



AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS

**MEMORIA DEL SERVICIO DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN SOCIAL**

2025

1.- INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El servicio tiene como objetivo principal reducir el nivel de conflictividad dentro de las familias, así como de cualquier situación conflictiva entre dos o más personas que requieran de la atención de un profesional neutral que ofrezca espacios de comunicación y herramientas que la faciliten. Esta intervención consigue, por un lado, la disminución de estrés familiar y de riesgo asociado, y por otro, se consigue que, en los casos en los que se decide que la ruptura de los lazos es la opción más idónea, se abaraten los costes judiciales para ellos y para el sistema, además de un menor impacto en el funcionamiento vital de los implicados y de los menores que pudieran tener a su cargo.

La mediación nace de la asunción de la capacidad de las partes para tomar las riendas de su vida y de la toma de responsabilidades. Se toma para lograrlo, un enfoque de igualdad y de establecer un punto de comunicación neutral que permita que las partes dejen atrás sus rutinas y hábitos de comunicación.

Además se añade un elemento de información y orientación sobre qué posibilidades, alternativas y límites tienen en relación con el respeto de los derechos de todos los implicados.

2.- METODOLOGÍA

Se han desarrollado los siguientes principios metodológicos:

A) Participación: Es imprescindible que todas las partes expresen, de una manera más o menos extensa, su punto de vista y sus expectativas e intereses. Ha de ser de manera explícita, de esa manera se consigue que ambos extremos del debate queden claros, para poder trabajar en maneras de acercar posturas. La participación de las partes es clave para la defensa de los propios derechos.

B) Contexto flexible: El servicio de mediación pretende ser un lugar de encuentro en el que cada parte pueda expresarse libremente. Para ello tanto los espacios como los tiempos han de ser flexibles. Se ha llevado a cabo un sistema de toma de citas por semanas, con un horario de atención muy amplio y abierto de manera continua. Cada variación ha sido atendida de manera casi inmediata.

C) Cercanía: El trato con las personas ha sido de cercanía y honesta. No ha habido entrevistas individuales con desconocimiento de la otra parte y siempre se ha trabajado desde el respeto a los usuarios, tratando de que tuvieran la mayor información disponible para la toma de decisiones.

D) Facilidad de comunicación: La comunicación se ha visto favorecida con varias estrategias clásicas de la mediación familiar, como el trabajo en un despacho amplio respetando el espacio vital o el uso de preguntas abiertas, de preguntas circulares o de abrir espacios de reflexión, con reflejos y embarcación de palabras o frases relevantes.

E) Coordinación: Para poder abarcar la realidad de las familias, en los casos en los que ha hecho falta, se ha contactado con los servicios pertinentes de protección de menores o de atención a colectivos vulnerables.

F) El asesoramiento es totalmente personalizado intentando siempre mejorar las situaciones conflictivas, y si es necesario se busca apoyo en terceros profesionales, dependiendo de las necesidades

G) Se facilita el servicio a través de videoconferencias, en muchas ocasiones los usuarios les es complicado acudir personalmente, por diferentes motivos. Por todo ello este servicio intenta adaptarse a la situación de cada uno, facilitando su acercamiento y ayuda con sesiones por videoconferencia, pudiendo realizarse de forma individual o conjunta dependiendo de las necesidades de cada caso

3.- ENTRADA DE CASOS

Derivaciones y entradas directas al servicio de resolución de conflictos y mediación social.

Se han dado 19 derivaciones directas desde trabajo social y asesoría jurídica familia. A través del servicio de la página web han contactado 56 casos por correo electrónico. De estos casos algunos fueron derivados por otros usuarios que fueron atendidos en el servicios y recomendaron la mediación, y los usuarios se pusieron directamente en contacto con el mediador. 2 casos fueron re-entradas en el servicio de personas que iniciaron 9 casos más solicitaron atención mediante mensaje instantáneo.

Entradas al servicio y tipos de entrada	Casos	%
Trabajadores/as social	3	2
Desde Asesoría Jurídica familia	7	9
Re-entradas (ya conocían el servicio) información-asesoramiento	11	9
Correo electrónico desde página del ayuntamiento	65	80
Concejalía		
Totales	86	100

4.- POBLACIÓN ATENDIDA

El tanto por ciento mayor es de un 20% utilizado por mujeres, el 60% parejas o matrimonios, y el 20% hombres. Del total el 80% de nacionalidad española, y el 20% sudamericana. Y todos ellos vecinos de Tres Cantos.

5.- TEMÁTICAS ABORDADAS

Tipo de intervención	Número de casos	%
Información y asesoramiento	20	30
Firma del primer convenio de separación/divorcio/relaciones padres-hijos	35	40
Firma de un nuevo convenio regulador	6	5
Relaciones de pareja	8	8
Conflicto familiar	11	12

Firma de convenios que siguen en proceso	6	5
Total	86	100

Información y asesoramiento: En el Servicio se han visto atendidas diversas problemáticas relacionadas con las malas relaciones familiares. El caso que acudió demandaba información sobre cómo manejar a su hijo adolescente, que estaba de alta en varios servicios de atención, tanto de salud mental como en instituciones educativas.

Firma del primer convenio: Se han redactado y abordado los convenios de separación y divorcio. Las partes relativas a las relaciones paterno filiales y las relativas al reparto de los bienes de la pareja.

Firma de un nuevo convenio: Han acudido con convenios antiguos que habían de ser renovados por diversas razones. Bien por haber caducado su temporalidad inicial, bien por haber crecido los hijos o las circunstancias.

Relaciones de pareja: A pesar de no ser un servicio de tratamiento de problemas de pareja, se han abordado casos con parejas que estaban indecisas sobre el camino a seguir con su relación, sobre las decisiones que debían abordarse y sobre acuerdos de mejora de su relación. En todo momento las parejas implicadas han sido avisadas de que este servicio no era uno especializado en temas de pareja, por lo que se les ha propuesto una intervención desde la mediación, con la exposición de formas de sentir y hacer las cosas con propuestas de mejora que partían de sus experiencias y necesidades.

Establecimiento de un **plan parental:** En estos casos se han abordado temáticas relativas al mantenimiento de la convivencia en la familia y a la necesidad de establecer cambios en las rutinas y en las dinámicas familiares. Además se han abordado temas de relación con hijos menores, establecimiento de límites, abordaje de problemáticas concretas como consumos o introversión, y la necesidad de llegar a consensos. También se han explicado temas de desarrollo evolutivo de los menores y necesidades de cada etapa.

Conflicto familiar: la opción mayoritaria. Se han visto problemas de padres e hijos, entre hermanos, de relaciones con iguales, de necesidad de establecer límites en los estamentos de la familia, relaciones con la familia extensa, asunción de situaciones pasadas, etc.

6.- CASOS NO ACEPTADOS / DERIVADOS

En 5 ocasiones se han iniciado procesos pero se han visto interrumpidos porque una de las partes dejó de presentarse a las citas.

4 casos dejaron de acudir sin previo aviso y no se supo su paradero tras haber iniciado la intervención

2 casos más contactaron con el servicio y se concertó una cita, pero luego no se presentaron, por lo que no se contabilizan como casos iniciados.

2 casos han sido rechazado, al no tener nada que ver con el servicio, derivando al que corresponde, principalmente psicología

11 casos de reentradas, para continuar con ayuda para otro conflicto, asesoramiento e información

Derivaciones desde el servicio de mediación

Desde el servicio se han derivado 13 casos a asesoría jurídica, por decidir en las citas de mediación continuar por lo contencioso, o para que el usuario sea informado jurídicamente previo a la firma

del convenio. 2 fueron derivados al área de mujer y psicología.

7.- ADAPTACIONES

La flexibilización del servicio a las características de las personas que acudían a él ha sido también una máxima. Cuando ha habido falta de capacidad de asumir el caso en el horario establecido se ha usado la tecnología para poder cubrir las necesidades, como uso de correo electrónico para tratar asuntos y uso de citas individuales abiertas y transparentes entre las partes, que han servido para plantear objetivos, límites y negociaciones.

Igualmente se ha atendido a todas las personas, independientemente de su capacidad funcional de acceso a la información, adaptando estrategias y espacios para la adecuada atención, asegurándonos de que en todo momento la información era recibida completamente y entendida, para no incurrir en favorecer posibles desventajas.

8.- RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Incluimos tabla sobre los resultados alcanzados por la intervención

Resultado de intervención	Número de casos
Convenios firmados	14
Acuerdos de convivencia familiar	4
Derivaciones	15
En proceso	6
Total	39

	Tiempos medios de intervención
Promedio de sesiones para llegar acuerdo dependiendo del conflicto	5
Promedio de hora por sesión	1,30

9.- PROFESIONAL

Begoña del Carmen Lluva Rivera
Procurador de los Tribunales colegiado 44010,
Colegiada no ejerciente en el Colegio de Abogados de Madrid

Mediadora y Conciliadora privada del Colegio Procuradores de Madrid inscrita en el Ministerio de Justicia
Profesora de la Universidad Antonio de Nebrija



**AYUNTAMIENTO
TRES CANTOS**

Concejal de Familia e Igualdad

T: 912 938 000 - Ext:1237

www.trescantos.es