



media**i**CAM

CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE MADRID, **mediaICAM** | 2016

1. ACTIVIDADES Y SERVICIOS DEL CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

mediaICAM es el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados de Madrid; fomenta la difusión de la mediación, colabora con entidades públicas y privadas, y programa actividades de formación. Los servicios de **mediaICAM** pueden ser solicitados tanto por abogados y ciudadanos, como por instituciones, empresas y organismos públicos o privados.

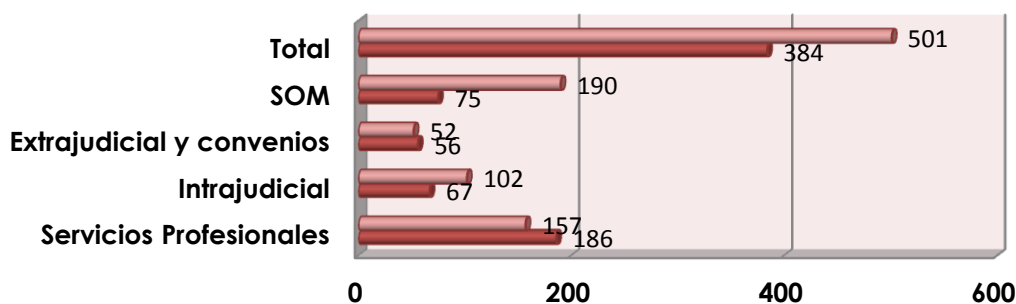
Para el desarrollo de sus funciones dispone de una plataforma tecnológica para la gestión telemática de las mediaciones, una aplicación para las **mediaciones electrónicas**, una página Web propia www.mediaicam.es, una sede que permite una atención de calidad a los ciudadanos y profesionales en la calle Serrano núm. 11 de Madrid y una delegación en Móstoles, calle Isaac Peral núm. 2.

Sus **ámbitos de actuación** abarcan la **mediación en servicios profesionales** en conflictos relativos a **honorarios profesionales**, en materia **deontológica**, la mediación **intrajudicial** y la **extrajudicial** en las siguientes **áreas de especialidad**: Civil y mercantil; Seguros; Familiar; Penal y penitenciario; Laboral y en Organizaciones; Social y Comunitaria, Sanitaria y en Tráfico.

Asimismo y desde 2015, se ha ampliado el servicio de **e-mediación** ofreciendo la posibilidad de tramitar mediaciones a través del procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.

Durante el **año 2016** han sido tramitados **501 expedientes de mediación**, lo que supone un **incremento del 30,47%** respecto al mismo período del año anterior.

Actividad mediaICAM



| | Servicios Profesionales | Intrajudicial | Extrajudicial y convenios | SOM | Total |
|------------|-------------------------|---------------|---------------------------|-----|-------|
| ■ Año 2016 | 157 | 102 | 52 | 190 | 501 |
| ■ Año 2015 | 186 | 67 | 56 | 75 | 384 |

a. Difusión e información sobre mediación.

En **mediaICAM** se ofrece información sobre mediación a quienes (abogados, ciudadanos, instituciones, organismos y empresas) acuden al Centro o contactan telefónicamente o a través de correo electrónico, ofreciendo asimismo la posibilidad de acudir a sesiones informativas abiertas que tienen como objeto la promoción y difusión de la mediación como método de resolución de conflictos. Estas sesiones se llevan a cabo en la sede del Centro, en la Delegación Sur del ICAM en Móstoles y en espacios habilitados al efecto, en su caso, en las sedes de los Juzgados.

En 2016, se ha reforzado el **servicio de información sobre mediación a abogados** habida cuenta de que este método de gestión de conflictos se encuentra cada vez más presente en nuestra legislación y precisa de la intervención activa de los letrados que deben asesorar a sus clientes sobre las cuestiones jurídicas que surjan y orientarles sobre la legalidad de los pactos.

b. Mediación en Servicios Profesionales.

El servicio contempla la gestión de los conflictos entre abogados y clientes o abogados entre sí, relativos a honorarios profesionales y materia deontológica. El número de acuerdos alcanzados, ha revelado la idoneidad del proceso de mediación para resolver un importante número de controversias surgidas entre los letrados y sus clientes, ofreciendo una alternativa más personalizada, rápida y económica a la reclamación judicial. Además de ello, la mediación fomenta conservar la relación abogado-cliente, al permitir resolver, mediante acuerdo de ambas partes, las posibles diferencias de criterio existentes.



Durante 2016, se han gestionado **186 expedientes** de mediación en servicios profesionales: **62 expedientes** de mediación en **honorarios** y **124 expedientes** de mediación en **deontología**.

c. Servicio de Mediación Extrajudicial e Intrajudicial.

1. Información en materia de mediación:

- 1.1. Sesiones informativas abiertas.
- 1.2. Información a Jueces y Magistrados, Secretarios e integrantes de las oficinas judiciales, en las sedes de los Juzgados.

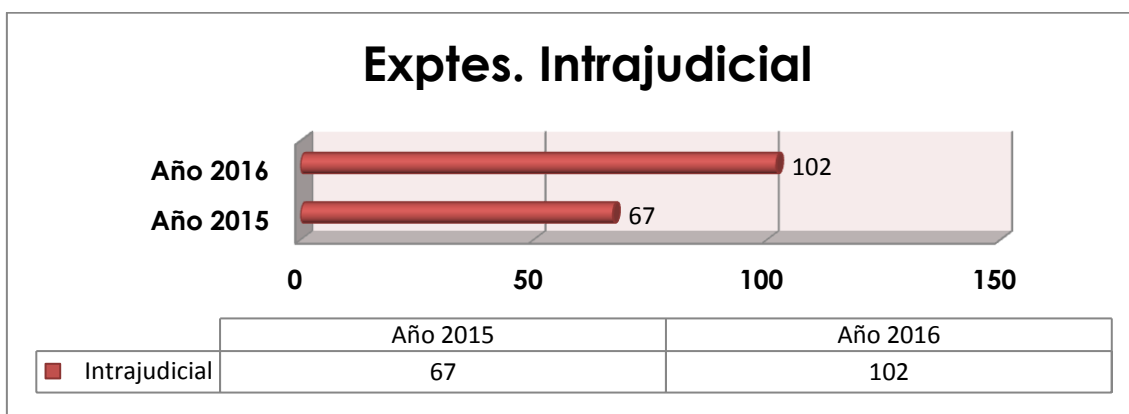
2. Mediación:

- 2.1. Derivaciones a mediación efectuadas por los Juzgados en materia **civil** (procedimientos **civiles**, **mercantiles** y de **familia**), **penal** y **social**.

En la actualidad los proyectos de mediación intrajudicial de **mediaICAM** son los siguientes:

- Partido judicial de Madrid-capital: Juzgados de Primera Instancia e Instrucción.
- Partido judicial de Móstoles: Juzgados de Instrucción y Juzgados de Primera Instancia.
- Audiencia Provincial de Madrid: en colaboración con Fundación SIGNUM.
- Partido judicial de Alcobendas: Juzgados de Primera Instancia y Juzgados de Instrucción.

Durante 2016, se han tramitado **102 expedientes derivados de los Juzgados**, lo que supone un **incremento del 52,24%** respecto al mismo período del año anterior.





2.2. Solicitudes de mediación extrajudicial y convenios.

3. *Funcionamiento de los servicios prestados por mediaICAM:*

Los servicios de **mediaICAM** comprenden:

- **Información** en materia de mediación.
- La **organización, gestión y coordinación** del Servicio de Mediación, determinado la forma de provisión del servicio, así como la de profesionales con objeto de garantizar la cobertura del servicio.
- La **designación** de abogados mediadores y abogados mediadores voluntarios, **especialistas** en la materia objeto de mediación, inscritos en los listados de mediadores del Centro de Mediación.
- La **gestión de las mediaciones** -de conformidad con los protocolos establecidos por el Centro- a través de la plataforma informática de gestión de mediaciones; **gestión “on-line”**.
- La **elaboración** de las correspondientes estadísticas.

d. **Servicio de Orientación a la Mediación (SOM).**

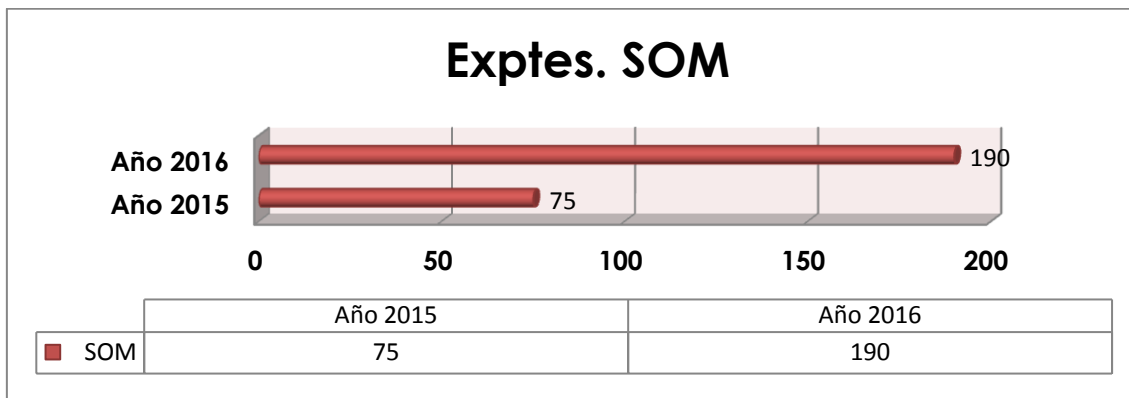
Dirigido a aquellos ciudadanos que deseen iniciar acciones legales en procedimientos de familia y procedimientos civiles, comprende:

- **Asesoramiento y orientación previa al proceso** en colaboración con el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), con objeto de fomentar la mediación como sistema alternativo al judicial en la resolución de conflictos. Hasta el 31 de diciembre de 2016 han sido **orientados e informados 670 ciudadanos** en este servicio.
- **Información acerca de la mediación:**
 - Principios informadores.
 - Objetivos, ventajas y beneficios de la mediación.
 - Características del procedimiento.

El servicio se presta por abogados mediadores voluntarios pertenecientes a los listados de mediadores de **mediaICAM**, en las dependencias del Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), en la sede de los Juzgados de Madrid, Capitán Haya, 66, 2ª planta y en la delegación Sur-Móstoles del ICAM, calle Isaac Peral núm. 2. Desde septiembre de 2015 existe un espacio habilitado para mediación en la sede de los Juzgados de Alcobendas que incluye la prestación del servicio SOM, y

un espacio en la sede de los juzgados de lo social donde, asimismo, se presta dicho servicio.

En 2016, se han tramitado **190 expedientes derivados del SOM**, lo que supone un **incremento del 153,33%** respecto al mismo período del año anterior.



e. Servicio e-mediación.

Desde el inicio de sus actividades, el Centro de Resolución de Conflictos ha ofrecido a los usuarios la posibilidad de utilizar **medios electrónicos** en los procedimientos de mediación administrados por el Centro. Desde 2015 **mediaICAM** ofrece a profesionales, instituciones, empresas y ciudadanía en general, un **SERVICIO DE MEDIACIÓN ELECTRÓNICA**, posicionándose como un Centro de vanguardia y referencia en la resolución de conflictos.

f. Voluntariado en mediación.

Se lleva a cabo por **mediadores-abogados voluntarios** de **mediaICAM**, pertenecientes a alguno de los listados de mediadores del Centro de Mediación que han solicitado realizar labores de voluntariado.

La labor de voluntariado comprende:

- La difusión de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.
- La realización de mediaciones en los supuestos determinados por el Centro.
- El impulso y fomento de acciones de voluntariado en mediación entre los abogados del ICAM, con el objeto de facilitar la mediación y fomentar el conocimiento de la misma como sistema alternativo de gestión y resolución de conflictos, y fomentar la participación de los abogados del ICAM en proyectos de mediación.



g. Formación en materia de mediación.

La propuesta de formación que ofrece **mediaICAM** está formada por cursos y talleres de mediación adaptados a los requisitos establecidos por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2014, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, entre los que destacan:

- Cursos destinados a quienes deseen formarse en mediación, eminentemente presenciales prácticos, con una parte de formación on-line.
- Talleres para la formación continua del mediador, prácticos presenciales, para los que es imprescindible contar con formación previa en aspectos generales y herramientas de mediación.
- Talleres tutorizados para el mediador.

Durante 2016, se han llevado a cabo **18 cursos y talleres** con un total de **435 horas impartidas** a **226 alumnos**.

h. Boletines mediaICAM. **mediaICAM** ha remitido mensualmente un boletín especializado en materia de mediación con artículos de interés en la materia, reformas legislativas que afectan a la mediación, convocatorias de interés y propuestas de formación.

i. El Centro promueve Convenios con diferentes organismos, instituciones y empresas para conseguir que **mediaICAM** se convierta en un Centro de referencia para la resolución alternativa de conflictos. En el **año 2016** se han suscrito los siguientes:

- **Adenda al Convenio Marco de Colaboración entre el CGPJ y el ICAM** para proyectos de mediación en la jurisdicción civil (procedimientos civiles, mercantiles y de familia), jurisdicción penal y jurisdicción social, todos ellos en asuntos tramitados por los Juzgados y Tribunales correspondientes al ámbito territorial de actuación del Colegio de Abogados de Madrid.
- **Convenio CAM, Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos-ICAM para la implantación de un Servicio de Resolución de Conflictos** y, en particular, de mediación en determinados conflictos relacionados con personas tuteladas por AMTA que sean susceptibles mediación.
- **Convenio MEDTUR:** con objeto de ofrecer a las empresas del sector del turismo herramientas para la gestión de quejas/incidencias y conflictos a través de la realización de labores de consultoría y diagnóstico, la formación en buenas prácticas en la gestión de quejas/incidencias y conflictos, la



implantación del *sello MEDTUR* de Buenas Prácticas en gestión de quejas/incidencias y conflictos y un servicio de resolución de conflictos y, en particular, de mediación en determinados conflictos en el ámbito del turismo que sean susceptibles de intento de resolución a través de ADRs.

- **Convenio entre el Colegio de Médicos de Madrid y el Colegio de Abogados de Madrid** con objeto de establecer un protocolo para ofrecer la co-mediación, por abogados y médicos, en el nuevo esquema previsto en la Ley de reforma del Sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, Ley 35/2015, de 22 de septiembre.
- **Convenio ICAM-INESE**, para la organización del Curso de mediación de **mediaICAM** "Aspectos generales y Valoración de daños en accidentes de circulación"

j. Jornadas y eventos.

1. **Día Europeo de la Mediación**, el 21 de enero de 2016, **mediaICAM**, ofreció:

a. **Sesiones informativas abiertas** para la promoción y difusión de la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias en los siguientes espacios:

- Instalaciones del Servicio de Orientación a la Mediación (SOM). Calle Capitán Haya nº 66, 2ª planta
- SOM laboral en la sede de los Juzgados de lo Social de Madrid. Calle Princesa nº 3
- SOM Móstoles. Calle Isaac Peral nº 2
- Sede de los Juzgados de Móstoles. Calle Luis Jiménez de Asúa s/n
- Sede de los Juzgados de Alcobendas. Calle Joaquín Rodrigo nº 3, en la Sala de Abogados

b. **Actos de difusión de mediación en colaboración con el Colegio de Procuradores de Madrid**, con el fin de difundir tanto este método de resolución de conflictos, en las siguientes sedes judiciales:

- Juzgados de Primera Instancia de Madrid. Calle Capitán Haya nº 66
- Juzgados de Instrucción de Madrid. Plaza de Castilla nº 1
- Juzgados de Familia de Madrid. Calle Francisco Gervás nº 10



- c. Asimismo, **mediaICAM** participó en el Congreso de Mediación de las **INSTITUCIONES PARA LA DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN (IDM)**. IDM surgió tras la firma de un Protocolo de colaboración entre los Colegios de Abogados, Procuradores, Notarios y la Cámara de Comercio de Madrid, con objeto de promocionar, fomentar y difundir los procedimientos alternativos de resolución de conflictos. En 2016 Colegios Profesionales y otras instituciones de mediación han continuado adhiriéndose a esta iniciativa.
- d. Finalmente **mediaICAM** apoyó las acciones en materia de mediación organizadas por el Consejo General del Poder Judicial.

2. Jornada mediación-Joseph Folger.

mediaICAM ha colaborado en el entrenamiento con Joseph Folger en mediación transformativa.

3. Jornada-SARA COBB.

mediaICAM ha colaborado asimismo en la Conferencia-Taller sobre “El modelo Circular Narrativo: de 1990 a nuestros días” de la mediadora estadounidense, precursora del modelo Circular Narrativo en el ámbito de la resolución de conflictos.

4. GLOBAL POUND CONFERENCE.

El ICAM, a través de **mediaICAM** ha colaborado en la organización de la *Global Pound Conference*, que reunió a distintos profesionales del sector jurídico con el objetivo de crear un espacio interactivo de conversación y debate en torno a las posibles mejoras en el acceso a la justicia y a la calidad de la misma en la resolución de conflictos. Las conclusiones del evento evidenciaron la **influencia de los abogados** (internos y externos) a la hora de que las empresas apuesten por la mediación.

2. MEDIADORES DE **mediaICAM**.

Los mediadores del Centro son **abogados** con formación y experiencia acreditadas en cada materia de mediación, incorporados a los diferentes listados de mediadores por especialidades que reúnen las condiciones para ejercer de mediador establecidas en la legislación vigente, nacional y/o autonómica en materia de mediación, así como los requisitos establecidos para el acceso y permanencia de los mediadores-abogados en los listados del Centro



de Mediación **mediaICAM**, especificados en los estatutos del Centro y que contemplan, entre otros, la superación de una prueba de capacitación práctica.

MEDIADORES INCORPORADOS A mediaICAM a 31 de diciembre de 2016.

| FAMILIA | CIVIL Y MERCANTIL | PENAL Y PENITENCIARIO | LABORAL Y EN LAS ORGANIZACIONES | SOCIAL Y COMUNITARIO | SANITARIO |
|---------|-------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------|-----------|
| 145 | 214 | 44 | 34 | 23 | 8 |

Madrid, 31 de diciembre de 2016.