

2019

**MEMORIA
DE ACTUACIONES**

I. MEMORIA DE ACTUACIONES

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

Resumen. El Instituto

El Instituto de Mediación

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), en adelante **Instituto**, es una entidad privada que nace en el seno de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).

Goza de autonomía funcional, y cuenta con unas **funciones singulares** y específicas, diferentes y complementarias de las de la AMM, las cuales vienen recogidas en sus Estatutos, y que tienen por objetivo principal posibilitar en la mejores condiciones la **administración de los procedimientos de mediación que se le soliciten a la AMM**.

El Instituto depende, por tanto, de la Junta Directiva de la AMM y se rige por las normas legales vigentes que le resulten de aplicación, así como por sus Estatutos, su Reglamento, su Código de buenas prácticas en relación con el Plan de control de calidad, y por cualesquiera otras disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos, se establezcan.

¿Por qué constituir un Instituto en la AMM?

Se trata de la figura idónea para llevar a cabo la **administración de los procedimientos de mediación que le sean solicitados a la AMM**. Además, se constituye en consonancia con lo establecido en los fines recogidos en el artículo 2 de los Estatutos de la AMM, «**constituir una Institución de Mediación**, de acuerdo con la legislación estatal sobre mediación, inscribiéndola en los Registros correspondientes», y conforme al acuerdo de la Asamblea General de socios de la AMM de 27 de diciembre del 2012.

El Ministerio de Justicia cuenta en su Registro de Instituciones de mediación, hasta la fecha con 156 instituciones de mediación, de las cuales, **12 son Institutos** incluyendo entre estos últimos al Instituto de la AMM, inscrito el 1 de marzo del 2019.

Las instituciones registradas tienen carácter provincial, autonómico, nacional e internacional. Han sido impulsadas por diversas entidades con naturaleza jurídica distinta, tales como asociaciones, empresas, colegios profesionales en su condición de corporaciones de derecho público, todo ello en el marco de la disposición 5.1 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que indica que «**tienen la consideración de instituciones de mediación las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que**

tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación».

El Instituto se constituye, por tanto, de la mano de AMM para la administración de mediaciones bajo una apuesta firme por **procurar y garantizar la mayor calidad y satisfacción** en la prestación del servicio de mediación y en favor de la **excelencia profesional** proyectada en la persona mediadora.

Los ámbitos de ejercicio de la mediación son tan amplios como diferentes son las formaciones, especializaciones y espacios de experiencia profesional de las personas mediadoras inscritas en el Instituto.

Denominación	Área geográfica	Especialidad
ACUERDO JUSTO INSTITUTO DE MEDIACION	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
IMEF INSTITUTO DE MEDIACION EN LA EMPRESA FAMILIAR	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
IMICALI - INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACION DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MURCIA	Murcia, Región de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACION DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DEL COLEGIO DE ECONOMISTAS DE ASTURIAS	Asturias, Principado de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ICAAH	Madrid, Comunidad de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZAMORA	Zamora	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO INTERNACIONAL DE MEDIACION Y ARBITRAJE DEL TRANSPORTE IIMAT	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
 INSTITUTO MEDIACION ASOCIACION MADRILEÑA MEDIADORES	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
Instituto de Administración de la Mediación del ICA Oviedo	Asturias, Principado de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España / SMAS	Toda España	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
Instituto de Paz, Desarrollo Personal y Liderazgo	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL

Requisitos para ser miembro del Instituto (art. 11 Estatutos del Instituto)

- Ser miembro de AMM, estar inscrito en el listado de mediadores verificados, estar al corriente de pago y demás obligaciones recogidas en el Estatuto de la Asociación.
- Ser miembro del Instituto y abonar la cuota correspondiente que se fija en 35 euros anuales – revisables por la Asamblea General anualmente- , y estar al corriente de las demás obligaciones
- Acreditar estar en disposición de una específica formación, tal como establece la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como una especialización correspondiente, en su caso.

- Acreditarán llevar al día las actividades de formación continua requeridas legalmente o por el Instituto.
- Constarán inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico.
- Acreditarán haber suscrito una póliza de seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga. La cuantía mínima de cobertura será la que determinen las leyes vigentes.

Son requisitos también, si bien no especificados en el Estatuto:

- **Acreditar mediante firma** que se conoce el código de conducta, las normas de organización y funcionamiento por las que se rige el Instituto, así como el régimen disciplinario
- Superar **una prueba de acceso** para entrar en el Instituto.
- Disponer de domicilio en territorio nacional

Objetivos

El objetivo perseguido por AMM principalmente con la constitución del Instituto, no es otro que **administrar los procedimientos de mediación** que se soliciten o se sometan a la asociación. Desempeñar el cumplimiento de este objetivo con la máxima calidad y mayores garantías.

Para ello, el Instituto tal y como prevén sus Estatutos (art. 3, 4) y su Reglamento, desarrollará las siguientes funciones:

- En relación con **la gestión** de los procedimientos de mediación:
 - Realizar mediaciones en cualquier controversia o conflicto cuando le sea solicitada o derivada por la AMM.
 - La administración de las mediaciones que libre y voluntariamente le sometan o le soliciten personas, tanto físicas como jurídicas, ajenas a la AMM, designando las personas mediadoras para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación.
- En relación con la **designación de las personas mediadoras y el control de calidad** de los mismos.
 - La incorporación y baja de las personas mediadoras en los listados del Instituto.
 - La designación, el nombramiento o la confirmación de las personas mediadoras que hayan de intervenir en la mediación, procedentes del listado del Instituto, obtenidos en cualquier caso, bajo un sistema de turnos, teniendo presente las necesidades de los mediados y el proceso
 - La realización de evaluaciones y controles de calidad periódicos que corroboren el cumplimiento de los requisitos exigidos para ser miembro del Instituto, posibilitando el acceso y/o la continuidad de las personas mediadoras en los listados del Instituto.

- La comunicación de baja por sanción de las personas mediadoras al Registro del Ministerio de Justicia.

A este respecto, las personas mediadoras deberán tener conocimiento del contenido que a este respecto tienen tanto los Estatutos como el Reglamento, y se sujetarán al **Código de Buenas Prácticas** del Instituto de Mediación, así como al Plan de Control de Calidad integrado en el mismo.

Por otro lado, tal como dicta el Reglamento, las personas mediadoras harán uso de los **documentos protocolizados facilitados por el Instituto** en aquellas mediaciones que realicen a través de esta Institución, pues son los únicos que cuentan con la validación del Departamento de Calidad de la AMM.

- En relación con el desarrollo de la función de administrar los procedimientos de mediación, podrá desempeñar funciones de **seguimiento y evaluación estadística**, a través de **la gestión** de los procedimientos de mediación:

- El estudio y elaboración de cuantos informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación.

- **Investigación estadística** de la evolución de la mediación mediante el registro de los resultados de las mediaciones a fin de conocer la evolución e impacto de la actividad desempeñada por el Instituto.

- El **impulso de un Observatorio**. Espacio de encuentro, reflexión y avance en materia de mediación conforme a los resultados anuales obtenidos.

Todo ello podrá realizarse de forma individual o bien en colaboración con otra u otras instituciones que cuenten con servicios de mediación, habiéndose establecido previamente unos parámetros básicos comunes sobre los que realizar el seguimiento.

- Asimismo, el Instituto **podrá proponer** a AMM:

- la organización y participación en cursos, congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates y cualesquiera otras actividades que redunden en interés del Instituto.

- la organización de cursos, tanto específicos como generales, que permitan la formación de base y continuada de las personas mediadoras inscritas o que quieran inscribirse en el Instituto.

- la firma de convenios de colaboración con la Administración, así como con entidades públicas o privadas y organismos tanto nacionales como internacionales o supranacionales, así como realizar propuestas de colaboración y firma de protocolos de derivación con los órganos jurisdiccionales.

- la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.

- la edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines del Instituto.

.- En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas por la Junta Directiva de la AMM.

Diferencias entre el Instituto y la AMM en lo que se refiere a sus fines y funciones ¿Entran ambas instituciones en conflicto?

No, las funciones de ambas entidades están perfectamente definidas y delimitadas por sus respectivos Estatutos, viéndose complementadas las funciones de ambas en una labor, si bien, con una marcada independencia funcional, en una permanente colaboración y coordinación en el impulso de la mediación en diversas vertientes, lo que redunda en un beneficio claro hacia los socios y la sociedad. Existen asimismo funciones exclusivas de cada institución.

Art. 3 Estatutos de l Instituto

Art. 2 Estatutos de la AMM

- Promover, difundir y desarrollar la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias entre los propios asociados, instituciones, organismos y población en general, ofreciendo unos servicios profesionales bajo criterios de calidad.
- La administración de las mediaciones que libre y voluntariamente le sometan, soliciten o deriven personas, tanto físicas como jurídicas, designando las personas mediadoras para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación.
- La incorporación y baja de las personas mediadoras en los listados del Instituto.
- La designación, el nombramiento o la confirmación de las personas mediadoras que hayan de intervenir en la mediación procedentes del Instituto.
- Proponer a AMM la firma de convenios de colaboración con la Administración, así como con entidades públicas o privadas y organismos tanto nacionales como internacionales.
- Proponer a la AMM la organización y la participación en congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates, así como la organización de cursos, tanto específicos como generales, que permitan la formación de base y continuada de las personas mediadoras inscritas o que quieran inscribirse en el Instituto.
- La realización de evaluaciones que permitan el acceso y/o la continuidad de las personas mediadoras en los listados publicados por el Instituto.
- El estudio y elaboración de cuantos informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación, así como proponer a AMM la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.
- Proponer a la AMM la edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines del Instituto.
- Comunicar las bajas por sanción de las personas mediadoras al Registro del Ministerio de Justicia.
- En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas por la Junta Directiva de la AMM.

- Impulsar la Mediación.
- Promocionar la figura del Mediador en la sociedad.
- Definir la profesión del Mediador y su marco de actuación.
- Proteger los derechos y los deberes de los Mediadores.
- Constituir una Institución de Mediación, de acuerdo con la legislación estatal sobre mediación, inscribiéndola en los Registros correspondientes.
- Llevar a cabo actividades formativas de mediación.
- Constituir el Código Deontológico de Mediación, marco regulador de la profesión.
- Promocionar, proteger y defender la Mediación como actividad profesional.
- Promover, realizar y difundir investigaciones científicas en el ámbito de la Mediación
- Promover la divulgación e intercambio de información y buenas prácticas entre Mediadores acerca de las evoluciones en el contexto de la Mediación.
- Promocionar y divulgar los Centros de Formación de Mediación que reúnan los requisitos legalmente establecidos.

Antecedentes y situación actual

La Mediación es un método alternativo de resolución de conflictos para el que se requiere de un conjunto de profesionales con una formación adecuada para la gestión del procedimiento. Desde su impulso europeo mediante la Directiva 2008/52/CE, posterior trasposición y desarrollo normativo en territorio anual, no se han conseguido lograr los resultados deseados.

[Directiva 2008/52/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles

Transposición de la Directiva

[Ley 5/2012, de 6 de julio](#), de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Desarrollo de la Ley 5/2012

[Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre](#), por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Concreta, entre otros aspectos:

Formación del mediador: Teórico-práctica; 100 horas de docencia efectiva (35% práctica); Formación continua: 20 horas cada 5 años

Creación del **Registro** de mediadores e instituciones de mediación del M^o de Justicia

Seguro de responsabilidad civil del mediador

Promoción de un **procedimiento simplificado** de mediación por medios electrónicos

Impulso de la mediación

Apertura el 16 de **enero 2019** del trámite de audiencia e información pública del Anteproyecto de Ley de impulso de la Mediación

No obstante, poco a poco, y en gran medida gracias al impulso de diversas entidades y asociaciones que hacen una apuesta decidida por ello, va alcanzando su espacio. Es por ello, que no se ha de cejar en el empeño de poner la mediación en el lugar que le corresponde.

La Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), constituida en Octubre de 2005 es una de las entidades privadas de ámbito nacional, que una vez consolidada su estructura y las funciones asignadas por sus Estatutos, da un paso más, mediante la constitución de Instituto para la adecuada administración de las mediaciones solicitadas.

En este sentido, cabe recordar que en el [Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008](#), sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (junio 2017), se pone de manifiesto que "...con arreglo al programa «Justicia para el crecimiento» y a la Estrategia Europa 2020, **la mediación podría considerarse como un medio para aumentar la eficiencia del sistema judicial y reducir los obstáculos que los procedimientos judiciales largos y costosos generan para los ciudadanos y las empresas**; por lo que puede contribuir al crecimiento económico. La mediación también

puede ayudar al **mantenimiento de buenas relaciones entre las partes, ya que, a diferencia de lo que sucede en los procedimientos judiciales, no existen «ganadores» o «perdedores»,** lo cual resulta especialmente importante, por ejemplo, en los asuntos relacionados con el Derecho de familia”.

Asimismo, en el mes de enero del 2019, el Ministerio de Justicia daba trámite de audiencia e información pública del Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación, como nuevo esfuerzo a favor de la materia.

A ello se une la constitución de Foro para la Mediación mediante Orden JUS/57/2019, de 22 de enero, invitando a formar parte del mismo a vocales como representantes del Ministerio, así como de la sociedad civil (asociaciones, corporaciones de derecho público, e instituciones de distintos ámbitos, como el universitario, la Magistratura o la comunicación, dedicadas a la difusión de la mediación).

La AMM ha sido designada como una de los vocales integrantes del mismo.

Con todos los datos previos, se presenta así una oportunidad para impulsar de manera conjunta y coordinada, entidades públicas y privadas, la mediación. Una oportunidad para analizar, reflexionar y debatir sobre esta, para que alcance el espacio y envergadura para la que fue pensada en origen.

Entendemos que resulta por tanto oportuna y adecuada la constitución del Instituto, tanto por los antecedentes de los que parte, como por el panorama que se abre desde el punto de vista normativo y organizativo para la institución de mediación

Es por ello preciso **trabajar en la creación de unas bases sólidas y exigentes del Instituto**, que sirvan como sustento de una mediación atractiva, alternativa, adecuada, útil para la ciudadanía y garantizada, en gran medida, por el servicio de alta calidad prestada por las personas mediadoras quienes son avalados por su formación y pericia.

Análisis de operaciones y procesos

Se describen a continuación los hitos más relevantes en el proceso de constitución del Instituto de Mediación de la AMM.

- Constitución de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)
- Toma de decisión de la constitución de un Instituto por parte de AMM en la Asamblea General de socios de la AMM de 27 de diciembre del 2012.
- 01/03/19: Información para la recepción de candidatos interesados a formar una Comisión de Trabajo. Se informa por parte de la AMM de la siguiente manera:

En la última Junta General celebrada el viernes 8 de enero, se acordó por mayoría crear una comisión para la puesta en marcha del Instituto de Mediación de la AMM:

Los objetivos de la comisión:

- *Coordinar la puesta en marcha del Instituto*

- *Proponer contenidos y protocolos para su aprobación por la Junta Directiva.*
- *Estudiar vías efectivas de difusión para su aprobación por la Junta Directiva*
- *Promover el uso de herramientas para su aprobación por la Junta Directiva*

La composición de la comisión:

- *Directora del Instituto.*
- *Secretari@.*
- *4 asociad@s.*

Forma de trabajo:

- *Una primera reunión presencial para decidir estrategias*
- *Reuniones a distancia*
- *Reuniones presenciales a demanda con la presentación de trabajos definitivos.*
- *La Junta directiva podrá estar presente en las reuniones que les serán comunicadas con antelación*

- 07/03/19: La AMM informa de la elección de candidatos conforme a criterios objetivos para cubrir áreas y así responder debidamente los intereses de todos los asociados.

Se eligen de entre los candidatos propuestos a los asociados de AMM: Vicente Gómez Gallego; Pilar Martín Martín; Dolores Martín Villalba.; Eduardo Ruiz Fernández; Jesús Rodrigo Fernández.

- Reuniones de la Comisión:

- 1.- 27/03/19: Presentación de los miembros de la Comisión. Presentación del proyecto del Instituto. Explicación de fines y objetivos del Instituto. Reparto de tareas de la Comisión.
- 2.- Reuniones (22/04/19; 13/05/19; 27/05/19...), para la elaboración de:

- Estatutos
- Reglamento
- Código de Buenas Prácticas
- Manual del Instituto
- Memoria de actuaciones

- 28/05/2019: Remisión de la documentación elaborada por la Comisión del Instituto a la Junta Directiva de la AMM para su aprobación.

- 12/06/2019: Aprobado por la Junta Directiva

- 03/07/2019: Aprobado por la Asamblea General

- 14/11/2019: Presentación formal del Instituto en la Gala de Premios AMM

Análisis de organización y recursos humanos

Con independencia de los principios o valores a los que se sujetan las personas mediadoras en el desarrollo de su ejercicio, la Institución de Mediación de la AMM, se rige por los principios de:

transparencia en el desarrollo de su actuación, transmisión de información a los asociados o terceros interesados, así como los procesos de designación de las personas mediadoras; **excelencia** en la administración de mediación, dado que cuenta con un procedimiento protocolizado que favorece el cumplimiento de los requisitos mínimos en el desarrollo de la mediación garantizando su buena marcha, así como el seguimiento de la adecuación formativa y cumplimiento de los requisitos de las personas mediadoras a fin de que preste un servicio con las máximas garantías. También juega un importante papel la **innovación** en el estudio constante de los resultados obtenidos en los procesos de mediación a fin de, mediante su observación, procurar la mejora constante.

Estructura organizativa. Composición y funciones de la Comisión Ejecutiva

Si bien, como he ha apuntado en capítulos anteriores, la Comisión depende de la Junta Directiva de la AMM, ésta goza de autonomía funcional. Su estructura cuenta con 6 miembros, de los cuales:

- 1 directora del Instituto.
- 1 secretario/a.
- 4 asociados que ostentarán el cargo de vocal.

La composición de la **Comisión Ejecutiva** (Comisión) será aprobada por la Junta directiva de la Asociación (AMM) a propuesta de la Dirección del Instituto.

La duración de los cargos de la Comisión será de cuatro años.

Los cargos no serán retribuidos

Se realizarán al menos tres reuniones anuales.

La **Dirección** recaerá en la persona designada por la Asamblea General de la AMM, por periodo de cuatro años, siendo sus funciones principales (art. 5 Estatutos) representar, dirigir, coordinar, supervisar los cometidos y actividades de la Institución. También controlar su presupuesto de ingresos y gastos, velar por el cumplimiento de los objetivos y aprobar las solicitudes de alta y baja de las personas mediadoras.

Las funciones asumidas por la Comisión (art. 6) consistirán en:

- Velar por la calidad científica y técnica de las actividades desarrolladas por y en el Instituto, proponiendo indicadores de seguimiento a efectos estadísticos.
- Elaborar el reglamento, el código deontológico y de buenas prácticas y cualquier otro documento que permita el desarrollo y buen funcionamiento del Instituto y los procedimientos de mediación por este realizados.
- Apoyar y orientar a las personas mediadoras del Instituto.
- Proponer las actividades de formación, publicaciones y actividades de difusión y los contenidos de mediación que se deban publicar en la web de la AMM.
- Efectuar la evaluación inicial y continua de las personas mediadoras del Instituto en pro de la calidad técnica y seguimiento del código deontológico de la actividad de mediación, proponiendo a la Dirección las acciones oportunas.

- Proponer a la Dirección del Instituto para su elevación a la Junta directiva de la AMM, el importe de la cuota anual de inscripción al Instituto a cargo de las personas mediadoras, los honorarios y los gastos de administración de los procedimientos de mediación del Instituto.

Dirección y miembros de la Comisión Ejecutiva

Rocío Sampere
Directora



Pilar Martín
Secretaria



Vicente Gómez
Vocal



Eduardo Ruíz
Vocal



Jesús Rodrigo
Vocal



Dolores Martín
Vocal



Rocío Sampere, Directora del Instituto

Número de socio de AMM: 157

Pilar Martín, Secretaria Institución

Vicente Gómez, Vocal Institución

Número de socio de AMM: 298

Eduardo Ruíz, Vocal Institución

Número de socio de AMM: 332

Jesús Rodrigo, Vocal Institución

Número de socio de AMM: 264

Dolores Martín, Vocal Institución

Número de socio de AMM: 343

Funcionamiento de la Comisión

El funcionamiento del Instituto se regirá conforme a lo establecido en el Estatuto.

La Comisión elaborará y presentará para su aprobación a la AMM, un plan anual de actuaciones (incluido el presupuesto de ingresos y gastos), para el desarrollo de sus actividades durante el ejercicio.

La aprobación del mismo será el último trimestre del año previo al de ejercicio, realizándose un seguimiento y control de la evolución de las acciones, para la presentación de una memoria anual a presentar durante el primer trimestre del año siguiente al de ejercicio.

Recursos materiales y humanos

El Instituto no cuenta con una sede física para la administración de las mediaciones, por lo que se realizará donde convenga a la/s persona/s mediadoras que vayan a realizarla. Sin perjuicio de que en el futuro se pueda fijar uno o varios espacios físicos en el que procurar el desarrollo de las mismas.

El Instituto comparte la secretaria de la AMM, siendo los datos de contacto de referencia:

- Dirección: C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
- Teléfono: 637 74 73 87
- Email: secretaria@ammediadores.es

Análisis de marketing

Entre las principales acciones de comunicación y marketing a desarrollar, se procurarán las siguientes de manera escalonada un plazo de 5 meses.

1.- Diseño de un logo e imagen mínima corporativa (colores, tipografía, tamaño...)

Tipografía: Garamond

Tamaño: 12

Interlineado: Simple (1,3)

Colores: Azul, burdeos, gris, blanco

Posibles ejemplos de diseño:

- Color burdeos. Instituto incluido en el logo de AMM



- Color gris. Instituto incluido en el logo de AMM



- Color burdeos. Instituto incluido en el logo de AMM. Efecto reflejo (letras invertidas)



2.- **Contacto** (correo electrónico y teléfono). Persona de contacto.

3.- **Dossier corporativo** (qué es el Instituto, fines, funciones, servicios organigrama, contacto, medios de comunicación...).

La finalidad es publicar en la web el contenido esencial del Instituto tanto para difundir, como para remitir en correos con carácter institucional facilitando así su conocimiento.

4.- Apertura de **perfil en redes**: twitter/ linkedin/ facebook. Para hacerlo, es necesario contar con una imagen y con la persona que vaya a gestionarlas.

5.- **Abrir un espacio específico en la Web** de AMM y alimentar con contenido relevante. Para ello es necesario generar contenido desde la Institución, así como mantener una búsqueda activa y mantenerse actualizado de las novedades que puedan afectar a la mediación o la Institución para nutrirlo de una manera ordenada y programada. Será necesario contar con una persona para poder hacerlo.

6.- **Diseño de plantillas** de comunicación para elabora de forma homogénea comunicados/informes/notas informativas/ actas protocolizadas.....).

Ejemplos de plantillas:

NOTA DE PRENSA

INSTITUTO
DE MEDIACIÓN
ASOCIACIÓN
MADRILEÑA
DE MEDIADORES

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), es una entidad parafiscal que surge en el seno de la AMM. Depende de su Junta Directiva pero goza de autonomía funcional. El cometido principal del Instituto es la dinamización de los procedimientos de mediación que se le solicitan a la AMM.

Contacto:
Persona:
Correo:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es 1

MEMORIA DE ACTUACIONES

INSTITUTO
DE MEDIACIÓN
ASOCIACIÓN
MADRILEÑA
DE MEDIADORES

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es 1

7.- **Material informativo del instituto:** Se trata de elaborar documentos fácilmente divulgativos para facilitar a los interesados como puede ser el código de buenas prácticas, reglamento, estatuto, decálogo dla persona mediadora, documento de conformación de conocimiento del código de buenas prácticas, guías útiles o infografías dentro de una pequeña estrategia de comunicación. Será necesario contar con una persona para poder hacerlo.

Análisis económico

Reflejado en el apartado específico del Manual dedicado a “VIII. Tarifas”

TARIFAS

II. TARIFAS

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

El Instituto dependerá económicamente del presupuesto de la AMM, concretamente, será la dirección del Instituto la que (art. 10 Estatuto) “propondrá anualmente a la Asociación, el plan de actuación y **el presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de sus actividades durante el siguiente ejercicio**”.

En lo que se refiere a las tarifas de las personas mediadoras, se propone a la Junta Directiva de la AMM que las tarifas sean:

1. **Asuntos responsabilidad social de la AMM (Pro Bono)** Gratuita se constituirá bolsa de voluntarios.
2. **Otros asuntos:**
 - Gastos administrativos:
90€ (50% para la persona mediadora)
 - Precio sesión en asuntos en los que se ventilen cuantías indeterminadas o que no superen los 100.000€:
150€ a pagar por las dos partes (10% al Instituto)
 - Precio sesión en asuntos en los que se ventilen cuantías o que superen los 100.000€:
500€ a pagar por las dos partes (10% al Instituto)
3. **Convenios:** Se podrán establecer condiciones particulares para empresas, instituciones, organismos, asociaciones.
4. **En atención a las especiales circunstancias de** una mediación la persona mediadora podrá proponer a la Dirección la modificación de las tarifas.