MEMORIA ACTIVIDADES 2021

INDICE

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

2 AMECAN DESDE DENTRO 2

3 EVENTOS 11

4. AREAS DE ACTIVIDAD 18

4.1. SERVICIOS DE MEDIACION EN CIFRAS 18

4.1.1. MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL 18

4.1.2. MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL. 75

4.2. PROYECTOS SOCIALE S 78

4.2.1 AYA ALUMNADO AYUDANTE 78

4.2.2 PROGRAMA CUIDAR CUIDANDOSE 81

4.2.3 PROGRAMA DESAFÍOS DE MUJER EUROPEA EN CANTABRIA 87

4.2.4 PLAN I CAN – OFICIAN DE PLANIFICACION ECONOMICA FAMILIAR. 90

4.3 TALLERES FORMACIÓN 95

4.4. ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN 99

Estimados/as socios/as,

Os doy la bienvenida a la **Memoria de actividades de AMECAN** del año **2021-2022.**

Tras el 10º Aniversario de AMECAN el año pasado y a pesar de la pandemia por el COVID-19, la entidad sigue aún más consolidada, sumando proyectos, logros y actividades, siendo un orgullo para la entidad, las personas socias y profesionales en mediación.

Con el fin de establecer planes de contingencia frente al COVID, desde el año 2020 se han realizado protocolos de trabajo y planes de contingencia, con formación para los profesionales de la mediación, adaptándonos a la legislación y las restricciones.

Además, gracias a la transformación digital 2.0. desarrollada por AMECAN y la inversión en tecnología durante estos dos años, se han creado perfiles sociales en redes sociales para los servicios de mediación gestionados por la entidad, se han desarrollado cursos a través de una nueva plataforma de e-learning desarrollada por la empresa Karontek y se ha continuado gestionando la plataforma mediandocon.com, facilitando la gestión, el teletrabajo en los servicios públicos y a la comunicación con personas socias, usuarias, junta directiva, equipos de trabajo, etc, pudiendo incluso en casos necesarios realizar mediaciones online.

Se han mantenido y ampliado **Servicios de Mediación** Civil y Mercantil. Ámbito Familiar, Comunitario e Hipotecario por varios municipios de Cantabria. En muchos de ellos, como Santoña, Camargo, Torrelavega y Reinosa, ha habido un aumento de casos. Además, se han abierto más servicios de mediación familiar en Castro-Urdiales, Colindres, Medio Cudeyo y Valles de San Vicente. Celebrándose actos conmemorativos por el 10º aniversario de los servicios de mediación de Torrelavega, Astillero y Reinosa.

En proyectos escolares, destacar el programa "AYA" Alumnado Ayudando Alumnado, siendo una iniciativa de mejora de la convivencia entre el alumnado.

Se han podido seguir desarrollando diversos **proyectos sociales** como el de *cuidar cuidándose*, y dando vida a nuevos programas como "Desafíos de mujer europea en Cantabria: ser madre en Cantabria".

Además, se ha puesto en marcha el PLAN I CAN: Oficina de Planificación Económica Familiar y gestión del endeudamiento, contando con el respaldo del ICASS (Programa 0'7 IRPF), con 40 personas atendidas hasta el momento.

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, habiéndose derivado hasta 167 procedimientos judiciales.

Un nuevo convenio es el de Caixa Proinfancia, que tuvo lugar a finales del año 2021, en Santander.

Nuestra labor de difusión continúa y en el día de mediación, el 21 de enero de 2021, se dio difusión mediante redes sociales, radio y prensa y se compartió el valor de la mediación desde la mirada de las personas mediadas.

La formación en AMECAN es un pilar fundamental. Se ha formado a nuevas personas mediadoras a través de la formación práctica de la **Escuela Práctica de Mediación**, realizando un curso de capacitación en mediación civil y mercantil para mujeres en Cantabria

Igualmente, la entidad se preocupa de formar a los profesionales de la mediación a través de formación continua con talleres de reciclaje como "Novedades Legislativas de derecho de familia aplicables a la mediación familiar" que fue impartida por el Juez de Familiar D. Ramón San Miguel Laso. Juzgado que participa en el proyecto de Mediación Intrajudicial del Gobierno de Cantabria.

Por último, resaltar que se ha trabajado mucho desde AMECAN y en particular, desde gerencia, para la continuación del **Certificado ISO 9001: 2015**, siendo revisado y ratificado por la entidad competente, para seguir avanzado a la entidad con el prestigio de calidad que merece.

Es por todo ello, que, gracias al esfuerzo y a la profesionalidad e ilusión de los que trabajan para AMECAN, se ha cerrado el año en positivo en la entidad. 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, socios/as, antiguos/as socios/as, colaboradores, entidades y ciudadanía que han confiado en nosotros, que en mayor o menor medida han hecho que el proyecto de AMECAN sobre mediación y resolución de conflictos crezca.

En Camargo, a 20 de marzo de 2022

Fdo.: Carmen de Albert Roca-Sastre.

Presidencia de AMECAN

2. – AMECAN DESDE DENTRO

MISIÓN:

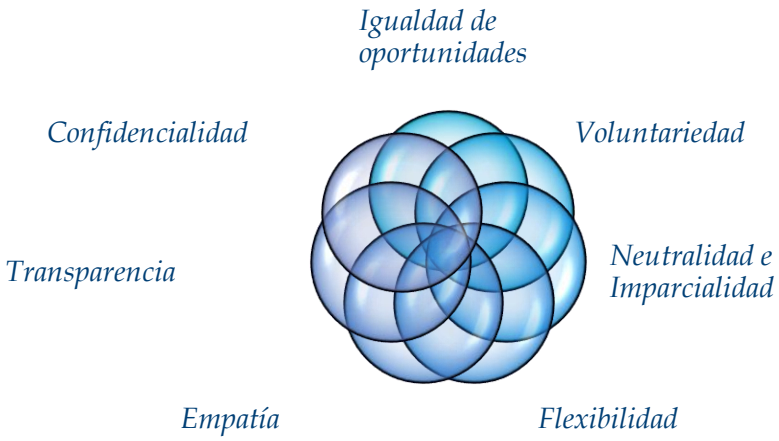
El fin primordial de la Entidad es dotar a la ciudadanía de formas pacíficas de resolución de conflictos, fórmulas como la Negociación asistida, la Mediación en Conflictos… poniendo a disposición de aquellos un espacio pacífico para resolver sus conflictos, promoviendo a su vez de esta manera un cambio 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 2021, 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.

ADOK CERTIFICACIÓN

certifica que el sistema de gestión de la organización

ASOCIACIÓN DE MEDIACIÓN DE CANTABRIA

(AMECAN)

cumple con los requisitos de la norma

UNE-EN ISO 9001:2015

Alcance de certificación:

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.

Emplazamiento:

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

Nº de Certificado: 013468
Fecha de inicio: 03-02-2020
Fecha transferencia a Adok: 19-01-2022
Fecha de emisión: 19-01-2022
Fecha de validez: 03-02-2023

Miryam Jauregi
Directora General

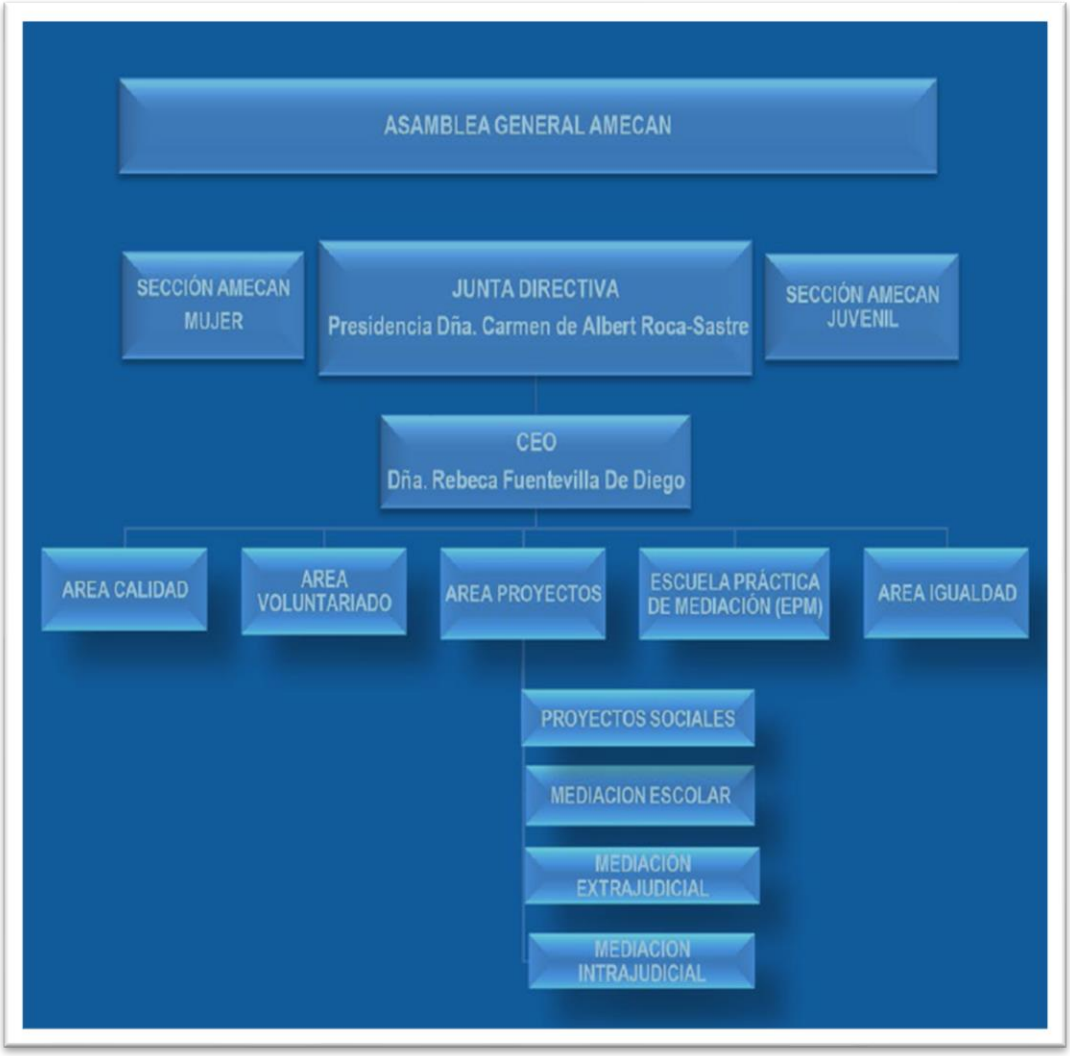
ADOK CERTIFICACION, S.L.
Parque Tecnológico Laga Bidea Edif. 804 Mod. 111
48160 Derio (Bizkaia)

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 actual ha impedido acciones programadas. Además, durante el año 2021, se han revisado las novedades legislativas

ORGANIGRAMA AMECAN

A continuación, puede verse el organigrama actual de AMECAN

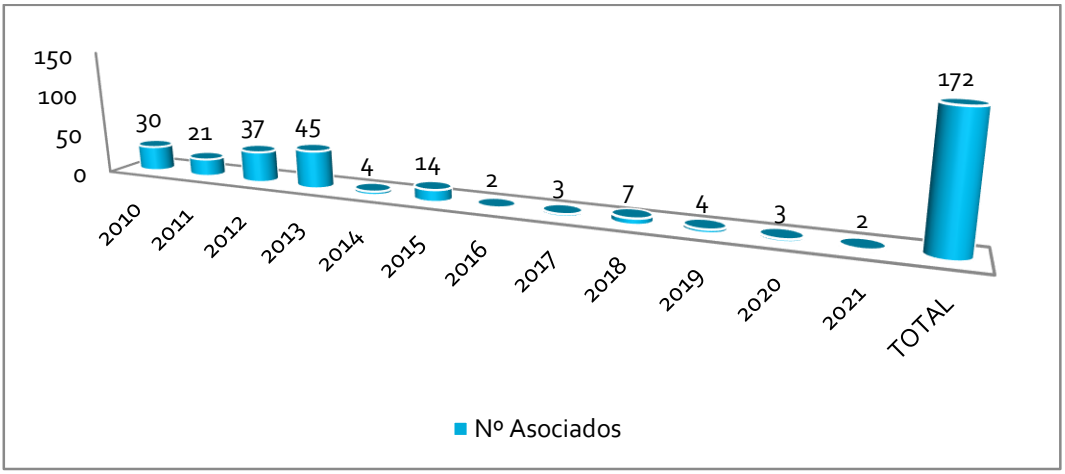


PERSONAS ASOCIADAS EN AMECAN

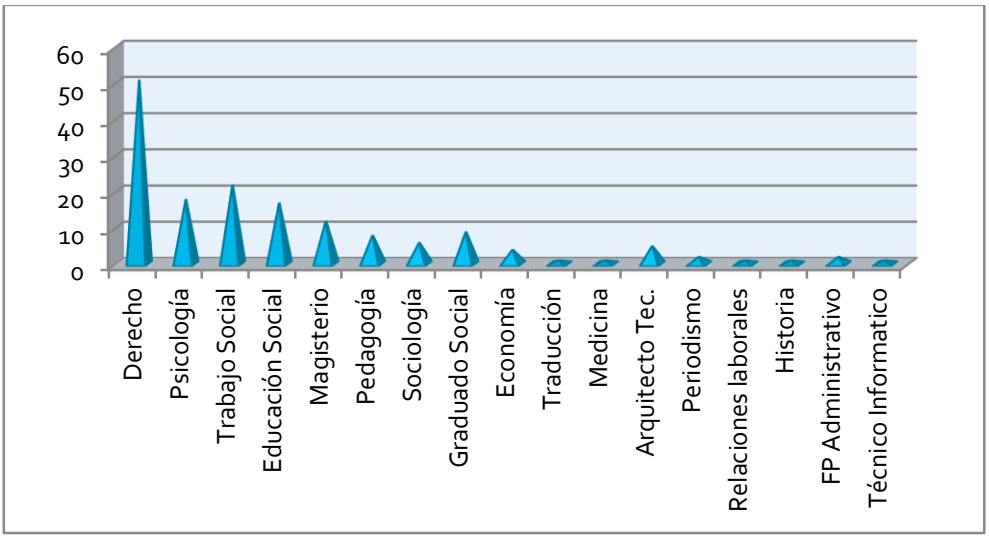
¿Cuántas personas han sido socias de AMECAN desde su fundación?

Sumamos dos personas asociadas en el año 2021.

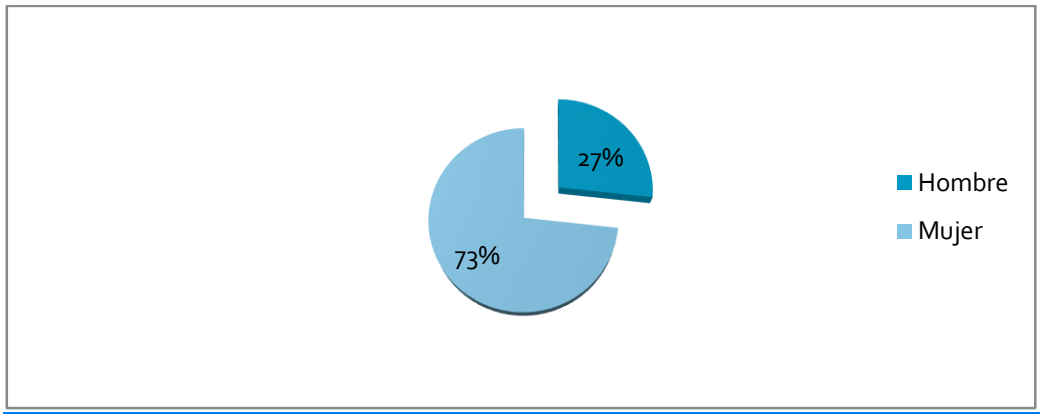
EVOLUCION DESDE AÑO 2010



PERFILES PROFESIONALES



PERSONAS ASOCIADAS DESDE 2010 POR SEXO

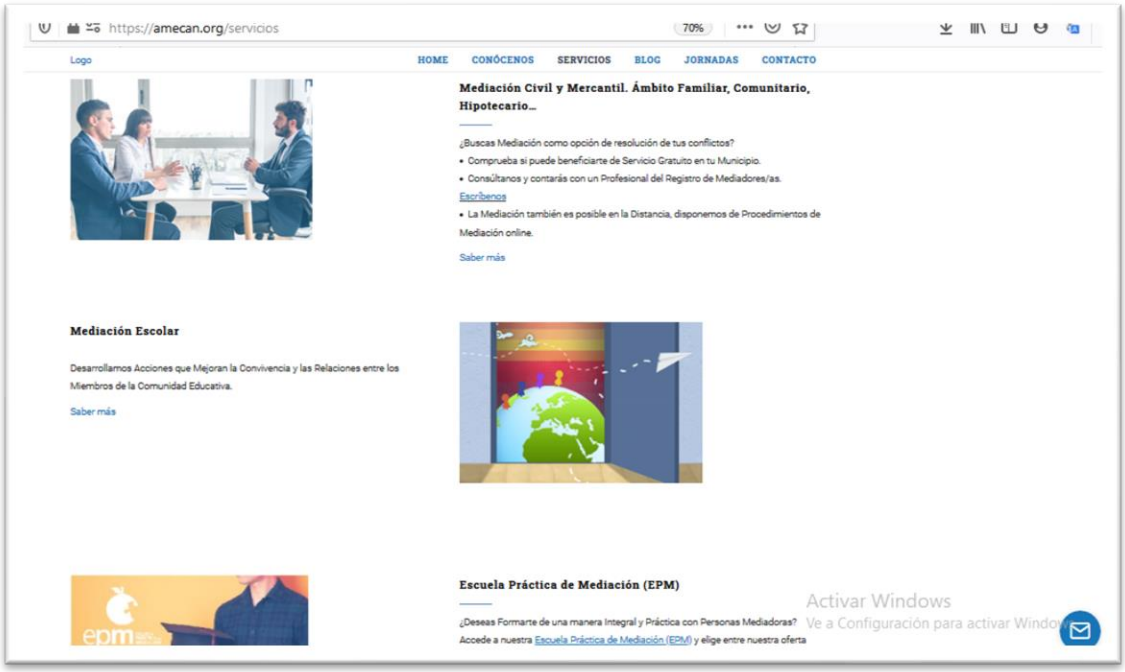


Cada semestre AMECAN tiene un obsequio con las personas asociadas que apoyan desde su mirada el trabajo y la difusión en Mediación que se realiza de manera continua desde la entidad.

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

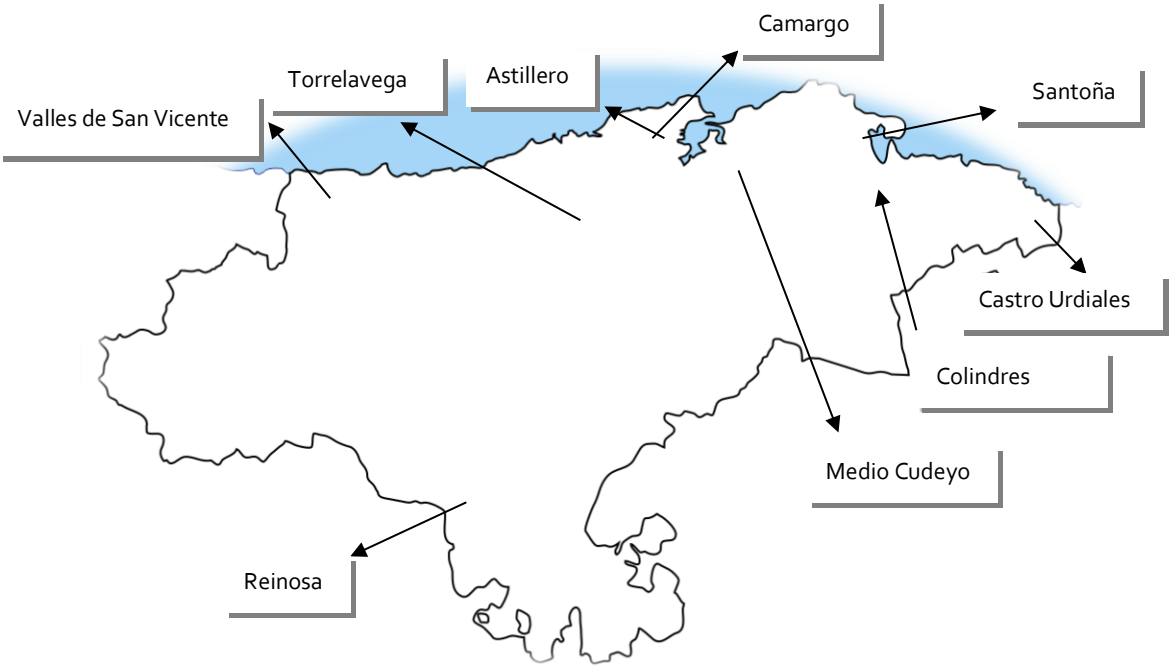
*- Servicio Mediación Colindres

*- Servicio Mediación Valles de San Vicente

*- Servicio Mediación Castro Urdiales

Y como novedad en este año 2021, AMECAN ha comenzado a visibilizar su actividad a través de **Instagram** con 100 seguidores en apenas 4 meses de vida.

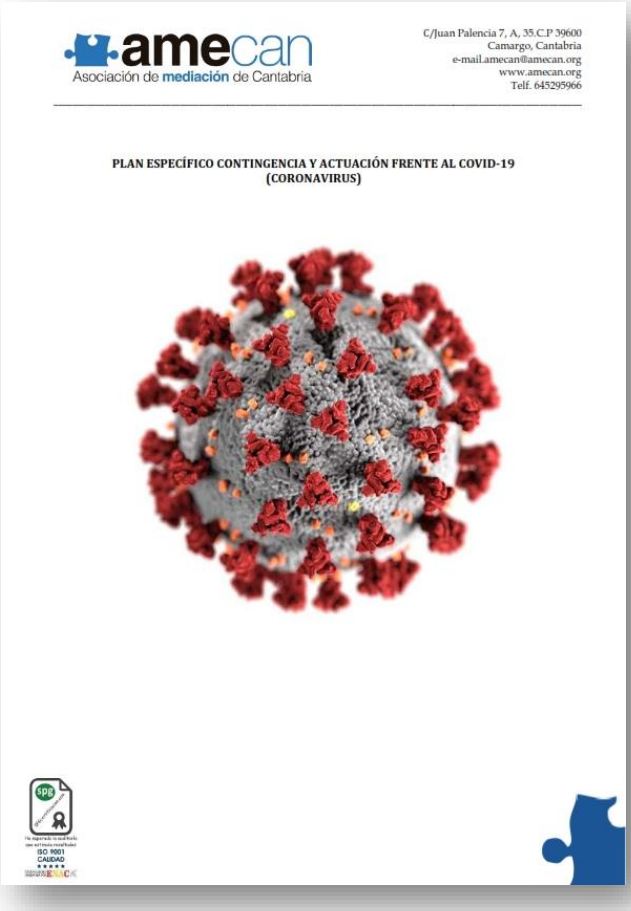
¿DONDE HEMOS ESTADO PRESTANDO NUESTROS SERVICIOS DE MEDIACION EN 2021?



PLAN DE CONTINGENCIA CONVID_19

Desde 2020 venimos haciendo 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.

CONVENIOS

CAIXA PROINFANCIA PROGRAMA EN SANTANDER

Finalizábamos el año 2021, con un nuevo convenio de colaboración entre Fundación La Caixa y AMECAN, al incorporarnos en el Programa Proinfancia que se viene desarrollando en Santander . AMECAN se encargará del área Psicoterapeútica a Menores y Familias del programa, siendo un total de hasta 45 familiar las beneficiadas.

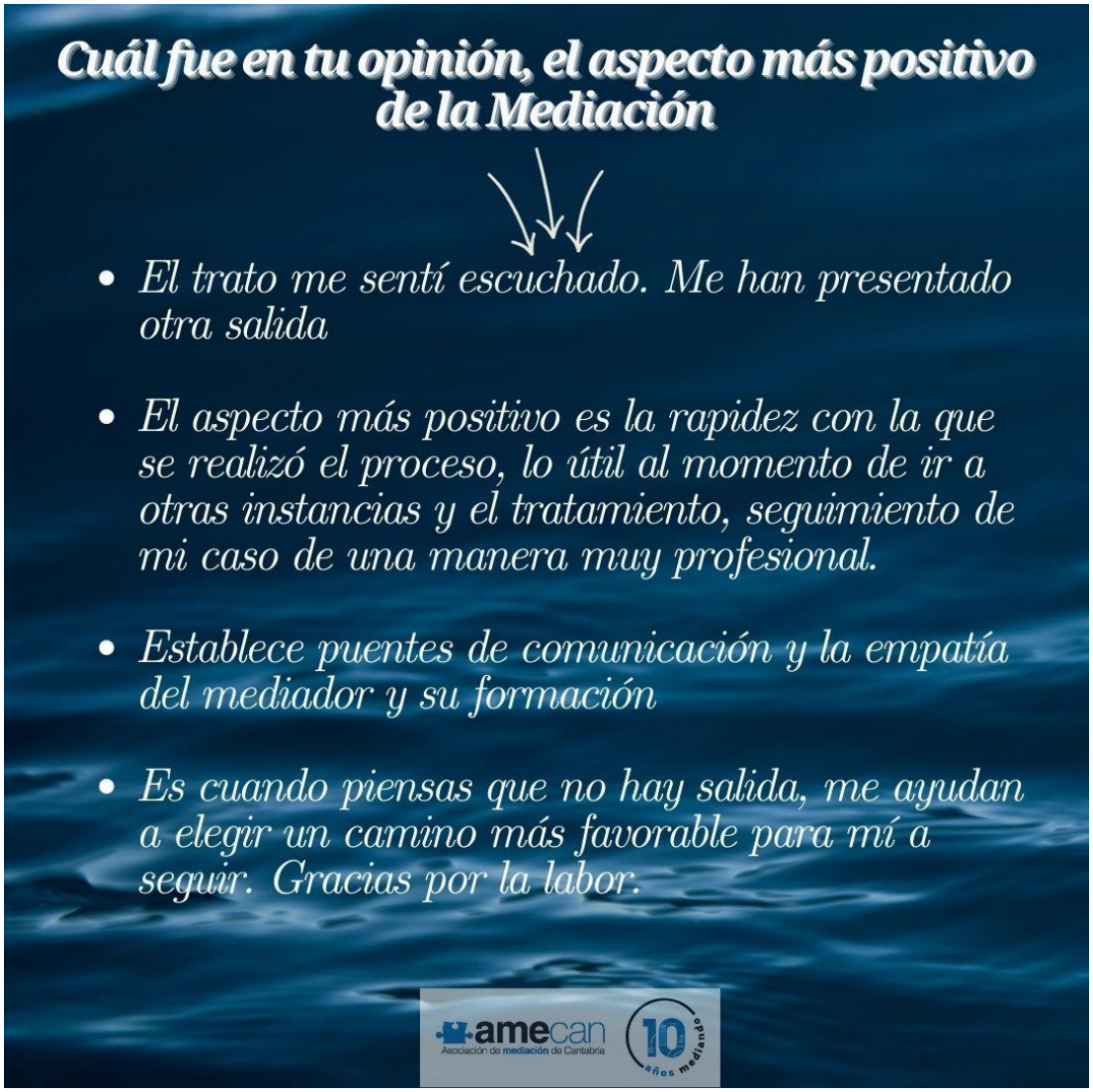
3. EVENTOS

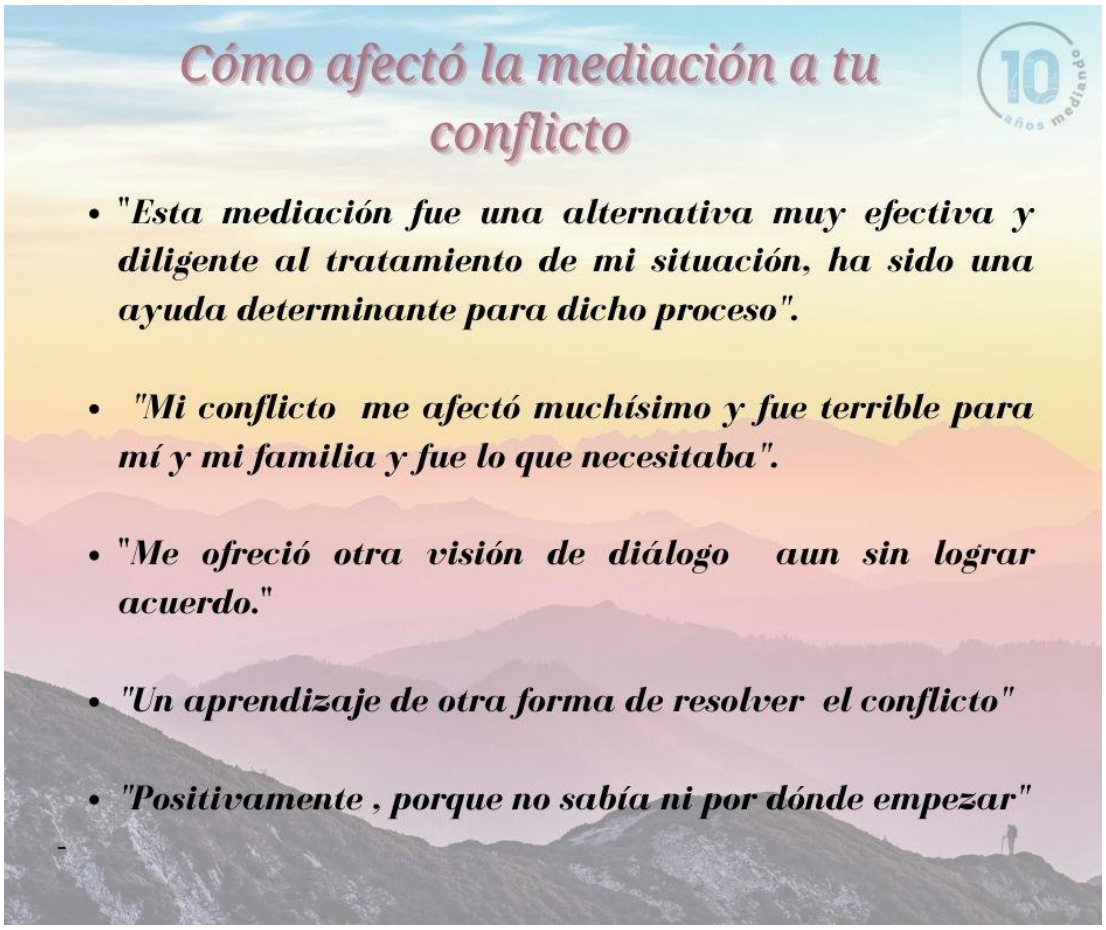
✓ **DÍA DE LA MEDIACIÓN. 21 Enero 2021**

Siendo un año diferente a lo habitual, no por ello dejamos de dar voz a este día tan especial.

Contamos en esta ocasión con la participación de personas usuarias que nos dejaron sus comentarios escritos sobre la experiencia vivía en un proceso de Mediación y la atención recibida por nuestro equipo.

Compartimos el valor de Mediación desde la mirada de las personas mediadas





Además, **estuvimos presentes en prensa escrita y radio** :

http://www.eldiariotorrelavega.es/articulo/torrelavega/torrelavega-destaca-dia-europeo-mediacion-eficacia-modalidad-conflictos/20210120180436014630.html

https://www.ivoox.com/rafael-trueba-coordinador-del-servicio-mediacion-del-audios-mp3_rf_64528435_1.html?fbclid=IwAR2ZqOvJGh629pRAApbQlQ5u4YdwFjPUEifs4qvrFcR3prXaOJxYfCRWLeU

https://www.eldiariomontanes.es/region/camargo/servicio-mediacion-camargo-20210121172632-nt.html?fbclid=IwAR0W28vN1yU0bCHK92PXOFbIJmvJp9n-cGeVs6Rxs18C42h4TLxCssnRdCs

https://www.aytoreinosa.es/servicio-mediacion-municipal-incremento-notablemente-actividad-2020/?fbclid=IwAR323Soofrb63ea5p9czTzJJLOCuVEE5INZz78uQp0VhaAvWSGULrqVkvkc

✓ OTRAS ACTUACIONES

Y comenzando el año tuvimos una **reunión con la Dirección del Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS**) para trasladar la petición de colaboración para qué desde este Organismo y el Gobierno de Cantabria se plantee al Gobierno de España la modificación del artículo 19 del Real Decreto Ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el Ingreso Mínimo Vital y que se dedica a la acreditación de los requisitos, en especial la contemplada en el apartado cuarta cuando dice: "El inicio de los trámites de separación o divorcio, o su existencia, se acreditará con la presentación de la demanda o con la correspondiente resolución judicial". La modificación pretende incorporar el Acuerdo de Mediación Familiar como un documento válido a los efectos del inicio del trámite, aunque a posteriori se solicite la aportación al expediente por parte del administrado de la correspondiente resolución judicial.

Asimismo, se pretende también trasladar al Estado la necesidad de la modificación de los Criterios Técnicos del Servicio de Empleo Estatal (SEPE) (Instrucción de Rentas y Responsabilidades Familiares[1]; 2.2.- Imputación de Rentas a los Hijos en casos de Nulidad, Separación Legal) a los efectos de la concesión de prestaciones y subsidios de desempleo dado que en anteriores versiones (2.018) se reconocía el valor jurídico de "Los Acuerdos de Mediación Familiar realizados en Servicios Institucionalizados de las Comunidades Autónomas", mientras que en la actualidad ya no se reconoce valor alguno a dichos Acuerdos, solicitando el SEPE exclusivamente Sentencias Judiciales.

Desde AMECAN y los Servicios de Mediación gestionados por nuestra entidad se ha detectado esta problemática que afecta a numerosas personas usuarias que ven como el Acuerdo de Mediación pierde valor legal y les supone un obstáculo para la obtención de las ayudas pertinentes a las que tienen derecho en una situación tan compleja como la actual.

https://amecan.org/amecan-se-reune-con-la-direccion-del-instituto-cantabro-de-servicios-sociales-icass?fbclid=IwAR2CDlGlfcQFeaqX16mSPyFo2dak4BVjX1OKPvxRHCb8DFQhJx4p5R7BWTA

Y siguiendo en la línea de nuestro hacer tuvimos oportunidad como Institución de Mediación presentar **Alegaciones por parte de AMECAN –** ***Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia.***

AMECAN con ocasión de la consulta pública del Ministerio de Justicia respecto al **Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia** ha constituido una Comisión de Trabajo que ha tenido por objetivo presentar las correspondientes alegaciones a dicho Anteproyecto. En el día de ayer la **Comisión de Trabajo integrada por personas asociadas de AMECAN** ha entregado su trabajo y se ha presentado en el día de hoy al Ministerio. Las **alegaciones** han incidido fundamentalmente en **tres aspectos:**

a. Por un lado, la reserva de ciertas materias a la Mediación (Mediación Familiar) y la exclusión de otros Métodos adecuados de solución de controversias como requisito de procedibilidad.

- Por otro lado, respecto a la asistencia letrada preceptiva en el ámbito de la Mediación cuando la Persona Mediadora no es profesional del derecho que recoge el texto propuesto, se propone modificar este requisito obligatorio si nos encontramos ante procesos de Mediación Familiar, tal y como se ha señalado en el párrafo anterior.

- También en cuanto a la figura de la persona conciliadora y sus requisitos para poder ejercer conciliación Privada, se propone que exista unos requisitos formativos y de supervisión de esta actividad más definidos y que pueda englobarse dentro de la Legislación de Mediación, por lo que para ejercer la conciliación privada deba de estarse inscrito en un Registro de Profesionales de la Mediación.

Con estas alegaciones propuestas la entidad confía en qué el Ministerio las atienda y en su defecto, atienda al menos las propuestas que desde las Entidades de Profesionales de la Mediación se han puesto en su conocimiento, dado que el texto actual, es en nuestra opinión muy mejorable, y que de no verse modificado puede suponer un perjuicio para la Mediación más que un beneficio.

https://amecan.org/alegaciones-por-parte-de-amecan-anteproyecto-de-ley-de-medidas-de-eficiencia-procesal-del-servicio-publico-de-justicia?fbclid=IwAR0P_1sy4GWtoOdfLI3ygVAUI3RUJSNhR65vjN3dxlDQ4QJJaFpwMv3G0HE

✓ 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 con carácter presencial y a través de medio electrónicos. Tuvo lugar el y tuvo lugar el 10 de abril de 2021. Se examinaron las cuentas anuales, la gestión de la Junta Directiva a través de la memoria 2020, 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.

✓ DÉCIMO ANIVERSARIO AMECAN

Y a pesar de las restricciones pudimos a lo largo del año llevar a cabo actos conmemorativos del 10ª aniversario no solo de AMECAN, sino también de servicios de Mediación que venimos gestionando a lo largo de los años. Llevamos a cabo actos de celebración en municipios como Torrelavega, Reinosa y Astillero.

AYUNTAMIENTO
TORRELAVEGA
Concejalía de Bienestar Social
10 años
de
mediación
en
Torrelavega

ACTIVIDAD ASOCIATIVA EN AMECAN

Y cuando las circunstancia ya lo permitieron tuvimos oportunidad de reunirnos en un rato de ocio fuera de las oficinas de Mediación y disfrutar de vernos y de actividades como la que llevamos a cabo. La visita a la Finca Marqués de Santillana en Solares.

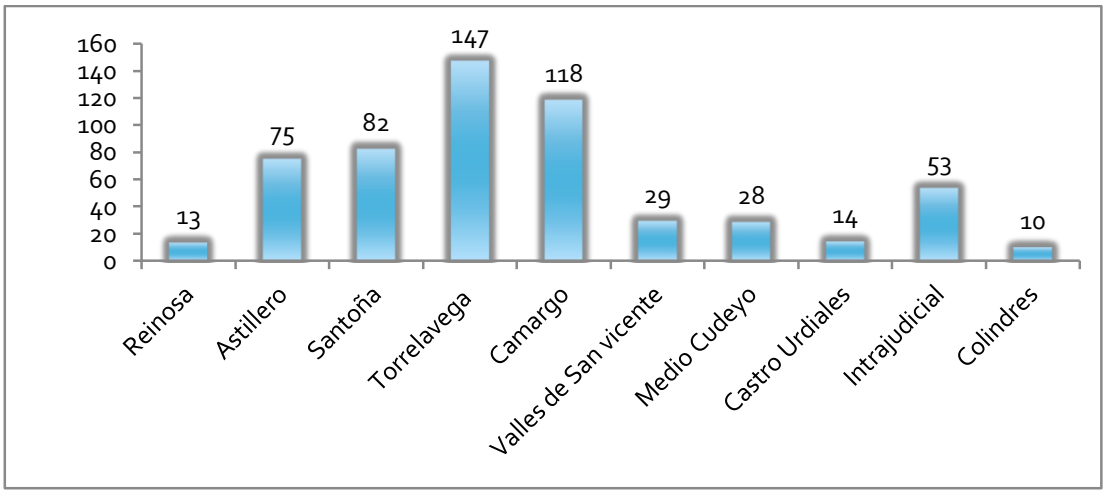
Si ben el año 2021, no ha acompañado para hacer encuentros, de manera virtual hemos podido de una u otra manera tener el contacto entre asociados/as, y en pequeños grupos cuando las circunstancias lo han permitido.

4. AREAS DE ACTIVIDAD

4.1 SERVICIOS DE MEDIACION EN CIFRAS

1.- NÚMERO GLOBAL DE ASUNTOS GESTIONADOS POR AMECAN EN 2.021 SERVICIOS MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL;

Desde el **1 de Enero de 2.021 hasta el 31 de Diciembre de 2.021**, se han atendido un total de 578 expedientes, siendo **525 solicitudes** de Atención en Mediación en los Servicios Municipales de Mediación Extrajudicial que gestionó durante el 2.021 así como en el ámbito del programa de Mediación Intrajudicial en los Juzgados de Familia y Civiles de Santander del Gobierno de Cantabria, **53 Derivaciones a AMECAN** en Sesiones Informativas y Procesos de Mediación a saber:

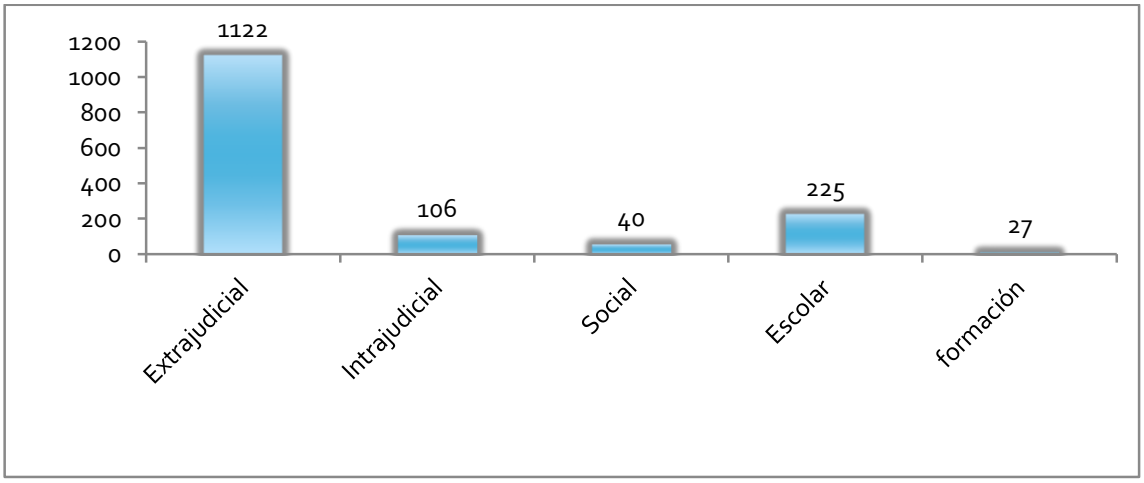


2.- NÚMERO GLOBAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS DIRECTAS DE LOS PROGRAMAS DE AMECAN:

En cuanto al número de personas Beneficiarias directas atendidas entre ambos ámbitos Intrajudicial y Extrajudicial serían: 1.228.

Respecto a Intrajudicial el número asciende a 106 y en Extrajudicial son 1.122 Personas

Asimismo, si añadimos el número de beneficiarios de los restantes programas de AMECAN en el ámbito social y Escolar (AYA, Cuidar Cuidándose, Desafíos de Mujer, Formación en Mediación, etc) la cifra asciende a **1.520 personas.**



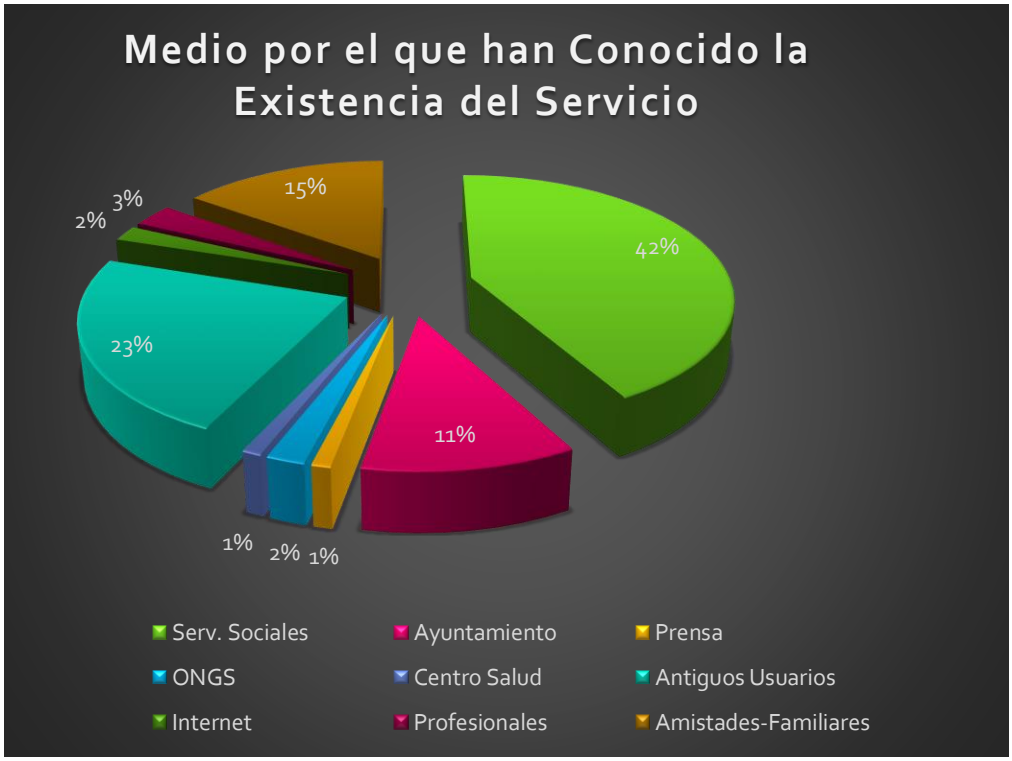
4.1.1 SERVICIOS MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL

- SERVICIO MUNICIPAL CAMARGO

Desde el 1 de Enero de 2.021 hasta el 31 de Diciembre de 2.021, se han atendido **118 Solicitudes** de Atención en Mediación, en los que han participado 242 personas entre solicitantes del servicio e invitados al proceso de mediación.

En estos 118 casos, se han realizado 200 sesiones informativas.

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



El 42% de los asuntos son derivados por Servicios Sociales (33% 2.019).

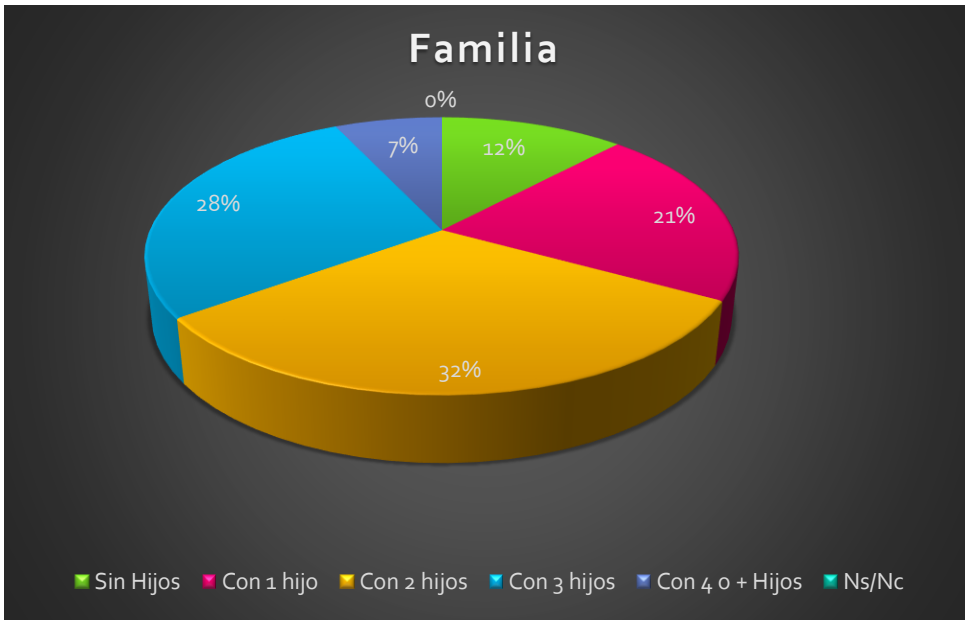
En segundo lugar se atiende a la estadística de personas solicitantes atendidos en función del sexo:

El 74% (67% en 2.019) de las personas atendidas son mujeres.

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

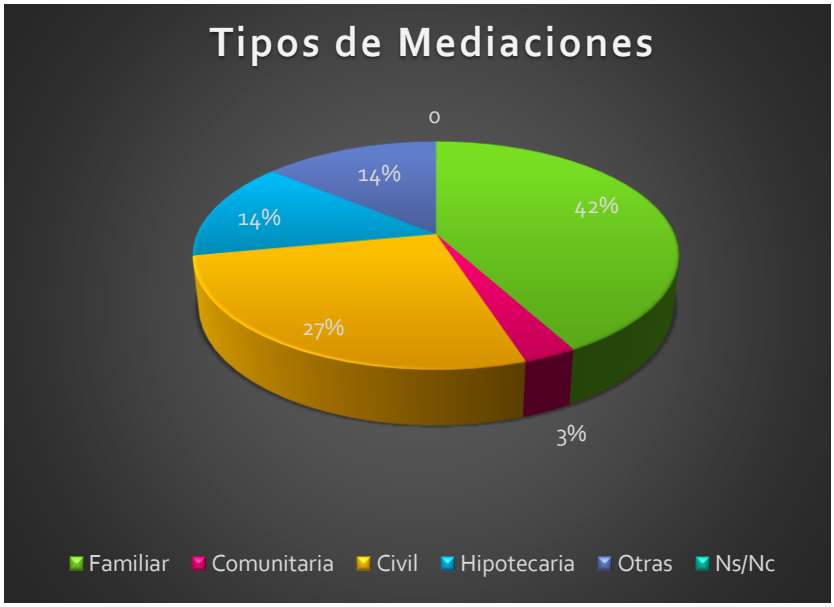
El 84% (82% en el año 2.019) de las personas atendidas son de nacionalidad española.

En cuarto lugar, se indican si los usuarios cuentan con familia y en su caso el **<u>número de hijos a su cargo</u>**:



El 32% de las personas usuarias tienen a su cargo 2 hijos, siendo el grupo más representativo del total, representando las personas con algún hijo el cargo es de un 88%.

En quinto lugar, el tipo de asuntos atendidos por el servicio son:

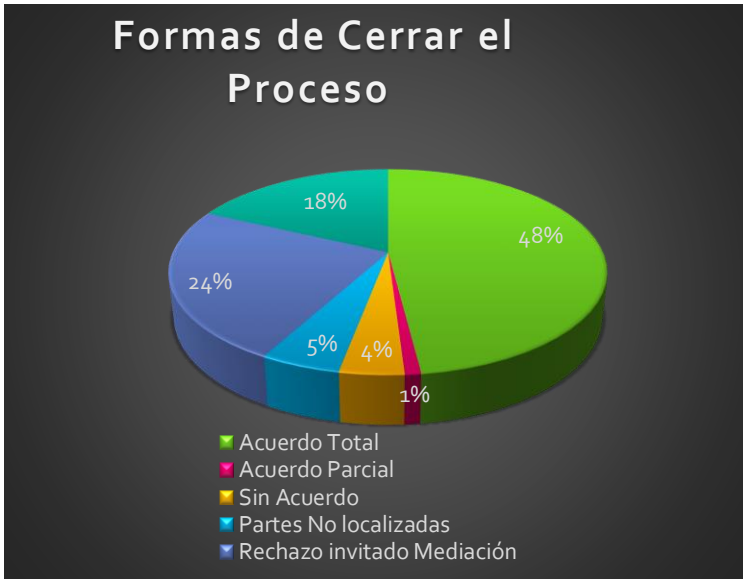


El 42% de los asuntos (67% 2.019 por ejemplo) son del ámbito familiar. Resulta llamativo el avance del ámbito civil que ha tenido mucha más presencia que en otros ejercicios con un 27% de los asuntos.

En cuanto al término "Otros" que representa un 14% se comprende asuntos de índole Mercantil, Escolar…etc.

En cuanto a la **situación de los Expedientes**: el 99% se encuentran cerrados (117) mientras que el restante 1% (1) de los asuntos están todavía en proceso a la fecha del presente Informe.

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



Del total de los asuntos cerrados en Mediación, no se consigue localizar a la parte invitada en 5% de los asuntos. En el 24% de los casos la parte invitada manifiesta no querer asistir a la convocatoria de Sesión Informativa por no tener ninguna intención de acudir a Mediación con la parte solicitante, aunque dentro de este porcentaje se incluyen también los supuestos de cuando la parte invitada acude a la Sesión Informativa, y una vez recibida la información pertinente, decide no continuar el proceso de mediación y acudir a otras vías de resolución de conflictos. En un 1% de los casos se alcanza un Acuerdo de Carácter Parcial, mientras que en un 4% de los casos el proceso termina sin Acuerdo. Finalmente en el 48% de los asuntos se termina con un Acuerdo Total para las partes.

De tal forma que en el 95% de los asuntos que supera la fase previa de atención e inicia formalmente un proceso de mediación, se alcanza algún tipo de Acuerdo.

En cuanto a la **Naturaleza de las partes** qué tienen conflictos en mediación tenemos:

El 97% de las partes participantes en los conflictos son personas físicas.

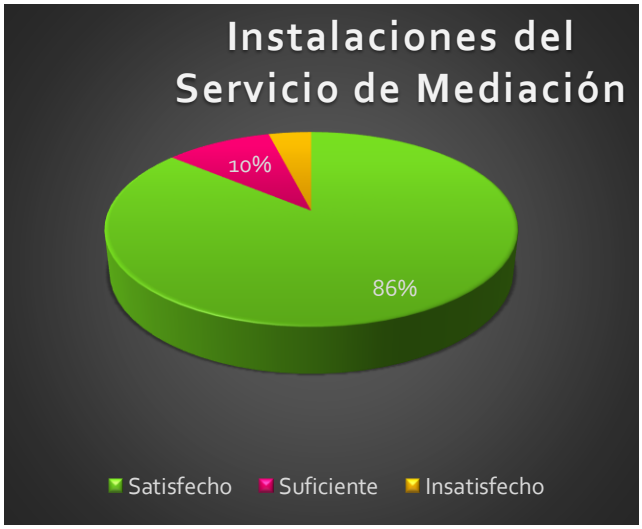
En cuanto a la **duración media de los procedimientos de mediación** iniciados, el expediente de mediación desde la solicitud hasta su cierre (con acuerdo, sin acuerdo, etc) es de 82, 74 días (2 meses y medio).

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 lo tanto ha habido un porcentaje de incumplimientos de acuerdos del 15%, mientras que de estos, se han sometido a Ejecución un 5%.

Evaluación de calidad por parte de las personas usuarias

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



SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACION DE TORRELAVEGA

Este proyecto de implantación de la Mediación en Torrelavega que se inició en el año 2011, mes de Junio, y que durante el año 2021 cumplió su décimo aniversario, ha vivido en 2021 un año quizás no tan complicado en comparación con ejercicio precedente de 2.020, pero que no ha estado exento de desafíos a tenor de la situación epidemiológica existente en Cantabria durante todo el año. Y es que, como a toda la ciudadanía, esta oficina se ha visto afectado por la pandemia y su devenir. No obstante, la Oficina lleva abierta sin interrupción desde el propio Estado de Alarma e inicial confinamiento más duro, como después a posteriori hasta el 31/12/2021 fecha de cierre del presente informe, habiéndose atendido de forma presencial sin interrupción desde aquél 1 de Junio de 2.020.

De esta forma, se han abierto durante el periodo entre el 1 de Enero de 2.021 hasta el 31 de Diciembre de 2.021 un total de: 141 expedientes (en comparación con el ejercicio precedente donde se alcanzaron los 151 expedientes, no habiendo una variación significativa entre ambos ejercicios, una disminución del 6%. No obstante, el ejercicio previo a la pandemia del año 2.019 el número de expedientes abiertos fue de 156 por lo que se aprecia que se mantiene una regularidad en cuanto a la entrada de asuntos en una oficina que podemos entender completamente asentada en Torrelavega (Entre el año 2019 y el año 2.021 la disminución es algo más acusada del número de expedientes: 10%), donde se han atendido directamente a más de 270 personas beneficiarias directas, y de manera indirecta en los asuntos familiares por

ejemplo, los menores de aquellas familias lo que podría disparar la cifra casi más de los 400 beneficiarios directos e indirectos.

Asimismo, durante el ejercicio 2021, se ha dado continuidad a la actividad en la página personal de Facebook del Servicio así como se ha seguido dando atención a través 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 continuado con la labor de digitalización completa los trabajos dentro de la oficina al con una plataforma on line de Gestión de Expedientes y base de datos, así como un sistema de Mediación Electrónica a través de videoconferencia segura y privada, además también se ha seguido con la utilización de un dispositivo de firma digital.

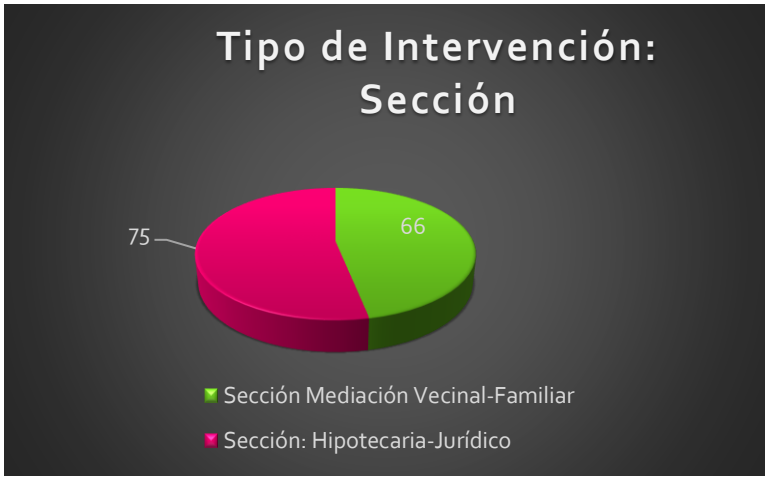
También es digno de mencionar que durante el año 2.021 se ha conmemorado el Décimo Aniversario del Servicio Municipal de Mediación que fue creado allá por el mes de Junio de 2.011, y que fue celebrada mediante un acto institucional del qué se hablará más adelante.

El informe presente sigue la línea de poner especial énfasis en los datos cualitativos de acuerdo con la estrategia ISO 9001 de la entidad prestadora, donde se pone el foco en las valoraciones del servicio y de sus profesionales de las personas usuarias.

1.- Medio por el qué han conocido el Servicio:

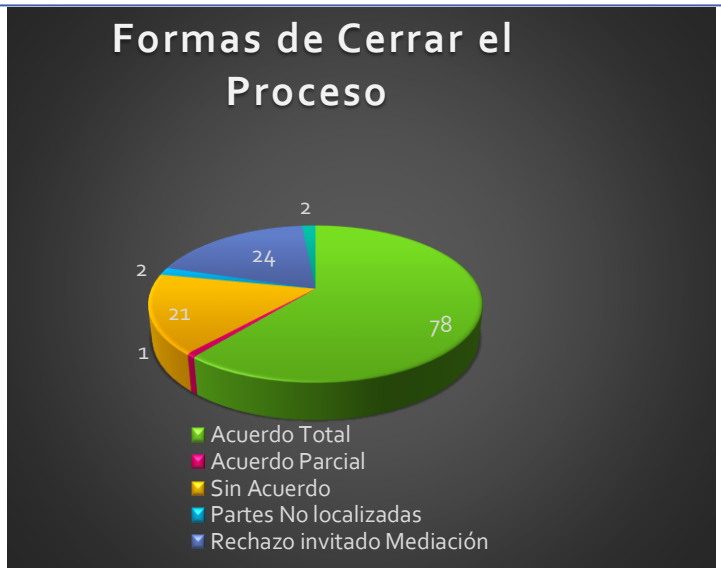
En cuanto a la **situación de los Expedientes**: el 91% se encuentran cerrados (128) mientras que el restante 9% (13) de los asuntos están todavía en proceso a la fecha del presente Informe.

En cuanto a la Sección del Servicio que ha realizado la Atención y el tipo de intervención realizada:



De esta forma, el 53% de los expedientes han sido tramitados desde la Sección Hipotecaria-Jurídica (Martes y Jueves), mientras que el restante 47% ha sido gestionado por la Sección Mediación Familiar-Vecinal (Lunes, Miércoles y Viernes).

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



Del total de los asuntos cerrados en Mediación, no se consigue localizar a la parte invitada en 1% de los asuntos. En el 5% de los casos la parte invitada manifiesta no querer asistir a la convocatoria de Sesión Informativa por no tener ninguna intención de acudir a Mediación con la parte solicitante. En el 13% de los asuntos, una vez la parte invitada acude a la Sesión Informativa, y una vez recibida la información pertinente, decide no continuar el proceso de mediación y acudir a otras vías de resolución de conflictos. En un 5% de los asuntos es el propio solicitante de Mediación quien decide no continuar con el expediente de Mediación antes de haberse realizado la Sesión Constitutiva.

En un 1% de los casos, una vez iniciado el proceso de Mediación alguna de las partes (ya sea el solicitante o ya sea el invitado) deciden no continuar con el procedimiento). En un 1% (5% 2.020) de los casos se alcanza un Acuerdo de Carácter Parcial, mientras que en un 10% (8% 2.020) de los casos el proceso termina sin Acuerdo. Finalmente en el 60% (67% 2.020) de los asuntos se termina con un Acuerdo Total para las partes.

De tal forma que el 79% (70% 2.020) de los asuntos que supera la fase previa de atención e inicia formalmente un proceso de mediación, alcanza algún tipo de Acuerdo.

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

El 44% (46% 2.020) 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….

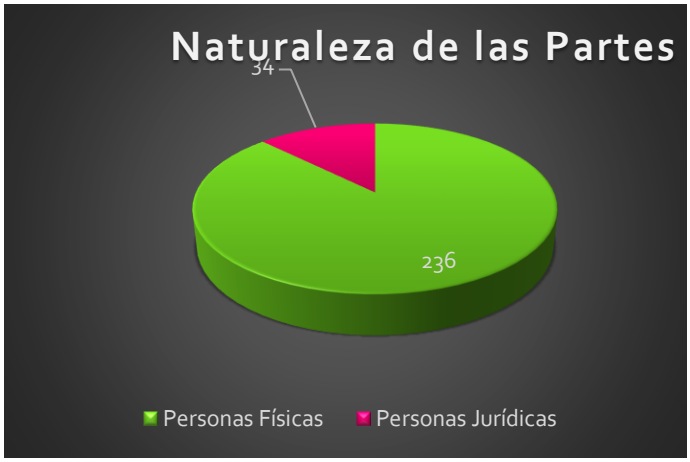
En cuanto a los Conflictos **Comunitarios-Vecinales**, han representado en esta ocasión un 11% (5% 2.020), son aquellos que se producen entre los ciudadanos con motivo de la convivencia, o cuestiones de reclamaciones de cumplimiento de contratos de carácter civil como puede ser un contrato de arrendamiento 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 11% (12% 2.020), porcentaje muy por debajo del volumen de trabajo que suponía hace unos años, cuando ocupaba aproximadamente el 35% del trabajo en la oficina, con 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 relacionados con la vivienda, tales como resoluciones de contrato, fianzas,

desahucios por falta de pago, etc. Ha representado un 26% (31% 2.020), lo que resulta muy llamativo dado que en ejercicios precedentes su proporción respecto al total era muy inferior.

En cuanto a la **Naturaleza de las partes** qué tienen conflictos en mediación tenemos:



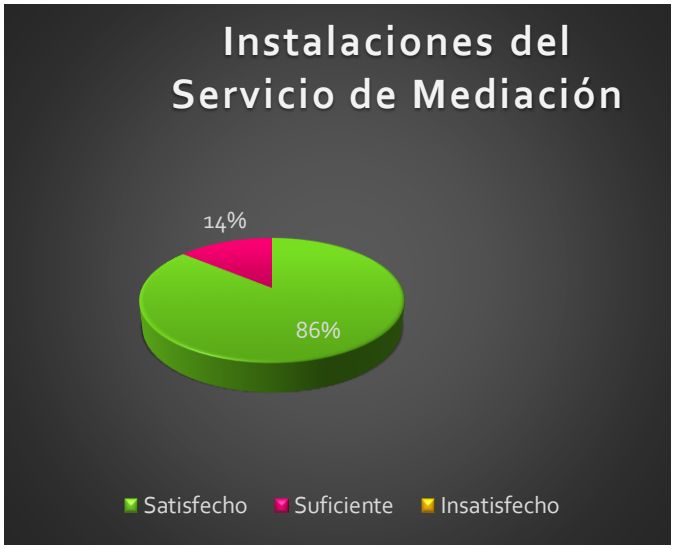
El 88% (95% 2.020) de las partes participantes en los conflictos son personas físicas.

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 33,34 días (21,26 días 2.020).

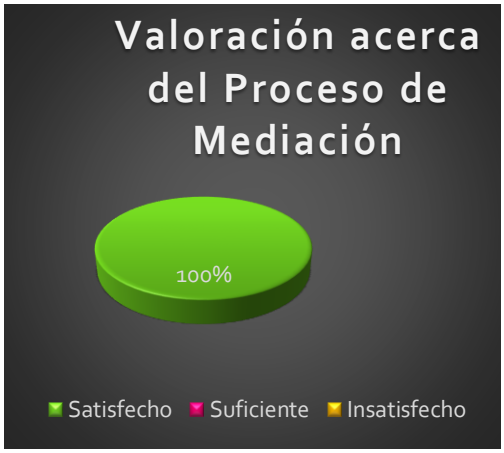
En cuanto al **cumplimiento o incumplimiento de los Acuerdos totales o parciales** alcanzados, tenemos que:

Evaluación de calidad por parte de las personas usuarias durante la Fase Previa (Tras la Sesión Informativa)

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:



Evaluación de Calidad con las Personas Usuarias tras la Fase del Proceso de Mediación.



SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION REINOSA

En 2021, el Servicio de Mediación y Gestión de Conflictos, adscrito a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Reinosa ha cumplido su 10º aniversario. Durante estos años ha atendido ininterrumpidamente a multitud de usuarios que han podido beneficiarse de la posibilidad de alcanzar acuerdos efectivos mediante este método de resolución pacífica de conflictos, evitando la vía judicial.

INSTAGRAM

RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Se han atendido 13 solicitudes de Mediación en el año 2021. No se incluyen datos de las mediaciones que no han sido formalizadas por la correspondiente solicitud pero que fueron atendidas por el Servicio por vía telefónica.

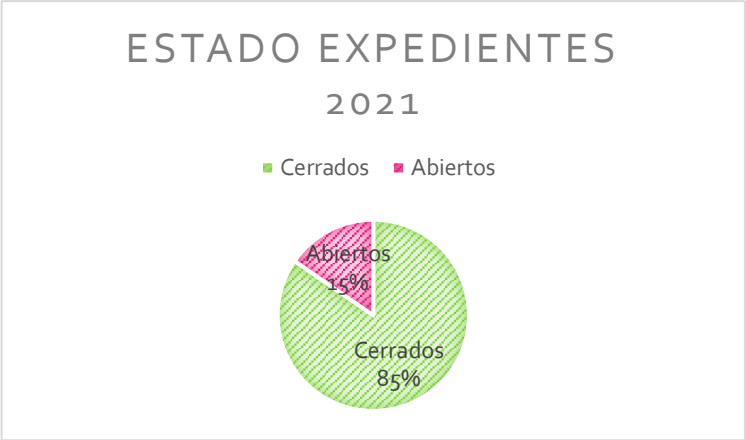
En todas las solicitudes tramitadas se han realizado las sesiones informativas previas al proceso de mediación, al menos a la parte que solicita inicialmente el servicio. Al tener la Mediación carácter voluntario, en ocasiones no se realiza el proceso por la negativa de una de las partes (la parte invitada no desea acudir a la sesión informativa o acude y decide no comenzar el proceso). No obstante, siempre se deja la posibilidad de que puedan volver a acudir a mediación y beneficiarse de este método de resolución de conflictos.

- **Casos atendidos en 2021**

Se han llevado a cabo 13 procesos de mediación.

Como se puede observar, el Servicio mantiene un nivel de usuarios que, si bien este ejercicio no se ha incrementado, muestra una constancia al alza respecto a periodos anteriores.

- **Situación al cierre del ejercicio 2021**

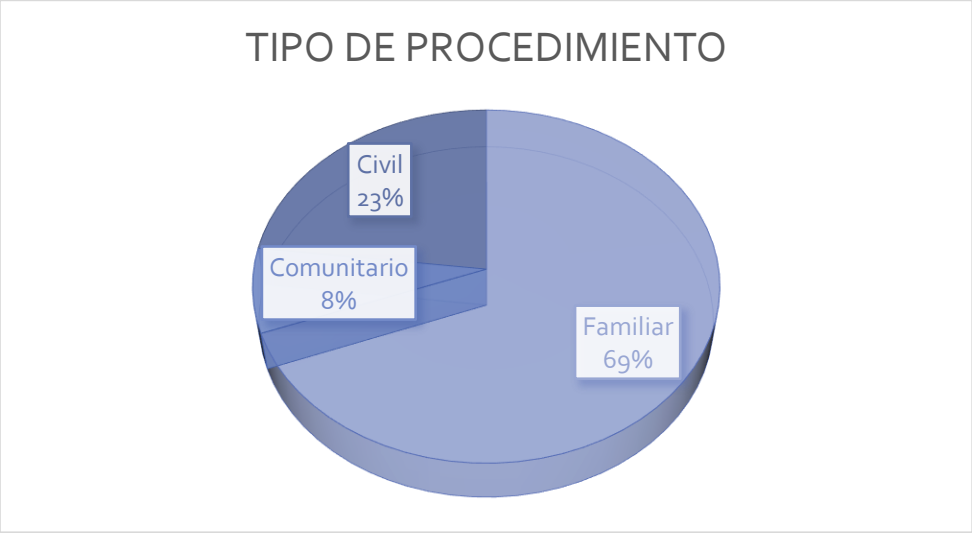


El ejercicio se ha cerrado con el 85% de los expedientes cerrados y actualmente contamos con un 15% de los expedientes en curso.

- **Expedientes cerrados con acuerdo durante el proceso de mediación**

Un 50% de los procesos de mediación que se celebran han finalizado con un acuerdo entre las partes.

- **Tipo De Procedimiento**

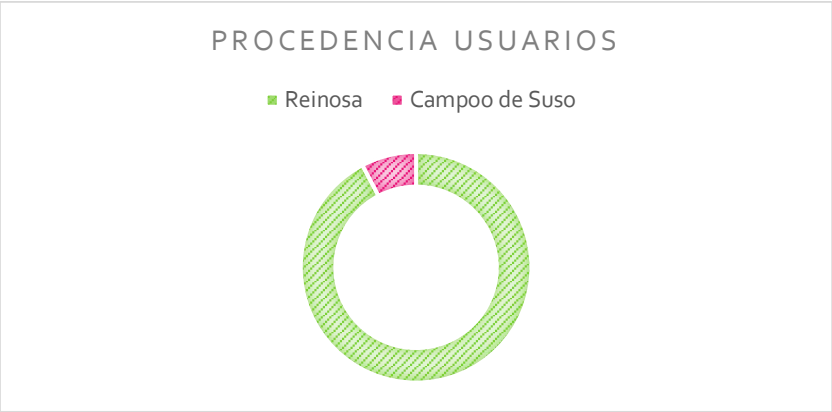


Se observa que los conflictos familiares siguen siendo mayoritarios, si bien ha habido un incremento de conflictos de carácter civil y comunitarios.

- **Origen De Los Expedientes**

La derivación más amplia procede desde Servicios Sociales. Este ejercicio también hay que destacar un incremento en las derivaciones desde profesionales como abogados y desde el Juzgado de Primera Instancia, Instrucción 1 de Reinosa.

- **Procedencia De Los Usuarios Del Servicio**



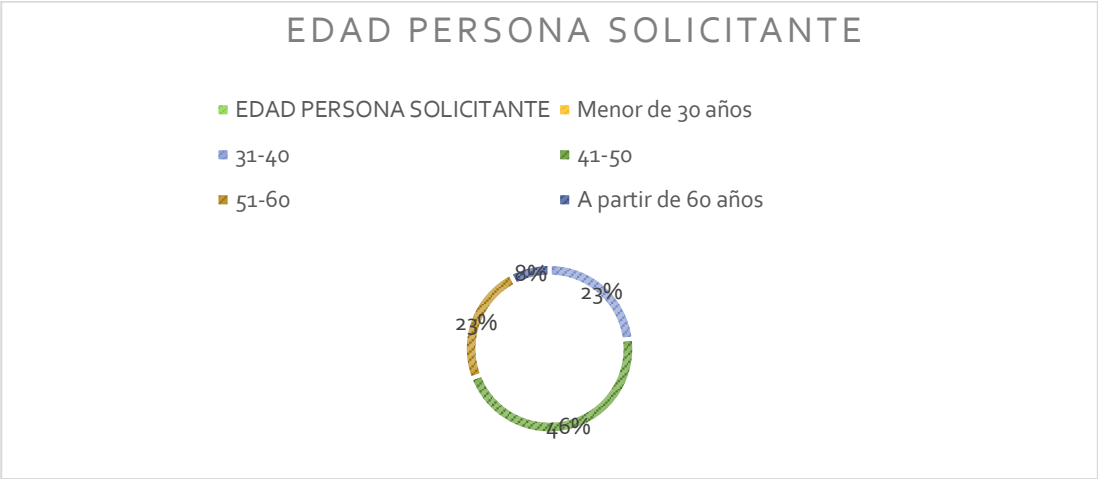
El 92% de los usuarios son vecinos de Reinosa. Un 8% procede de Campoo de Suso perteneciente al municipio de Reinosa.

- **Solicitudes del Servicio por sexo**

En relación con 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 porcentaje al alza de solicitudes por parte de varones. La mujer supone un 61% en la primera toma de contacto con el Servicio de Mediación, mientras que el varón solicita inicialmente el Servicio en un 31%. Este ejercicio se observa un aumento de la solicitud conjunta reflejada en un 8% de los casos abiertos.

- **Solicitud del Servicio en función de la edad del usuario/a**

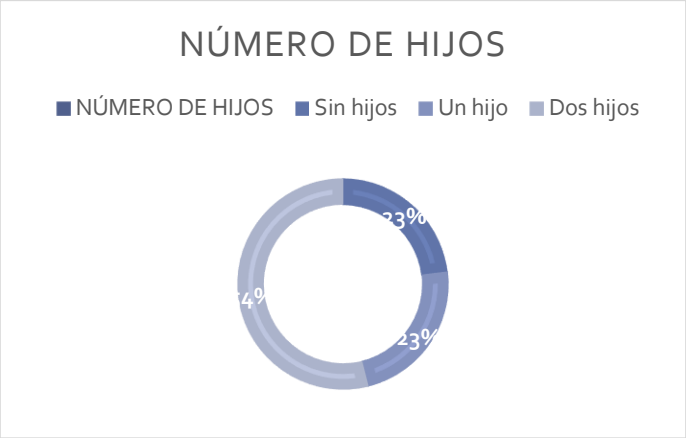
La estadística denota el mantenimiento de un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas con una edad comprendida entre 41 y 50 años, (46 % de las solicitudes).



- **Estado civil de los/s usuarios/as:**

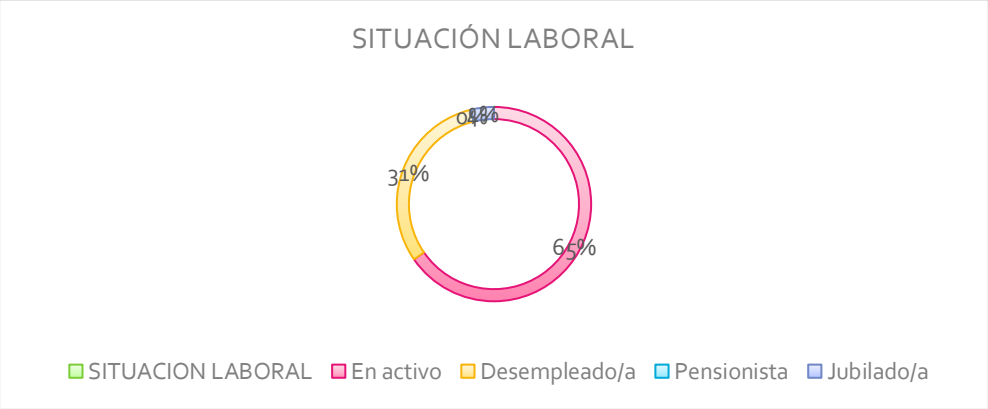
El 70% de las personas usuarias del servicio están casadas.

- **Número de hijos de los/as usuarios/as:**

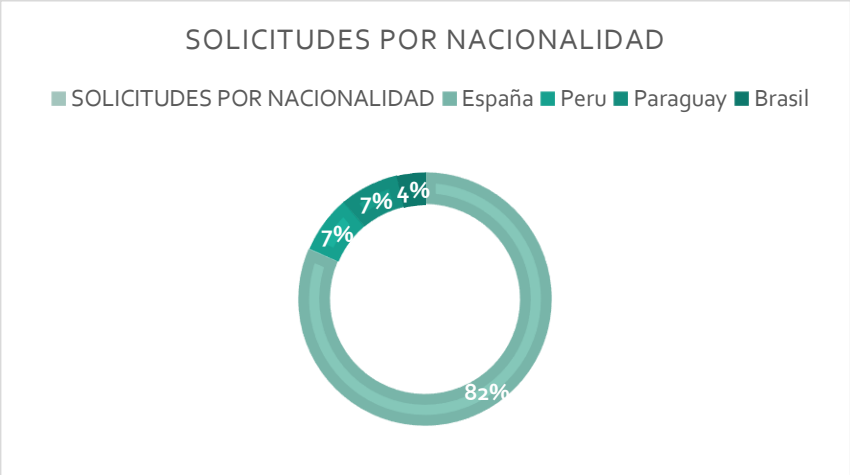


- **Situación Laboral**

Respecto a la situación laboral de los usuarios, el 65%% se encuentra en activo y un 31 % de personas atendidas están desempleadas.



- **Solicitudes atendidas por nacionalidad:**



SERVICIO MUNICIPAL MEDIACIÓN SANTOÑA

Este proyecto de implantación de la Mediación en Santoña, que en octubre de este año 2022 cumplirá cinco años, ha vivido durante el 2021, en lo que a número de expedientes se refiere, una significativa recuperación con respecto al año anterior. Aun cuando seguimos en época de pandemia, y aun cuando es cierto que el Servicio siguió funcionando de manera ininterrumpida incluso en los momentos más difíciles del 2020, podemos decir que durante el 2021 se ha podido trabajar ya con cierta normalidad, entendida ésta como la posibilidad de efectuar una atención a las personas usuarias plenamente presencial durante todo el año, lo que ha provocado que regresemos a los datos y a las cifras en las que nos movíamos con anterioridad a marzo de 2020, momento inicial de la pandemia y del primer confinamiento.

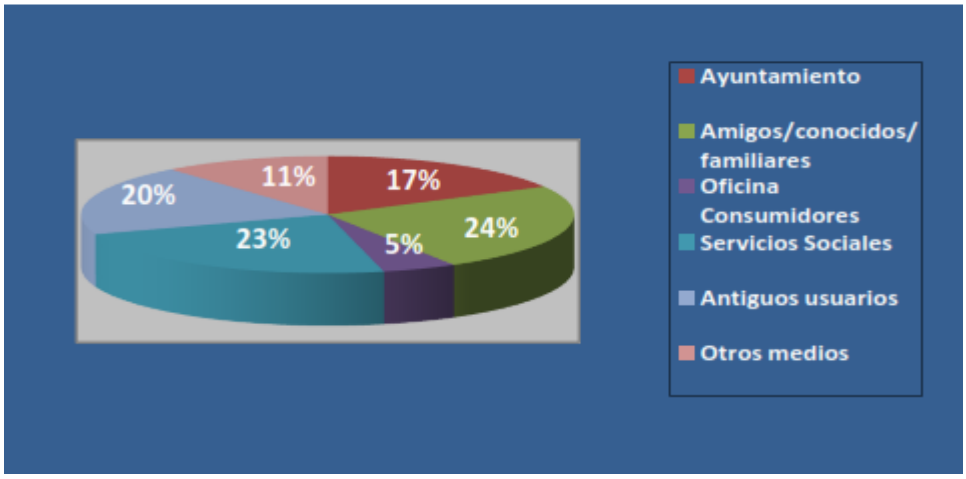
De esta forma, se han abierto 82 expedientes, tras haber recogido hasta 85 solicitudes de atención y habiendo atendido a más de 130 personas. En comparación con el ejercicio 2020, dónde se abrieron 72 expedientes, vemos que se ha producido un aumento del número de expedientes, lo cual sin duda debe interpretarse como un

resultado positivo, habida cuenta, como se ha dicho anteriormente, de que ello refleja una vuelta a la normalidad, a la atención presencial a las personas usuarias. Aunque seguimos en el marco de las circunstancias derivadas de la COVID 19, durante el 2021 no hemos tenido que enfrentarnos, afortunadamente, a un confinamiento, a las restricciones a la movilidad y libre circulación a las que sí tuvimos que hacer frente durante el estado de alarma decretado en el 2020, y que hicieron que durante un periodo de más de 2 meses no se pudiera atender presencialmente al público.

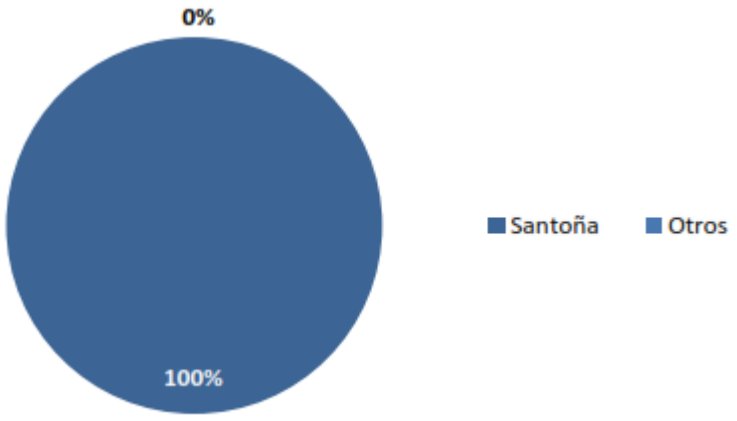
Se ha seguido haciendo uso de la página de Facebook del Servicio, creada durante el citado confinamiento de 2020 para hacer más accesible el Servicio a la ciudadanía, así como ofertando otros medios de atención a la ciudadanía, como son la telefónica, por videoconferencia o por correo electrónico, por ejemplo, si bien hemos comprobado que los usuarios/as demandan presencialidad. Ha quedado patente la preferencia de la ciudadanía por la atención en persona, directa y presencial, cumpliendo en todo momento, por supuesto, las medidas de seguridad y preventivas necesarias.

Por otro lado, hemos seguido desarrollando nuestro trabajo a través de la plataforma "on line" de Gestión de Expedientes y base de datos "Mediandocon", incorporada a los distintos servicios de Mediación de nuestra AMECAN durante 2020, así como un sistema de Mediación Electrónica a través de sistemas de videoconferencia segura y privada. Estas medidas, que conllevan una transición hacia la digitalización, reflejan la necesaria capacidad de adaptación a las circunstancias, así como la evolución y continua actualización del Servicio de Mediación.

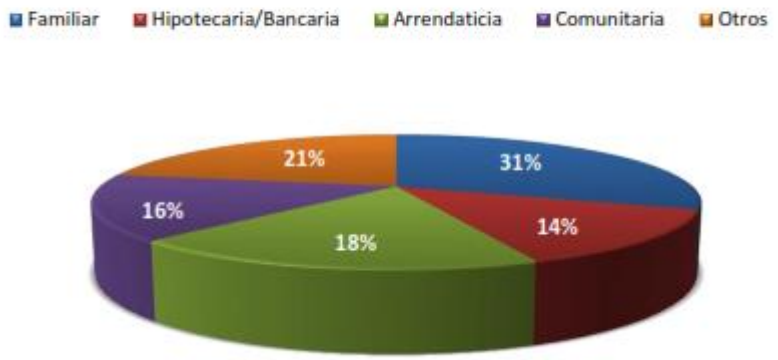
Medio por el que los/as usuarios/as conocieron la existencia del SM de Santoña

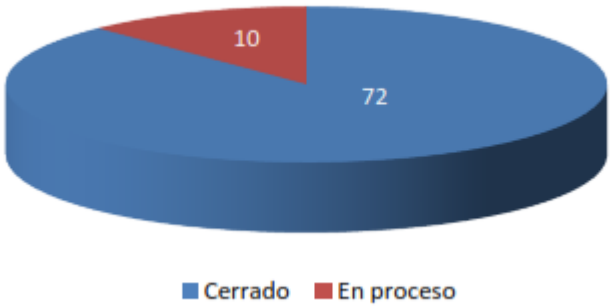


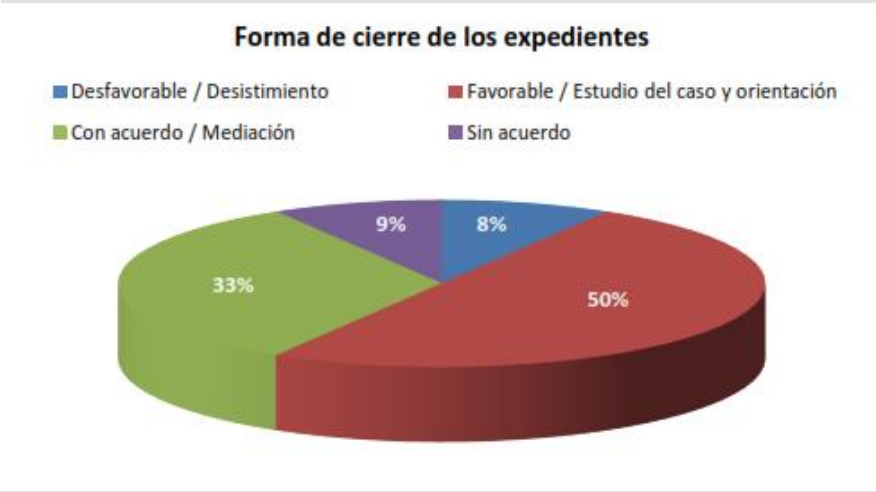
En segundo lugar, se expone el gráfico sobre la procedencia de las personas usuarias atendidas, en función del Municipio:



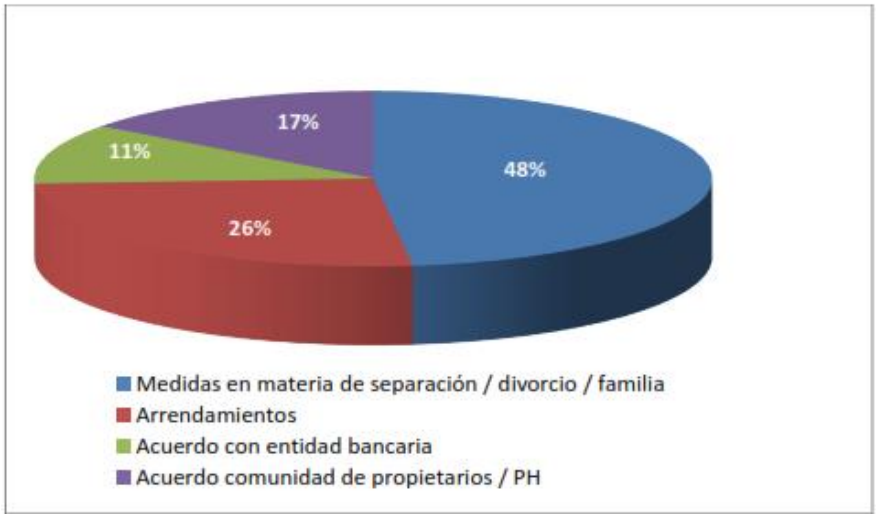
Expedientes por tipo de mediación en el SM de Santoña:



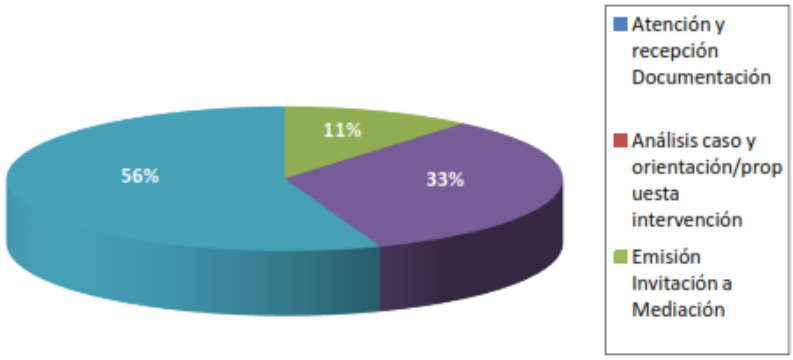




Acuerdos alcanzados en el SM Santoña:



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



SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION MEDIO CUDEYO

A lo largo del año 2021, han sido atendidos en este servicio veintiocho expedientes de mediación. El Servicio de Mediación pretende dar una 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.

El Servicio de Mediación es atendido por la Asociación de Mediación de Cantabria, **AMECAN.**

El horario de atención presencial se realiza los lunes por la mañana (10.00 a 14.00 horas) en la Casa Corpas en Solares, en la Av. Calvo Sotelo 13.

El impacto de la atención se extiende no solo a los que acuden directamente y lo son de este modo implicados, transciende a familiares, vecinos/as, afectados por relaciones derivadas de contratos y sus familiares, con ello se produce un efecto multiplicador de la implicación en estos procesos. De este modo de las 28 solicitudes

en inicio, el impacto directo sería al menos de 112 personas. Se recogen en la estadística las atenciones formalizadas, hay casos en los que se ha realizado consulta telefónica sin llegar a iniciarse expediente.

Detallamos los expedientes por distintas variables como son:

- **Derivación**

Los /las usuarios/as han llegado el Servicio de Mediación por diferentes vías:

CARTELERÍA, PRENSA	2	7,1 %
SERVICIOS SOCIALES	**20**	**71,4%**
AMISTADES y FAMILIARES	3	10,7%
ANTIGUOS USUARIOS/AS	3	10,7%

- 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, el 82,1€ por parte de las mujeres, siendo ellas las que inician ese acercamiento a recibir la información sobre el proceso de mediación.

MUJERES	**23**	**82,1%**
HOMBRES	**5**	17,8%

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

SOLICITUD UNILATERAL	**25**	**89,2 %**
SOLICITUD CONJUNTA	3	10,7 %

En la mayoría de los procesos de mediación, el 89,2%, 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 iniciar el procedimiento.

- **Localidades de origen de las personas atendidas por solicitud de mediación**

SOLARES	**22**	**78,5 %**
ENTRAMBASAGUAS	2	7,1 %
VALDECILLA	1	3,5 %
LIÉRGANES	3	10,7 %

El mayor porcentaje proviene de Solares, en un 78,5%

❖ **Edad de las personas que solicitan mediación.**

20 - 30 años	1	3,5 %
31 - 40 años	7	25 %
41 - 50 años	**12**	**42,8 %**
51 - 60 años	4	14, 2 %
A partir de 60 años	4	14,2 %

El mayor porcentaje, 42,8% corresponde a personas entre los 41 y 50 años, seguidos en un 25% por los7as comprendidos entre los 31 y 40 años.

❖ **Estado civil** de los/las usuarios/as:

CASADO /A	9	32,1%
SOLTERO /A	**13**	**46,4 %**
VIUDO/A	3	10,7 %
DIVORCIADO/A	3	10,7 %

El porcentaje mayor de personas que han solicitado mediación es solteros/as, el 46%

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

UN HIJO	7	25%
DOS HIJOS	**10**	**35,7%**
TRES HIJOS	6	21,4%
CUATRO HIJOS	3	10,7%
SIN HIJOS	2	7,1%

El mayor porcentaje de solicitantes tienen dos hijos/AS, el 35, 7%

- **Materia objeto de mediación**

FAMILIAR	**20**	**71,4 %**
CIVIL	4	14,2%
COMUNITARIO	2	7,1%
OTRAS	2	7,1%

Destacan con diferencia los asuntos de índole familiar por los que se solicita mediación, ya sea ruptura de parejas y mediadas paternofiliales de menores, los mayores en número, como de comunicación nietos–abuelos y herencias .

❖ **Por el nivel de estudios**

PRIMARIOS	**10**	**35,7%**
F. P.	3	10,7%
E.S.O.	8	28,5%
BACHILLER	4	14,2%
UNIVERSITARIOS	3	10,7%

Por nivel formativo la mayoría de las solicitudes son de personas con formación de estudios primarios, si bien como se puede ver acceden a mediación personas con formación variada, desde estudios primarios a universitarios.

❖ **Situación laboral** de los/las mediados /as:

DESEMPLEO	10	35,7%
EMPLEADOS/AS	**14**	**50%**
JUBILADO/A	4	14,2%

La mitad de las solicitudes, el 50%, son de personas en situación de empleo, ya sea fijo u ocasional por temporadas.

Nacionalidad de las personas atendidas:

En este periodo del año 2021, las solicitudes tramitadas han sido mayoritariamente con personas de nacionalidad española.

NACIONALIDAD ESPAÑOLA	**16**	**57,1 %**
NACIONALIDAD COLOMBIANA	3	10,7 %
NACIONALIDAD NICARAGUENSE	1	3,5 %
NACIONALIDAD ECUATORIANA	1	3.5%
NACIONALIDAD PARAGUAYA	2	7,1%
NACIONALIDAD BOLIVIANA	1	3,5 %
NACIONALIDAD PORTUGUESA	1	3,5 %
NACIONALIDAD VENEZOLANA	2	7,1%
NACIONALIDAD ARGENTINA	1	3,5 %

Si bien la mayoría de las solicitudes provienen de personas de nacionalidad española, la estadística recoge la diversidad de nacionalidades de los solicitantes, que es un vivo reflejo de la diversidad de la sociedad, y teniendo en cuenta que hay personas con la doble nacionalidad, española y la de su país de origen. En los expedientes se ven afectados también por familiaridad o vecindad, personas de otras nacionalidades como pueden ser rumana o peruana.

Estado de los Expedientes en el Servicio de Mediación a fecha 27 de diciembre de 2021

CERRADOS	28	100%
CERRADO CON ACUERDO TOTAL	9	32,1%
DESISTE LA PERSONA SOLICTANTE	4	14,2%
DESISTE LA PERSONA INVITADA	**12**	**42,8%**
DERIVACIÓN	3	10,7%

Se han cerrado todos los expedientes iniciados, si bien continúa la fase de seguimiento de los acuerdos alcanzados, así como el seguimiento de los expedientes que no habiendo alcanzado acuerdo se ha solicitado asistencia jurídica gratuita.

El mayor porcentaje de expedientes, el 42,8% corresponde a procesos en los que la parte invitada o no acude a la Sesión Informativa de mediación o una vez recibida desiste de iniciar el proceso, por lo que no se inicia la mediación y ello dado la característica fundamental de la mediación, la *voluntariedad*, nadie está obligado a iniciar un proceso ni a concluirlo una vez iniciado.

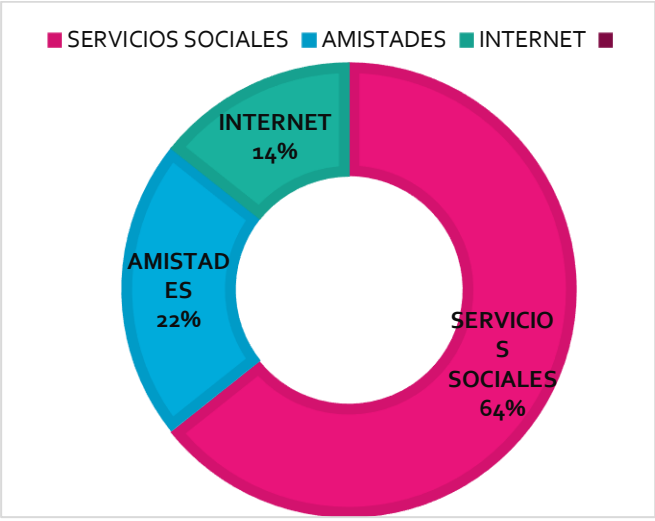
SERVICIO MUNICIPAL MEDIACION CASTRO URDIALES

Desde el 8 de Enero hasta el 31 de diciembre, se han atendido catorce (**14**) casos en el Servicio, en los que han participado veinticuatro (**24**) personas si sumamos los solicitantes del servicio con los invitados al proceso de mediación. De ellos, catorce (14) fueron solicitantes.

Las personas usuarias han conocido la existencia del servicio de mediación por diferentes vías:

Nueve (9) usuarios conocieron el servicio por medio de Asuntos Sociales, tres (3) a través de amistades, los cuales fueron usuarios del servicio el año anterior (año 2020), y, por último, dos (2) usuarios a través de Internet.

Nos conocieron a través de:

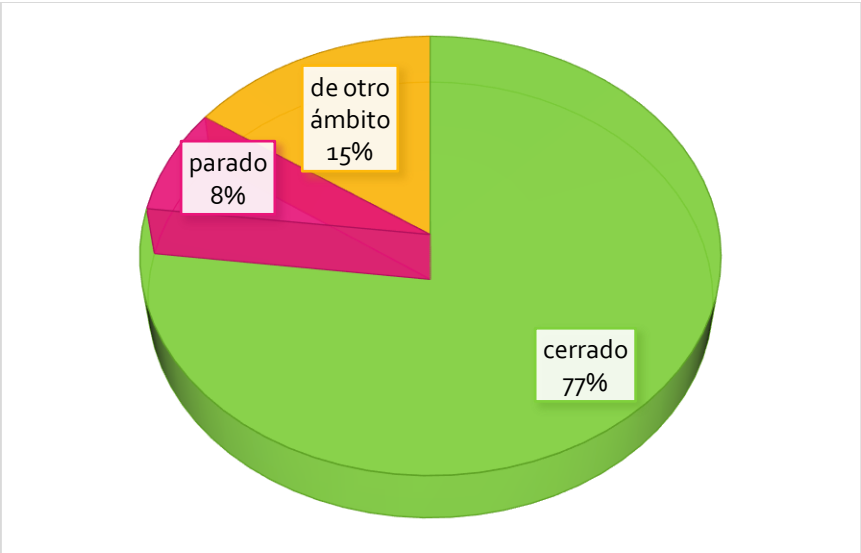


Situación de los procesos de Mediación a 31 de diciembre de 2021

Se han cerrado catorce (14) mediaciones. Entre ellas, tres no han sido mediables, dos de las mismas porque eran de ámbitos de mediación que están fuera del ámbito objetivo de la Ley de Mediación en asuntos familiares, como son la mediación hipotecaria.

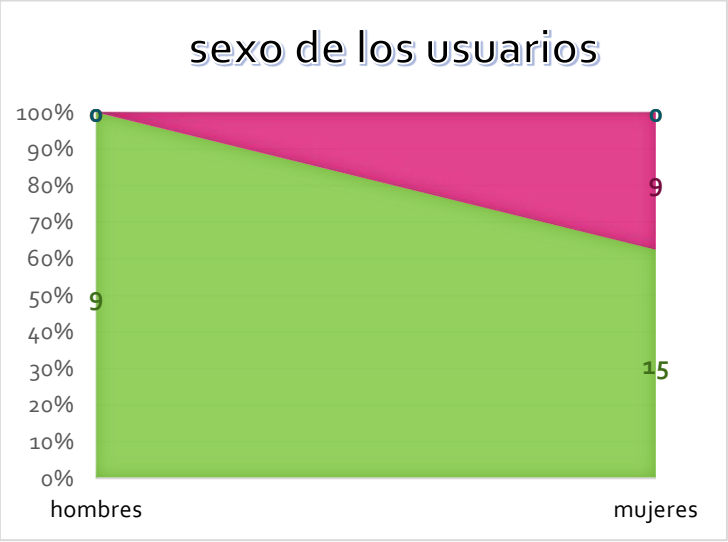
Las mediaciones que ya están cerradas se han cerrado de diferentes formas según han decidido las personas inmersas en el proceso.

Estado de los procesos

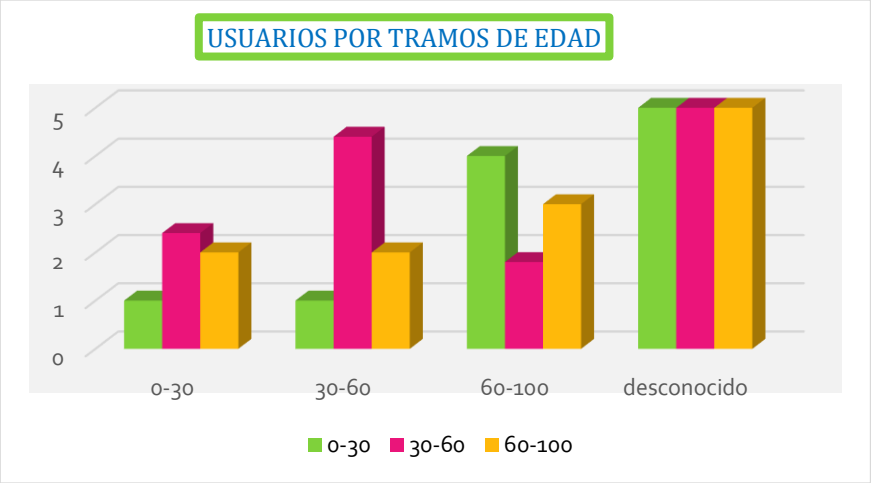


Población atendida en el Servicio de Mediación por Sexo

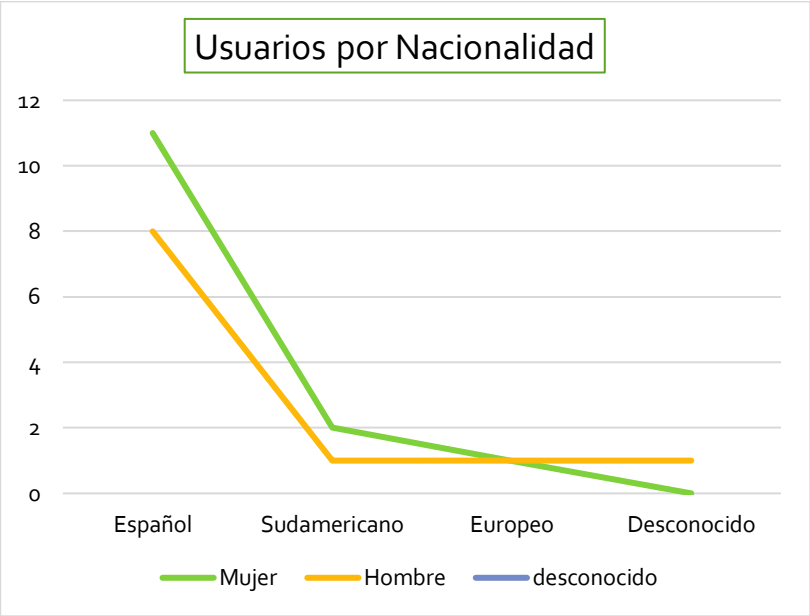
Fueron atendidos 24 usuarios: rango 1: 9 hombres, rango 2: 15 mujeres



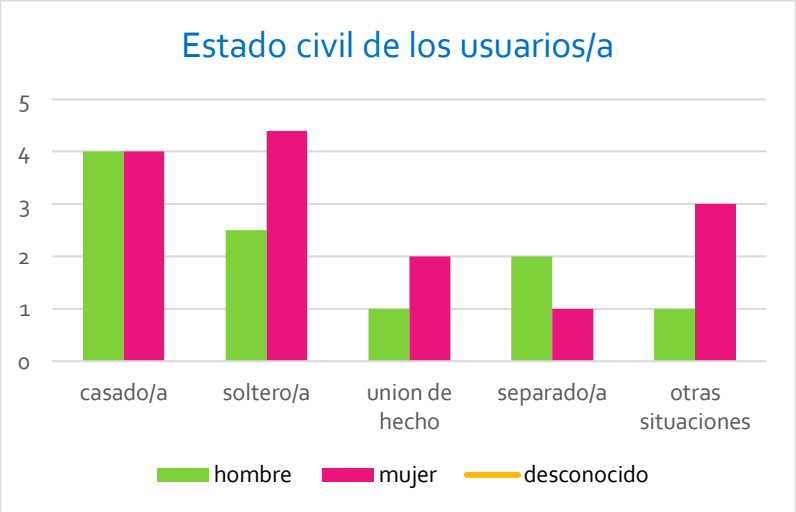
Población atendida en el Servicio de Mediación por tramos de edad



Población atendida en el Servicio de Mediación por Nacionalidad

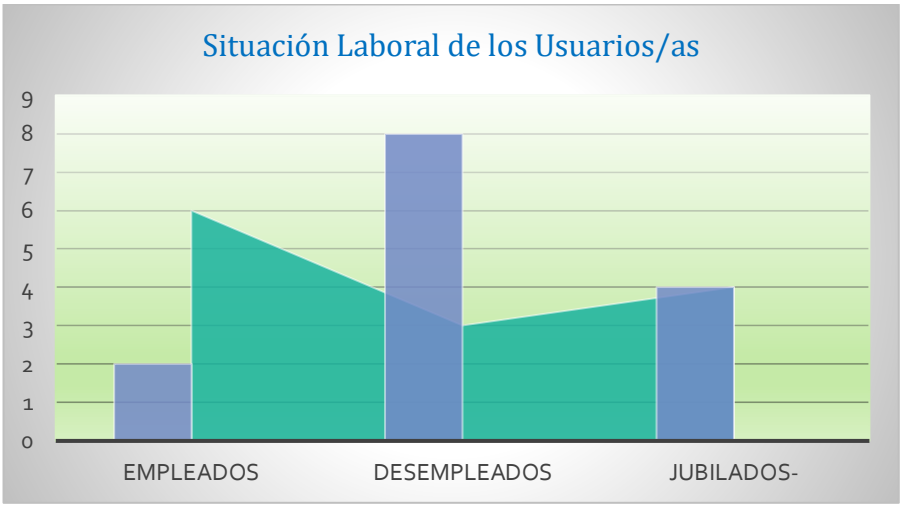


Estado civil de la población atendida en el Servicio de Mediación



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

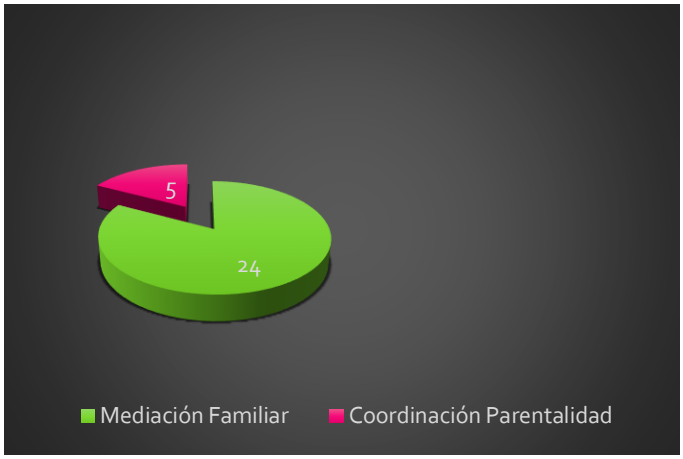
Situación laboral de la población atendida en el Servicio de Mediación



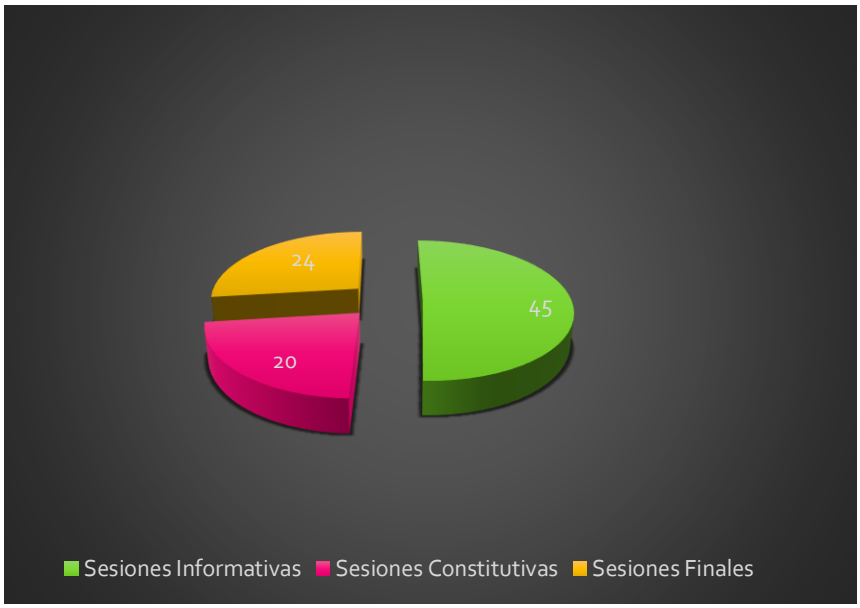
Se han atendido un total de 29 expedientes.

Del total de expedientes pasamos a exponer algunas estadísticas relevantes:

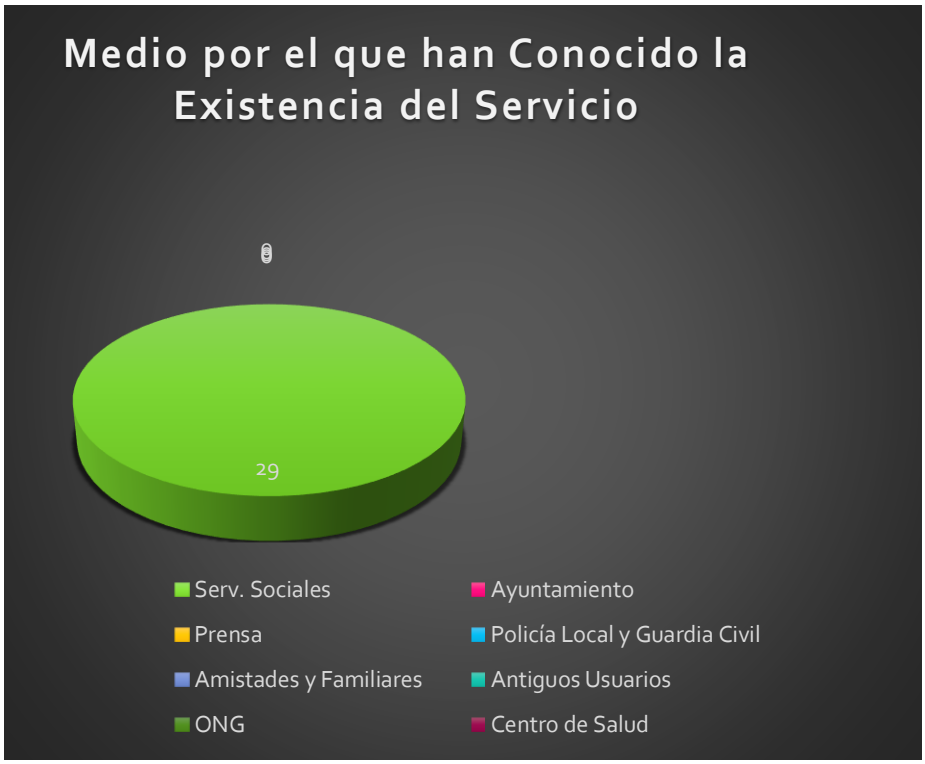
Tipo de Intervención



Tipo de Sesiones Ejecutadas



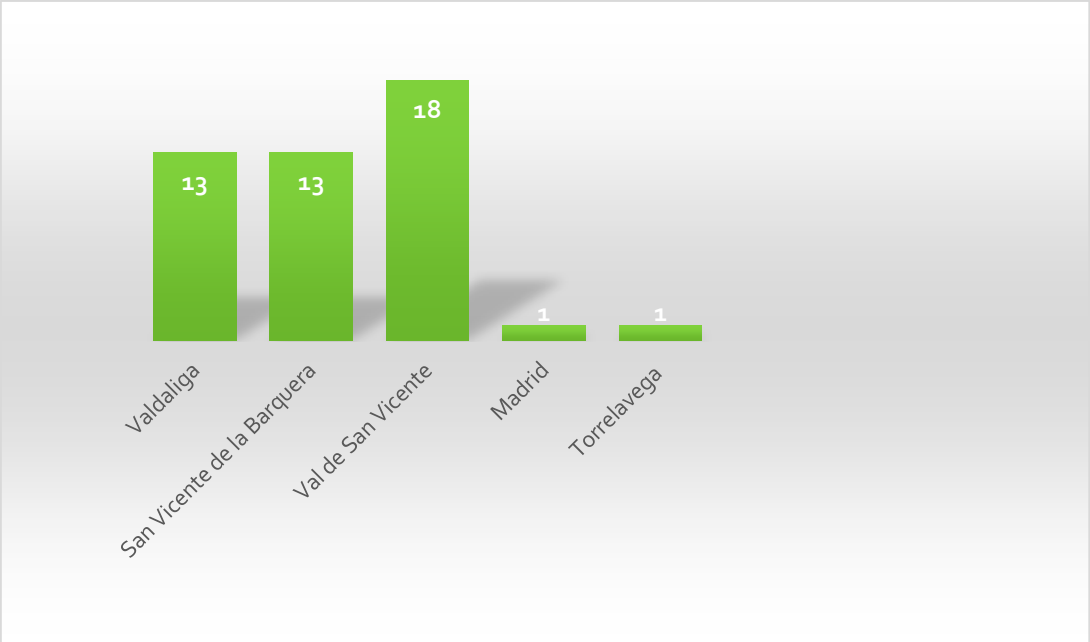
Origen de los Expedientes



De los 29 expedientes generados el 100% han sido casos derivados directamente por los Servicios Sociales de Atención Primaria de los Valles de San Vicente.

De las personas usuarias del Servicio el origen geográfico de los mismos en cuanto a su empadronamiento en los Municipios son los siguientes:

Población atendida por Municipios



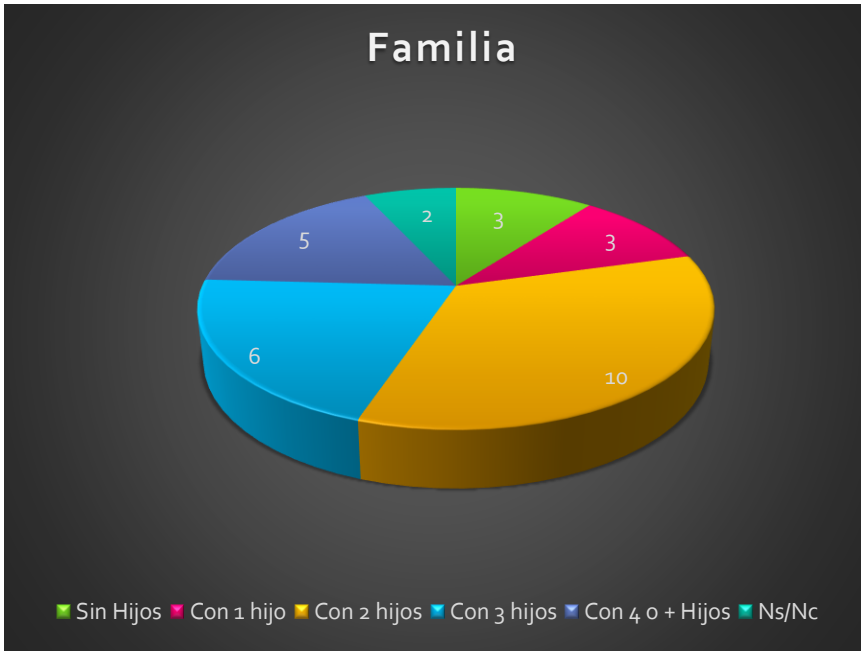
El 42% de las personas usuarias residen en el Municipio de Val de San Vicente. Mientras que el 27% reside en Váldaliga, y el 30% reside en San Vicente de la Barquera. La mención a usuarios residentes en Madrid y Torrelavega se tratan de dos personas invitadas al proceso de mediación que residían fuera de los Valles de San Vicente. En ambos casos fue necesario desarrollar las sesiones de forma electrónica a fin de facilitar la accesibilidad al servicio de estas personas.

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

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

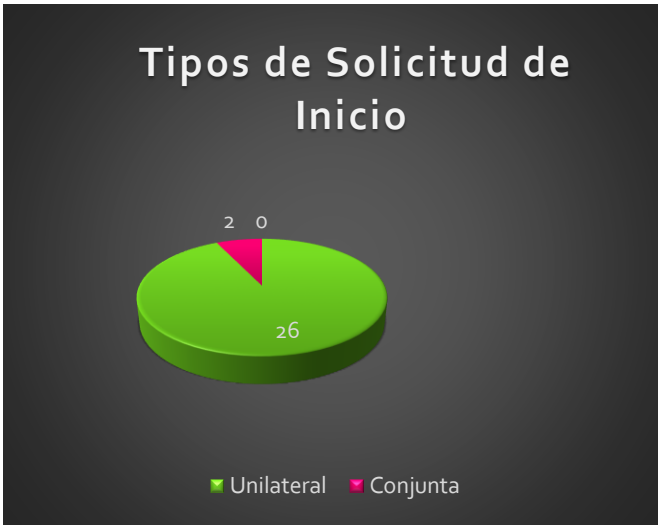
El 87% de las personas usuarias han sido de nacionalidad española.

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



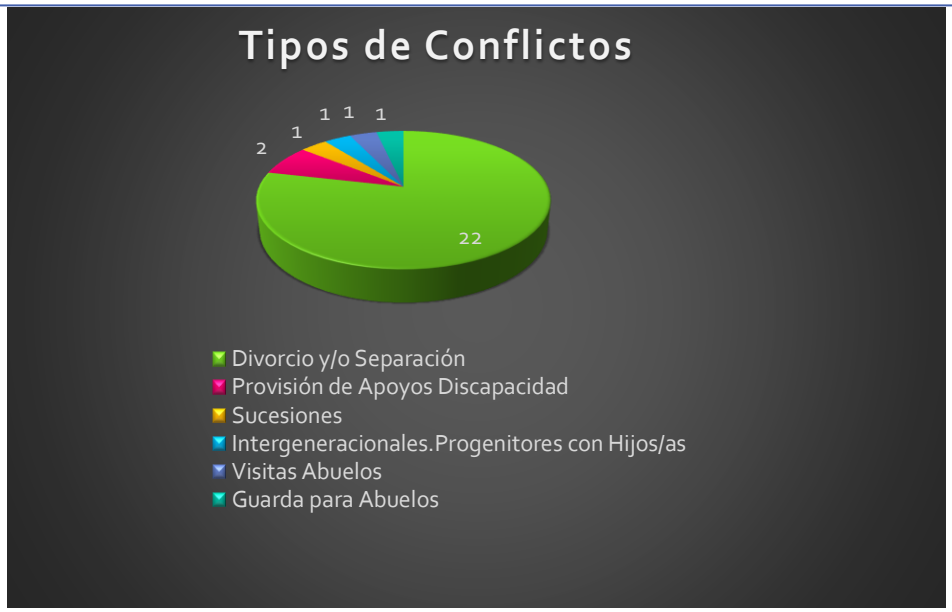
El 35% de las personas usuarias adscritas a los expedientes tiene dos menores a su cargo.

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



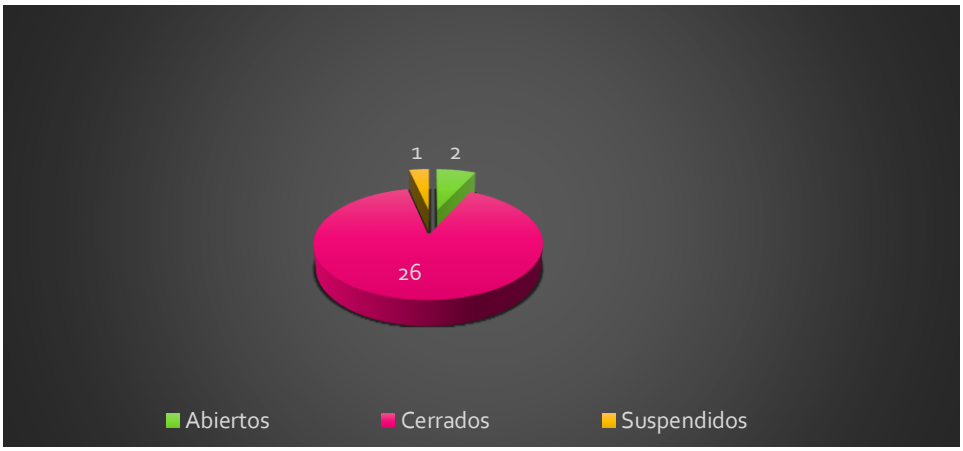
En el 90% de las solicitudes de inicio de Mediación son unilaterales, esto es, aunque derivados por Servicios Sociales, se ha interesado por el inicio del expediente una sola de las partes, mientras que en el restante 10% de los casos, han sido los dos miembros o parte de la familia quien de común acuerdo, y previa derivación e información por parte de los Servicios Sociales han decidido acudir a la oficina.

En cuanto al tipo de Mediaciones atendidas el 100% han sido de índole Familiar, y dentro de este ámbito los tipos de conflictos familiares han sido los siguientes:



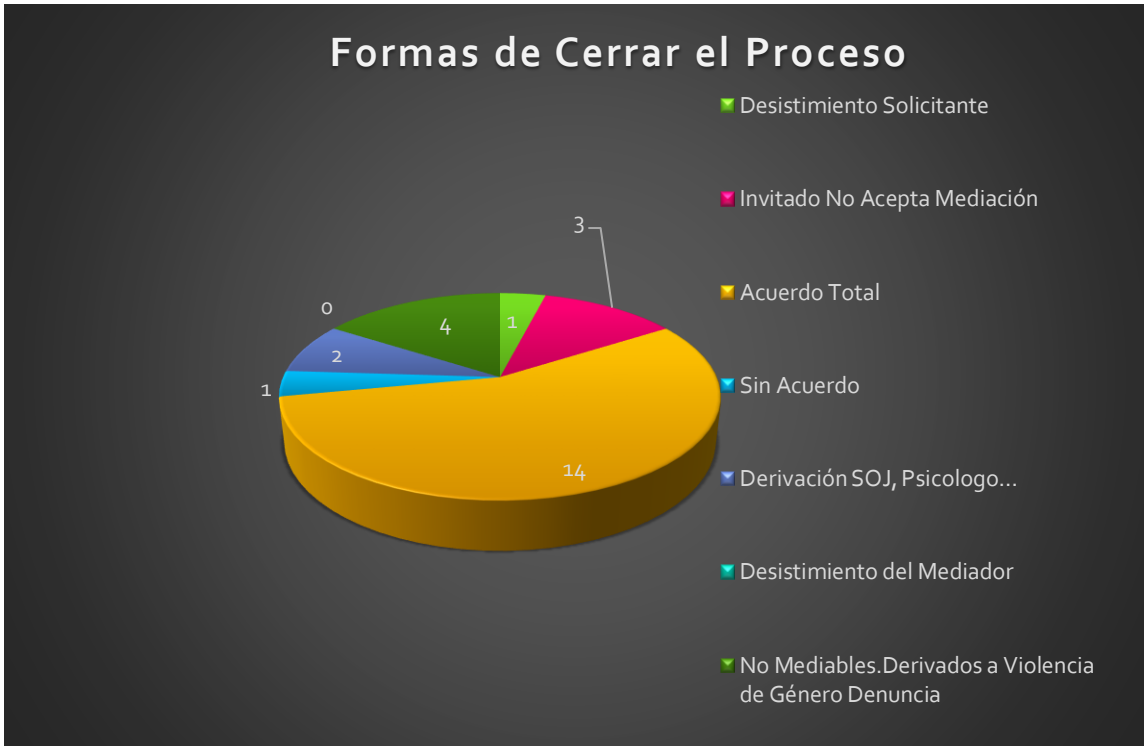
El 76% son relativos a Divorcios y Separaciones, establecimiento de medidas paternofiliales respecto a hijos en común así como su modificación, especialmente.

Situación de los Expedientes



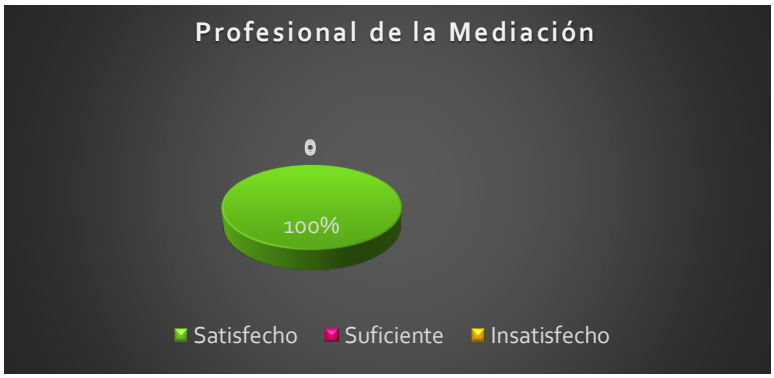
Del total de 29 expedientes se encuentran cerrados 26 mientras que otro se encuentra En Proceso en situación de "*Suspendido*", y otros 2 expedientes se encuentran todavía a fecha de la presente Memoria "En Proceso".

Formas de Cerrar la Atención de la Oficina



Del total de los Expedientes cerrados, el **49% alcanzan Acuerdos Totales**. De esos Acuerdos totales alcanzados, al menos que tengamos conocimiento desde el Servicio de Mediación, en 7 ocasiones han servido para su presentación y acceso a Ayudas de Carácter Social como la Renta Social Básica así como Subsidios de Desempleo, y en el resto de casos, se ha derivado oportunamente a los Servicios de Orientación Jurídica a fin de poder tramitar la justicia gratuita para la homologación judicial debida de los mismos, con los cuáles poder acceder a las ayudas derivadas del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones que exigen obligatoriamente contar con la Sentencia Judicial reguladora de las Medidas Paternofiliales, Divorcio etc.

Evaluación de Calidad con las Personas Usuarias



Se ha realizado una muestra con 10 personas usuarias a través de dos cuestionarios de evaluación, resultando que existe un nivel de satisfacción de Muy Satisfecho en el 100% de los casos tanto respecto del profesional como también en cuanto a la recomendación a otras personas del servicio, como respecto del Proceso de Mediación y el Programa.

En cuanto a su motivación para acudir a un Programa como este:

SERVICIO MEDIACION ASTILLERO

A lo largo del año 2021, han sido atendidas y formalizadas setenta y cinco solicitudes de mediación. El Servicio de Mediación pretende dar mayor cobertura a la población de El Astillero, dándoles acceso a esta herramienta para resolver sus conflictos de una manera satisfactoria para todas las partes implicadas en ellos y así evitar 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 .

En las solicitudes tramitadas se han llevado a cabo las sesiones informativas previas, al menos a una de las partes.

Hay que recordar que uno de los principios que rige la Mediación es el de Voluntariedad de las partes al sometimiento a Mediación, por lo que, en algunos casos, no se ha iniciado el proceso ante la negativa de una de las partes, más concretamente por no aceptar la invitación a mediación, lo cual impide el inicio de un proceso de Mediación. Tanto si el invitado/a a mediar no desea iniciar un proceso de mediación como si el que desiste es el/la mismo/a solicitante, se realiza la Información sobre la

mediación misma y el servicio, dejando "la puerta abierta" a la posibilidad de volver a acudir y tener la oportunidad de gestionar el conflicto a través de la herramienta de la mediación.

El impacto de la atención se extiende no solo a los/as que acuden directamente y son de este modo implicados, transciende a famliares, vecinos/as, los distintos afectados por relaciones contractuales, con ello se produce un efecto multiplicador de los afectados por estos procedimientos, que podría llegar a ser al menos de doscientas veinticinco personas. Se recogen en la estadística las atenciones que se formalizaron en solicitudes, hay casos de atenciones telefónicas de las que no se llego a iniciar expediente de mediación

- **Derivación**

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

POLICÍA LOCAL	5	6,6 %
AYUNTAMIENTO	**23**	30,6%
SERVICIOS SOCIALES	**27**	36 %
PROFESIONALES	2	2,66 %
AMISTADES- FAMILIARES	5	6,6, %
ANTIGUOS USUARIOS	10	13,3 %
PRENSA, INTERNET	3	4 %

Los porcentajes mayores provienen de personas derivadas por los Servicios Sociales, el 36% y del Ayuntamiento, un 30,6%. Así mismo hay un porcentaje de personas ya usuarias de mediación ante otros conflictos que les han surgido, el 13,3%.

- Si analizamos las solicitudes de Mediación, teniendo en cuenta la variable del **sexo,** se observa que la tendencia que año tras año se mantiene, con el mayor porcentaje, el 69,3% de solicitudes y la primera toma de contacto se ha hecho por las mujeres, si bien aumenta notablemente el porcentaje de solicitudes por parte de hombres, un 30,6%.

MUJERES	**52**	**69,3%**
HOMBRES	**23**	**30,6%**

- **Localidades de origen de las personas atendidas por solicitud de mediación**

ASTILLERO	**41**	**54,6%**
GUARNIZO	34	**45,3** %

El mayor porcentaje , el 54,6% son personas con domicilio en Astillero aunque está muy proxímo al porcentaje de personas de Guarnizo, un 45,3%

- **Solicitudes según edad del /a Usuario/a :**

Menores de 30 años	5	6,6%
31 - 40 años	16	21,3%
41 - 50 años	**19**	**25,3%**

51 - 60 años	14	18,6%
A partir de 60 años	21	28%

La estadística denota el un mayor porcentaje de solicitudes de Mediación por personas mayores de 60 años, el 28% y la franja de edad entre los 41 y los 50 años.

- **Estado civil** de los/s usuarios/as:

SOLTEROS/AS	**26**	**34,6%**
DIVORCIADOS/AS	16	**21,3%**
CASADOS/AS	**30**	**40%**
VIUDOS/AS	3	4%

El mayor porcentaje son personas casadas, el 40%

- **Número de hijos de los/as usuarios/as:**

SIN HIJOS/AS	13	17,3%
UN/A HIJO/A	18	24%
DOS HIJOS/AS	**36**	**48%**
TRES HIJOS/AS	6	8%
CUATRO HIJOS/AS	1	1,3%
MÁS DE CUATRO HIJOS /AS	1	1,3%

El mayor porcentaje de solicitantes son personas con dos hijos/as.

- **Situación laboral de las personas atendidas**

EN ACTIVO/A	**29**	**38,6 %**
EN DESEMPLEO	25	33,3 %
PENSIONADO/A	8	10,6 %
JUBILADO/A	13	17,3 %

Las solicitudes de personas con actividad laboral, estable o temporal, son mayores, el 38,6%, seguidas de cerca por el número de personas en situación de desempleo, 33,3%.

- **Nacionalidad de las personas atendidas:**

En este año 2021, las solicitudes tramitadas han sido con personas mayoritariamente de nacionalidad española, 85,3%, en la estadística se recoge la diversidad de nacionalidades de origen de los/as solicitantes, reflejo de la diversidad de la sociedad. En los expedientes tramitados se pueden ver afectadas por familiaridad o vecindad personas de otras nacionalidades como es la Marroquí, etc.

ESPAÑOLA	**64**	**85,3%**
COLOMBIANA	4	5,3 %
SENEGALESA	1	1,3 %
CAMERUNESA	1	1,3 %
RUMANA	1	1,3 %
PARAGUAYA	1	1,3%
UCRANIANA	1	1,3%

DOMINICANA	1	1,3%
BRASILEÑA	1	1,3%

❖ **Por el nivel de estudios**

PRIMARIOS	20	26,6%
F.P.	**26**	**34,6%**
E.S.O.	9	12%
BACHILLER	4	6,7%
UNIVERSITARIOS	13	17,3%
SIN ESTUDIOS	3	4%

Por nivel de estudios la mayoría de solicitudes, 34,6%, son personas con formación profesional, seguidos en número por los /as que cuentan con estudios primarios, 26,6% y universitarios, un 17,3%

❖ **Estado de los expedientes**

ABIERTOS	16	21,33%
CERRADOS	59	78,6%
CERRADOS CON ACUERDO	15	32,6%, (de los expedientes **de mediación** cerrados)
DESESTIMIENTO DE SOLICITANTE	4	6,7%

NO ACEPTA EL/LA INVITADO/A	27	45,7%
DERIVACIÓN	10	16,9%
NO MEDIACIÓN	3	5,08%

De los expedientes cerrados un número considerable, el 45,7%, es de solicitudes de mediación no aceptadas por la persona o personas invitadas a mediar, lo que implica que no se inicia el proceso de mediación.

10 solicitudes se derivaron a otros profesionales, psicólogos, sanitarios, abogados y tres de ellas no eran mediables.

Por tanto de los expedientes con solicitudes que se inicia proceso de mediación, se ha llegado a un acuerdo total en 15.

SERVICIO MEDIACION COLINDRES

En estos 4 últimos meses de 2021 el Servicio de Mediación Municipal del Ayuntamiento de Colindres Desde el 2 de septiembre hasta el 31 de diciembre ha desarrollado un trabajo de gestión con 10 expedientes de mediación, con más de 20 personas atendidas. De estos 10 casos, 2 han sido resueltos con acuerdos y los 8 restantes siguen abiertos en este momento.

De todos los casos el 90% son de residentes en Colindres y uno de Ampuero. Ocho de los expedientes son de carácter familiar, uno de civil y otro comunitario.

De los casos activos, 5 se encuentran en fase previa y 3 en proceso de mediación.

En cuanto a casuística, decir que gran parte de ellos implican a parejas en proceso de separación, siendo los conflictos generacionales los siguientes en número. Los casos vecinales y comunitarios serían los terceros en número en estos 4 meses de trabajo en Colindres.

Hacer una valoración del servicio tras únicamente 4 meses escasos de desarrollo y dentro del contexto de pandemia no es sencillo. Probablemente esperábamos un

volumen mayor de casos (expedientes), pero los que han ido llegando suponen un trabajo amplio y que ha requerido mucha adaptación para poder fijar sesiones presenciales. El hecho de que solo estemos de manera física los jueves hace que tengamos que ser imaginativos para adaptarnos, como es debido, a las necesidades de las vecinas y vecinos de la mancomunidad.

Ha sido el final de este año 2021 por tanto, un periodo de contacto o de "reinicio" podemos decir, de este servicio municipal. Ello nos obliga a ir afianzando la confianza de la población en el mismo gracias a la estabilidad que va a suponer este proyecto para los próximos 4 años.

4.1.2 SERVICIO MEDIACION INTRAJUDICIAL

PROCEDIMIENTOS JUDICIALES DERIVADOS A SESIONES INFORMATIVAS DE MEDIACIÓN.

En el año 2021 los Juzgados de Primera Instancia nº 5, nº 6, nº 7, nº 9, nº 10 y nº 11 de Santander, y la Sección 2ª de la Audiencia Provincial de Cantabria **han derivado un total de 167 procedimientos judiciales** a sesiones informativas presenciales de mediación, señaladas los viernes hábiles de cada mes (SIP). En la práctica **se han llevado a cabo 177 derivaciones** a SIP, correspondientes a los 167 procedimientos judiciales, y ello en tanto que 10 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 5: …… 5
Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 6: ……..3
Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 7: …….. 11
Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 10: ……3
TOTAL SIP…… 22 (12%)
Nº DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES: 21
*En 1 de ellos se han realizado dos derivaciones a SIP
B) SESIONES INFORMATIVAS MEDIACIÓN FAMILIAR:

Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 9: ……140
Nº SIP señaladas por el Juzgado nº 11: …… 8
Nº SIP señaladas por la Audiencia Provincial…… 7
TOTAL SIP…… 155 (88%)
Nº DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES:…… 146
*En 9 de ellos se han realizado más de una derivación a SIP

SESIONES INFORMATIVAS DE MEDIACIÓN (SIP)

De los 167 procedimientos judiciales derivados a SIP:
Comparecen ambas partes…… **67** (40%)
Mediación Familia: 56
* supone el 38% en relación con los 146 procedimientos/familia
Mediación Civil: 11
* supone el 52 % en relación con los 21 procedimientos/civil
No comparece alguna de las partes **100** (60%)

RESULTADO DE LAS SESIONES INFORMATIVAS DE MEDIACIÓN (SIP)

De las 67 SIP realizadas con presencia de las dos partes, relacionadas con 167 procedimientos judiciales:

Aceptan iniciar el procedimiento de mediación…….…….. **41** (61%)
Mediación Familia…… 33
* supone el 22% en relación con los 146 procedimientos/familia
* supone el 60 % en relación con las 56 SIP con presencia de las dos partes procedimientos/familia
Mediación Civil…… 8
* supone el 36 % en relación con los 21 procedimientos/civil
* supone el 73 % en relación con las 11 SIP con presencia de las dos partes procedimientos/civil
Rechazan iniciar un procedimiento de mediación **26** (39%)

RESULTADO PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN

De los 41 procedimientos de mediación abiertos:
Mediaciones terminadas con acuerdo* 7 (17%)
*Mediaciones terminadas con acuerdo total: 6
*Mediaciones terminadas con acuerdo parcial: 1
Juzgado nº 7……..…….. 1
Juzgado nº 9: …… 4
Juzgado nº 11…...…… 1
Audiencia Provincial Sección 2…….. 1
Mediaciones terminadas sin acuerdo 24 (59%)
Mediaciones en trámite a 31/12/2021 ..... 10 (24%)

DURACIÓN MEDIA DEL CONJUNTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS

La duración media de los 31 procedimientos de mediación finalizados (con o sin acuerdo):	Nº de expedientes	%
- Menos de 15 días	13	42 %
- Entre 15 y 30 días	5	16 %
- Entre uno y dos meses	7	23 %
- Más de dos meses	6	19 %

DESIGNACIÓN DE MEDIADOR:

A.- QUIÉN DESIGNA MEDIADOR (en relación con los 41 procedimientos de mediación abiertos)

- Designación por las partes: 28 *(68%)*

- Designación por el Servicio de Mediación: 13 *(32%)*

B.- A QUIÉN DESIGNAN MEDIADOR (en relación con las 28 designaciones realizadas por las partes)

- Designan al mediador de la sesión informativa: 23 *(82%)*

- Designan a un mediador de la lista de mediadores: 5 *(18%)*

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.

En esta ocasión además ha tenido lugar en concurso de Mascota AYA, siendo seleccionado como ganadora la mascota cereza que a continuación se muestra.

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

- *CEIP NUESTRA SEÑORA DE LATAS*

- *CEIP PEREGRINO AVENDAÑO*

- *COLEGIO SAN VICENTE DE PAUL DE LIMPIAS*

4.2.2 PROGRAMA CUIDAR CUIDANDOSE

Calendario Académico del curso:

las sesiones se han desarrollado en los días 25 y 30 de Noviembre y el 2, 9, 14 y 16 de Diciembre de 2021. Las sesiones han tenido una duración de 2 horas de docencia presencial en el horario de 16:45 horas a 19.45 horas.

El curso se dividió en cuatro módulos: Cuidar Cuidándose: Aspectos Corporales,

Cuidar Cuidándose: Aspectos psicológicos,

Recursos sociales para personas cuidadoras y

Gestión y resolución de conflictos; todo ello impartidos en 6 sesiones presenciales.

Estas sesiones son las siguientes:

- Sesión Nº 1.- Aprender a cuidarme: Aspectos corporales I Duración 3 horas.
- Sesión Nº 2.- Recursos sociales para personas cuidadoras y en situación de dependencia. Duración 3 horas.
- Sesión Nº 3.- Aprender a cuidarme: Aspectos corporales II Duración 3 horas.
- Sesión Nº 4.- Aprender a cuidarme: Aspectos psicológicos I Duración 3 horas.
- Sesión Nº 5.- Aprender a cuidarme: Aspectos psicológicos II Duración 3 horas.
- Sesión Nº 6.- Gestión y resolución de conflictos con la persona en situación de dependencia y su entorno. Duración 3 horas.

Para realizar el compromiso adquirido de cumplimiento de los estándares de calidad que se marcaron en el proyecto, se ha entregado al alumnado la evaluación 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 las instalaciones, 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.

Por ello, el último día de curso, 16 de Diciembre de 2021, se entregó al alumnado un Cuestionario de Calidad respecto al Global del Curso.

En este Cuestionario de Calidad se evaluaron, además de todos los aspectos contemplados en los cuestionarios individuales de cada sesión, otra serie de valoraciones globales acerca del curso, que detallamos a continuación.

- **1.- Cumplimiento de las Metas y Objetivos del Programa:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con "*No se han cumplido las Metas y Objetivos*" y 5 se corresponde con "*Se han cumplido completamente las Metas y Objetivos del Programa*".

Nota Media: 4.73

- **2.- Calidad del Ponente:** En una escala de valoración del 1 al 15, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad del Ponente*" y 5 se corresponde con "*Absoluta calidad del Ponente*".

Nota Media: 4.90

- **3.- Contenidos del Programa:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con "*Ninguna Calidad de los contenidos del Programa*" y 5 se corresponde con "*Sobresaliente Calidad de los Contenidos*".

Nota Media: 4.82

- **4.-Participación Activa:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con "*Muy baja participación activa de los compañeros*" y 5 se corresponde con "*Muy alta participación activa de los compañeros*".

Nota Media: 4.64

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

Nota Media: 4.82

- **6.-Salas y Espacios:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"No son en Absoluto adecuados para el Programa"* y 5 se corresponde con *"Absolutamente adecuados para el Programa"*.

Nota Media: 4.45

- **7.-Si ha obtenido recursos que le serán útiles:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"No he obtenido nada en absoluto"* y 5 se corresponde con *"Si, me serán muy útiles"*.

Nota Media: 4.90

- **8.-Si ha adquirido conocimientos que le serán de utilidad:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"No los he adquirido"* y 5 se corresponde con *"Si, los he adquirido"*.

Nota Media: 4.90

- **9.-Creo que he mejorado algunas de mis capacidades:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"No he mejorado nada en absoluto"* y 5 se corresponde con *"He mejorado mucho"*.

Nota Media: 4.82

- **10.- Buena organización y coordinación del curso:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"Muy mala"* y 5 se corresponde con *"Muy buena"*.

Nota Media: 5.00

- **11.- Grado de Implicación a fin de recomendar este tipo de programas a otros Cuidadores:** En una escala de valoración del 1 al 5, dónde el 1 se corresponde con *"No lo recomendaría en absoluto"* y 5 se corresponde con *"Lo recomendaría siempre"*.

Nota Media: 5.00

- **12.- 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: 9.55

- **13.- Grado de Valoración del Módulo de Nutrición:** 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

- **14.- Grado de Valoración del Módulo de Autocuidado Corporal:** 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

- **15.- Grado de Valoración del Incremento de la Autoestima de la Persona Cuidadora:** En una escala de valoración del 1 al 10, dónde el 1 se corresponde con "*Ningún Incremento*" y 10 se corresponde con "*Incremento muy importante*".

Nota Media: 9,13

- **16.- Grado de Valoración Global del Curso "Gestión de Situaciones Difíciles":** 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

- **16.- Grado de Valoración Global de la Sección de Coaching Personal:** 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: 9,4

- **17.- Número de Personas inscritas en el Programa Coaching Personal o adscritas al Grupo de Whattsapp:**

El 100% de las personas inscritas en el curso se adhieren al Grupo de Comunicación de Whattsapp del programa y a la Sección Coaching Personal

4.2.3 PROGRAMA DESAFÍOS DE MUJER EUROPEA EN CANTABRIA

El calendario de las sesiones formativas fueron:

*-Formación On line: 27-28 y 29 de Octubre

*- Formación Presencial: 26 Octubre , 2 y 9 de Noviembre.

Programa:

La formación consistió en Píldoras formativas on line a la que tiene acceso todas las mujeres inscritas y la creación de un grupo reducido de mujeres cuya formación presencial tiene lugar en la Cámara de Comercio de Torrelavega, sita en C. Ruiz Tagle, 6.

Las Píldoras formativas on line que se desarrollan en **horario de tarde** (2horas)y a las que asisten las personas matriculadas previamente son:

- Bloque 0 : .- El Porqué del Programa "Desafíos de Mujer Europea"; .- ¿Qué es la Unión Europea?; .- Políticas y Estrategias de Igualdad de la Unión

Europea: "La Madre- Mujer Europea"; .- AMECAN y EUROPA: Igualdad y Mediación Familiar. 27 a 29 Octubre.

- Bloque 1.- **"Familia: Aspectos Legales a tener en cuenta** "- 27 Octubre - 2h.
- Bloque 2.- **"Derechos Laborales como Mujer y Madre"** - 28 Octubre - 2h.
- Bloque 3.- **"Cuidados Físicos para una maternidad saludable"** -29 octubre 2h.

La participación fue muy buena con una gran acogida, al recibir 26 solicitudes de matriculación en este programa,

Grupo de Trabajo Personal Presencial:

- Bloque 4.- Presencial: **" Espacio Desafíos de Mujer".**

Del total de personas usuarias matriculadas al programa, se realiza una selección de 8 mujeres para la creación de **grupo de trabajo personal. Talleres Presenciales –** 26 Octubre , 2 y 9 Noviembre.

Un objetivo alcanzado y declarado abiertamente por las participantes de la formación presencial son los vínculos sociales entre mujeres que se encuentren en momentos de su vida similares derivados de la maternidad. Ha sido valorado positivamente, y recogido en el cuestionario de satisfacción anónimo realizado a la finalización de la formación

El grado de satisfacción de la formación recibida presencialmente es de 9.8 punto sobre 10. Ello supera nuestras expectativas y nos lleva a concluir que debemos de poner más foco en este formato tan reclamado.

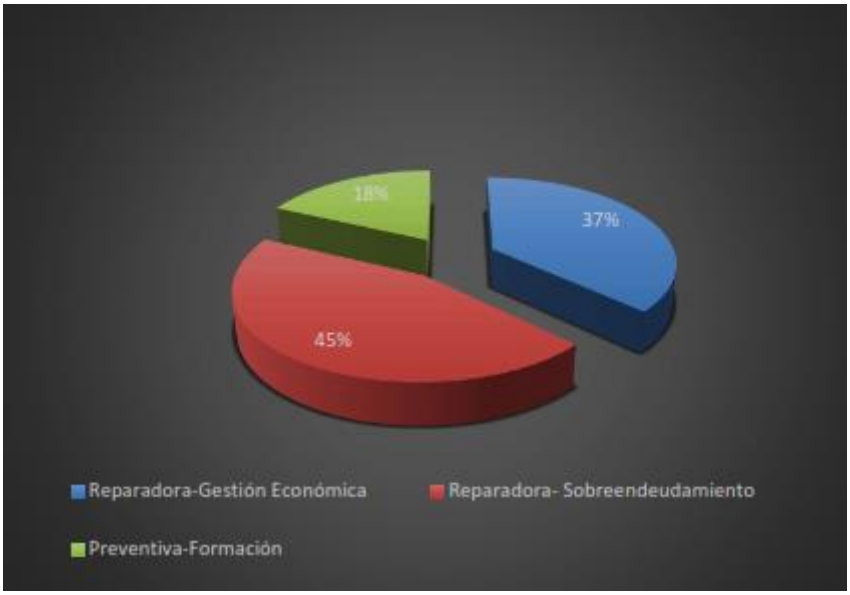
El grado de interés en continuar participando en próximas ediciones del Programa en nuevas secciones y actividades (entre 1 a 5 puntos) es de 5 puntos.

Y Al 100% de las participantes presencialmente les gustaría continuar con próximos talleres.

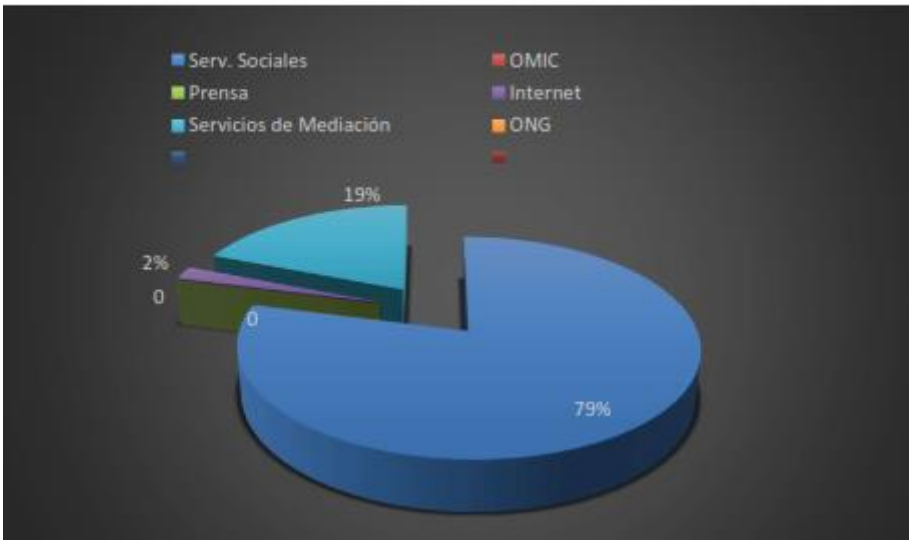
4.2.4 PLAN I CAN – OFICIAN DE PLANIFICACION ECONOMICA FAMILIAR Y GESTIÓN DEL ENDEUDAMIENTO

Se han atendido un total de 25 expedientes. Para un total de 40 personas atendidas como beneficiarias directas, aunque no se han podido recoger a todas las personas beneficiarias dado que han faltado en ocasiones algún dato relativo a su número de DNI.

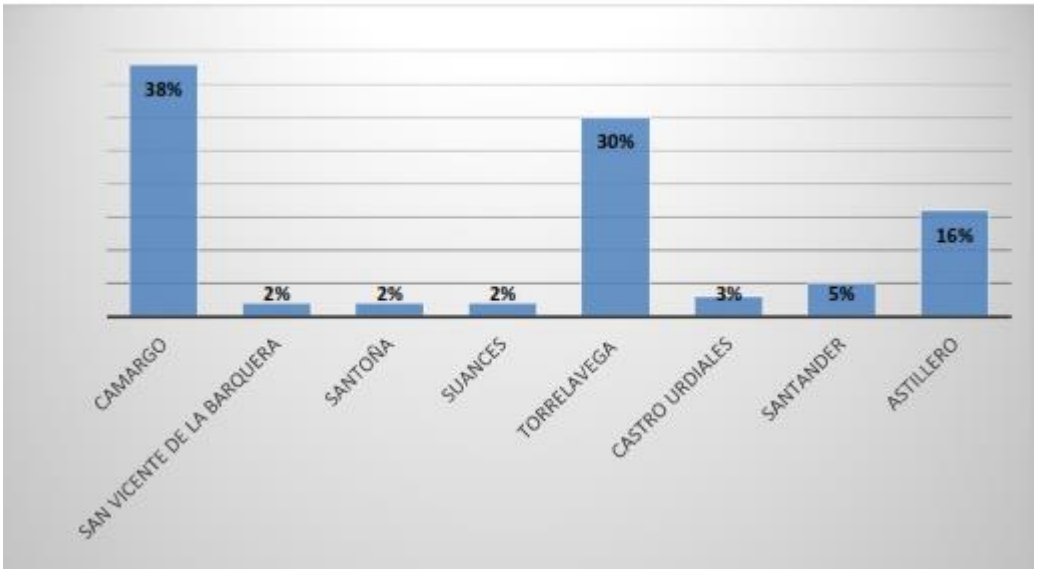
Del total de expedientes pasamos a exponer algunas estadísticas relevantes:

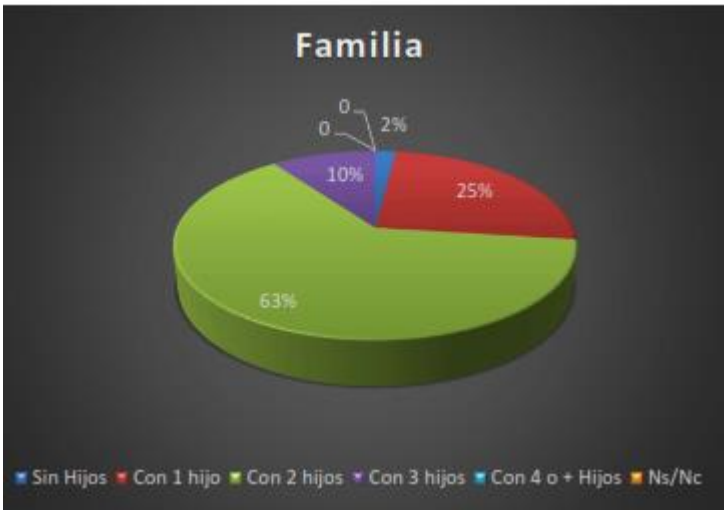


Origen de los Expedientes

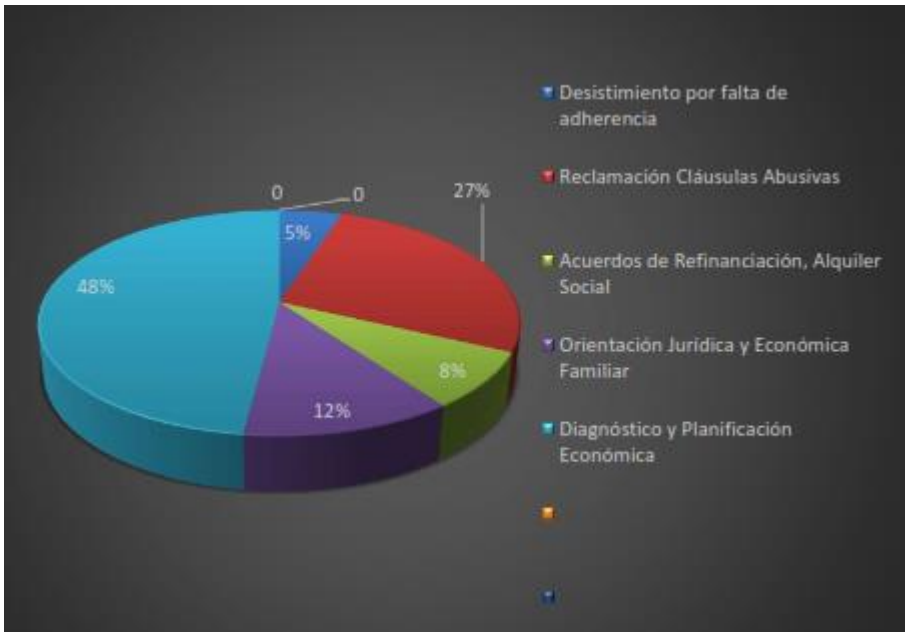


Población atendida por Municipios




Familia
0
0
2%
10%
25%
63%
Sin Hijos
Con 1 hijo
Con 2 hijos
Con 3 hijos
Con 4 o + Hijos
Ns/Nc

Tipos de Asuntos
0
4%
5%
33%
32%
26%
Alquiler Social
Cláusulas Abusivas
Seguros y Planes Previsión
Planificación Financiera y Económica
Gestión Extrajudicial y Judicial Deuda


Desistimiento por falta de adherencia
Reclamación Cláusulas Abusivas
Acuerdos de Refinanciación, Alquiler Social
Orientación Jurídica y Económica Familiar
Diagnóstico y Planificación Económica
0
0
27%
5%
48%
8%
12%

Evaluación de Calidad con las Personas Usuarias

OFICINA DE ASESORAMIENTO Y ORIENTACION JURIDICA EN TEMAS DE MUJER Y VIOLENCIA DE GENERO

AMECAN, además en este año 2021, ha gestionado la Oficina de orientación Jurídica y Asesoramiento en temas de Mujer y Violencia de Género en el municipio de Camargo.

4.3 TALLERES FORMACIÓN

CURSO DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL PARA MUEJRES DE CANTABRIA

El contenido del curso fue siguiente:

◎ **MÓDULOS:**

- TEMA 1: INTRODUCCIÓN A LA CONFLICTOLOGÍA Y METODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
- TEMA 2: LA MEDIACIÓN: CONCEPTO, CARACTERES, ORIGEN HISTÓRICO, FUNDAMENTOS, LÍMITES, PRINCIPIOS, REGULACIÓN Y ESCUELAS.
- TEMA 3: ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN: MERCANTIL, FAMILIAR, COMUNITARIA Y ESCOLAR.
- TEMA 4: EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.
- TEMA 5: INTRODUCCIÓN A LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES JURÍDICAS Y ASPECTOS PSICOLÓGICOS APLICABLES.

- TEMA 6: ESTATUTO PROFESIONAL DE LA PERSONA MEDIADORA Y ETICA.
- TEMA 7: VIOLENCIA DE GÉNERO E IGUALDAD APLICABLES A LA MEDIACIÓN.
- TEMA 8: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA PERSONA MEDIADORA.
- TEMA 9: LA MEDIACIÓN ELECTRÓNICA.

Cada Módulo es abierto en Jueves semanalmente, compaginándolo con formación por videoconferencia en sábados alternos de mañana con una duración de 3 horas cada sesión, y haciendo un total de 3 sesiones. Asimismo, como se ha mencionado antes se llevan a cabo las clases presenciales en viernes tarde. A continuación, se puede ver el calendario de ejecución de la formación.

◎ **CALENDARIO WEBINAR/VIDEOCONFERENCIA Y FORMACION PRESENCIAL**

CALENDARIO		***Fecha***	***Horario***
SABADO	1º webinar	25/09/2021	10h -13h
	2º webinar	16/10/2021	10h -13h
	3º webinar	13/11/2021	10h -13h
VIERNES	1º clase presencial	08/10/2021	17h-20h
	2º clase presencial	22/10/2021	17h-20h
	3º clase presencial	05/11/2021	17h-20h
	4º clase presencial	26/11/2021	17h-20h

RESULTADOS EVALUACIÓN ALUMNADO CURSO

1.- Valore de 1 a 10 su Satisfacción Global con el Programa: "Curso Capacitación Mediación Civil y Mercantil?

9.75

2.- Valore del 1 al 10 sobre la adecuación de la Plataforma Elearning del programa.

9.83

3.- Valore del 1 al 10 la adecuación de las instalaciones físicas donde se ha desarrollado el programa.

8.83

4.- Valore del 1 al 10 su motivación e interés en continuar profundizando o especializándose en Mediación Civil y Mercantil, o en otros ámbitos (Escolar; Penal; Familiar…)

9·75

5.- Valore del 1 al 10 su grado de implicación en recomendar a otras personas el presente Programa.

9·75

PROPUESTA PARA LA IMPARTICIÓN DE UN TALLER PRÁCTICO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA PARA EL ALUMNADO DELCERTIFICADO DE LA PROFESIONALIDAD DENOMINADO "ACTIVIDADES DE TIEMPO LIBRE EDUCATIVO INFANTIL Y JUVENIL

Además, en este año tuvimos oportunidad de realizar formación en Conflictos y Mediación entre Iguales en el municipio de Castro Urdiales, a alumnado de certificado de profesionalidad "Actividades de Tiempo Libre y Educativo Infantil y Juvenil

DESAFIO TALENTO SOLIDARIO

Seguimos trabajando en el proyecto Soy Estel de la mano de otras entidades a la espera de que surja sus inicios en el 2022

4.4 ESCUELA PRÁCTICA DE MEDIACIÓN (EPM)

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.

PRÁCTICA PROFESIONAL EN MEDIACIÓN

Comenzando la **XI Promoción** podemos afirmar qué es el curso ideal para aquellas personas qué después de haberse formado en Mediación en Conflictos quieran una profundización además de una preparación específica para la Práctica profesional. Ese salto, que en ocasiones, es necesario poder contar con una supervisión y apoyo así como la oportunidad de realizar prácticas en casos reales.

Objetivos:

a) Proporcionar las habilidades y competencias necesarias para poder ser Mediador/a Profesional.

b) Que el alumnado ya formado en Mediación pueda superar los miedos escénicos para la puesta en práctica de un proceso de Mediación.

c) Conocer y vivir de primera mano casos reales de Mediación

GRUPOS REDUCIDOS

Lugar de la Formación: Plataforma Moodle, Webinar y Sesiones Presenciales se realizarán en Santander (Cantabria)

Inversión:

Matrícula general: 775€

Matrícula Reducida: 465€*

*Aplicable a Estudiantes, Personas en Situación de Desempleo, Miembros de Entidades con Convenio de Colaboración, personas asociadas de AMECAN.

Posibilidad de Pagos Fraccionados. Consúltanos.

Matrícula: Solicitud de inscripción y mas información epm@amecan.org

Tlf. 645 29 59 66

CONTENIDO

TEMA 1.- VISUALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS SOBRE MEDIACIÓN/NEGOCIACIÓN.

TEMA 2.- PRÁCTICA DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA PERSONA MEDIADORA

TEMA 3.-EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y EL ROL DE MEDIADOR/A

TEMA 4.- SESIÓN INFORMATIVA Y CONSTITUTIVA Y FASES POSTERIORES.

TEMA 5.-ENTRENAMIENTO DE UN CASO PRÁCTICO I: PROCESO DE MEDIACIÓN MERCANTIL-EMPRESARIAL FAMILIAR.

TEMA 6.- ENTRENAMIENTO DE CASO PRÁCTICO: PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

TEMA 7.- ENTRENAMIENTO DE CASO PRÁCTICO: PROCESO DE MEDIACIÓN CIVIL/COMUNITARIO

TEMA 8.- PREPARACION Y PRUEBA FINAL: SIMULACIÓN DE UN CASO PRÁCTICO CON LA PARTICIPACIÓN DE TODO EL ALUMNADO Y ACTORES PROFESIONALES COMO CLIENTES.

TEMA 9.-ESTANCIA DE PRÁCTICAS: CASO REAL

TEMA 10.- TRABAJO O PROYECTO FIN DE CURSO.

FECHA: Inicio ***Abril 2020***

DURACIÓN: 200 horas.

80 h online+ 14h webinar

16h Presencial

Estancia en Prácticas: Proceso Mediación Real

80h Proyecto Final

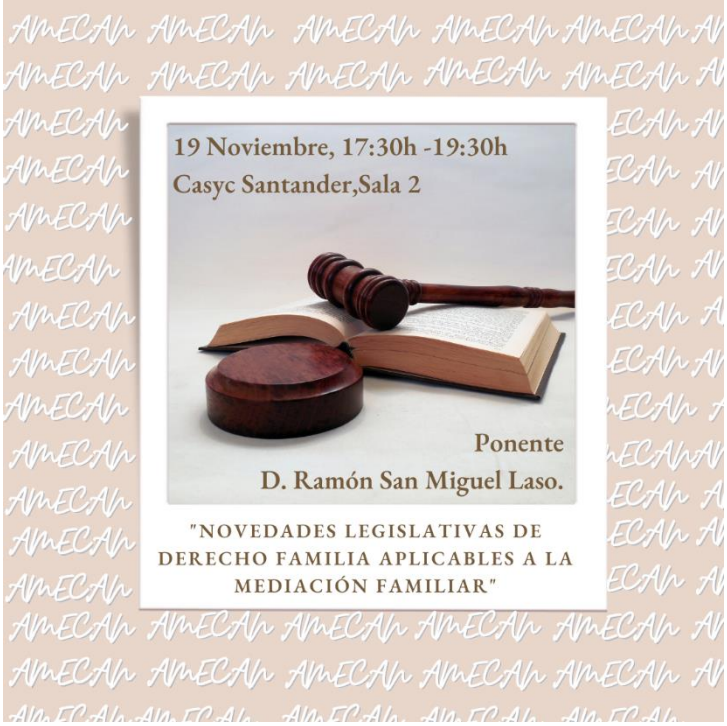
Titulación: Título Propio EPM homologado Gobierno España, Ministerio de Justicia

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE JUSTICIA

epm

La Parte presencial fue llevada a cabo en Santander en un fin de semana intensivo. Siendo este año sacadas dos promociones dada la gran acogida que está teniendo.

Formación Continua



Además, como cada año, nuestros profesionales en mediación reciben formación continua para su reciclaje y buen hacer en los servicios de Mediación que gestiona AMECAN.

En esa ocasión se llevó a cabo en el mes de Noviembre en Santander.