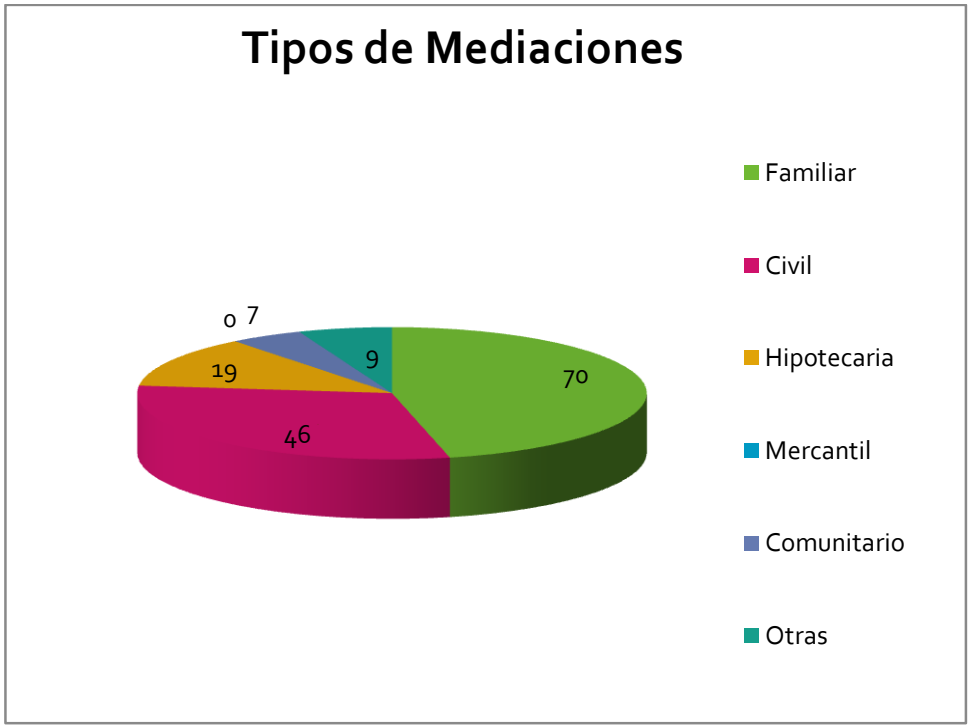
9. **Invitado Rechaza ir a SI**: (5) En el 3% de los asuntos la parte invitada aun conociendo la convocatoria de la Sesión Informativa (SI) y el interés del Servicio en presentarle el recurso así como el Conflicto para su valoración de acogerse al mecanismo de resolución de conflictos amistoso, comunica que no está interesado en acudir a la convocatoria o llegada esta no acude, en ocasiones en repetidas ocasiones en las que se le da la oportunidad, y no acredita convenientemente y justificadamente su inasistencia a la convocatoria de la Sesión Informativa.

10. **Invitado No acepta Iniciar la Mediación en la Sesión Informativa ("*SI*") (23): La** parte qué no solicita el inicio de la Mediación, el denominado *"Invitado a Mediación"*, previa comunicación y

convocatoria específica se le convoca para una Sesión Informativa (SI) sobre el conflicto y el servicio de mediación. Este acude en tiempo y forma a la Sesión Informativa y la recibe, tomando la decisión de no iniciar el proceso de mediación acogiéndose al principio de voluntariedad. Representa el 15% de los asuntos.

En cuanto a los ámbitos de conflicto en los qué se ha trabajado son las siguientes:

Tipos de Mediaciones atendidas en el Servicio Municipal



El 46% 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….

En cuanto a los Conflictos **Comunitarios**, han representado en esta ocasión un exiguo 5%, 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.

Por otro lado, en lo que respecta a los asuntos de carácter **Hipotecario** como podemos ver de la gráfica representa un ámbito de trabajo 12%, porcentaje muy por debajo del volumen de trabajo que suponía hace unos años en el qué aproximadamente el 35% del trabajo en la oficina de media representaban asuntos relacionados con sobreendeudamiento bancario, hipotecas, cláusulas abusivas, etc.

Finalmente, es importante destacar el fenómeno surgido con ocasión de la pandemia del ámbito de trabajo Civil, que fundamentalmente ha pivotado en torno a los conflictos derivados de la vivienda tales como Resoluciones de Contrato, Fianzas, desahucios por falta de pago, etc. Ha representado un 31% lo qué resulta muy llamativo dado que en ejercicios precedentes su proporción respecto al total era muy inferior.

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.

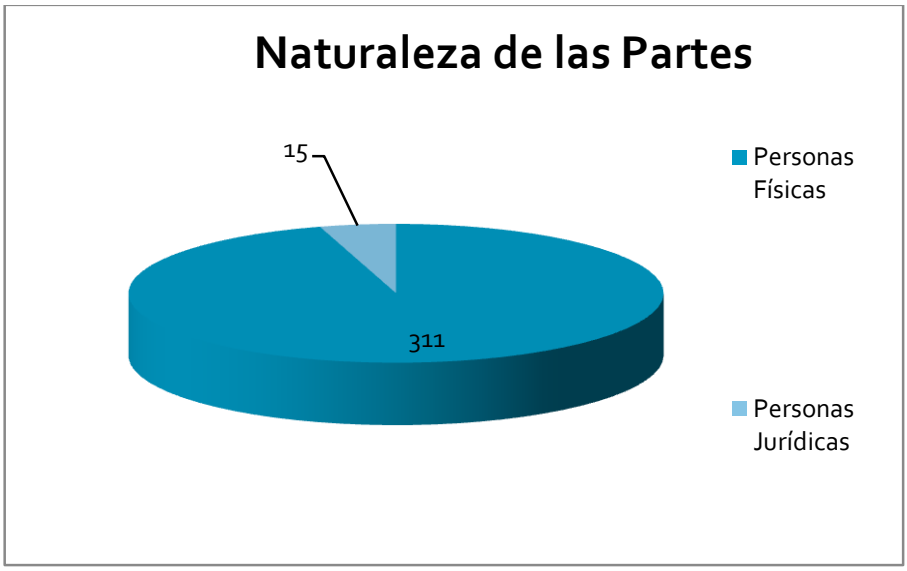
-Convivencia en el mismo domicilio**.**

- Acuerdo para divorciarse.

- Modificación de Medidas de la Sentencia de Divorcio.

- Modificación cuantía pensión de alimentos.

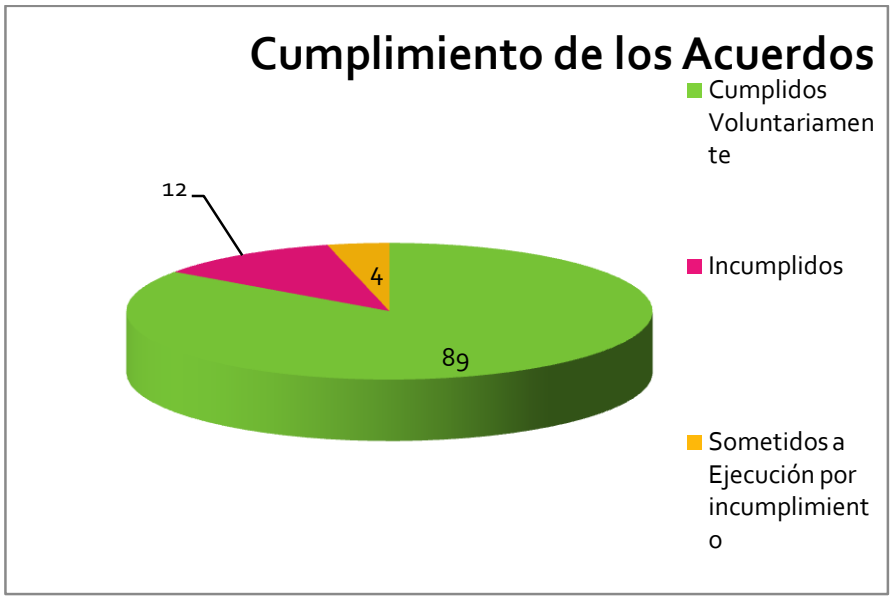
En cuanto a la Naturaleza de las partes tenemos:



El 95% de las partes participantes en los conflictos son personas físicas.

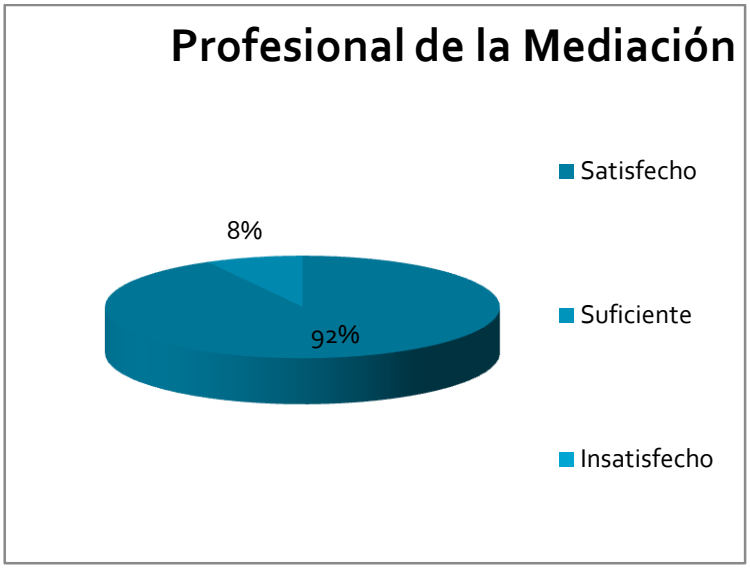
En cuanto a la **duración media de los procedimientos de mediación** iniciados, el expediente de mediación desde la solicitud hasta su cierre (con acuerdo, sin acuerdo, etc) es de 21,26 días.

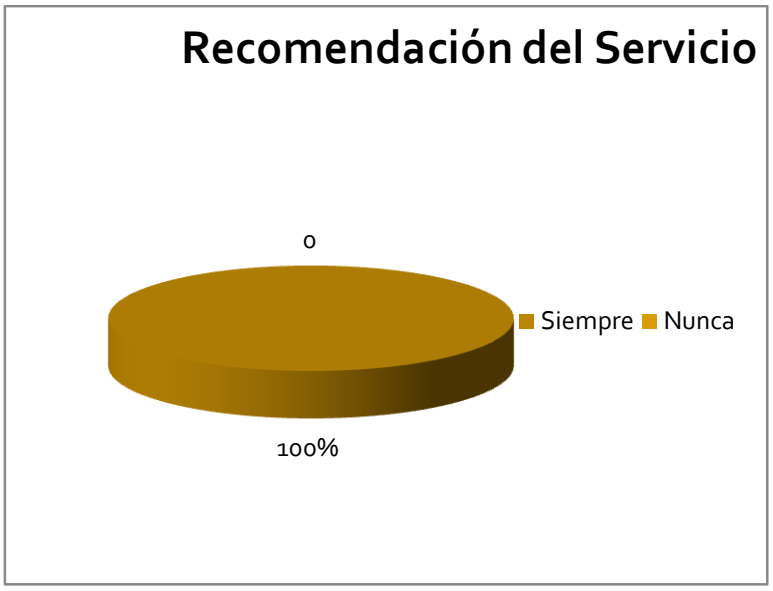
En cuanto al **cumplimiento o incumplimiento de los Acuerdos totales o parciales** alcanzados, tenemos que:

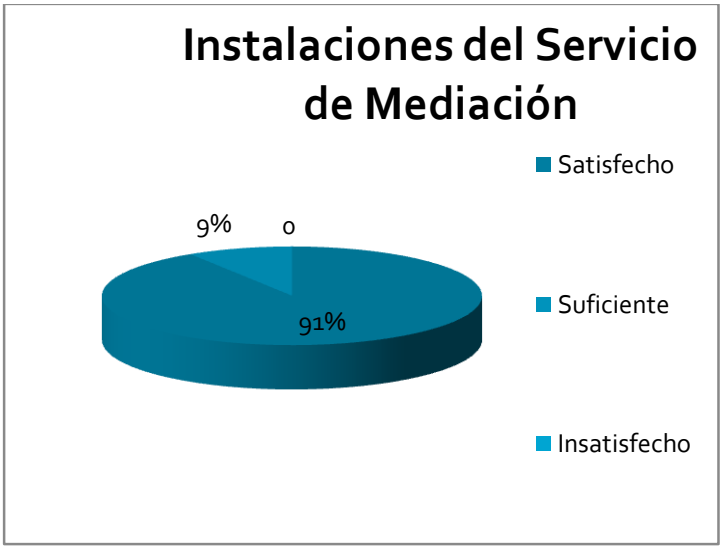


En un 85% de los Acuerdos alcanzados en el Servicio las partes han cumplido voluntariamente lo pactado. Por el contrario, el restante 15% de los acuerdos pactados han sido de un modo u otro incumplidos por las partes, habiéndose llevado dichos incumplimientos a ejecución de los Acuerdos de forma Judicial para hacer valer lo pactado en Mediación en un 25% de los casos con incumplimientos.

En cuanto a la valoración que hacen las personas usuarias del Profesional que interviene en la Mediación, esto es, el Mediador/a durante la Fase Previa:


Profesional de la Mediación
Satisfecho
Suficiente
Insatisfecho
8%
92%


Recomendación del Servicio
Siempre
Nunca
0
100%


Instalaciones del Servicio de Mediación
Satisfecho
Suficiente
Insatisfecho
9%
0
91%

SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION REINOSA

El Servicio Municipal de Mediación y Gestión de Conflictos de Reinosa se desarrolla en la ciudad desde hace más de diez años gestionado por AMECAN con gran éxito.

El 14 de marzo de 2020 la actividad presencial que se venía desarrollando en el Servicio quedó suspendida por motivo de la implantación del estado de alarma decretada por el Gobierno, Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis ocasionada por la COVID-19, manteniéndose el Servicio de Mediación activo por vía telefónica, WhatsApp, videoconferencias, mail para todos aquéllos usuarios que lo solicitaron durante el periodo de confinamiento y en casos excepcionales, en el momento en que se permitió, de manera presencial manteniendo rigurosamente las medidas de protección exigidas.

El presente informe corresponde al ejercicio 2020 y contempla la situación derivada por la pandemia que ha provocado el cierre temporal presencial del Servicio:

- primer periodo de cierre superior a tres meses (desde el 13 de marzo al 7 de julio).

- segundo periodo de cierre desde el 30 de octubre hasta el 2 de febrero de 2021, de la misma forma, por motivos de salud pública se cierran las instalaciones culturales del Ayuntamiento.

Al retomar la puesta en marcha del Servicio de Mediación en el mes de julio, se observó un incremento considerable del número de casos respecto a la comparativa con los ejercicios anteriores y también respecto a la progresión de casos con los que había comenzado el presente año antes de la pandemia. Por tanto, este dato refleja que existe una conciencia en la ciudadanía de la existencia de este Servicio gratuito a su disposición, así como de su eficacia y evidencia la necesidad creciente de su mantenimiento. Este año el número de casos atendidos supera la previsión con creces.

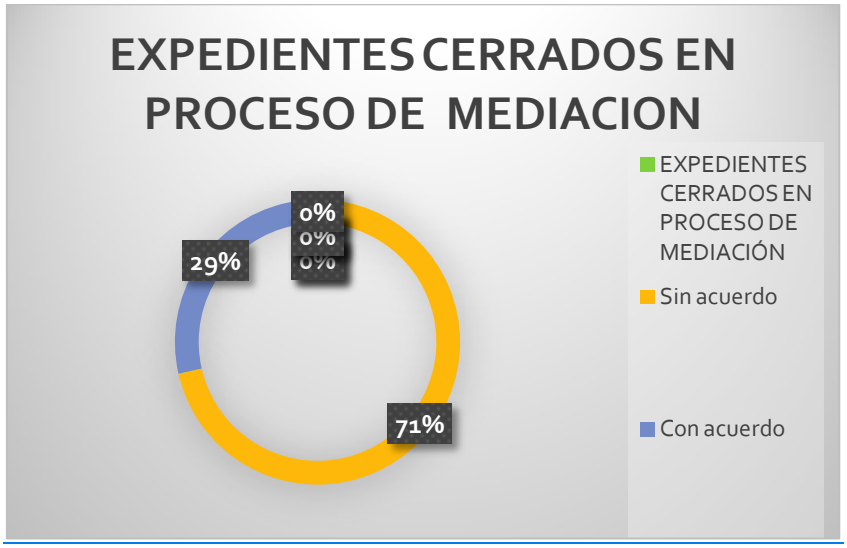
También se observó que la población, pese al confinamiento seguía solicitando el Servicio a través del teléfono y correo electrónico, dando lugar a la realización de

procesos de mediación virtuales y formalizando a varias solicitudes que quedaron pendientes para la apertura presencial del Servicio.

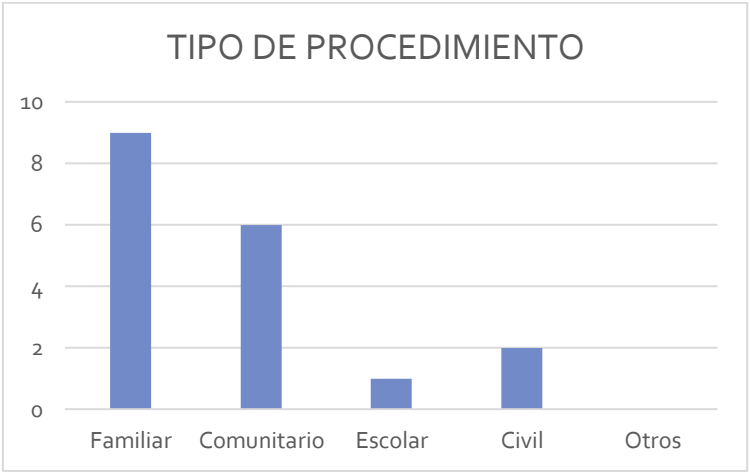
Se han atendido 18 solicitudes de Mediación en el año 2020. No se incluye datos de las mediaciones que no han sido formalizadas por la correspondiente solicitud pero que fueron atendidas por el Servicio por vía telefónica.

Situación al cierre del ejercicio 2020:

El ejercicio se ha cerrado con el 78% de los expedientes cerrados y actualmente contamos con un 22% de los expedientes abiertos.

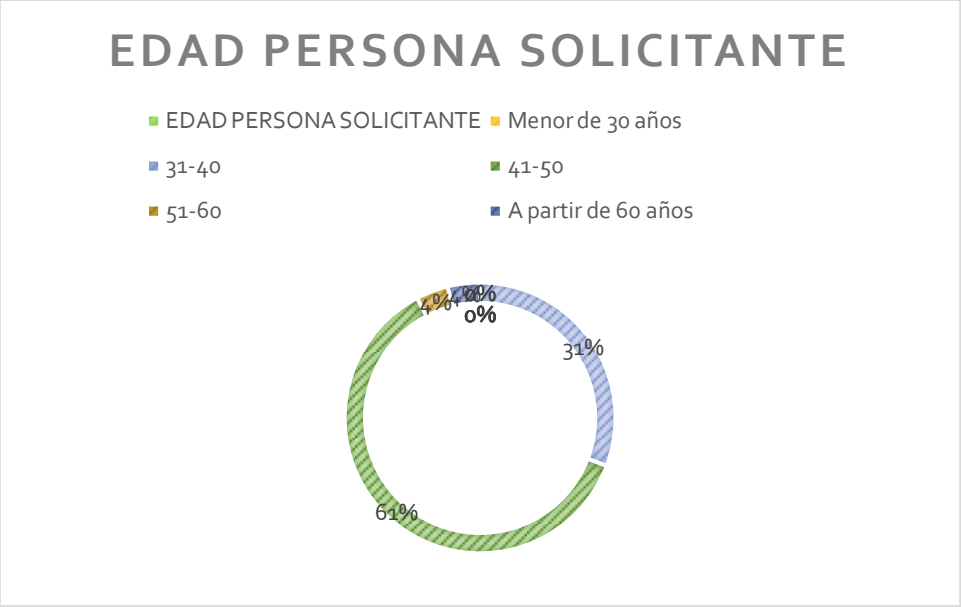


Casi un 30% de los procesos de mediación celebrados han alcanzado un acuerdo total de las partes.



Teniendo en cuenta la variable del sexo de la persona que solicita el servicio, el porcentaje mayor se observa por parte del sexo femenino, si bien se hay un cierto porcentaje al alza de solicitudes por parte de varones. La mujer supone un 78% en la primera toma de contacto con el Servicio de Mediación

La estadística denota el mantenimiento de un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas con una edad comprendida entre 41 y 50 años, .El 61% de las personas que solicitan el Servicio están comprendidas entre el rango de edad que va desde los 41 a los 50 años.



El 65% de las personas usuarias del servicio están casadas.

Respecto a la situación laboral de los usuarios, el 61%% se encuentra en activo y un 27 % de personas atendidas están desempleadas.

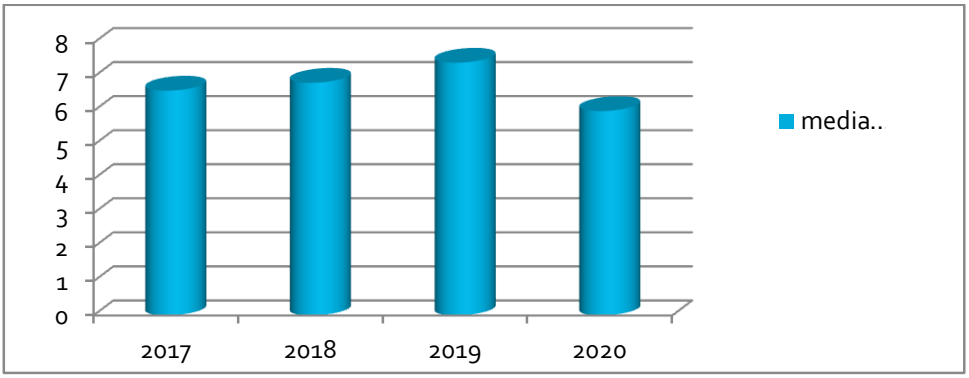
Es importante destacar que el 70% de las personas que acuden al servicio para asistir a una sesión informativa, toman la decisión de iniciar un proceso de mediación.

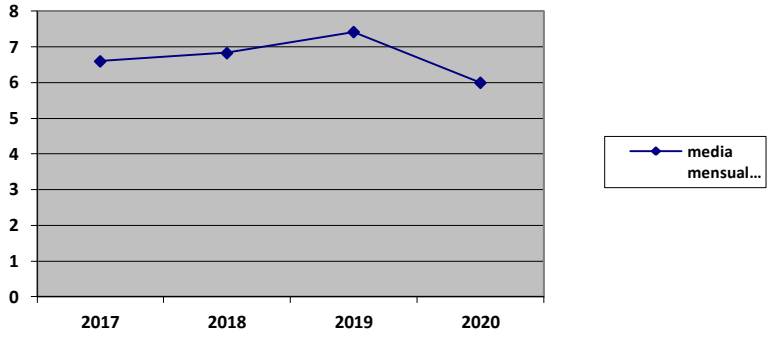
SERVICIO MUNICIPAL MEDIACIÓN SANTOÑA

Son varias las conclusiones que podemos extraer a la vista de los datos analizados en relación a estos doce meses del año 2020. En primer lugar, puede asegurarse con rotundidad que, tras casi 4 años de andadura, el Servicio está plenamente consolidado. Los números lo corroboran. En segundo lugar, el Servicio se ha convertido en algo más que un recurso útil para la ciudadanía, pasando a ser, como ha quedado demostrado, un servicio absolutamente necesario e imprescindible, del que las personas empadronadas en el municipio hacen uso en todo tipo de circunstancias, incluso o especialmente en las más adversas, como son las derivadas de la pandemia que con tanta dureza nos ha golpeado durante el pasado año. Se ha constituido como un servicio esencial, parte integrante de los servicios sociales del ayuntamiento, sin dejar de funcionar en ningún momento, a disposición de la ciudadanía incluso durante los meses de marzo, abril y mayo, cuando las restricciones y limitaciones a la movilidad y a la circulación eran prácticamente absolutas, porque así lo demandaron los vecinos y vecinas de Santoña. En tercer lugar, los datos analizados nos muestran también que las expresadas circunstancias han provocado algunos cambios en la tipología de los conflictos que han llegado al Servicio.

Si calculamos la media mensual de expedientes, vemos que la misma ha descendido ligeramente, aunque se mantiene en torno a lo que ya viene siendo habitual. Así, el ejercicio (año 2017), se cerró con una media de 6,6 expedientes al mes, pasando a una media de 6,83 en el 2018. El 2019 cerró con 7,42 expedientes cada mes. El 2020, que empezó con una media incluso superior a los ejercicios anteriores, se vio repentinamente frenado por la pandemia y el estado de alarma, a pesar de lo cual los números siguen siendo elevados, y es que el ejercicio se ha cerrado con 72 expedientes, lo que supone una media de 6 cada mes (recordemos asimismo que a esos números habría que sumar los casos que a causa de la circunstancias no se contabilizaron como expedientes, y que habrían aumentado el número y la media mensual hasta igualar o superar las de años anteriores).

En las gráficas que se muestran a continuación se puede apreciar con claridad la evolución de la que hablamos, con el ligero descenso de este último año, que podemos traducir como muy positivo antes las circunstancias excepcionales vividas:



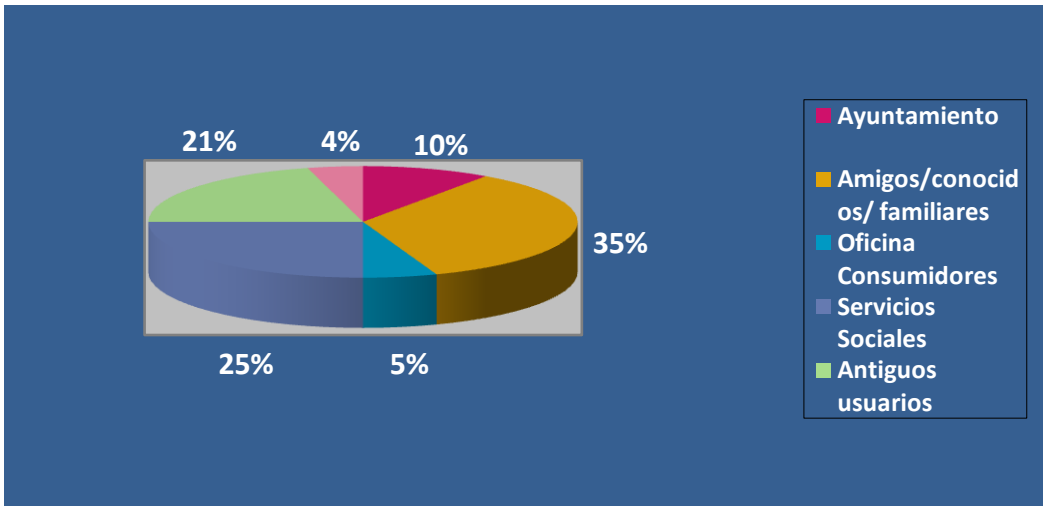


A continuación se detalla información de las 85 solicitudes recibidas, y donde se han abierto **72 expedientes**, elaborando sus correspondientes 72 Propuestas de Intervención, llegándose a la fase de iniciación y protocolo de actuación en todas ellas. Los motivos por los que se ha descartado nuestra intervención en el resto de solicitudes son dos: en primer lugar, que algunos/as de los/as solicitantes no están empadronados/as ni residen en Santoña, no teniendo vinculación alguna con el municipio que pudiera justificar la apertura de un expediente (esto ha sucedido en 2 ocasiones, correspondiendo dichas solicitudes a personas de las localidades de Ajo y Cicero); el segundo de los motivos, no es otro que la pandemia, el estado de alarma y el confinamiento al que hemos tenido que enfrentarnos, especialmente durante los meses de marzo, abril y mayo del pasado año 2020, hecho que provocó que durante ese periodo, en el que la movilidad y la libre circulación estaban prohibidas y la atención presencial fue suspendida a causa de la pandemia, varias personas

contactasen con el Servicio a fin de solicitar nuestra intervención, efectuándose únicamente una atención telefónica o por correo electrónico, dejando de lado en esos momentos, dadas las circunstancias, la parte administrativa, estadística o burocrática de nuestra labor, no estimando pertinente la apertura de expediente y limitándonos a atender, ayudar y orientar en la medida en que nos era posible a esas personas que contactaron con nosotros en unos momentos y circunstancias tan complicadas, acerca de las posibles soluciones y alternativas a su situación o conflicto (11 personas fueron las que durante esos aproximadamente 2 meses de confinamiento se pusieron en contacto con nosotros y solicitaron nuestra intervención en términos que en circunstancias normales se habrían contabilizado como expedientes, llegando en tal caso a los 83 expedientes).

Una vez detallado el número de expedientes abiertos durante el periodo analizado, pasamos a estudiar, en primer lugar, el medio por el que los usuarios han tenido conocimiento de la existencia del Servicio de Mediación:

Medio por el que las personas usuarias conocieron la existencia del SM de Santoña



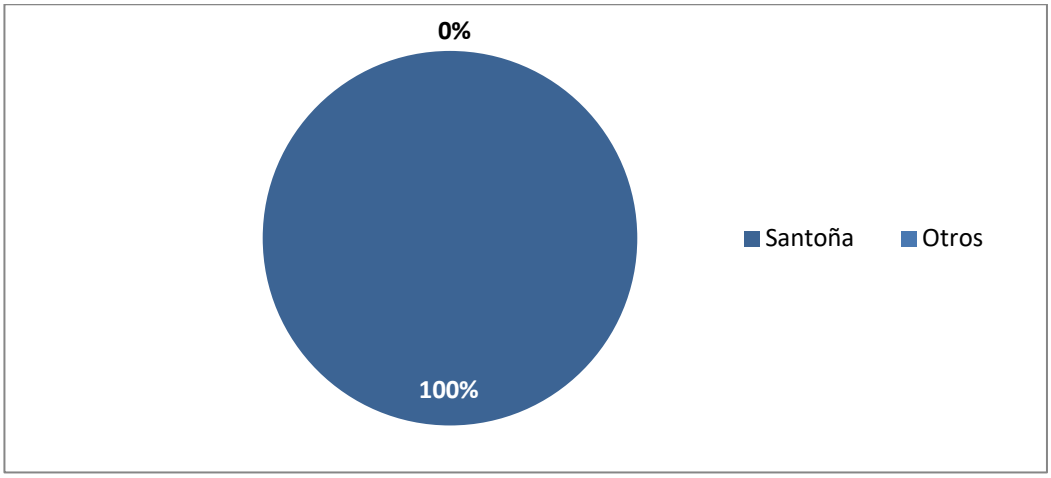
Como viene siendo habitual cuando recogemos y observamos los datos obtenidos en este ítem, podemos apreciar que la mayor parte de las personas que han

acudido al servicio han tenido conocimiento de su existencia a través de amigos, conocidos y/o familiares, y es que hasta casi un 35% de las personas usuarias afirma habernos conocido gracias a personas de su entorno, que de una u otra manera sabían de nuestra presencia en el Ayuntamiento. Asimismo, un 25% de las personas usuarias ha acudido a nosotros derivado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento, mientras que algo más de un 20% corresponde en esta ocasión a antiguas personas usuarias del propio Servicio, que ya acudieron a nosotros en el pasado por un motivo distinto, y que han decidido volver a confiar en nosotros para que les ayudemos a intentar resolver un nuevo conflicto que ha surgido en sus vidas. Del mismo modo, casi un 10% nos ha conocido a través de otros organismos del ayuntamiento o del personal del propio consistorio (Alcaldía, concejalías, registro, policía, ADL, etc). Algo más de un 5% nos ha conocido por medio de la Oficina de Consumidores, a lo que debemos sumar un 4% que ha sabido de este Servicio a través de diferentes vías como el Juzgado, entidades bancarias, Administradores de Fincas, Asociaciones de Vecinos, folletos informativos, etc.

Así pues, una vez más, debemos destacar **la variedad o diversidad** en el modo en que los vecinos/as de Santoña han conocido o sabido de este Servicio de Mediación. Sin duda, son múltiples y variadas las vías a través de las cuales los santoñeses y santoñesas tienen conocimiento de nuestra existencia. El mayor porcentaje corresponde a la categoría de amigos, conocidos y/o familiares, seguido de cerca por las derivaciones efectuadas por los Servicios Sociales, igualándose ambos ítems o categorías si contabilizamos como un mismo apartado las derivaciones de los citados Servicios Sociales y del resto de los departamentos u organismos que integran el Ayuntamiento. De hecho, si entre dichos departamentos incluimos la Oficina de Consumidores, la ADL y la policía, el Ayuntamiento constituiría la principal fuente de información entre los/as vecinos/as del municipio a efectos de tener conocimiento de nuestra existencia.

En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la procedencia de las personas usuarias atendidas, en función del Municipio:

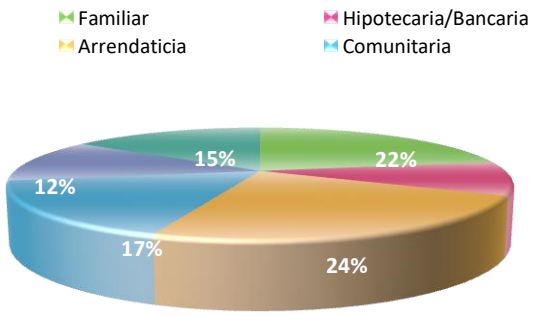
Población atendida en el Servicio de Mediación por Municipios



Como se observa en el gráfico, y como es lógico, todas las personas a las que se ha abierto expediente durante el pasado ejercicio 2020 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 12 meses se ha atendido a más de 100 personas y se han recogido 85 solicitudes de atención, si bien hemos tenido que descartar algunas de las citadas solicitudes por tratarse de personas que no están empadronadas ni residen en Santoña y que pertenecen a municipios limítrofes o cercanos. En este caso, hablamos de personas empadronadas y residentes en las localidades de Ajo y Cicero.

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, en esta ocasión el ratio con un mayor porcentaje es el denominado arrendaticio, y es que un 23 % de los expedientes abiertos corresponde a conflictos con origen en el ámbito de los contratos de arrendamiento (mayoritariamente de vivienda habitual), es decir, traen causa de algún conflicto entre arrendador y arrendatario. Asimismo, un 22% se encuadra o encaja en el ámbito de la mediación familiar, ya que deriva de algún tipo de conflicto entre personas que están atravesando un proceso de separación/divorcio, entre los miembros de una unidad familiar o entre familiares en general. A un 17% ascienden los casos de mediación comunitaria, que tiene lugar entre vecinos/as o miembros de una comunidad de propietarios, mientras que con un 12% tenemos los que podríamos definir como conflictos administrativos. Con un 10% estarían aquellos que encajan en la mediación hipotecaria y/o bancaria, es decir, se deben a algún conflicto entre una entidad bancaria y una persona física, cliente de esa entidad. En "otros" tipos de mediación, como la mercantil, escolar, contractual, etc., encajaría el resto de mediaciones efectuadas, las cuales sumarían entre todas ellas un 15% de los expedientes abiertos en este periodo.

Debemos destacar en el análisis de este ítem que por primera vez desde que el Servicio de Mediación comenzó su andadura son los expedientes derivados de conflictos arrendaticios los que ocupan un mayor porcentaje, desplazando a la que siempre ha encabezado este apartado, que es la mediación familiar, la cual en esta ocasión ocupa el segundo lugar, seguida de la comunitaria y, tras ellas, la administrativa* y la hipotecaria/bancaria, junto con el resto de tipos o categorías de mediación. De ahí que una vez más haya que destacar la variedad en la tipología de los asuntos o expedientes que se han tramitado, si bien en esta ocasión debemos hacer mención especial a este cambio que sin duda es significativo y merece ser explicado.

Pues bien, el motivo de este cambio no es otro que la pandemia y sus inevitables consecuencias, y en concreto el estado de alarma y el confinamiento al que nos enfrentamos en la primavera del pasado año 2020. Tales circunstancias provocaron el cierre de innumerables establecimientos, la pérdida del trabajo para miles de personas, que pasaron de golpe a encontrarse sin ingresos, en situación de desempleo, en ERTE y/o una situación de absoluta precariedad e incertidumbre (definida como "de vulnerabilidad"). Ello provocó que, de repente, un gran número de personas que a día de hoy viven en régimen de alquiler no pudiesen hacer frente al pago de la renta en los siguientes meses, en el corto e inmediato plazo, dándose el consiguiente conflicto entre arrendador/a y arrendatario/a. Ese fue sin duda el tipo de conflicto más frecuente que llegó a nuestro Servicio durante los meses del confinamiento más estricto y los posteriores, perdiendo protagonismo durante ese periodo otros tipos de mediación como la familiar y la comunitaria.

Ahora bien, este dato no debe llevarnos a pensar que durante el citado confinamiento no se produjesen conflictos familiares o comunitarios, porque por supuesto que se dieron. De hecho, como es fácil imaginar, durante el tiempo que nos vimos obligados a permanecer en nuestros hogares sin poder salir, se dieron numerosos conflictos de carácter familiar y vecinal, si bien los mismos parece que permanecieron adormecidos o aparcados por las circunstancias. No se manifestaron en esos momentos, mientras que la necesidad de llegar a una solución en algo tan apremiante como la imposibilidad de pagar el alquiler el próximo mes, sí que lo

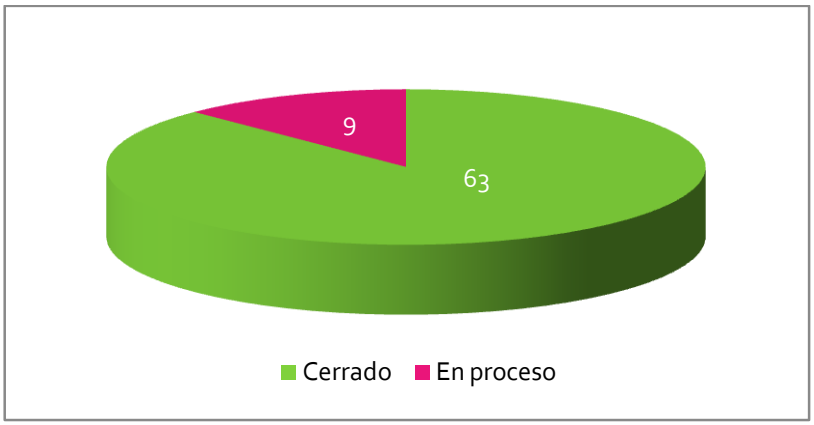
hizo. La gente demandaba soluciones ante una situación de angustia e incertidumbre, que conllevaba el riesgo de ser demandado/a y verse inmerso/a en un procedimiento judicial de desahucio que le obligase a tener que abandonar su vivienda por no poder hacer frente al pago de la renta, sin una alternativa a dónde ir, sin ingresos suficientes para subsistir en unas condiciones mínimamente dignas. Pasado ese periodo, las cosas tendieron a normalizarse en cierta manera, de modo que nuevamente volvieron a manifestarse los conflictos familiares y comunitarios, algunos de los cuales habían nacido precisamente durante el confinamiento.

Esta es la principal razón que, a nuestro entender, explica el mencionado cambio porcentual en la tipología de los conflictos que durante 2020 llegaron al Servicio de Mediación.

Por otro lado, debemos hacer mención en este punto a los citados conflictos de índole administrativa, que serían aquellos que tienen lugar entre la persona usuaria y la Administración, es decir, aquellos en los que una persona acude a nosotros porque le ha sido impuesta una sanción por desplazarse o circular indebidamente durante el confinamiento, porque le está siendo reclamada una deuda por Recaudación, porque ha sufrido una caída en la vía pública que deriva en una reclamación frente al Ayuntamiento, etc. En estos casos, no tiene cabida la Mediación, puesto la mediación administrativa no está permitida, menos aun en el marco de un servicio público que se presta a través del consistorio, esto es, que depende de la administración local y que por tanto está integrada en una de las partes del conflicto. Si iniciásemos un proceso de mediación estaríamos conculcando dos de los principios básicos de la mediación, cuales son la imparcialidad y la neutralidad del mediador/a. Así se lo explicamos a las personas que acuden a nosotros en situaciones como las enumeradas anteriormente, limitándose nuestra intervención en tales supuestos a atender a la persona usuaria, estudiar el caso, valorar las diferentes alternativas al conflicto y orientarle acerca de posibles soluciones y opciones con las que cuenta, entre las que en esta materia no está la Mediación.

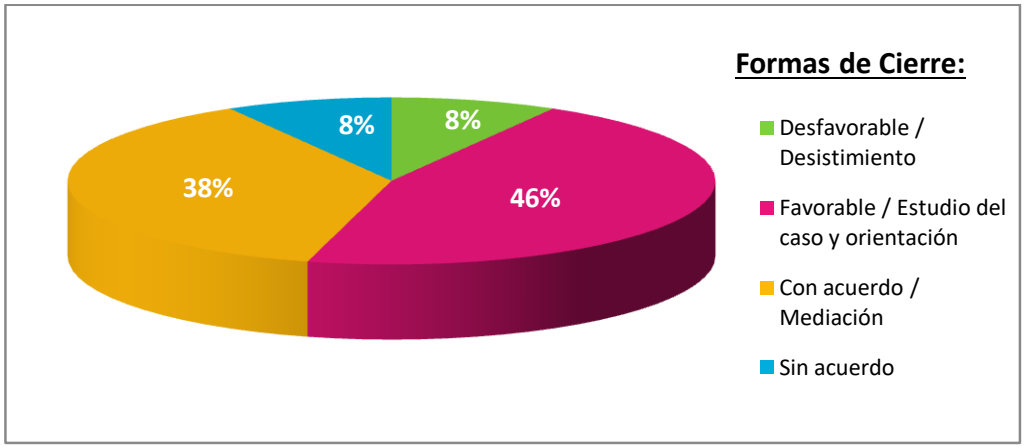
Seguidamente, se describe la situación o el estado de los Expedientes tramitados en el Servicio de Mediación de Santoña a fecha 31 de diciembre de 2020:

Situación de los Expedientes del SM a 31 de diciembre de 2020



Puede apreciarse en el gráfico que hasta el momento se han cerrado 63 de los 72 expedientes que se han tramitado durante el recién concluido año 2020, es decir, se ha finalizado un 87,5% de los expedientes gestionados durante el pasado ejercicio, continuando en proceso un 12,5 % de los mismos, un porcentaje podríamos calificar de normal o habitual en estas fechas, cuando llega el cierre de un ejercicio y la apertura o comienzo del siguiente.

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



Para poder comprender correctamente los resultados expuestos en este apartado es preciso explicar que no todos los asuntos que llegan al Servicio acaban en un proceso de Mediación. Siempre hay un porcentaje de expedientes en el que nuestra intervención consiste en la atención, estudio del caso y orientación a la persona usuaria respecto del asunto, conflicto o situación por la que acude al Servicio, sin que tenga lugar una Mediación en sentido estricto, es decir, sin que exista una reunión presencial de las partes, con varias sesiones celebradas, con la correspondiente adopción en su caso de acuerdos y la redacción de un acta final y un acuerdo. Los motivos pueden ser varios: por un lado, que se trate de asuntos que, o bien están excluidos del ámbito de la Mediación por la Ley 5/12 (conflictos de índole administrativa (de los que ya hemos hablado anteriormente), penal o laboral), o bien son situaciones no susceptibles de ser resueltas en Mediación, procediendo el personal técnico del Servicio a derivar a la persona usuaria a otro recurso que pueda ayudar a resolver el conflicto (Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), Trabajador/a Social, Oficina de Consumidores, Psicólogo/a, Programas de Servicios Sociales, Servicio Cántabro de Empleo, etc.); por otro lado, puede que la persona usuaria, tras la sesión informativa en la que se le presta esa atención y orientación y en la que se le informa acerca de las características y principios básicos que integran esta figura de resolución de conflictos que es la Mediación, opta, por las razones que sean, por descartarla, escogiendo otras vías para intentar solucionar el citado conflicto o situación en que se encuentra.

Pues bien, en esta ocasión dicho porcentaje equivale al 46% de los expedientes abiertos durante el año 2020, mientras que el 54% restante se encuadra en el tipo de expediente que da lugar a un Proceso de Mediación, debiendo distinguir aquí tres formas posibles de cierre:

1) En primer lugar, siempre hay un porcentaje de expedientes que finaliza como consecuencia del desistimiento o rechazo por una de las partes del inicio de la Mediación, es decir, que tiene lugar una de las siguientes situaciones: a) La parte que no solicita el inicio de la Mediación, el denominado *"Invitado a Mediación"*, a quien se convoca para una Sesión Informativa (SI) sobre el conflicto, la Mediación y el Servicio, acude a dicha SI y la recibe, pero tras la misma decide no iniciar el proceso de Mediación, acogiéndose al principio de voluntariedad y rehusando

utilizar este mecanismo de resolución de conflictos que se pone a su disposición; b) El Invitado/a a Mediación directamente rechaza ir a la Sesión Informativa, es decir, aun habiendo recibido la convocatoria a la SI y sabiendo que dispone de este recurso para resolver el conflicto existente, comunica que no está interesado en acudir a la convocatoria o sencillamente no acude a la misma, sin que justifique o explique su inasistencia; c) No se consigue localizar o contactar con la persona invitada a Mediación, a pesar de haber utilizado los medios disponibles a nuestro alcance (teléfono, carta certificada, correo electrónico).

En esta ocasión, este porcentaje de expedientes, ya sea por la situación a), b) o c), ha supuesto un 8% de los mismos, estando dicha cifra dentro de lo que podemos considerar normal y siendo consecuencia del referido principio de voluntariedad en que se basa la institución de la Mediación como punto de partida (si una de las partes no desea reunirse e intentar resolver el conflicto, no habrá Mediación).

2) En segundo lugar, tenemos aquellos expedientes que, habiendo motivado el inicio de un proceso de Mediación, esto es, habiéndose llevado a cabo reuniones presenciales entre las partes, con varias sesiones celebradas, etc., se han cerrado sin ningún tipo de acuerdo entre aquellas. Esta categoría la compone un 8% de los expedientes.

3) En tercer lugar, tenemos aquellos casos en los que, tras el correspondiente proceso de Mediación, las partes han alcanzado un acuerdo, ya sea total o parcial, en relación al conflicto o situación que les trajo a Mediación. Esta categoría la integra un 38% de los expedientes abiertos durante el 2020.

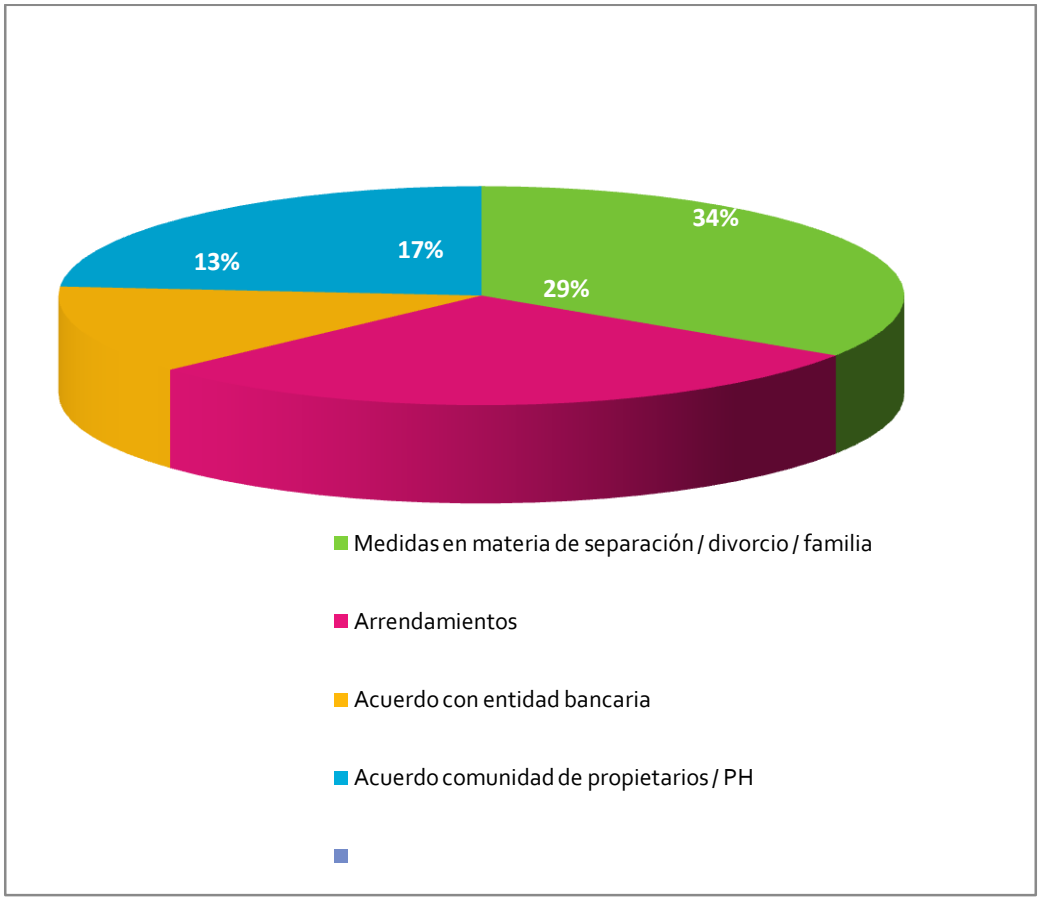
Ahora bien, si dividimos el ítem que estamos analizando en dos partes y contabilizamos o analizamos únicamente los expedientes que dan lugar a un proceso de Mediación, los números son diferentes. En concreto, veríamos que un 69,23% de los casos termina con acuerdo, mientras que el otro 30,67% se cierra sin acuerdo. Ahora bien, tampoco este dato reflejaría totalmente la realidad, ya que, como se ha dicho anteriormente, siempre hay un porcentaje de expedientes que finaliza porque la parte invitada no acude o rechaza la Mediación. Así pues, si nos centramos en los expedientes que efectivamente han dado inicio a un proceso de Mediación, con sus diferentes fases, esto es, aquellos en los que ambas partes han aceptado someter su conflicto a Mediación, han decidido reunirse para tratar de

alcanzar una solución, se han celebrado varias sesiones, etc., nos encontramos con que un 81,85% de los casos ha finalizado con acuerdo entre las partes, ya sea éste total o parcial.

En definitiva, el porcentaje de los expedientes cerrados o finalizados favorablemente o con acuerdo es muy superior al resto de las formas de cierre, por lo que podemos realizar una lectura muy positiva y afirmar que más de las 3/4 de los expedientes cerrados hasta la fecha en el Servicio de Mediación de Santoña, han concluido mediante acuerdo o de forma favorable, representando los expedientes cerrados sin ningún tipo acuerdo o de forma desfavorable una mínima parte del porcentaje total.

Se muestra a continuación los tipos de acuerdos o las materias en torno a las cuales los mismos han sido adoptados:

Acuerdos alcanzados en el SM Santoña:



Una vez más, son diferentes y variados los tipos de acuerdos que se han alcanzado. Así, en el gráfico que acabamos de ver, pueden observarse los tipos de acuerdos y resultados favorables obtenidos, o las materias en torno a las cuales los mismos se han adoptado. 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, y conflictos familiares en general, pasando por la acuerdos en materia de arrendamiento (que ocupan el segundo lugar, algo sobre lo que haremos mención a continuación), como prórroga de contratos, moratorias, reducción temporal de la renta, puesta al día en el pago de la renta, etc., acuerdos entre una entidad bancaria y su cliente, relacionados con reestructuración de deudas, devolución de cantidades, etc., hasta los adoptados entre vecinos de una comunidad de propietarios.

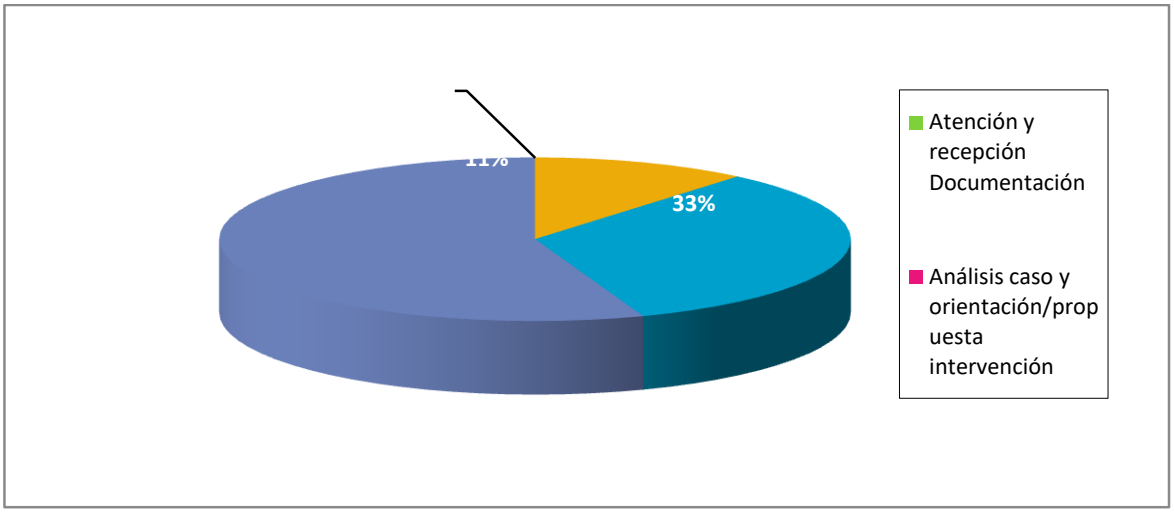
Como hemos dicho en el párrafo anterior, debemos hacer mención al porcentaje que se refiere a los acuerdos en materia de arrendamientos y es que, como puede observarse, ocupan el segundo lugar en este ítem, por detrás de los acuerdos alcanzados en materia de mediación familiar, y ello aun cuando, tal y como se ha expuesto más arriba, en esta ocasión han sido los conflictos arrendaticios los mayoritarios durante el año 2020. Pues bien, este dato obedece a una razón fundamental, cual es el escaso margen de maniobra de las partes en un momento y unas circunstancias muy concretas para adoptar soluciones distintas a las contempladas en la Ley. La voluntad y predisposición por llegar a una solución amistosa, aun cuando están presentes, pueden verse mermadas, limitadas o condicionadas cuando el conflicto se produce en el marco de una pandemia, en medio de un estado de alarma, con las consecuencias y limitaciones propias de dicha situación. A modo de ejemplo, podemos poner el caso más habitual en este tipo de conflictos durante el pasado año, aquel en el que propietario/a y arrendatario/a entran en situación de conflicto por el impago de la renta, devenido de la imposibilidad del inquilino/a de hacer frente al alquiler, a consecuencia del cambio en sus circunstancias económicas, ya que de forma repentina se ha encontrado en ERTE o en situación de desempleo, sin ingresos o sin recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones arrendaticias y a sus necesidades de

subsistencia al mismo tiempo. Ambas partes expresan predisposición por llegar a un acuerdo, muestran empatía, comprenden la situación del otro y se colocan en su lugar (puede incluso más que en circunstancias normales, por el hecho de compartir una situación que afecta a toda la sociedad), si bien una de ellas (en el caso del ejemplo, el propietario), aduce no poder aceptar la propuesta del inquilino (una moratoria), porque sus ingresos actuales también se han visto afectados y la cobertura de sus necesidades en estos momentos depende en gran parte del dinero que obtiene del alquiler (bien para cubrir sus necesidades básicas, bien para hacer frente a la hipoteca que grava la vivienda alquilada, bien para pagar la hipoteca de la vivienda en la que reside, etc). Es decir, que existe predisposición y voluntad por llegar a una solución y alcanzar un acuerdo, pero las circunstancias lo impiden.

Esa es, a nuestro entender, la principal razón por la que a pesar de ser los conflictos de índole arrendaticia los más numerosos, no son los cuentan con un mayor índice o porcentaje de acuerdos, ocupando este puesto los conflictos de carácter familiar, en los que las circunstancias externas posiblemente no han condicionado ni han tenido tanta influencia en la toma de decisiones de las partes y en el tipo de acuerdos a alcanzar.

Por último, revisamos los expedientes que actualmente se encuentran en ***Proceso o Tramitación***, en los que se continúa realizando todas y cada una de las acciones encaminadas a la solución del conflicto existente y que, a fecha 31 de diciembre del 2.020, se encuentran en el siguiente estado:

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



Como puede apreciarse en el gráfico, en el 56% de los expedientes aun no finalizados, el proceso de mediación en sentido estricto ya está en curso en estos momentos, ascendiendo dicho porcentaje al 100% si consideramos que dicho proceso comienza una vez se ha atendido al usuario, recogido la documentación necesaria, procediendo a realizar el estudio del caso y la pertinente orientación, dando paso a un plan o propuesta concreta de intervención.

SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION MEDIO CUDEYO

La implementación del Servicio de Mediación del Ayuntamiento de Medio Cudeyo, en el último trimestre del año 2020, tiene un propósito: atender y dar continuidad a la gestión de los conflictos que la ciudadanía del municipio pueda tener en los diferentes ámbitos.

A lo largo de este cuarto trimestre del año 2020, han sido atendidas en este servicio ocho solicitudes de mediación. El Servicio de Mediación pretende dar mayor cobertura a la población de Medio Cudeyo , dándoles acceso a esta herramienta para resolver sus conflictos de una manera satisfactoria para todas las partes implicadas en ellos y así evitar el aumento en la escalada del conflicto, su

prolongación y su perpetuación en el seno de las relaciones de vecindad, familiares o contractuales entre las personas.

Cifras de atenciones en el Servicio de Mediación

Las personas usuarias han conocido el Servicio de Mediación por diferentes vías:

REDES SOCIALES	1	12,5 %
SERVICIOS SOCIALES	3	37,5%
AMISTADES	2	25%
FAMILIARES	2	25%

Si analizamos las solicitudes de Mediación, teniendo en cuenta la variable del sexo, se observa que las solicitudes de mediación y la primera toma de contacto se han hecho en un porcentaje importante por parte de las mujeres, siendo ellas las que inician ese acercamiento a recibir la información sobre el proceso de mediación.

MUJERES	5	62,5%
HOMBRES	3	37,5%

Por la presencia de una o ambas de las personas afectadas afectadas por el conflicto para formalizar la solicitud de mediación.

SOLICITUD UNILATERAL	7	87,5 %

SOLICITUD CONJUNTA	1	12,5 %

En la mayoría de los procesos de mediación, el 88% acude una de las partes y se procede a la invitación a la otra parte a acudir a la Sesión Informativa de mediación y valorar de esta forma si acepta o no acudir a mediación.

Municipios de origen de las personas atendidas

SOLARES	4	57,1 %
SANTIAGO DE CUDEYO	2	25%
HERAS	1	12,5%
LIÉRGANES	1	12,5%

Solicitudes según Edad de las personas que solitan mediación.

20 - 30 años	1	12,5 %
31 - 40 años	1	12,5 %
41 - 50 años	2	25%
51 - 60 años	3	37,5%
A partir de 60 años	1	12,5 %

Estado civil de los/las usuarios/as:

Divorciado/a	1
Casado /a	4
Soltero /a	2
Viudo/a	1

Número de hijos/as de las personas que acuden a mediación

Un hijo	5 62,5%
Dos hijos	2 25%
Tres hijos	1 14,2 %

Materia objeto de mediación

FAMILIAR	5	62,5 %
CIVIL	3	37,5 %

Si tenemos en cuenta la variable de la situación laboral de los/las mediados /as:

PARO	1	14,2 %
EN ACTIVO	6	75 %

JUBILADO/A	1	14,2%

Solicitudes atendidas: nacionalidades.

En este periodo del año 2020, las solicitudes tramitadas han sido con personas en prácticamente su totalidad de nacionalidad española.

NACIONALIDAD ESPAÑOLA	6	85, 7 %
NACIONALIDAD COLOMBIANA	1	14,2 %
NACIONALIDAD RUMANA	1	14,2 %

A continuación se describe, a fecha 28 de diciembre de 2020, la situación de los Expedientes en el Servicio de Mediación.

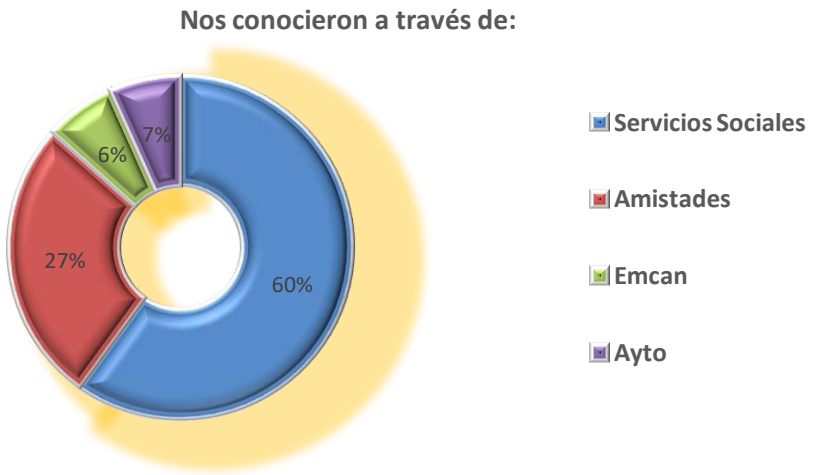
CERRADOS	5	62,5 %
CERRADO CON ACUERDO TOTAL	1	14,2%
ABIERTOS	3	37,5 %

SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION CASTRO URDIALES

La apertura del Servicio de Mediación Familiar fue el 30 de octubre hasta el 31 de diciembre inclusive: un día a la semana 5 horas: un total de 60 horas

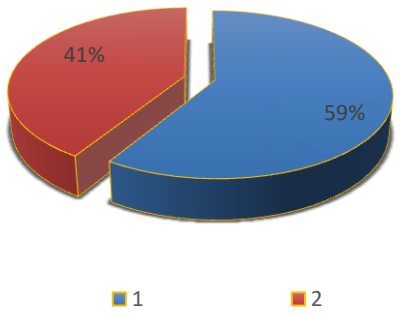
El servicio ha tenido una gran acogida y se ha visto como una necesidad por parte de la ciudadanía, como se plasma en las estadísticas, ya que desde su puesta en marcha el 30 de octubre 2020 hasta su cierre, el 31 de diciembre 2020, se han llevado a cabo un total de 10 casos, de los cuales han participado 17 personas si sumamos los solicitantes del servicio y dos como invitados al proceso de mediación. De ellos, 15 fueron solicitantes

Las personas usuarias han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías, como puede verse en el gráfico, siendo muy destacable los 9 usuarios que nos conocieron por medio de AA SS, 4 a través de amistades usuarios, 1 por el Ayuntamiento y, por último, 1 usuario mediante la derivación del ENCAM.



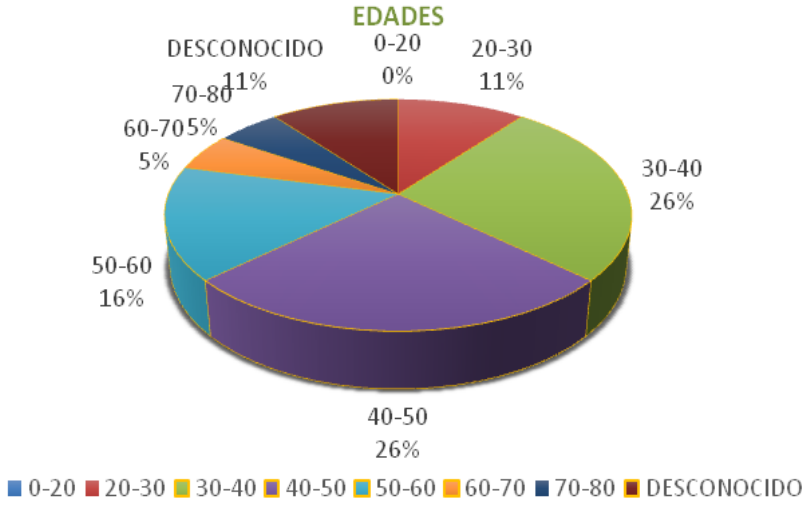
Resulta interesante trasladar los datos de usuarios por edad, sexo y nacionalidad, destacando parejas de edad media, con hijos a su cargo. En cuanto a la base del conflicto, estaría el interés por iniciar el proceso de separación/divorcio, entre otros asuntos.

Población atendida en el Servicio de Mediación por Sexo:

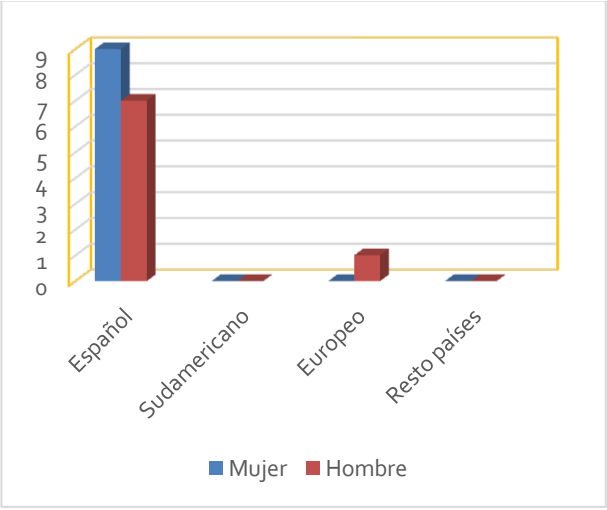


Fueron atendidos 17 usuarios: rango 1: 7 hombres, rango2: 10 mujeres

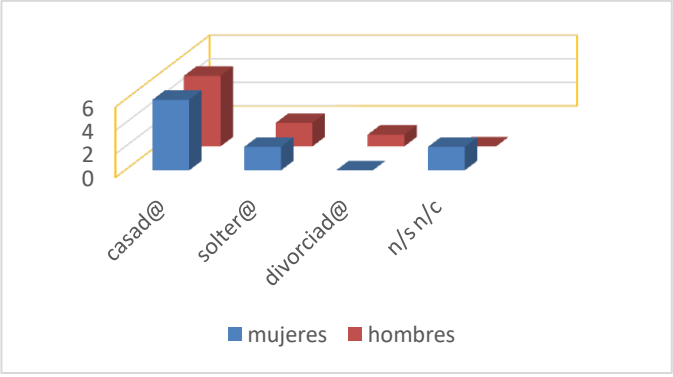
Población atendida en el Servicio de Mediación por tramos de edad



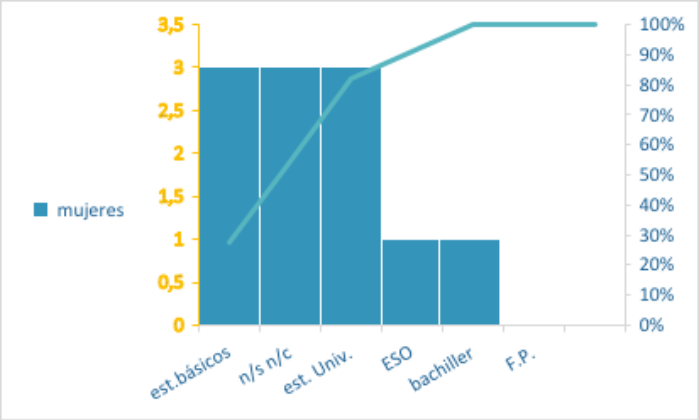
Población atendida en el Servicio de Mediación por Nacionalidad



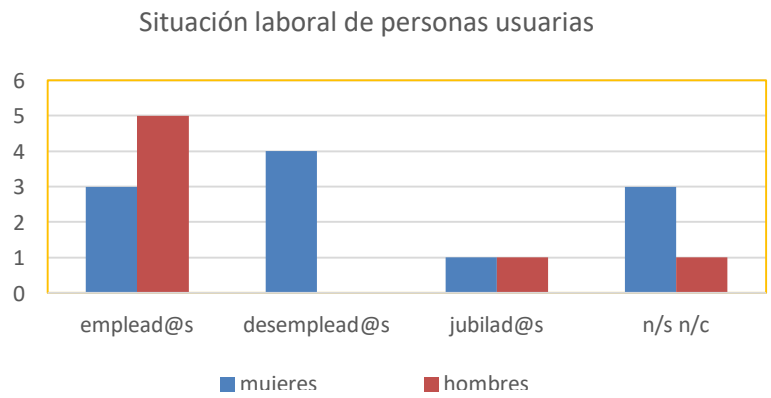
Estado civil de la población atendida en el Servicio de Mediación.



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



Situación laboral de la población atendida en el Servicio de Mediación



Podemos concluir que a lo largo de este tiempo, el Servicio de Mediación Familiar de Castro-Urdiales, ha consolidado el éxito ligado a la Mediación, ya que los ciudadan@s que se han acercado a este Servicio, haya 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, 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 para llegar al máximo de usuari@s, inmediatamente tras la mejora en la situación que nos ha tocado vivir con el Covid-19. Retomando las actividades presenciales de talleres y charlas en cuanto se posibilite el aumento del aforo y se asegure la salud de los asistentes.

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, teniendo en cuenta su temporalidad (2 meses).

- Y sobre todo, destacar el grado de satisfacción de todas las personas que han acudido al Servicio, independientemente del resultado del proceso de mediación en el que estuvieron inmersas.

Los resultados han sido muy positivos ya que han acudido un total de 17 personas a pesar del corto tiempo (60 horas) del servicio por lo que es clara la necesidad en la sociedad actual de éste servicio. Destacando el grado de satisfacción, independientemente del resultado del proceso de mediación en el que estuvieron inmersas.

Se ha hecho hincapié en la difusión y difusión del servicio, cumpliendo los objetivos más allá de los marcados. Así como las reuniones virtuales o telefónicas mantenidas con personas o grupos clave de derivación (con motivo Covid 19).

Además se ha obtenido como resultado de su apertura, una gran acogida como herramienta de apoyo y derivación en Servicios Sociales, lo cual se ha sido visible en el gran número de derivaciones recibidas sobre el total de personas usuarias atendidas.

La valoración en el cuestionario de satisfacción, refleja la satisfacción de todas las personas obteniendo siempre una valoración de 10 sobre 10.

Si bien, nuestro objetivo en conseguir que comenzasen procesos de mediación estaba estimado en un 45%, ha sido superado hasta un 70%. Casi el doble de lo esperado. Y llegando estos a acuerdos en un 40 % de los procesos iniciados tal y como se había marcado en nuestros objetivos.

En respuesta a varias peticiones de distintos agentes sociales y usuari@s del servicio, seguiremos trabajando para ampliar el servicio en el año 2.021. Esperamos poder en un futuro cercano extender la difusión y mejorar la atención ofrecida a la ciudadanía de Castro-Urdiales, continuando con la labor de sensibilización y difusión, retomando las actividades presenciales de talleres y charlas en cuanto se posibilite el aumento de aforo y se asegure la salud de los asistentes.

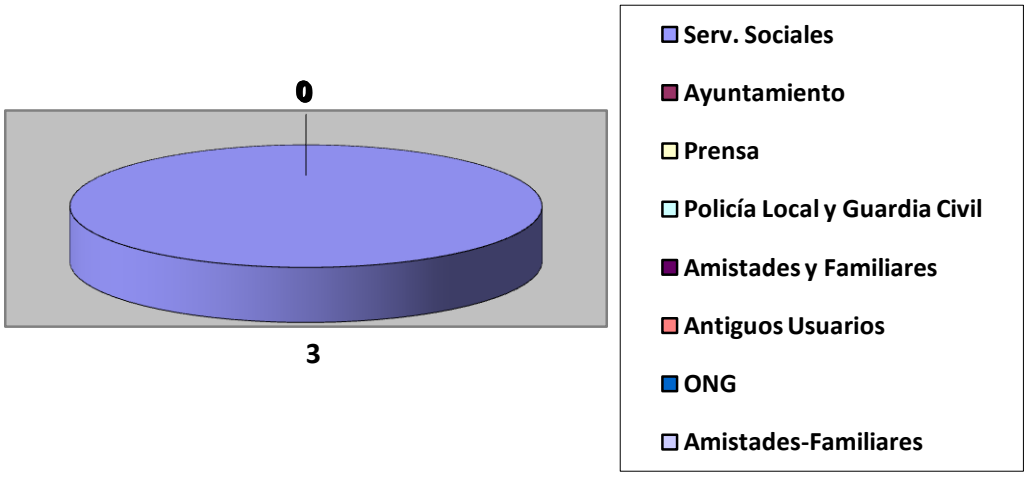
Finalmente, agradecer a todos los agentes sociales que nos han atendido y han colaborado en la difusión y sensibilización de la mediación familiar. En especial a la concejala de AASS, Doña Leire Ruíz, y a los trabajadores de Asuntos sociales por toda su ayuda y colaboración, su implicación personal y apoyo en todas las iniciativas tomadas.

SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION VALLES DE SAN VICENTE

Este proyecto de implantación de la Mediación Familiar que se inició en el mes de Noviembre de 2.020 y que pretende su continuación para obtener su asentamiento durante el 2021, ha conllevado la atención directa de 3 Expedientes derivados directamente por las personas integrantes del Equipo de Servicios Sociales de la Mancomunidad. Dado el carácter esencialmente familiar se han atendido expedientes que entran dentro de dicho ámbito.

Asimismo, durante esta fase no se han realizado labores de divulgación y/o sensibilización, dado que están previstas para el ejercicio 2021

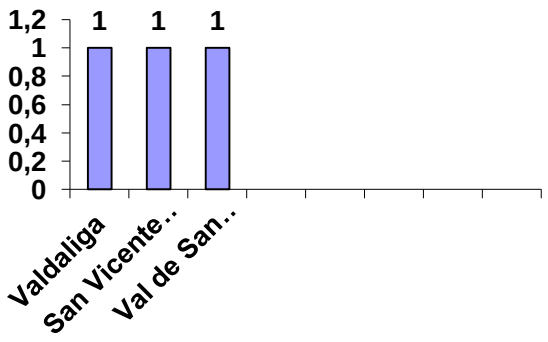
Medio por el que han Conocido la Existencia del Servicio



El 100% de personas son derivadas por los Servicios Sociales.

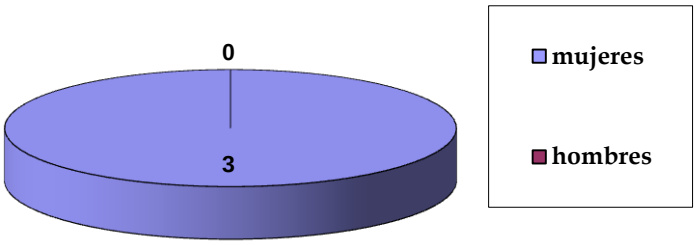
En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la proveniencia de los usuarios atendidos en función del Municipio:

Población atendida por Municipios



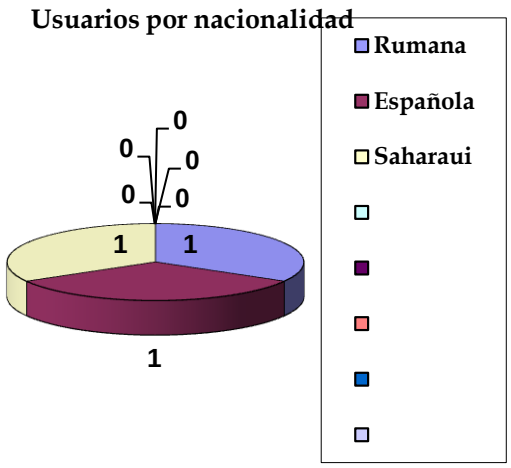
En tercer lugar se atiende a la estadística de personas usuarias solicitantes atendidos en función del sexo:

Usuarios Atendidos por sexo

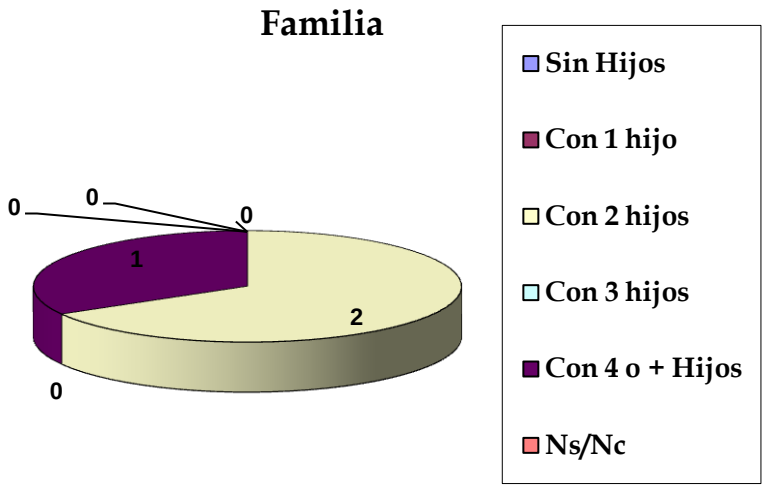


El 100% de las personas usuarias solicitantes son mujeres.

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

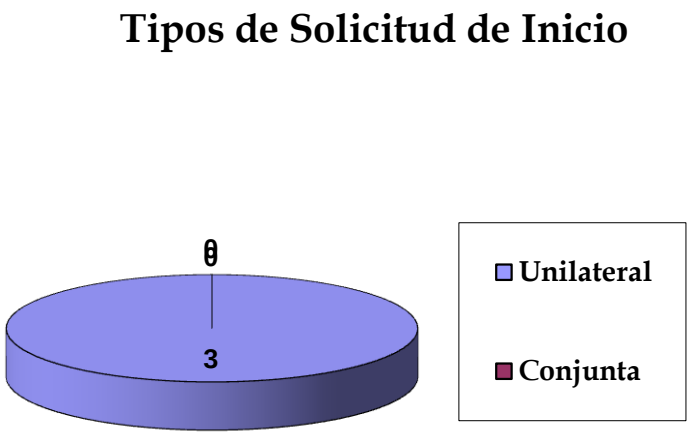


En quinto lugar, se indican si los usuarios cuentan con familia y en su caso el número de hijos a su cargo:



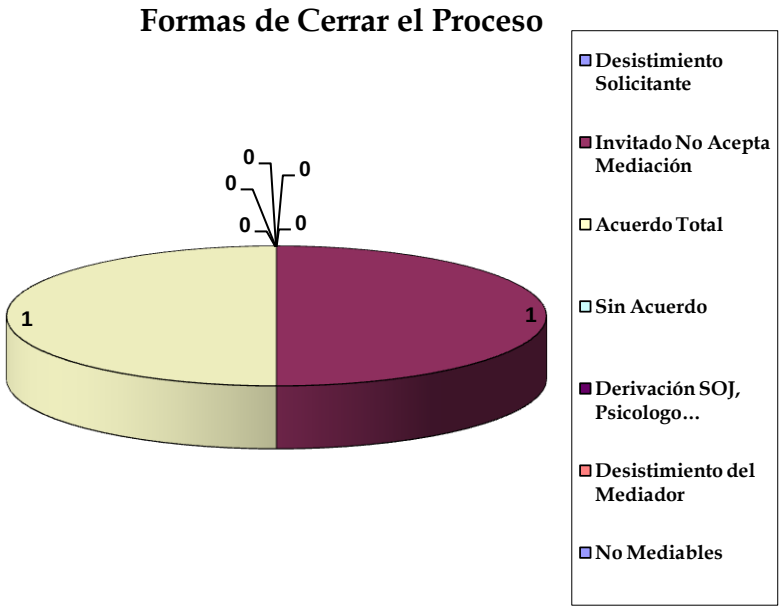
El 75% tiene dos menores.

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 100% de las solicitudes de inicio de Mediación son unilaterales.

Del total de 3 expedientes se encuentran cerrados 2 mientras que otro se encuentra En Proceso en situación de "*Suspendido*". Como se ha indicado arriba se han realizado 4 Sesiones Informativas, habiéndose alcanzado en uno de los expedientes abiertos un Acuerdo Total mientras que en el otro expediente cerrado no se llegó a iniciar el proceso de mediación propiamente dicho al no aceptar el proceso de mediación la parte invitada. No obstante, en este caso, la situación problemática que dio origen a la derivación y la solicitud de inicio se solventó satisfactoriamente para todas las partes una vez se iniciaron los contactos con la parte invitada y se practicó la Sesión Informativa acerca del conflicto existente y de la posibilidad de iniciar proceso de mediación. De tal forma, que en cuanto al número de procedimientos de mediación iniciados se ha alcanzado un 100% de Acuerdos totales.



SERVICIO MEDIACION ASTILLERO

Presentamos la Memoria de la Actividad realizada en este Servicio Municipal de Mediación desde el 7 de enero hasta 15 de diciembre de 2020.

Durante el año 2020, se han atendido en el Servicio Municipal de Mediación un total de **57 solicitudes**.

Hay que tener en cuenta las atenciones por vìa telefónica que no incluimos en la memoria y que no finalizan en la formalización de una solicitud de atención en el Servicio.

Con respecto a años anteriores se constata un aumento considerable de las actuaciones debidas a la nueva ubicación más accesible a las personas del municipio y a la implicación de los Servicios Sociales municipales como en el año anterior. Tenemos especialmente en consideración la situación provocada por la pandemia que ha afectado especialmente a las familias en aspectos como sus ingresos y convivencia familiar creando situaciones de verdadera vulnerabilidad que han generado o acentuado los conflictos, a modo de ejemplo los asuntos de carácter civil derivados de los incumplimientos de contratos y las situaciones que han pasado las familias en casos de custodias y comunicaciones con sus hijos. Fundamentalmente en relación a si se suspendía la vigencia de la custodia compartida y de los regímenes de visitas lo que generó mucha incertidumbre a las familias.

Un porcentaje muy importante de las atenciones han **sido derivadas** por personal integrado en los Servicios Sociales municipales y el Ayuntamiento, 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.

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.

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

POLICÍA LOCAL	**3**	5,2 %
AYUNTAMIENTO	**5**	8,7 %
SERVICIOS SOCIALES	**19**	**33,3 %**
PROFESIONALES	5	8,7 %
AMISTADES- FAMILIARES	8	14,0 %
ONGD	0	%
ANTIGUOS USUARIOS	17	29,8 %
PRENSA, INTERNET	0	0 %
GUARDIA CIVIL	0	0 %
CENTROS DE SALUD	0	0 %
ENCAM/OTROS	0	0 %

En este año 2020 como en los anteriores destacamos, la implicación del Ayuntamiento y los Servicios Sociales que con su participación y compromiso ha facilitado a los usuarios reconocer su situación, así como ver y presentarles las diferentes vías de resolución existentes, entre ellas la Mediación, desconocida por la mayoría de los ciudadanos/as. Existiendo una muy buena comunicación entre el Servicio de Mediación y los Servicios Sociales. Así mismo un alto porcentaje de personas ya usuarias de mediación ante otros conflictos que les han surgido o familiares en el pasado han optado por esta herramienta para gestionar sus situaciones de conflicto presentes.

Si analizamos las solicitudes de Mediación, teniendo en cuenta la variable del **sexo,** se observa que la tendencia año tras año se mantiene, con la mayor parte del porcentaje de solicitudes por parte de las mujeres si bien aumenta el porcentaje de solicitudes por parte de hombres:

MUJERES	**47**	**82,4%**

HOMBRES	**10**	**17,5%**

Se puede observar que la mujer supone un 82,4 % en la primera toma de contacto con el servicio respecto al hombre, siendo ambos partícipes indistintamente en los ámbitos que se han tratado durante el 2020, Familiar y Comunitario y civil mayoritariamente.

Por la presencia de una o ambas de las personas afectadas afectadas por el conflicto para formalizar la solicitud de mediación:

SOLICITUD UNILATERAL	**55**	**96,4 %**
SOLICITUD CONJUNTA	2	3,5 %

En la mayoría de los procesos de mediación, el 96,4 % acude una de las partes y se procede en su caso a la Invitación a la otra parte a acudir a la Sesión Informativa de mediación y valorar de esta forma si acepta o no mediar con el/la solicitante.

Población de procedencia de las personas que acuden a mediación:

ASTILLERO	**40**	**70,1 %**
GUARNIZO	17	29,8 %

Solicitudes según edad del/a Usuario/a :

Menores de 30 años	7	12,2 %
31 - 40 años	15	26,3 %
41 - 50 años	**19**	**33,3 %**
51 - 60 años	12	21,0 %
A partir de 60 años	4	7,01 %

La estadística denota el mantenimiento de un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas con una edad comprendida entre 41 y 50 años, (33,3 %) de las solicitudes.

Estado civil de los/s usuarios/as:

SOLTEROS/AS-UNIONES DE HECHO	**33**	**57,8 %**
DIVORCIADOS/AS	12	21,0 %
CASADOS/AS	**10**	**17,5 %**
VIUDOS/AS	1	1,7 %
SEPARADOS/AS	1	1,7 %

Número de hijos de los/as usuarios/as:

SIN HIJOS/AS	8	14,0 %
UN/A HIJO/A	**22**	**38,5 %**
DOS HIJOS/AS	19	33,3 %
TRES HIJOS/AS	2	3,5 %
CUATRO HIJOS/AS	5	8,7 %
CINCO HIJOS /AS	1	1,7 %

Si tenemos en cuenta la variable de la **situación laboral** de los/las mediados/as, el 43,8% se encontraba en activo y un 47,3 % de personas atendidas lo estaban en situación de desempleo:

EN ACTIVO/A	25	43,8 %
EN DESEMPLEO	**27**	**47,3 %**

PENSIONADO/A	1	1,7 %
JUBILADO/A	4	7,01 %

Solicitudes atendidas por **nacionalidades:**

En este año 2020, las solicitudes tramitadas han sido con personas en un % de nacionalidad española, teniendo en cuenta que alguna de las personas afectadas por el proceso, ya sean invitados/as o hijo/as pudieran tener distinta nacionalidad que la española, como puede ser argentina, rusa, o peruana.

ESPAÑOLA	**46**	**86%**
MARROQUÍ	1	1,7 %
SENEGALESA	1	1,7 %
CAMERUNESA	6	10,5 %
NIGERIANA	1	1,7 %
RUMANA	1	1,7 %
VENEZOLANA	1	1,7 %

A continuación se describe, a fecha 15 de diciembre de 2020, la **situación** de los **Expedientes en el Servicio de Mediación correspondiente al año 2020:**

ABIERTOS	1	1,7 %
CERRADOS	56	98,2 %
CERRADOS CON ACUERDO	29	51,7 %

PORCENTAJE DE SESIONES INFORMATIVAS CUYO RESULTADO ES QUE LAS PARTES ACCEDEN A MEDIACIÓN		
Nº de sesiones informativas	Nº inician proceso de mediación	%
57	**30**	**52,6 %**

Los/las usuarios/as 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/as , 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 mayor porcentaje **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 .

Temática atendida en el Servicio de Mediación:

MEDIACIÓN FAMILIAR. EN RUPTURA DE PAREJA	**35**	**61,4 %**
MEDIACIÓN COMUNITARIA	7	12,2 %
MEDIACIÓN CIVIL	10	17,5 %
OTRAS	5	8,7 %

De las solicitudes recibidas, el 12,2 % han sido de ámbito Comunitario, vecinal ; el 61,4% de ámbito familiar, que son las más solicitadas y atendidas. Un 17,5 % de ámbito civil, situaciones de conflicto con origen en un contrato principalmente de arrendamiento, como son fundmentalmente impagos, reparaciones, gastos comunitarios y que en esta situación de este año han aunmentado .

Los Conflictos Comunitarios son aquellos que se producen entre los ciudadanos/as con motivo de la convivencia, o cuestiones derivadas del uso de la propiedad horizontal.

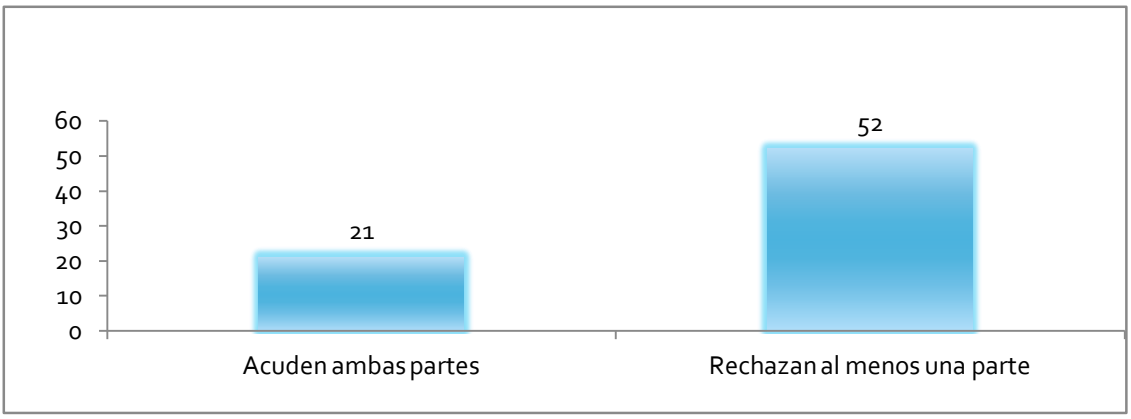
Los casos que se han atendido en el servicio de mediación en cuanto a conflictos familiares, destacar aquellos que se producen de separación, divorcio, ruptura de pareja y medidas paternofliales en relación a hijose hijas menores de edad.

En este ámbito, la mediación acompaña a la pareja en el proceso de ruptura y a seguir funcionando como padres y madres. 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.

4.1.2 SERVICIO MEDIACION INTRAJUDICIAL

1.- SESIONES INFORMATIVAS: ACEPTACIÓN O RECHAZO

A continuación se muestra la estadística en cuanto a las 68 Sesiones Informativas realizadas, solo en el caso de que ambas partes acuden:



- ✓ **Aceptan: 31%**
- ✓ **Rechazan: 69%**

Llevándose a cabo 10 Procedimientos de Mediación a lo largo del año 2020.

En resumen en el año 2020 AMECAN:

A) SIP con presencia de las dos partes: 21
   - Aceptan iniciar procedimiento mediación: 13 (62%)

B) Procedimientos de mediación: 10
   a. Finalizan con acuerdo: 5 (50 %)
   b. Finalizan sin acuerdo: 2
   c. En trámite: 3

A continuación se deja información referente al Servicio de Mediación Intrajudicial en el año 2020, donde colabora además de AMECAN otras entidades:

1.- PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DERIVADOS A SESIONES INFORMATIVAS DE MEDIACIÓN.

En el año 2020 los Juzgados de Primera Instancia nº1, nº 3, nº 4, nº 5, nº 6, nº 7, nº 8, nº 9, nº 10 y nº 11 de Santander, y la Sección 2ª de la Audiencia Provincial de

Cantabria **han derivado un total de 190 procedimientos judiciales** a sesiones informativas de mediación, señaladas los viernes hábiles de cada mes. En la práctica **se han llevado a cabo 199 derivaciones** a Sesión Informativa de Mediación (SIP) correspondientes a los 190 procedimientos judiciales, y ello en tanto que 9 SIP se han vuelto a señalar bien a iniciativa de las partes o al acordar una nueva derivación el órgano judicial.

A) SESIONES INFORMATIVAS MEDIACIÓN CIVIL:

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 1: …… 2

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 3: …… 9

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 4: …… 4

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 5: …… 3

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 6: ……..4

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 7: …….….. 18

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 8: …… 0

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 10: …… 5

TOTAL SIP…… 45 (23%)

Nº DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES:…… 45

B) SESIONES INFORMATIVAS MEDIACIÓN FAMILIAR:

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 9: ……122

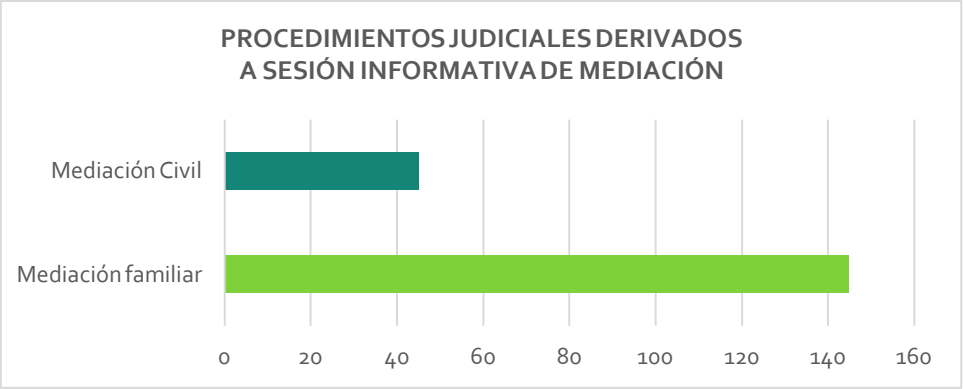
Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 11: ……26

Nº SIP señaladas por la Audiencia Provincial…… 6

TOTAL SIP…… 154 (77%)

Nº DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES:…… 145

*En 9 de ellos se han realizado más de una derivación a SIP



2.- SESIONES INFORMATIVAS DE MEDIACIÓN (SIP)

De los <u>190 procedimientos judiciales</u> derivados a SIP:

Comparecen ambas partes…… **93** (49%)

Mediación Familia……71

* supone el 49 % en relación con los 145 procedimientos/familia

Mediación Civil…… 22

* supone el 49 % en relación con los 45 procedimientos /civil

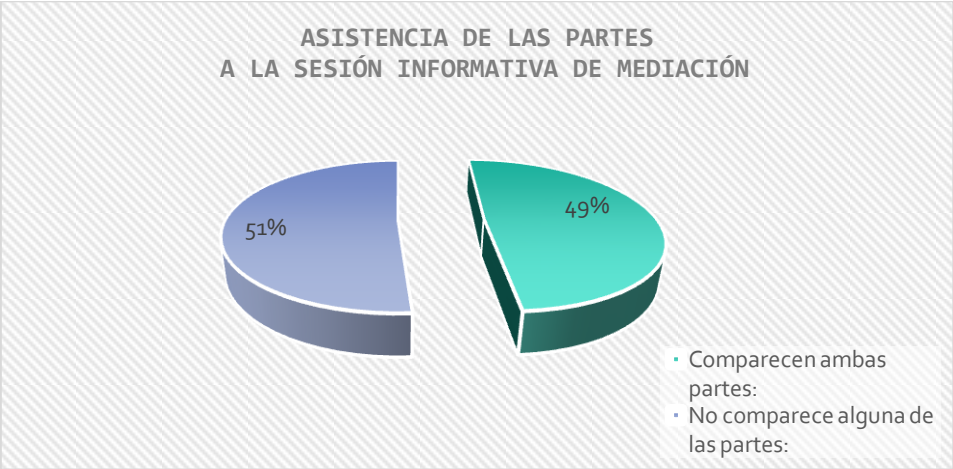
No comparece alguna de las partes ……...**97** (51%)

Mediación Familia…… 74

* supone el 51 % en relación con los 145 procedimientos/familia

Mediación Civil…… 23

* supone el 51 % en relación con los 45 procedimientos /civil



3.- RESULTADOS DE LAS SESIONES INFORMATIVAS

De las 93 SIP realizadas con presencia de las dos partes, relacionadas con 145 procedimientos judiciales:

Aceptan iniciar el procedimiento de mediación ……..…..60 (65%)

Mediación Familia…… 48

* supone el 33 % en relación con los 145 procedimientos/familia

* supone el 68% en relación con las 71 SIP con presencia de las dos partes procedimientos/familia

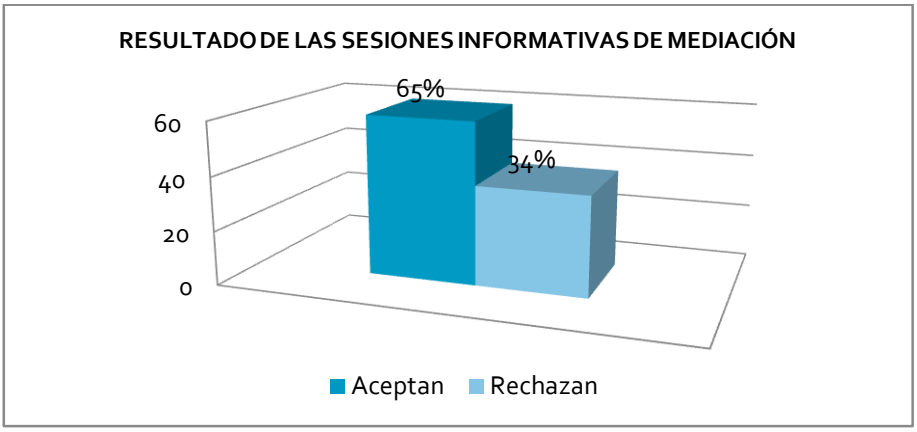
Mediación Civil…… 12

* supone el 27% en relación con los 45 procedimientos/civil

* supone el 56% en relación con las 22 SIP con presencia de las dos partes procedimientos/civil

Rechazan iniciar un procedimiento de mediación: ……..…….**32** (34%)

Pendiente de decisión:…….. 1



4.- RESULTADO PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN

De los 60 procedimientos de mediación abiertos:

Mediaciones terminadas con acuerdo* **21** (35%)

*Mediaciones terminadas con acuerdo total: 16

*Mediaciones terminadas con acuerdo parcial: 5

Juzgado nº 4 1

Juzgado nº 5 1

Juzgado nº 7 1

Juzgado nº 10…….. 1

Juzgado nº 9: …… 12

Juzgado nº 11 3

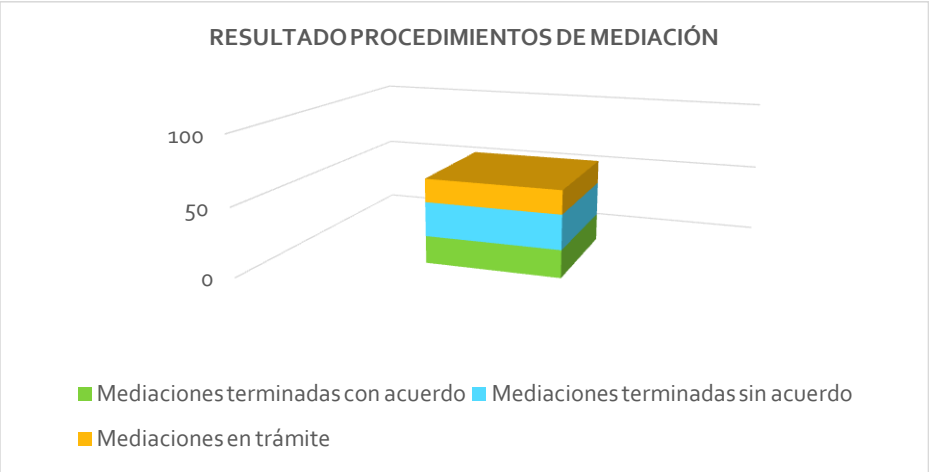
Audiencia Provincial Sección 2……..2

Mediaciones terminadas sin acuerdo **27** (45%)

Mediaciones en trámite a 31/12/2020 **12** (23%)

Juzgado nº 7: ……..... 1

Juzgado nº 9: …….. 11



5.- DURACIÓN MEDIA DEL CONJUNTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS

La duración media de los 48 procedimientos de mediación finalizados (con o sin acuerdo):

	Nº de expedientes	%
- Menos de 15 días	23	46 %
- Entre 15 y 30 días	7	15 %
- Entre uno y dos meses	7	15 %
- Más de dos meses	11	24 %

6.- DESIGNACIÓN DE MEDIADOR/A:

A.- QUIÉN DESIGNA MEDIADOR/A (en relación con los 60 procedimientos de mediación abiertos)

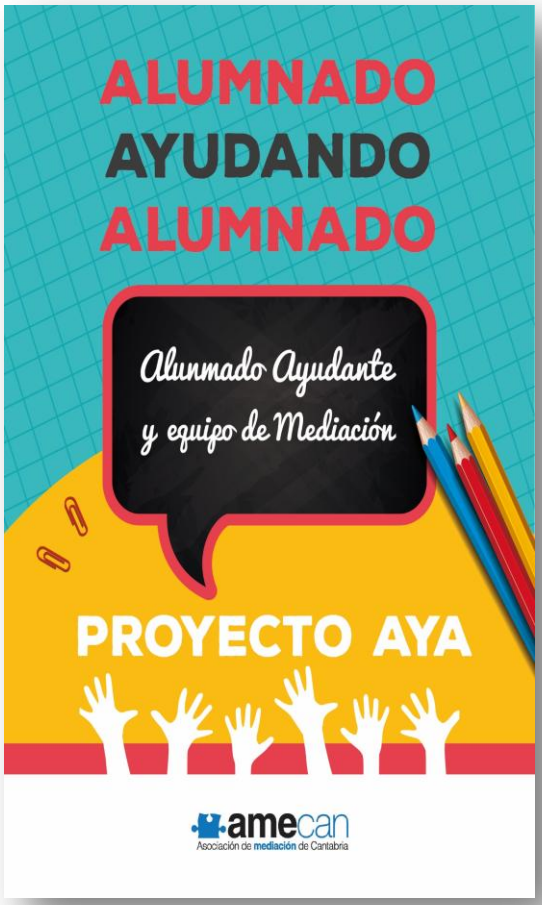
- Designación por las partes: 46 *(77%)*
- Designación por el Servicio de Mediación: 14 *(23%)*

B.- A QUIÉN DESIGNAN MEDIADOR/A (en relación con las 46 designaciones realizadas por las partes)

- Designan al mediador/a de la sesión informativa: 32 *(70%)*
- Designan a un mediador/a de la lista de mediadores: 14 *(30%)*

4.2 PROYECTOS SOCIALES

4.2.1 PROGRAMA "AYA" ALUMNADO AYUDANTE



El Programa de Alumnado Ayudante es una iniciativa de mejora de la convivencia.

Consiste en la creación de redes sociales de apoyo entre el alumnado, contando con alumnos debidamente seleccionados y formados, que se impliquen en tareas de detección y atención de problemas, aportando confianza y solidaridad.

Su fundamento teórico es considerar la ayuda como valiosa fuente de desarrollo personal y social.

Basado en la participación del propio alumnado. Son un complemento de los programas de mediación con los que comparten la filosofía.

Destacar su utilidad en la prevención del maltrato entre iguales.

Programa formativo ha sido dirigido a Alumnado, AMPAS y Profesorado de diferentes centros educativos:

- *CEIP AGAPTIO CAGIGAS*
- *COLEGIO SAN VICENTE DE PAUL DE LIMPIAS*

4.2.2 PROGRAMA CUIDAR CUIDANDOSE

Entre el 21 de noviembre de 2.020 y el 30 de diciembre de 2.020 se ha desarrollado el Programa "Cuidar Cuidándose". Dentro del programa, podemos diferenciar dos tipos de sesiones, Sesiones Formativas y Sesiones de Coaching. Se planteó desarrollar el curso prioritariamente de manera presencial, pero debido a las circunstancias actuales del covid

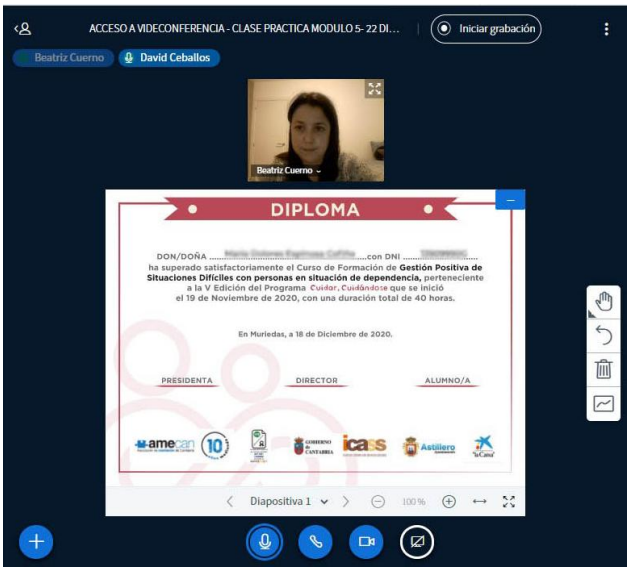
19, en el momento del inicio de la actividad formativa, se dieron los dos supuestos que habíamos contemplado para llevar a cabo una reformulación del programa y llevarlo a cabo, íntegramente, a través de medios telemáticos

Dentro de las actividades del programa, se realizó una Sesión Divulgativa el día 21-01-2020 en El Centro Social de Mayores de Astillero, con una duración de 2 horas.

El curso desarrolla un Programa Didáctico que se divide en módulos en los que se han abordado temas de Mediación, Negociación, Coaching, Psicología, PNL, Gestión de Conflictos, Hábitos Saludables del Cuidador o Cuidadora…

Estos Módulos son los siguientes:

- Módulo N.º 1.- Situaciones Difíciles y su Afrontamiento. Recursos Sociales.
- Módulo N.º 2.- Aprender a Cuidarme: Aspectos Psicológicos.
- Módulo N.º 3.- Autocuidado Personal Psicológico: Inteligencia Emocional y Resiliencia.



- Módulo N.º 4.- Aprender a Cuidarme: Aspectos Corporales.
- Módulo N.º 5.- Gestión y Resolución de Conflictos. Negociación.
- Coaching Grupal (participación voluntaria del alumnado, no vinculante para la superación del Curso).

Para realizar el compromiso adquirido de cumplimiento de los estándares de calidad que se marcaron en el proyecto, se ha facilitado a todo el alumnado un enlace de acceso a un Cuestionario de Calidad del curso dónde han podido valorar no sólo su grado de satisfacción en relación al contenido del curso, los materiales aportados…sino también los medios facilitados, la organización y los ponentes que han dirigido las sesiones.

Toda esta labor se ha llevado a cabo no sólo como forma de valorar el proyecto realizado, sino también de cara a poder hacer las mejoras que resulten oportunas a fin de poder tener un mejor proyecto para años venideros que repercuta en toda la sociedad de Cantabria.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

* **Sobre las Metas y Objetivos del Programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*No se han cumplido las Metas y Objetivos*" y 10 se corresponde con "*Se han cumplido completamente las Metas y Objetivos del Programa*".

Nota Media: 9,31

* **Sobre la calidad de los Ponentes:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad del Ponente*" y 10 se corresponde con "*Absoluta calidad del Ponente*".

Nota Media: 9,36

* **Contenidos del Programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad de los contenidos del Programa*" y 10 se corresponde con "*Sobresaliente Calidad de los Contenidos*".

Nota Media: 9,36

* **En qué medida valora el grado de Participación Activa de los Asistentes al Programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Muy baja participación activa de los compañeros*" y 10 se corresponde con "*Muy alta participación activa de los compañeros*".

Nota Media: 6,84

* **Sobre los materiales Programa:** evalúe los materiales que le han sido facilitados en una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Materiales muy deficientes*" y 10 se corresponde con "*Materiales de Gran Utilidad y Eficiencia*".

Nota Media: 9

* **Plataforma E-Learning**: En una escala de valoración del 1 al 10 en relación a la plataforma online educativa utilizada para el Programa donde 1 se corresponde con "*No ha sido adecuada para el programa*" y 10 se corresponde con "*Absolutamente adecuada para el Programa*".

Nota Media: 9,21

* **Valore en qué medida siente que ahora puede expresar sus sentimientos hacia otras personas tanto los buenos como los malos, después de asistir al programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*No lo expreso en absoluto*" y 10 se corresponde con "*Siempre lo Expreso*".

Nota Media: 8,31

* **Indique en qué medida siente qué podrá mantener sus relaciones sociales con amistades y/o familiares:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"No los mantendré"* y 10 se corresponde con *"Siempre los mantendré"*.

Nota Media: 8,73

* **Indique en qué medida el programa ha supuesto una mejora en su Autoestima:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"No ha mejorado en absoluto"* y 10 se corresponde con *"Ha mejorado mucho"*.

Nota Media: 8,21

* **Indique en qué medida ha mejorado su relación de cuidado con la persona en situación de dependencia después del programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Nada"* y 10 se corresponde con *"Absoluta Mejoría"*.

Nota Media: 8,47

* **Indique en qué medida ha supuesto el Programa un Crecimiento en su Desarrollo Personal:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Ninguno"* y 10 se corresponde con *"Absoluto Crecimiento"*.

Nota Media: 8,47

* **Indique en qué medida ha mejorado en su forma de comunicarse con los demás:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Nada"* y 10 se corresponde con *"Todo"*.

Nota Media: 8,47

* **Valore el Bienestar Personal que le ha aportado el Programa tanto para sí mismo como en sus relaciones sociales, así como, en el cuidado de la persona en situación de dependencia:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Ningún bienestar personal y en las relaciones sociales"* y 10 se corresponde con *"Mucho bienestar personal y social"*.

Nota Media: 8,63

* **Valore en qué medida se han visto mejoradas sus habilidades en gestión y resolución de conflictos:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Ninguna mejora"* y 10 se corresponde con *"Excelente mejora"*.

Nota Media: 8,52

* **Indique cuál es su grado de Implicación a fin de recomendar este tipo de programas a otros Cuidadores a fin de divulgar estas iniciativas de capacitación y apoyo a aquellos.** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"No lo recomendaría en absoluto"* y 10 se corresponde con *"Lo recomendaría siempre"*.

Nota Media: 9,42

* **Valore su nivel de Satisfacción Global del Programa:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Insatisfacción Total*" y 10 se corresponde con "*Absolutamente satisfecho*".

Nota Media: 9,36

4.2.3 TALLER HABILIDADES PERSONALES PARA EL EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO JUVENIL

Los Jueves 22 y 29 de Noviembre de 2.020 se ha celebrado en Santander una actividad denominada: ***"Habilidades Personales para el Empleo y el Emprendimiento Juvenil"*, en formato *"Taller"*** para un grupo reducido de personas Jóvenes (12[1]) seleccionadas residentes en el **Municipio de Santander**, eligiéndose como espacio para el desarrollo de la actividad el Aula 1.5 de la Universidad Europea del Atlántico (Parque Tecnológico de Cantabria, Calle Isabel Torres).

Después de la realización de la actividad, y como se verá tanto en la evaluación de los resultados como en las conclusiones, podemos adelantar que se ha tratado de un nuevo éxito completo tanto en la acogida[2] y el número de participantes, como sobre todo, en el aspecto cualitativo debido a la alta valoración de la actividad por los

[1] Se ha reducido el grupo a 12 en función de las circunstancias epidemiológicas así como de los Protocolos COVID 19 en el espacio de la formación.

[2] En la difusión hecha por AMECAN se consiguió aglutinar un total de 25 solicitudes de matriculas en el programa. De esta forma, hubo 13 personas en reserva.

participantes.

Para su ejecución se elaboró como Recurso Material un pequeño Dossier de acompañamiento denominado *"Cuaderno de Trabajo"* para el estudio y práctica del programa:

Portada Cuaderno de Trabajo

Al evento se **inscribieron 25 personas, seleccionándose a un Grupo de 12** personas para poder asistir al Taller en base a dos criterios (Que fueran Jóvenes de entre 18 y 30 años, residentes en Santander y por otro lado, por orden de llegada de las inscripciones al evento).

De entre los inscritos la edad mínima fue de 21 años, mientras que la persona de más edad tenía 23 años. La Edad en término medio fue de 22 años.

En cuanto al sexo de los inscritos el 50%% (5) fueron mujeres mientras el restante 50% (5) fueron hombres.

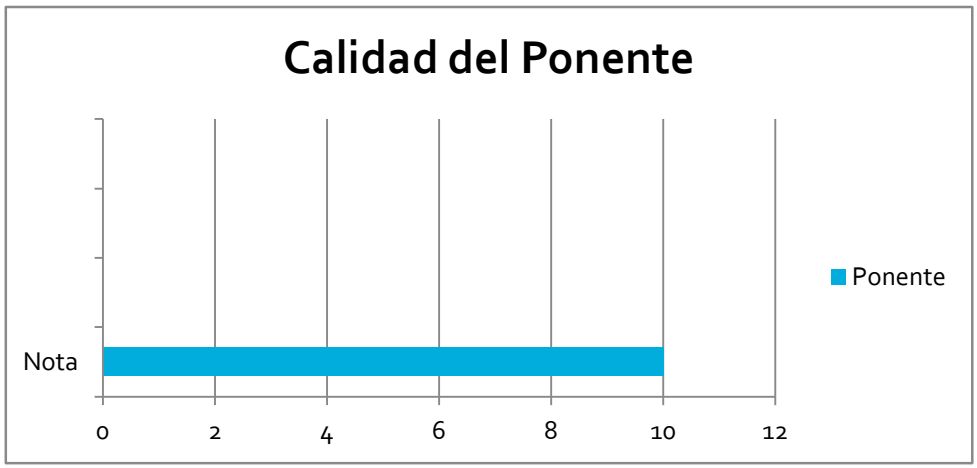
A continuación los resultados de la evaluación obtenidos con el instrumento utilizado de evaluación cualitativa entregado al alumnado en formato cuestionario sobre los siguientes apartados:

1.- Cumplimiento de las Metas y Objetivos del Programa: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*No se han cumplido las Metas y Objetivos*" y 10 se corresponde con "*Se han cumplido completamente las Metas y Objetivos del Programa*".

Nota Media: 9,5

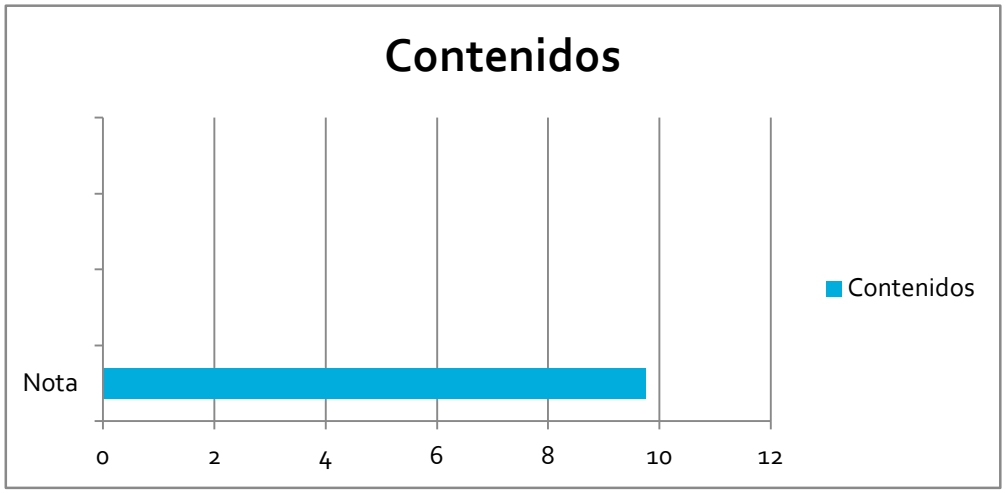
2.- Calidad del Ponente: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad del Ponente*" y 10 se corresponde con "*Absoluta calidad del Ponente*".

Nota **Media:** **10**



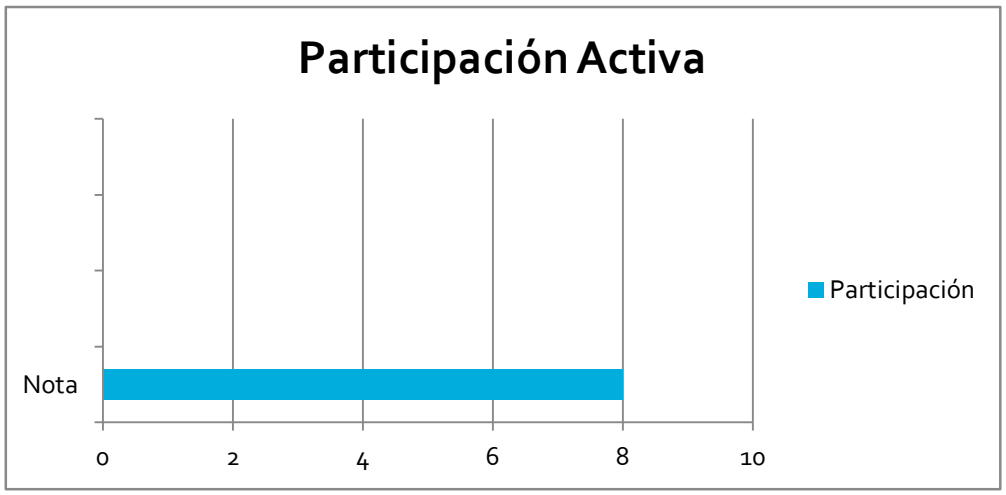
3.- Contenidos del Programa: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad de los contenidos del Programa*" y 10 se corresponde con "*Sobresaliente Calidad de los Contenidos*".

Nota **Media:** **9,75**



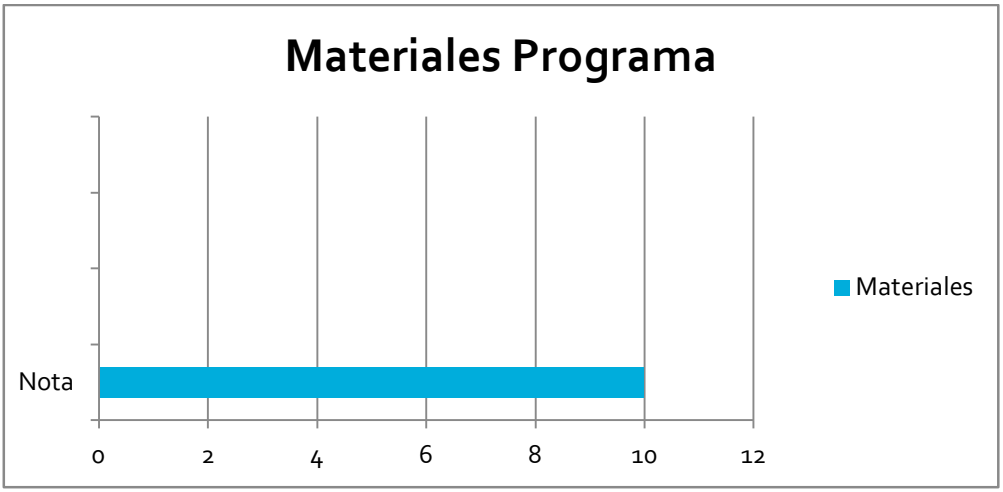
4.-Participación Activa: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Muy baja participación activa de los compañeros*" y 10 se corresponde con "*Muy alta participación activa de los compañeros*".

Nota **Media:** **8**



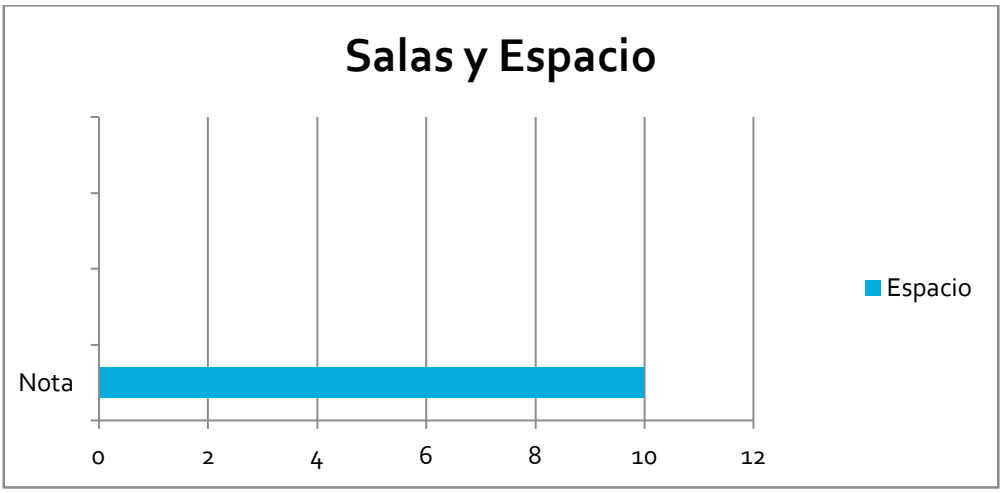
5.-Materiales Programa: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Materiales muy deficientes*" y 10 se corresponde con "*Materiales de Gran Utilidad y Eficiencia*".

Nota Media: 10



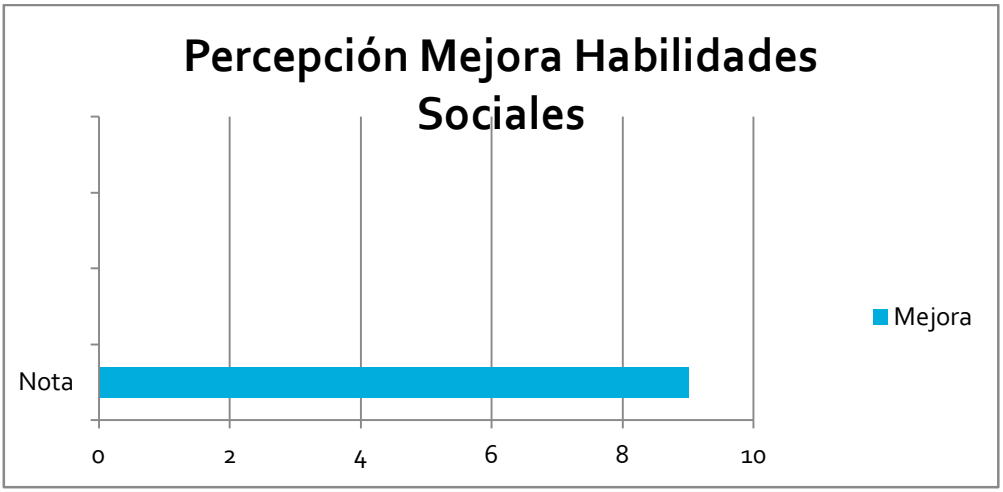
6.-Salas y Espacios: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*No son en Absoluto adecuados para el Programa*" y 10 se corresponde con "*Absolutamente adecuados para el Programa*".

Nota Media: 10



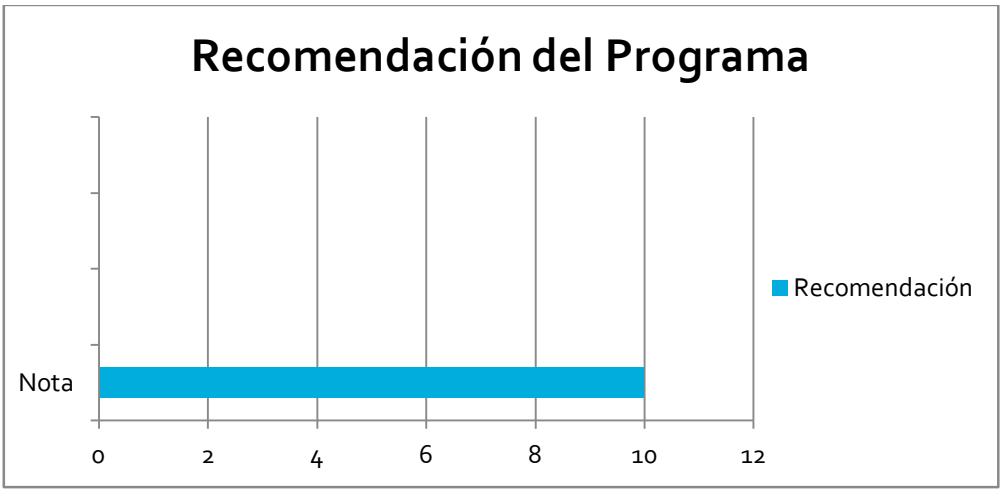
7.-Percepción de Mejora de las Habilidades Sociales para el Empleo y el Emprendimiento: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*No he mejorado en absoluto*" y 10 se corresponde con "*He mejorado mucho*".

Nota Media: 9



8.-Grado de implicación a fin de recomendar este tipo de programas a otros jóvenes a fin de divulgar estas iniciativas de capacitación y apoyo: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"No lo recomendaría en absoluto"* y 10 se corresponde con *"Lo recomendaría siempre"*.

Nota Media: 10



9.-Nivel de Satisfacción Global del Programa: En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con *"Insatisfacción Total"* y 10 se corresponde con *"Absolutamente satisfecho"*.

Nota Media: 9,5

En el apartado de los **Testimonios** trascribimos literalmente los Testimonios que el alumnado ha tenido a bien transmitirnos:

- *"Muy enriquecedor, me pareció que todo lo que nos instruyeron será de mucho provecho y la forma en la que lo hizo el ponente muy dinámica a pesar de las circunstancias. Además entretenido y no se sentía el tiempo".*
- *"Me ha gustado mucho y ha cumplido mis expectativas".*
- *"Me ayudo mucho a ver cosas que no sabía de mi mismo y como mejorar".*
- *"El programa de habilidades sociales para el empleo y emprendimiento juvenil me ha sorprendido muy positivamente. No sabía exactamente lo que me iba a encontrar, pero finalmente he podido aprender muchísimo acerca de habilidades, consejos y trucos para desenvolverme mejor en las entrevistas de trabajo. Además, he podido aprender qué tipos de entrevistas existen y practicarlas durante las sesiones. Otro aprendizaje importante que he adquirido es que es relevante preparar las entrevistas para obtener buenos resultados en ellas, pero esto no es una garantía de éxito. Muchas veces vamos a cometer fallos o nos van a rechazar por alguna razón y no por ello podemos desanimarnos, sino que tenemos que seguir avanzando y aprender de los errores. Creo que se puede ver en mi una notable diferencia entre mis conocimientos y habilidades previas al curso, y las que poseo ahora".*
- *"Considero que tanto los contenidos del programa como los materiales aportados han sido muy buenos. Pero destacaría la habilidad del ponente para hacernos llegar y entender dichos conocimientos de la mejor manera posible. Las clases han sido agradables y siempre se me han hecho cortas. Hemos realizado todo tipo de actividades y nunca hemos tenido que hacer nada con lo que no estuviésemos conformes. Hemos exprimido el tiempo al máximo y salgo muy satisfecha del taller".*

- *"Me gustaría agradecer al ponente todo lo que he aprendido gracias a este cursillo. Me has enseñado todos los aspectos que debo tener en cuenta a la hora de enfrentarme a una entrevista de trabajo, los tipos que hay, las técnicas que debo utilizar y, por si fuera poco, las hemos puesto en práctica en el aula. Me habría encantado que el taller durase más días pero, en el tiempo del que hemos dispuesto, creo que he podido mejorar en gran medida mis habilidades comunicativas y mi confianza a la hora de enfrentarme a cualquier entrevista laboral. Además, despertó en mí el interés por realizar un buen currículum sobre mí misma".*

En cuanto al apartado de **Observaciones y sugerencias de Mejora** plasmamos las que se han podido recoger entre el alumnado:

1.- Administrar mejor el tiempo, igual agregar horas al taller.

2.- Debería ampliarse las horas del taller

3.- Como sugerencia, me habría gustado que el número de sesiones fuera mayor, ya que creo que podría haber mejorado aún más todas las habilidades mencionadas

4.3 TALLERES FORMACIÓN

DESAFIO TALENTO SOLIDARIO

Y no nos podemos olvidar de un nuevo proyecto que comienza a nacer en 2020, recibiendo en este caso formación que permite generar un nuevo proyecto a través de la Fundación Botin. Siendo elegido entre más de 200 proyectos por la fundación Botín, AMECAN está acudiendo mensualmente a Madrid al programa" Desafío Talento Solidario"

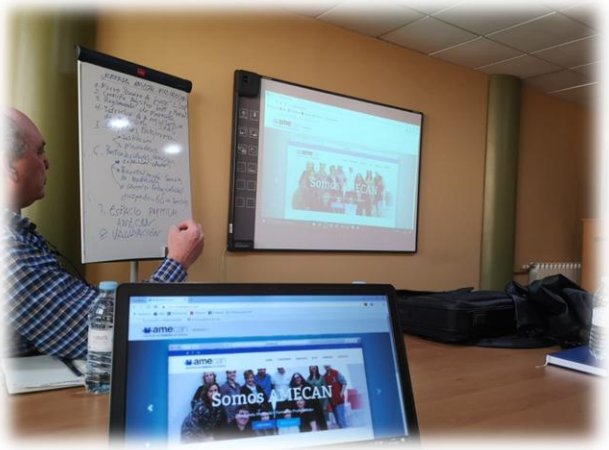
Durante el año 2020 hemos estado recibiendo formación para poder de cara a 2021 poner en marcha un nuevo proyecto denominado **Soy Estel.**

4.4 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN (EPM)

A continuación se muestra la formación que se ha llevado a cabo en este año 2020 a través de la Escuela Práctica de Mediación de la entidad.

En este año particularmente hemos hecho especial hincapié en formación interna en la entidad.

Así el comienzo de año nos ha permitido reunirnos presencialmente para recibir formación y posteriormente desde el mes de Junio a Diciembre de manera telemática.



La puesta en marcha de nuevos sistemas de gestión de los servicios de mediación

Además contamos un año más con el ***Curso de Práctica Profesional en Mediación,*** dirigido a todas aquellas personas que tienen formación previa en Mediación y desean vivir y experimentar desde las prácticas reales.