



Ciudades  
Amigas  
de la Infancia



AYUNTAMIENTO  
**TRES CANTOS**

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

**2024**

## **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.

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 antes del 1 de enero de 2022. 9 casos más solicitaron atención mediante mensaje instantáneo.

<b>Entradas al servicio y tipos de entrada</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
Desde Trabajo Social de Zona	7	9
Desde Asesoría Jurídica	8	9
Re-entradas (ya conocían el servicio)	2	1
Correo electrónico desde página del ayuntamiento	56	80
Concejalía	2	1
<b>Totales</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

### 4.- POBLACIÓN ATENDIDA

El tanto por ciento mayor es de un 30% utilizado por mujeres, el 50% 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

<b>Tipo de intervención</b>	<b>Número de casos</b>	<b>%</b>
Información y asesoramiento	20	30
Firma del primer convenio de separación/divorcio/relaciones padres-hijos	10	13
Firma de un nuevo convenio regulador		
Relaciones de pareja	11	13
Conflicto familiar	27	35

Establecimiento de un plan parental	7	9
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

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

2 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.

Ningún caso ha sido rechazado

Derivaciones desde el servicio de mediación

Desde el servicio se han derivado 8 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. 1 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

<b>Resultado de intervención</b>	<b>Número de casos</b>
Convenios firmados	9
Acuerdos de convivencia familiar	12
Derivaciones	9
En proceso	12
<b>Total</b>	<b>24</b>

  

	<b>Tiempos medios de intervención</b>
Duración de sesiones en horas	1,5
Número de sesiones por caso	5

## 9.- PROFESIONAL

Begoña del Carmen Lluva Rivera  
Procurador de los Tribunales colegiado 44010,  
Mediadora del Colegio Procuradores de Madrid  
Profesora de la Universidad Antonio de Nebrija



Ciudades  
Amigas  
de la Infancia



AYUNTAMIENTO  
**TRES CANTOS**

**Concejal de Familia e Igualdad**

T: 912 938 000 - Ext:1237

[www.trescantos.es](http://www.trescantos.es)