



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

**LA MEDIACIÓN COMO MEDIO DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL
ÁMBITO UNIVERSITARIO.**



Alumno: Pablo Alonso López
Director: Juan Francisco Mejias Gómez

Índice del TFC

1. Introducción.....	4
1.1. Resumen.....	4
1.2. Objeto y Justificación del TFC.....	6
1.3. Objetivos.....	8
2. Antecedentes: situación actual de la Mediación en España.....	10
2.1. Fundamentos básicos de la Mediación.....	10
2.2. Análisis de las formas de resolución de conflictos semejantes a la mediación.....	12
2.3. Modalidades de mediación.....	14
2.4. Estatuto del Mediador.....	22
2.5. Fases esenciales en el proceso de la mediación.....	25
2.6. Ventajas de la mediación.....	28
2.7. Autogestión y mediación.....	29
3. Su desarrollo, aplicación y sus experiencias.....	31
3.1. El concepto de Justicia restaurativa.....	31
3.3.1. La participación de las partes.....	34
3.2. Tutela efectiva con la mediación.....	36
3.3. Principios básicos del proceso mediador.....	37
3.4. El papel del juez dentro del proceso de la mediación.....	43
3.5. Análisis de las técnicas de mediación.....	45
3.6. La Mediación en el Derecho Internacional Comparado: la experiencia en otros países.	46
4. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).....	50
4.1. Objetivos, funciones y Órganos de Gobierno.....	50
4.2. Propuesta de mejora para la CEDU.....	55
5. La nueva ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles 5/2012: estudio y comentarios.....	58
6. Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME).....	63
6.1. Miembros, funciones y razón de ser del Grupo.....	63
6.2. Avances en nuevos campos de investigación.....	65
7. Derecho comparado : la Mediación en la Universidad.....	70
7.1. Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU). Universidad de Huelva.....	70
7.2. Grupo de Mediación UC3M. Universidad Carlos III de Madrid.....	72
7.3. Centro Universitario de Transformación de Conflictos(GEUZ). Universidad del País Vasco.....	75
7.3.1 Mediación en el ámbito de la Organización y la Empresa.....	77
7.3.2. Mediación en el ámbito de la Justicia.....	78
7.4. El IMEDIA. Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos. Universidad Complutense de Madrid.....	86
7.4.1. Avances en formación,	88
7.4.2. Avances en la Investigación.	89
7.4.3. Apoyo técnico.....	95
8. Propuesta de actuación.....	97
8.1. El Defensor Universitario. ¿Quién es?.....	97
8.1.1. ¿Quiénes lo componen?.....	97
8.1.2. Nombramiento y cese.....	97
8.2. Defensor Universitario en la UPV: Estudio de caso concreto.....	98
8.2.1. Su origen.....	98
8.2.2. Su elección y deberes.....	99

8.2.3. Actuación, admisión y tramitación de los casos.....	100
8.2.4. Defensor Adjunto.....	101
8.3. La “Peculiar” Mediación en el Defensor Universitario.....	101
8.4. Problemas de aplicación del actual Reglamento.....	104
8.5 Creación del nuevo Servicio de Mediación.....	109
8.7. Mejoras en la investigación.....	117
8.8. Creación de una bolsa de trabajo para Mediadores.....	120
8.9. Propuesta de creación de una nueva Ley de Mediación en la Universidad.....	121
BIBLIOGRAFIA.....	124

1. Introducción

Este trabajo va encaminado a mejorar la resolución de problemas en el ámbito universitario dado que creemos que la actual regulación del Defensor Universitario que es el órgano creado para esto, no cumple con las expectativas creadas a la Comunidad Universitaria.

1.1. Resumen

El objeto del siguiente Trabajo Fin de Carrera es dotar de un mecanismo adecuado de resolución de problemas en relación a derechos y libertades que puedan ser susceptibles de ser agraviadas por las actuaciones de diferentes órganos o servicios universitarios.

Se ha podido observar que el sistema en el que se basan las actuaciones del Defensor Universitario es caduco y no obtiene los resultados que la Comunidad Universitaria necesita. Por tanto, el organismo se debe dotar de un sistema actualizado de resolución de conflictos ya que se debe avanzar en el modelo de actual gestión de quejas y consultas hacia un nuevo modelo de mediación en cual las dos partes en conflicto se presten a una solución consensuada del problema.

Para realizar adecuadamente esta misión, se debe explicar bien en qué consiste la mediación, método de que día a día está cada vez más presente en la sociedad y que está entrando en el Sistema Judicial Español. Este método de solución de conflictos alternativo que rompe con la idea de preconcebidas de que las resoluciones judiciales que dictamina un juez, enfrentando a ambas partes y consiguiendo que en la mayoría de ocasiones que el enfrentamiento dure un periodo demasiado extenso. Se tendrá en cuenta el papel del juez, los principios básicos y sus fases esenciales.

Para llegar a plantear esta cuestión, resulta imprescindible que conozcamos el pasado y el porqué del surgimiento de la Mediación. Su surgimiento se da en los años 60 en Estados Unidos y Canadá, pasando por su llegada a Europa y finalizando por su estado en la actualidad explorando los nuevos campos en los que se está realizando. Además, trataremos de observar la legislación en todo el mundo comparando sus experiencias.

Trataremos el concepto de justicia reparativa, concepto muy importante en el Derecho Penal abordando también conceptos como la mediación en la Administración Pública que resulta ser muy excepcional. Todo esto es explicado porqué la mediación aplicado en un ámbito

general y entrando en los detalles de las diferentes raíces del sistema judicial actual.

Abordaremos y analizaremos la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios e intentaremos que su finalidad sea la de implementar la mediación y que sea una plataforma de fomento, ayuda, apoyo e información para todas las Universidades.

Por último, entraremos en el proyecto de mejora que es aplicar la mediación en los conflictos de la Comunidad Universitaria. Tendremos en cuenta la experiencia, la visión, las metas y las perspectivas de otras universidades españolas con la finalidad de realizar un Servicio de Mediación acorde con las necesidades. Utilizaremos por tanto el Derecho Comparado para que dicho Servicio tenga una legislación adecuada y por tanto, realizar un excelente servicio a la Comunidad. Es importante confeccionar un Reglamento articulado debidamente ya que sin éste, no se podría trabajar.

1.2. Objeto y Justificación del TFC.

Como tema para el trabajo se ha elegido la mediación, tema de actualidad ya que cada día tiene más presencia en nuestra sociedad como se puede comprobar en la promulgación de leyes recientes en las que se habla de este tema. Este modo alternativo de para la resolución de conflictos está rompiendo con el modelo establecido durante siglos en la Justicia tanto nacional como internacional y por tanto, es de gran importancia su conocimiento y puesta en práctica.

Este es un tema de gran interés que se puede aplicar a todos los ámbitos de la vida y por tanto, podemos aplicar este concepto a la Administración Pública que es el eje sobre el que se asienta toda la Diplomatura. Pudiera parecer que el tema no está muy relacionado con la materia estudiada, sí que se puede aplicar de perfecta manera a los conocimientos consolidados en la carrera. Se antoja necesario un alto conocimiento en Derecho Constitucional I y II para conocer el derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución Española en un sentido muy amplio, ya que en dicho precepto podremos explicar las bondades del sistema.

En el Proyecto se le da una relativa importancia a la situación actual de la mediación y su metodología y se da una mirada retrospectiva hacia la metodología de la mediación penal y la justicia reparatoria ya que fue a partir de entonces cuando más ha evolucionado y donde se consiguieron los pasos más importantes. De la mediación penal se ha extraído la metodología que ahora se utiliza en lo relativo a fases, mediador y métodos que es la base de aplicación al resto de esferas que puede asumir la mediación. La mediación en las Administraciones Públicas se antoja complicada, ya que es difícil determinar quien está capacitada para defender los intereses de dichos entes y además, existen determinados asuntos que son difíciles de tratar bajo la perspectiva de la mediación. A pesar de estos problemas, la mediación puede superarlos y para que esto ocurra, precisamos de una legislación adecuada. Para realizar esta legislación adecuada, es necesario conocimientos de Derecho Administrativo I y II ya que uno de los objetivos es realizar modificaciones al Reglamento para el Servicio de Mediación y debemos conocer con precisión los límites del mismo, que materias puede regular y en qué sentido. Es esencial un alto conocimiento en Ética en las Organizaciones ya que el mediador debe actuar con los principios de buena fe y respeto. Todas estas características han sido totalmente asumidas en la mentada asignatura.

Se aplicarán conceptos superados en la asignatura de Instituciones Europeas ya que será sumamente necesario realizar una exhaustiva comparación con la Directiva Europea 2008/52/CE de 21 de mayo de 2008 ya que al transponerla al Derecho Español contiene diferencias sustanciales.

El mediador debe tener unos conocimientos muy específicos sobre la mediación pero también debe ser una persona que respete la igualdad entre las partes, la neutralidad ya que nunca favorecerá a ninguna de las partes y actuará con buena fe y respeto mutuo. Actuará con sigilo y con una confidencialidad extrema ya que los temas tratados forman parte de la intimidad de las partes. Debe quedar fuera de toda duda la imparcialidad del mediador. Todo esto está íntimamente ligado con lo estudiado en Ética en las Organizaciones ya que tanto en la teoría y en la práctica se enseñaba con ejemplos y debates a que un servidor público como lo es el Defensor Universitario se debe al interés general de sus estudiantes y no a causas particulares. Esto es uno de los problemas más importantes de la Administración Pública ya que crea una profunda desconfianza hacia el sistema.

La elección de la práctica se ha elegido atendiendo a la proximidad con el tema, creyendo que la mediación Universitaria es un asunto interesante para versar la aplicación práctica. La institución del Defensor Universitario está infrautilizada y se le debe dar un cambio de perspectiva ya que los conflictos siguen existiendo pero la Comunidad Universitaria no tiene la percepción de que los solucione. Este Proyecto es una oportunidad para el cambio de esta percepción y la mediación debe tener un papel protagonista, aclarando qué es la mediación y sus bonanzas, seleccionando un tema muy próximo a la carrera y con una utilidad real y como muestra aplicamos una mejora al servicio universitario que resulta ineficaz y adecuando el servicio y el Reglamento a una necesidad universitaria cada vez más demandada con garantías reales de éxito.

1.3.Objetivos

Los objetivos que busca el trabajo son los siguientes:

1. Explicar al lector en qué consiste la mediación y su significado alejándolo de otras maneras de resolución de conflictos que se puedan confundir.
2. Conocer en qué consiste la justicia reparativa, conocer sus bondades y relacionarlo con la tutela judicial efectiva.
3. Conocer los diferentes tipos de mediación y cómo se aplica, en especial con la mediación civil, penal y familiar.
4. Explicar en qué consiste la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y cuales son sus finalidades. La CEDU debería tener entre sus competencias la obligatoriedad de fomentar, ayudar y mantener un soporte al Servicio de Mediación Universitario.
5. Diseñar un servicio de mediación que cumpla con la necesidad de solucionar los problemas de la Comunidad Universitaria.
6. Hacer extensible el servicio de mediación universitaria a toda persona física o jurídica que desarrolle sus actividades profesionales o académicas en la Universidad sea cual sea la su ámbito de actuación.
7. Determinar un perfil de mediador con unos conocimientos, características y experiencias que sean necesarias para prestar un servicio de mediación adecuada para las necesidades universitarias.
8. Moldear la Institución del Defensor Universitario con la obligación de colocar como Defensor a una persona cualificada y que utilice el procedimiento de mediación.
9. Conocer las experiencias que se han desarrollados en otras Universidades españolas en torno a un Servicio de Mediación.
10. Redactar un reglamento que dé consistencia al Servicio de Mediación, remplazando

el existente del Defensor Universitario ya que éste adolece de fundamentos básicos para la mediación.

11. Profesionalizar la figura del mediador en la Universidad ya que ésta no lo está suficientemente profesionalizada ya que es ejercida por una persona sin preparación adecuada.
12. Proponer a las autoridades competentes que promulguen cuanto antes la Ley de Mediación en la Universidad aportando ideas sobre el procedimiento y sobre los mediadores para que se pudieran incluir en la mentada Ley.

2. Antecedentes: situación actual de la Mediación en España.

En este apartado se va a poner en antecedentes de cómo es la situación actual de la mediación en España y para ello es necesario utilizar para todo este bloque, exceptuando el 2.4. y 2.7 los libros de “Mediación como forma de tutela judicial efectiva” de Juan Francisco Mejías y “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio” de Folberg y Taylor.

2.1. Fundamentos básicos de la Mediación.

Etimológicamente hablando, mediar es ponerse en medio de dos personas que se enfrentan, con la idea de reducir, evitar o poner fin al conflicto. No obstante, mediar es más que eso, supone la utilización de determinadas habilidades, técnicas que solo pueden ser llevadas a cabo adecuadamente por personas con formación previa.

Por mediación, entendemos el sistema de resolución de conflictos por el cual son las propias partes las que consiguen poner fin al litigio mediante un acuerdo adoptado tras un proceso de negociación, en el cual, el mediador intentará aproximar a las partes o incluso sugerir alternativas de acuerdo. Ante todo, el acuerdo no es impuesto por el mediador.

Además, se entiende por mediación la intervención en una disputa o negociación de un tercero, competente e imparcial, aceptado por las partes y que carece de poder de decisión y que ayuda a las partes a alcanzar voluntariamente su propio acuerdo.

Se entiende que la mediación la intervención en una disputa de un tercero que puede ayudar a las partes a negociar un acuerdo aceptable.

Por tanto, podemos definir que la mediación tiene los siguientes fundamentos:

1. La solución o gestión del conflicto se basa en la idea de que todos ganan y nadie pierde. Por tanto se rompe la lógica “ganador-perdedor” de antaño y se destruye, por tanto, el silogismo “yo gano porque tú pierdes”. El ánimo de venganza y revancha del perdedor queda desactivado. Una de las ventajas del proceso de mediación es que se puede afirmar con rotundidad que no hay humillación propia de la derrota ni euforia propia de la victoria.
2. La solución del conflicto es decidido por los propios actores y nunca impuesta por un

tercero. Son las partes enfrentadas las protagonistas de la solución del mismo. Esta es la diferencia entre lo que se denomina “vías de solución de conflictos heterocompositivas” y “vías de solución de conflictos autocompositivas”. Podemos poner como ejemplos de vías heterocompositivas el arbitraje y la resolución judicial. Como ejemplos de autocompositivas la negociación, conciliación y mediación.

3. El mediador aproxima a las partes, las acerca, las favorece para que encuentren un lugar común satisfactorio y aceptado como justo por ambas y en las que ambas se encuentren a gusto y reconocidas.
4. Corresponde al mediador hablar con las partes y trabajar con ellas para la finalidad de descubrir cuales son sus intereses, debiendo ser diferenciados de sus posiciones en el conflicto. Esto se antoja esencial para el buen fin del proceso de mediación puesto que de lo que se trata es de aproximar a las partes hacia un interés común, sin que haya una posición dominante.
5. El procedimiento utilizado se basa en no ocultar ninguna información a la parte contraria y no intentar engañarla. Debemos explicar que sacar toda la información es esencial para poder llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes, ya que ambos pondrán toda su bondad cuando ven que el otro es transparente y consecuente con la otra parte.
6. El resultado final es un acuerdo ratificado con un consenso perfecto, es decir, nadie ha conseguido obtener sus pretensiones ni tampoco nadie pierde por completo. Ambas partes se sienten reconocidas en el acuerdo, lo que se fundamenta en el justo equilibrio de sacrificios.

No podemos entender como un acuerdo satisfactorio que una de las partes sacrifique el noventa y cinco por cien de las de sus pretensiones y la otra sólo el cinco por cien. En este caso el acuerdo no estaría equilibrado y por tanto, la parte más sacrificada estaría reticente a cumplir con el acuerdo ya que se sentiría derrotado en sus pretensiones.

Este resultado chocaría frontalmente con el espíritu de la mediación. Este razonamiento se basa en un principio reconocido judicialmente como “la solución

justa del conflicto”. Justa porque ambas partes han considerado que esa es la mejor solución que han alcanzado, conseguido de forma pacífica, cediendo ambas partes en algunas y de manera equivalente en sus pretensiones iniciales para alcanzar un punto final mutuamente querido y que ambas se comprometen a cumplir de forma voluntaria.

7. El proceso mediador se fundamenta en la idea de ser un sistema pacífico de resolución de conflictos. Se evita, por tanto, la vía adversarial basada en el enfrentamiento para pasar a una vía no adversarial que se basa en el pacto y en el consenso en el pacto. Y por tanto, en la definitiva negociación.
8. El mediador o mediadores deben ser imparciales, independientes y neutrales, deben tener conocimientos específicos acerca de las técnicas de la mediación y además poseer formación especializada en relación a la materia a tratar en el conflicto.
9. En último lugar, el procedimiento mediador posibilita que las partes en conflicto sean los protagonistas de la solución del mismo, por tanto, permite que los contendientes sean sus propios jueces y en consecuencia que la decisión acordada por las partes en conflicto sea cumplida puntualmente por ambas ya que ha sido adoptada sin coacciones y por tanto voluntariamente.

2.2. Análisis de las formas de resolución de conflictos semejantes a la mediación.

Con la finalidad de que quede clara la diferencia entre la mediación y otras formas de solución de conflictos como por ejemplo pueden ser la negociación, la conciliación, el arbitraje o la premediación, deberemos analizar las diferencias entre ellas.

Por **negociación** entendemos un sistema de resolución de conflictos que se basa en el acuerdo conseguido directamente por las partes en conflicto ya sea por si mismos o con la ayuda de cualquier profesional. El simple hecho de que el acuerdo se tome ante profesionales no lo convierten directamente en mediación. Solo cuando existe la figura del mediador estamos ante un proceso mediador puro. El nombrado mediador a diferencia de los otros profesionales no asesora si no que procura la el acercamiento de las partes mediante la utilización de técnicas y el procedimiento de la mediación el cual tiene un

contenido muy concreto.

Por tanto, la negociación se plantea como una forma de resolución de conflictos o de gestión de conflictos mediante la cual las partes en conflicto hablando entre ellas sin intermediarios, utilizando el diálogo y el consenso, consiguen ponerle fin o evitar que crezca y se haga más grande y complicado, renunciando a obtener una victoria y obteniendo un acuerdo equilibrado, justo y aceptado. Si no ocurriera así, estaríamos ante un caso de imposición.

La diferencia más clara entre mediación y conciliación está en el papel del tercero que ayuda a la solución del conflicto. Por tanto, cuando el mediador “trabaja” con las partes, por otra parte, el conciliador les sitúa en la negociación e intenta un acercamiento pero las partes “trabajan” solas para llegar al acuerdo. Es decir, el papel de mediador es mucho más activo que el del conciliador, posición mucho más pasiva.

Respecto a la relación que mantiene con las partes y el abordaje del conflicto, el conciliador tiene un papel más pasivo que el mediador.

El conciliador no realiza la “sesión informativa”, que es la primera fase de la mediación. Además, se reúne con ambas partes simultáneamente y realiza el acto de conciliación, es decir, invita a las partes a alcanzar un acuerdo y a partir de este punto son las propias partes las que negocian, siempre en presencia del conciliador, con el objeto de alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable para las partes en liza.

Podemos exponer sobre qué trata la **premediación**. Se trata de la actividad propia de los jueces cuando invitan a las partes a utilizar la mediación como un proceso para solucionar el litigio, ofreciendo la posibilidad de suspender el proceso contencioso abierto para poder acudir a la mediación. El artículo 19.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil permite la suspensión del proceso abierto por periodo máximo de 60 días para el intento de alcanzar un acuerdo y dar por finalizado el conflicto por mutuo acuerdo.

Normalmente, se insta a las partes a la mediación pero la nombrada mediación no debe realizarse por el juez, si no por un mediador imparcial ya que el juez corre el peligro de estar “contaminado”, es decir, obtendrá determinada información que le producirán prejuicios, es decir, juicios previos, principio contrario al de imparcialidad judicial.

El **arbitraje** consiste en que un tercero resuelve el conflicto. Es el arbitraje un sistema

heterocompositivo de resolución de conflictos. No son las propias partes de las que la que solucionan, si no que es un árbitro el que dicta el laudo. La única semejanza que podemos encontrar entre mediación y arbitraje es un sistema alternativa de resolución de conflictos.

Por último, debemos hablar de la **transacción** que se diferencia de la mediación en la distinción entre medios y fines. La mediación es un medio y la transacción un fin. Es decir, la transacción puede conseguirse por simple negociación, por conciliación, o por mediación. La transacción es un resultado, la mediación por contra, es un procedimiento.

Debemos explicar que mediar es más que intentar el acuerdo mediante la pura y la simple negociación. Estas acciones no son mediar, es como su propio nombre indica negociar. También se confunde con la aproximación de las partes. La palabra mediación está siendo usada de una manera precisa y sin expresar su verdadero contenido. La legislación al respecto tampoco es un ejemplo de precisión y propiedad en el uso del lenguaje. Por ejemplo, existe una ley de mediación de seguros, en la cual se denomina a los corredores de seguros como mediadores. Obviamente, este no es un significado correcto de la palabra. El legislador debería mejorar el lenguaje jurídico con la finalidad de no confundir al ciudadano.

Finalmente, se debe explicar y dejar claro que la mediación no tiene nada que ver con algunos espectáculos lamentables que vemos en algunos programas de televisión ya que lo que se expone en esos programas no se asimila ni a la mediación, ni a la negociación, ni a la conciliación.

2.3. Modalidades de mediación.

1. Mediación pura.

Procedimiento pacífico de resolución de conflictos basado en el acuerdo alcanzado por las partes que sacrifican equitativamente sus pretensiones iniciales para llegar a un punto que recoge el interés común de las mismas, con la ayuda de una persona que facilita la consecución del mismo.

Es una mediación que lleva a cabo un único mediador y que se divide en fases que son conducidas por este mediador. El mediador puede ser una persona con formación jurídica o psicológica. Normalmente suele realizarla un abogado o un psicólogo

especialista en esta materia.

2. Mediación estructurada.

Proceso en el cual se marcan perfectamente todas y cada una de las fases en las que consiste un proceso de mediación completo. Es decir, se delimitan perfectamente las siete fases del proceso de mediación.

3. Co-mediación o mediación en equipo.

Aquella que se realiza por varios mediadores o un equipo de mediadores.

Normalmente se realizan por profesionales de diversos campos, desde el jurídico al psicológico o a otros campos de la actividad social como por ejemplo, trabajo social, pedagogía o educación social. Se suelen utilizar para problemas “poliédricos”, que presentan diversas aristas litigiosas y que deben afrontarse de manera completa desde una perspectiva multidisciplinar. Un ejemplo claro es el conflicto de familia que tiene componentes jurídicos, pasionales, afectivos, entre otros. Por ello, sería imposible intentar resolver un conflicto familiar sin contar con un equipo de mediadores.

4. Mediación con negociadores interpuestos.

Es aquella que se emplea cuando el conflicto es muy intenso, por ejemplo en el ámbito laboral. Las partes no negocian directamente sino con la ayuda de representantes, que son los que están en contacto directo con el mediador.

También se utiliza esta clase de mediación en los conflictos familiares, ya que su por componente afectivo-psicológico, en muchas ocasiones las partes en conflicto no se soportan, no se entienden y la mera presencia física de en un mismo espacio hace que sea imposible conseguir el clima necesario para iniciar el proceso de mediación, en una palabra no es que se tenga un problema con la otra parte, sino que justamente el problema es la otra parte. El uso de mediadores interpuestos permite desbloquear el proceso de negociación asistida.

5. Mediación asesorada.

Es aquella en la que el mediador, al objeto de favorecer la aproximación de las posiciones de las partes, realiza asesoramiento técnico, de forma imparcial, para permitir a las partes comprender exactamente las cuestiones técnicas que emergen del

conflicto.

El asesoramiento puede tener diversos contenidos, puede ser un asesoramiento económico, psicológico pero, principalmente suele tratarse de un asesoramiento jurídico que es llevado a cabo por un abogado.

6. Mediación familiar.

Es aquella cuyo objeto litigioso lo constituye alguna cuestión de tipo familiar. Desde los problemas que se derivan de un proceso de separación o divorcio, hasta los que pueden plantarse en el ámbito de la empresa familiar, hasta los derivados de los derivados de los repartos hereditarios.

La forma más usual de mediación familiar es la que tiene lugar como consecuencia de la ruptura de la pareja, ya sea un matrimonio o una pareja de hecho. No obstante, no se agota con este tipo de conflictos la mediación familiar, lo cual dota de una especial intensidad al conflicto. El uso de la mediación familiar en los conflictos de pareja permite desactivar y evitar situaciones que, desde luego, por no atajarse a tiempo, se convierten en situaciones de violencia de género. En este campo, la mediación se antoja como una excelente medida preventiva para que no estallen conflictos que ya son inevitables. Hemos de evitar que la pareja masculina se llene de odio y evitar que sea firme el propósito de matar a su pareja ya que siendo esto así, ni con una escolta personal, podremos evitar el fatídico desenlace. Por lo tanto, evitar este escenario se antoja fundamental. Debemos desactivar el deseo de venganza que puede haber surgido por sentirse tratado injustamente en el proceso de separación o divorcio. La mediación es un procedimiento preventivo para las potenciales víctimas de género.

7. Mediación en el ámbito docente.

Es aquella cuyo objeto lo constituyen los problemas que se plantean en el ámbito escolar, académico y universitario. Desde los que surgen entre los alumnos entre si, como los profesores entre si, los alumnos entre los profesores o hasta los planteados por los profesores contra los padres de los alumnos.

La mediación docente es cada vez más usual en los países de nuestro entorno europeo y ya se está implantando en el ámbito universitario.

El trabajo Fin de Carrera que nos ocupa irá en ese camino, en el de la mediación universitaria y cómo podemos mejorar la función de la figura del defensor universitario. Aunque en la actualidad, los estatutos del defensor le dan funciones mediadoras, la realidad está muy alejada de la realidad ya que en absoluto se realizan funciones mediadoras. Siendo muy generosos, esto se podría acercar más a una conciliación. Las razones de esto es que los defensores universitarios carecen de formación y conocimientos algunos en las técnicas de la mediación ni tampoco suele estar educado en las habilidades propias de la mediación.

Por estas razones, es imposible realizar la mediación. En muchos casos en los que entra el defensor universitario, lo único que intenta es procurar sus buenos oficios, es decir, el puro voluntarismo de intentar conseguir un acercamiento y una avenencia de las partes. La mediación es mucho más que eso.

8. Mediación comunitaria o vecinal.

Es aquella cuyo objeto lo constituyen las cuestiones derivadas de vivir en una Comunidad de Propietarios. Cuando surge un problema entre propietarios, el mediador comunitario intenta una solución amistosa que formaría parte de la comunidad como lo forma parte el presidente o el secretario. Este tipo de mediador permite que la comunidad se autogestione en cuanto a la solución de conflictos que ella misma genera como consecuencia inevitable de la convivencia. El tracto sucesivo es uno de los problemas más frecuentes. El tracto sucesivo son conflictos que duran y se prolongan ya que no es habitual cambiar de vecinos con mucha frecuencia. Si no se solucionan pequeños problemas vecinales, estos acaban agrandándose y se convierten en grandes conflictos.

Si se consigue que los conflictos vecinales se solucionen mediante mediación, negociación o cualquier otra técnica, se permite un correcto funcionamiento de la comunidad y garantizar su salud y coexistencia pacífica.

9. Mediación Internacional.

Es aquella propia del ámbito internacional, al objeto de solucionar conflictos entre Estados o grupos de Estados.

En estos conflictos entre Estados deben tener normalmente una solución pactada entre las partes más que una solución impuesta. Se desarrollan procesos de mediación entre Estados o entre etnias del mismo Estado con el fin de evitar conflictos armados en un mismo Estado.

10. Mediación intercultural.

Es aquella que se desarrolla en el ámbito de las relaciones interculturales, entre personas de culturas diferentes, de religiones diferentes. Es realmente útil para evitar que el fenómeno migratorio pueda ser el germen actitudes xenófobas.

11. Mediación extrajudicial.

Es la desarrollada fuera del ámbito judicial, utilizada como vía alternativa de resolución de conflictos. Se acude a esta forma de mediación sin que exista procedimiento judicial alguno.

12. Mediación Intrajudicial.

Es la desarrollada dentro del ámbito judicial y se lleva a cabo dentro del proceso, normalmente mediante la derivación que realiza el juez, con o sin suspensión del proceso judicial, dependiendo del tipo de proceso de que se trate. En este caso no nos encontramos ante un procedimiento alternativo sino con un procedimiento complementario ya que puede acoplarse para prestar una óptima tutela judicial efectiva como propugna el artículo 24 de la Constitución Española.

13. Mediación en los Juzgados de Paz.

Es aquella desarrollada en el seno de los juzgados de Paz. En la actualidad, se realizan actos de conciliación pero no se hace mediación ya que existe desconocimiento de las técnicas y habilidades para el ejercicio de la mediación. Es posible que los Juzgados de Paz sea en un futuro no muy lejano un centro de mediación por esta razón se debería formar a los jueces de paz y demás funcionarios en las técnicas mediadoras.

14. Mediación policial.

Es la realizada por cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado. Se trata de una mediación llevada a cabo por miembros de las fuerzas de seguridad que tengan formación específica en materia de mediación, que conozcan bien sus técnicas y

aplicaciones. No vale con poner buena voluntad o cierta habilidad para favorecer el entendimiento o la negociación. Las materias en las que podrá entrar la mediación será el ámbito vecinal o penal. En la vertiente penal, solo podrá ser en un tipo de delitos tales como las faltas de de amenazas, coacciones, insultos o vejaciones por poner un ejemplo. Principalmente, serían las propuestas en el artículo 620 del código penal.

15. Mediación comercial o mercantil.

Es aquella utilizada por las empresas u otras personas jurídicas que operan en el marco mercantil.

Aunque parezca raro, este tipo de mediación es mas habitual de lo que parece. Se da principalmente en conflictos de gran importancia económica tanto a nivel nacional como en ámbito de empresas multinacionales.

Para ilustrar, sería conveniente poner un ejemplo que enfrentó al gobierno estadounidense contra Microsoft. Ya con el asunto en los tribunales, ambas partes decidieron derivar el conflicto a un conocido juez conocedor de las técnicas de la mediación. El conflicto se resolvió con un acuerdo conseguido por esta vía.

16. Mediación laboral.

Es aquella que se produce en el ámbito del mercado de trabajo, al objeto de solucionar o gestionar conflictos que surgen en dicho ámbito. Es empleada en conflictos tanto de carácter individual como de conflictos colectivos. El conflicto es bastante intenso ya que dicha relación es la base del sustento de trabajadores y empresarios. La labora mediadora suele ser desempeñada por la Administración Laboral, más concretamente la Dirección General de Trabajo.

17. Mediación deportiva.

Es la utilizada para solucionar conflictos producidos en el campo del deporte profesional o de élite. Es aproximada a la laboral pero goza de algunas particularidades que la justifican como concepción específica por razón de la materia.

18. Mediación Administrativa.

Es aquella en la que alguna de las partes en conflicto es una Administración Pública,

ya sea territorial (estatal, autonómica o local) o no territorial (corporativa o institucional). En el origen se pensaba que la Administración Pública al estar en un plano superior al del ciudadano, no podía someterse a mediación para resolver los conflictos que surgiesen entre ésta y los administrados, es más, se prohibían los actos de conciliación si una de las partes era la Administración. Esto ha cambiado y aunque sea real que la Administración está situada por encima de los ciudadanos. Esto cambia ya que los administrados pueden impugnar las resoluciones administrativas y por tanto, ambas están en igualdad. Es por esto que sí que cabe la mediación en este ámbito, ya que en este caso sí que hay la igualdad necesaria.

Este tipo de mediación ha sido realizada durante muchos años en un juzgado Contencioso-Administrativo alemán. Muchas de sus causas versan sobre temas tributarios y urbanísticos por la mediación Intrajudicial.

19. Mediación Penal.

Es aquella desarrollada en el ámbito del proceso penal como forma de reparación del daño a la víctima y como mecanismo de rehabilitación social del infractor.

La mediación penal puede relacionarse claramente con el instituto de la “conformidad”, si bien no toda conformidad deriva de una mediación aunque es posible que esto fuera lo deseable en determinados delitos.

La conformidad es un instrumento procesal que permite el uso de la mediación dentro del proceso penal siempre que haya una víctima a la que proteger y reparar el daño. No tiene sentido la mediación el empleo de la mediación en delitos formales o sin víctima ya que entonces carece de sentido.

La mediación penal permite proteger bien el daño que se ha producido la víctima y permite rehabilitar al delincuente.

20. Mediación penal indígena.

Es aquella desarrollada en el ámbito de las comunidades indígenas de Latinoamérica, más concretamente en Ecuador, Bolivia, Guatemala o Perú por poner un par de ejemplos. En estos países hay instituciones que no llegan a todas las zonas del país y las constituciones de cada uno de estos Estados reconoce la autoridad legal de los

denominados “consejos de sabios” de las mismas, que son la única autoridad de la zona y que practican la mediación. Se parte de la idea de la reparación del daño a la víctima. Es frecuente en homicidios ya que se sustituye la pena de prisión por trabajos en beneficio de los familiares de la víctima ya que en muchos lugares se considera que la muerte del cabeza de familia trae la ruina a la familia.

21. Mediación penitenciaria.

Es aquella que se desarrolla en el marco de la relación penitenciaria una vez el delincuente ya se encuentra cumpliendo condena. Con esta mediación, se pretende la rehabilitación del reo y el resarcimiento a las víctimas, en aplicación de los artículos 24 y 25 de nuestra carta magna.

Esta mediación puede ser un ejemplo a seguir por parte de los presos de ETA ahora que ya se ha abierto una nueva era en el terrorismo etarra.

22. Mediación penal juvenil.

Es aquella que tiene lugar en el ámbito penal referido al menor, para la exigencia de responsabilidad penal al mismo. Su principal misión es salvaguardar el interés del menor, es decir, aquel que vela por proteger al menor que aun siendo delincuente, para intentar corregirlo en el futuro y convertirlo en un ciudadano respetuoso con los demás. Además de la mediación, el código penal para menores recoge la reparación del daño a la víctima.

23. Mediación civil.

Es aquella que se desarrolla en el ámbito de la jurisdicción civil, más en concreto en el campo de los arrendamientos , además de ser particularmente útil en la reclamaciones por vicios de la construcción contra promotores, constructores, arquitectos, aparejadores, y demás intervinientes en el proceso constructivo. Igualmente se usa con frecuencia en el ámbito de las reclamaciones económicas contra compañías aseguradoras por accidentes de tráfico. Se emplea además en reclamaciones en materia sanitaria.

24. Mediación terapéutica.

Es aquella que produce efectos terapéuticos y que exige una capacitación no solo en mediación sino también en terapia por parte de los que actúan como mediadores.

25. Mediación pedagógica.

Es la empleada por los ciudadanos para resolver sus conflictos por sus propios medios y de forma pacífica aplicando el diálogo, la negociación, y la palabra. En mediación, más importante que la que la consecución de un determinado resultado, es el empleo de las técnicas de mediación, de las habilidades sociales que son necesarias para el empleo de la mediación. Debemos tener en cuenta que lo importante es el camino y no el destino en si mismo.

26. Mediación jurídica.

Es la realizada por juristas y que versa sobre un conflicto de contenido eminentemente jurídico y por tanto se antoja imprescindible que el mediador sea un técnico en el mundo del Derecho.

27. Mediación en equidad.

Es la desarrollada teniendo como principal elemento del proceso de la mediación es la equidad. Esto no significa que no haya que atenerse a lo dispuesto en las leyes, sino que es la equidad el elemento central sobre el que pivotará todo el proceso de la mediación.

28. Mediación psicológica.

Es la realizada por psicólogos al bascular el conflicto sobre materias relacionadas con la psicología del comportamiento humano.

2.4. Estatuto del Mediador.

Para ser mediador, se establece que puede serlo todo aquel que se halle en pleno ejercicio de sus derechos civiles siempre y cuando se lo permita su propia profesión. Además, las Administraciones competentes en colaboración con las instituciones de mediación velarán, fomentarán y requerirán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, así como la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión a éstos códigos.

Para la correcta utilización de la técnica de la mediación, se necesita que el mediador, que lleva a cargo el proceso de la mediación debe contar con una formación específica que les proporcionará los conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de

resolución de conflictos y negociación, además de ética en la mediación tanto teórica como práctica. Para ello, lo ideal es que el mediador tenga título universitario o de formación profesional superior que se deberá realizar por instituciones debidamente acreditadas y con una experiencia en el sector. Muchos expertos en la materia cifran en 200 horas las mínimas para poder realizar una mediación seria pero aun así sería esencial la formación más profunda.

Podemos afirmar que la mediación no es el empleo de buenos oficios si que excede del puro voluntarismo. Es por esta razón que las Administraciones Públicas a través de sus legisladores, están regulando de forma expresa mediante una normativa adecuada al objeto de evitar que esta nueva forma de resolución de conflictos se desacredite por el hecho de intervenir en el proceso de mediación personas o entidades sin la cualificación técnica y la preparación adecuada. Si los mediadores no están bien formados, por muy bienintencionados que sean los objetivos y las conductas, el sistema fracasará.

Con esta regulación, se asegura un sistema de acceso que elimina el intrusismo en el oficio. No obstante, muchos expertos españoles explican que la Administración competente debería ser la Administración Autonómica.

Además, el mediador debe tener muy claro los principios que imperarán en el proceso y respetarlos tanto como a las partes en disputa. Uno de los principios más importantes es la voluntariedad y la libre disposición ya que nadie está obligado a mantenerse en el proceso ni a concluir con un acuerdo. Destacan también la igualdad entre las partes y la confidencialidad. Respecto a este último, el mediador quedará amparado por el secreto profesional, por tanto quedará protegida de modo que no podrán revelar la información que hubieran obtenido derivada del procedimiento. La documentación utilizada y el proceso de mediación pasan a ser también confidenciales.

El principio que puede dar más problemas en un proceso es el de su imparcialidad ya que puede haber un conflicto de intereses, cosa que sería nefasta para el proceso de mediación ya que la igualdad de las partes quedará en entredicho.

Es obligatorio que en caso de que haya un conflicto de intereses, el mediador no podrá comenzar su tarea o deberá abandonarla ya que en este caso, no se cumplirán los objetivos. Las circunstancias más asiduas son cualquier tipo de relación personal, contractual o

empresarial con alguna de las partes, cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación y que el mediador haya actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, exceptuando de esto la mediación.

No podemos obviar que el proceso de la mediación tiene un coste económico para las partes pero dista mucho de un juicio ordinario y esa es una gran ventaja en un contexto de crisis actual donde muchas personas no pueden iniciar un pleito ya que les supone un problema económico.

La actual regulación española les da a los mediadores seguridad jurídica en lo que a sus honorarios respecta ya que se estipula que la mediación se pague entre ambas partes y en caso de que lo estime conveniente, se pedirá una provisión de fondos a las partes para el aseguramiento del pago.

La otra posibilidad de una mediación es que se cargue a cuentas del Ministerio de Justicia y a las partes les salga gratis, es decir que haya un sistema público de mediación. Muchos expertos en el tema están convencidos de que la mediación se debería incluir entre los servicios de la Ley de Asistencia Gratuita para que puedan acudir a ella las personas con bajos ingresos ya que ellos son los que suelen ser los beneficiarios de la Ley. Esta medida ahorraría muchos recursos al Estado ya que en la mayoría de procesos de mediación no es preciso la intervención de abogado de oficio ni procurador.

Es necesario explicar que una vez aceptado el sistema de mediación, obliga a los mediadores a cumplir fielmente, pudiendo incurrir en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaran. La legislación le da la potestad de ejercer acción directa sobre el mediador o la institución de mediación con independencia de las acciones de reembolso que podrán ejercer.

Teniendo en cuenta esta legislación y aunque aún se encuentran fallos o aspectos por mejorar, podemos afirmar que existe ya una gran profesionalización en el sector dejando atrás la residual utilización de la mediación que ha habido durante años y en los que el mediador apenas tenía cobertura legal en sus acciones. En las Instituciones Jurídicas está ganando peso siendo ya una referencia en la gestión de conflictos pero durante mucho tiempo apenas fue utilizado. El último paso necesario es adoptar la mediación en la Universidad para abordar ya la mayoría de los ámbitos.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y del Curso avanzado para mediadores.

2.5. Fases esenciales en el proceso de la mediación.

Las **fases esenciales** en el proceso de mediación serían las siguientes:

- Fase Inicial: “sesión informativa”
- Fase de Comunicación
- Fase de Negociación
- Fase de Acuerdo
- Fase de Ratificación
- Fase de Ejecución
- Fase de seguimiento

Debemos explicar mas detalladamente cada una de las fases

- Fase Inicial: “Sesión informativa”.
Desarrollada por regla general en una sola sesión. En esta sesión el mediador explica con todos los detalles posibles a las partes en qué consiste el proceso de mediación, cuales sus ventajas y cuales son las reglas del juego. El mediador realiza una explicación detallada y los interesados expresan un auténtico “consentimiento informado”, que suscriben al inicio del proceso. Esta sesión se realiza de forma individual con cada una de las partes con la posibilidad de comparecencia por parte del abogado de cada una de las partes.
- Fase de Comunicación.
Esta fase suele durar varias sesiones. Las partes cuentan su visión del conflicto, ofrecen su perspectiva, expresan sus sentimientos y manifiestan el impacto emocional que les ha producido la situación conflictiva. Muestran su lado más humano haciéndole ver que al contrario su percepción del litigio con la finalidad de que salga a la luz todas las caras del conflicto en cuestión pero no se trata solo de la propia, si no también la del contrario.

Esta fase se realiza con la presencia simultánea de las dos partes y si lo desean, de sus letrados. Se caracteriza por el hecho de no mirarse las partes directamente a la cara por recomendación del mediador. Esto se realiza así porque existe mucha tensión entre las partes y el clima necesario de confianza que se debe generar durante el transcurso del proceso de mediación todavía no existe, por lo que no resulta conveniente perjudicar el proceso por una mirada inadecuada entre los contendientes. Los intervinientes miran al mediador que se situará en una mesa redonda, frente a los dos y estos sólo podrán dirigir su mirada hacia él.

Además, se trata de que cada una de las partes cuente todos los agravios que tiene contra la otra y , sobre todo, de que las partes escuchen sin interrumpir, procurando entender la posición del contrario. Esto es lo denominado como “escucha activa”. Dicha escucha va mas allá de oír lo que dice la otra parteo simplemente escuchar. La parte debe intentar situarse en la perspectiva contraria para procurar entender su posición en el conflicto. Esto es la denominada empatía, es decir, aquella habilidad psicológica que consiste en situarse en el lugar del otro para intentar entender sus emociones, reacciones, pensamientos y razonamientos.

- Fase de negociación.

En esta fase, que puede durar varias sesiones, se realiza en mesa redonda pero puesto que el nivel de tensión es menor dado que las partes ya se han desahogado , contando su visión del conflicto, con todo el tiempo que hayan necesitado, las partes ya pueden mirarse directamente a la cara. Además se permiten las interrupciones siempre bajo control del mediador que dirige el orden de las reuniones y conduce el proceso. Lo que se pretende es que en esta fase es empezar a mirar hacia adelante, mirar con perspectivas futuras, rompiendo con la fase anterior que se miraba más hacia el pasado.

Mientras en la fase de comunicación, las partes cuentan su versión del conflicto, en esta fase ya se van planteando alternativas de solución para intentar resolver el problema.

- Fase de acuerdo:

En esta fase, las partes deciden cual de las diferentes alternativas de solución que se han barajado en la fase anterior es la más adecuada, se examinan las ventajas y los

inconvenientes y se adopta el acuerdo. Una vez hecho esto, se redacta por parte del mediador y se entrega a las partes y a sus letrados para que lo examinen y puedan hacer las observaciones y correcciones que consideren oportunas por consenso. Esta fase puede durar una o varias sesiones y también tiene lugar en una sala con mesa redonda donde no hay ningún problema en que los intervinientes y sus letrados puedan dirigirse directamente la palabra, replicarse, contrarreplicarse, dialogar y negociar, siempre bajo la tutela de y la supervisión del mediador que conduce el proceso.

- Fase de ratificación.

Una vez alcanzado el pacto, redactado, corregido, y matizado por las partes, éstas lo ratificarán por separado. Dicha ratificación supone la confirmación expresa y explícita de querer ese acuerdo alcanzado tras la mediación. Se trata de una situación reposada, meditada, pensada y valorada cuidadosamente ya que cada una de las partes puede consultarlo con quien estime oportuno, desde abogados u otros profesionales hasta propios familiares o amigos. La idea es que cada uno, por separado y tras un tiempo prudente de reflexión y asesoramiento manifieste su voluntad de ratificar el convenio. Las experiencias nos dicen que si se trata de un pacto precipitado no suele ser cumplido de forma voluntaria. Por el contrario, un acuerdo meditado y sosegado, sin prisas suele ser cumplido siempre de manera voluntaria.

- Fase de ejecución.

Consiste en el cumplimiento voluntario de aquello acordado. Esta es la gran ventaja de la mediación, a diferencia de lo que suele ocurrir en proceso adversarial, como puede ser un proceso judicial, donde queda la percepción de que uno es el vencedor de la contienda y el otro el derrotado. El perdedor es reticente a cumplir con aquello que ha sido condenado, después de haber sido vencido en juicio. Ni siquiera los acuerdos conseguidos por negociación o conciliación se cumplen porcentualmente tanto como los conseguidos por mediación. Ello tiene una explicación: la negociación y la conciliación no emplean técnicas refinadas y avanzadas que a diferencia de la mediación que se caracteriza por el uso de técnicas, procedimientos y habilidades que garantizan mejores resultados. Por afirmar esto, no se puede

despreciar la negociación y la conciliación ya que estas dos formas si que sirven como formas auto-compasivas de resolución de conflictos.

- Fase de seguimiento.

En esta fase entra en seguimiento el pacto acordado por ambas partes. Por muy bueno que haya sido este acuerdo, son realizados por personas y éstas cambian de parecer con el tiempo. El tiempo también también afecta a acuerdos alcanzados en un momento determinado. Ningún acuerdo vale definitivamente y por lo tanto, será necesario revisarlo periódicamente para ajustarlo a la nueva realidad. Es imprescindible someter el acuerdo a revisiones. De no hacerlo, el acuerdo caducará por no estar sometido a la cambiante realidad.

2.6. Ventajas de la mediación.

Como ya hemos dicho, la mediación es una forma de resolución de conflictos y como tal tiene ventajas y en él podemos observar como las partes se convierten en las protagonistas de la solución, son sus propios jueces que tomarán la decisión que dará por finalizado el problema.

Es por este hecho que una vez determinada la solución y haber sido conseguida por mutuo acuerdo y por convencimiento, el acuerdo será cumplido voluntariamente y en justos términos por aquellas. Esto es lógico ya que no tiene sentido pactar algo de forma libre y voluntaria para luego desdecirse y no cumplirlo. Cumplimiento por convicción en contraposición con un cumplimiento por obligación tal y como suele ocurrir en un proceso judicial.

Como se puede presuponer, la solución se convierte en un proceso sin adversarios, dónde las partes luchan por el bien común del conflicto y por tanto, el consenso llega a un buen fin alcanzando, por tanto un consenso satisfactorio para ambas partes.

Además, se salvaguarda mejor la privacidad de las partes y reduce considerablemente los costes económicos y emocionales del proceso. Es más, los expertos anticipan que en el futuro la mediación será una de las herramientas más utilizadas para la evitar la congestión de los juzgados ya que es una vía de resolución de conflictos que puede ser utilizada de

forma independiente de la vía judicial y con ello, se podrá ganar tiempo en cuestiones de otra índole.

Además de estas ventajas, lo más importante no es la consecución de resultados, ni la obtención de acuerdos, lo verdaderamente importante es el efecto pedagógico para las partes. Lo esencial de la mediación es que las partes exploren el uso de un procedimiento pacífico para la solución de sus propios conflictos, responsabilizándose ellos de esta tarea y sin delegarla sistemáticamente en un tercero que suele ser el juez. Las partes deben darse cuenta que ante todo son ciudadanos y dentro de esta categoría destaca la idea de participación en la gestión de los asuntos públicos, particularmente en la resolución de los conflictos que se producen en el seno de la comunidad, y entre ellos en particular. Los ciudadanos pueden ser los creadores de soluciones mediante un procedimiento pacífico y basado en el diálogo y la negociación. Se puede afirmar, por tanto, que lo más importante en la mediación es el medio más que el fin.

2.7. Autogestión y mediación.

El principio de autogestión es un método procedente de economía y de la administración y dirección de empresas cuyo significado es el uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de los cuales los partícipes de una actividad puedan dirigirse hacia el logro de sus objetivos con autonomía de gestión. Se realiza por medio del establecimiento de metas, planificación, programación, autoevaluación y autodesarrollo. Según Luis Buendía, la autogestión pretende el apoderamiento de los individuos para que cumplan los objetivos por si mismo. Se pretende una nueva cultura en la que la persona puede crecer y desplegar solidariamente todas las capacidades que le han sido dadas. Se construye en el respeto a la autonomía personal de cada miembro de la comunidad y con la cooperación necesaria para construir y hacernos crecer colectivamente. Este principio tiene una conexión con la mediación totalmente completa ya que este principio económico y social puede ser perfectamente aplicado a un proceso en el cual las partes en conflicto tratan el problema con un respeto igual al que hay en la autogestión. Se aplica esto también al campo de la psicología que tanto tiene que ver con el autocontrol y con la responsabilidad de que un problema pueda ser solucionado por uno mismo. Muchas veces el ser humano opta por lo más sencillo y recurre a un tercero que en este caso es el juez o el Defensor Universitario el que decida por las partes. Hay muchas pruebas de que una sentencia de un juez no es la solución final al problema. Es por esto que resulta esencial la colaboración de las partes en

disputa que dialoguen para que el problema sea solucionado.

El principio de autogestión está cada día más presente en la sociedad ya que no podemos estar dependiendo de un tercero que nos resuelva los problemas y cada vez se hace más necesario un cambio de cultura en el que las personas se acepten y reconozcan su capacidad de autogestión, colaboración, respeto, tolerancia hacia los otros y donde exista libertad de expresión y capacidad de diálogo con respeto. Dar ese paso adelante es primordial para que dejemos de excusarnos y tendamos una mano al diálogo y llevemos nuestros problemas a un punto de solución.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el libro “Comunidades y Ciudades, Constituciones y Solidaridades” del Profesor Antonio Colomer y del artículo de revista que se encuentra en la Revista Iberoamericana de Autogestión y Acción Comunal.

3. Su desarrollo, aplicación y sus experiencias

En este bloque se investigará en las experiencias, aplicaciones y desarrollo de la mediación en España. Para ello, todo el Bloque 3 tendrá como referencia los libros “Mediación como forma de tutela judicial efectiva” de Juan Francisco Mejías y “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio” de Folberg y Taylor.

3.1. El concepto de Justicia restaurativa

La mediación se instaura dentro del concepto de justicia reparadora o restaurativa. Para muchos expertos se trata de un proceso por el cual todas las partes que tienen un interés en una determinada ofensa se juntan para resolverla colectivamente y para tratar sus implicaciones de futuro.

Se pueden destacar tres temas:

- El concepto de proceso.
- La existencia de partes, más concretamente de víctimas.
- Presencia de acuerdos que restablezcan daño físico, económico y moral.

Una de las principales diferencias entre el sistema de Justicia reparadora y el modelo tradicional de Justicia es la **existencia de un diálogo**.

El diálogo se plantea en torno a lo siguiente:

1. Análisis del daño ocasionado.
2. Confección de un proyecto para reparar el daño antes mentado.
3. Determinación de víctima y responsable y su rol en el proceso reparador del daño.

El diálogo aporta amplios beneficios para la víctima ya que se puede expresar directamente al infractor sus sentimientos que pueden ser de dolor, angustia, miedo y con ello vencer el impacto del delito. La víctima está más receptiva y predispuesta a escuchar. Se comprueba un mayor nivel de complacencia ya que se sienten escuchadas y comprendidas y con ello, tratadas justamente.

Uno de los deseos e intenciones más importantes en las víctimas es ser escuchadas, contar con la posibilidad de contar su versión del conflicto, el daño provocado y la expresión de sus sentimientos. Debido a las estrictas leyes de enjuiciamiento, la víctima no puede

expresarse. En los juicios se delimitan mucho los hechos y es por esto que no se trata bien este aspecto y por tanto, la víctima no puede restaurar en parte su daño. Se habla sobre lo que los expertos denominan como “los conflictos iceberg”, es decir, solo se observa la parte del iceberg que sobresale pero por debajo queda el resto del iceberg pero que no está a la vista pero que es más grande que la parte del iceberg que sobresale. Esto es un perfecto símil de lo que puede ocurrir en muchos conflictos. Se denuncia una pequeña parte pero el problema está enquistado y no está a la vista, además es ésta la parte más importante y significativa. Se entiende que para resolver este tipo de litigios no es suficiente ya que no se resolvería definitivamente, deberíamos abordar todo el conflicto desde la raíz. Para realizar esto, se antoja complicado con un proceso judicial al uso ya que sólo se enjuiciarían los hechos denunciados y no el total del conflicto. Ahí es cuando entra en juego la mediación. Es por esta razón por la que podemos incorporar el proceso mediador al proceso judicial al objeto de atacar el conflicto de manera integral y ofrecer una solución integral.

En este momento es preciso poner un ejemplo para explicar lo que los expertos denominan como “conflicto de trato sucesivo”. Llega al juzgado una denuncia por amenazas de un vecino a otro. Anteriormente, el vecino que aparece como denunciado denunció al que ahora aparece como denunciante por hechos similares. Se puede presuponer que ambos vecinos se llevan mal desde hace tiempo y como motivo de esto, se interponen denuncias. Este tipo de conflictos permanentes y duraderos en el tiempo son los ideales para tratar en la mediación. Estos son los denominados conflictos de trato sucesivo en el tiempo muy común con familiares, compañeros de trabajo y vecino.

Si se despachara el asunto con los cauces normales, se señalaría el juicio de faltas pero no se solucionaría el problema ya que el conflicto no se habrá tomado en la totalidad y la parte perdedora estará esperando para ganar en la próxima oportunidad que pueda. Así, el conflicto se perpetúa que se autoalimenta a sí misma sin un atisbo de final.

Podemos afirmar que pese a que ya ha finalizado el proceso y que tenemos sentencia, que se ha perpetuado el problema con la colaboración de la justicia que no ha sido capaz de ponerle fin. La sentencia se antoja como un punto seguido ya que esta sentencia no es el fin del “conflicto iceberg”.

Como ya hemos dicho, aquí entra la tarea mediadora ya que con la derivación a mediación que será realizada por mediadores expertos, dependientes del juzgado pero con una clara

autonomía funcional y profesional se podrá abordar de una manera completa e íntegra y no sólo el último episodio. El uso de la mediación permitiría resolver el problema sin vencedores ni vencidos, al fundamentalmente en el acuerdo de las partes que serán sus propios jueces y por tanto, quedará desactivado el ánimo de venganza y podremos dar el conflicto por finalizado. Será entonces cuando habremos prestado la tutela judicial efectiva a la que se refiere el artículo 24 de la Constitución Española que es su principal objetivo. Podemos afirmar que una sentencia judicial quizá no sea suficiente para satisfacer este derecho Fundamental.

Ésta será pues la mejor manera de satisfacer el derecho fundamental de la tutela judicial efectiva de las partes intervinientes y de aquellos que sin ser parte del conflicto (hablamos de todo tipo de familiares y en especial de aquellos familiares que por sus circunstancias sean más débiles como por ejemplo los hijos menores o discapacitados) se ven involucrados en el conflicto.

Podemos afirmar que el diálogo se defiende como algo beneficioso para el agraviado ya que el encuentro con la víctima propicia que sea más consciente del daño y genera que la responsabilidad del acto. Obliga al victimario a reflexionar y a empatizar con la víctima, entendiendo, por tanto, mucho mejor la posición del agraviado.

La empatía es el elemento más importante de la mediación. Esto es ponerse en la posición contraria entendiendo a la perfección las sensaciones y sentimientos de la parte contraria.

Entra aquí la perspectiva del problema. Según los expertos, esto se puede denominar el ejemplo de las “gafas de colores”. Si damos unas gafas con los cristales de colores, cada uno verá la realidad de un color y esto no quiere decir que la realidad sea diferente. Lo único que ha cambiado ha sido la perspectiva.

Cada uno piensa que su perspectiva fielmente a la realidad y los demás ven la misma realidad que él y esto es a todas luces falso. La realidad es subjetiva ya que depende de las circunstancias del observador y de las que nos rodean. La misma realidad puede cambiar teniendo en cuenta nuestra edad, la salud, situación afectiva, situación económica por poner unos ejemplos ilustrativos. Tenemos un deber como ciudadanos que es tener claro que no existe una sola realidad, hay muchas dependiendo de cada persona y esa realidad se debe respetar profundamente. Esto es básico para cualquier negociación en cualquier ámbito de la

vida.

Por otro lado, con la mediación podemos hablar de una “democratización” de la justicia tradicional e incluso vetusta, ya que la justicia se vuelve más participativa con la inclusión clara de la sociedad en el proceso de restauración social. Esto quiere decir que el conflicto será gestionado por la sociedad civil y por tanto, ésta será participativa. Solucionar los propios problemas es uno de los objetivos que toda sociedad civil debería tener. La española está entre una de las avanzadas y por tanto, esta tarea se antoja necesaria para el reconocimiento de esta sociedad civil. Debe quedar claro que si no es posible esta vía, la vía judicial entrar en juego y con esto restaurar la paz social.

Se puede afirmar que la mediación es un novedoso método de participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos. Aunque parezca que la mediación sirva para resolución de conflictos de carácter privado, no es tanto así ya que el uso del sistema judicial español se abastece de impuestos y por tanto, tiene carácter público y por tanto, podemos afirmar que las herramientas que se utilizan son públicas. Podemos decir que la mediación se asemeja a la institución del Jurado ya que ambas son una forma de participación ciudadana en la Administración de Justicia.

La mediación constituye lo que se podría denominar como “escuela de ciudadanía” ya que se enseña a los ciudadanos a resolver por sí mismos sus propios conflictos.

Además, el uso de los procedimientos propios de la mediación tienen un componente educativo y docente evidente para la formación ciudadana. Por tanto, los ciudadanos se convierten responsables y preparados para la resolución de sus conflictos por sí mismos de sus conflictos, sin necesidad de tener que acudir siempre a la vía judicial.

3.3.1. La participación de las partes.

Lo esencial es el cambio de perspectiva que las partes realizan, intentando situarse cada uno en la posición del otro, con la finalidad de empatizar con la otra parte. El verdugo se intentará colocar en la posición de la víctima entendiendo todos sus sentimientos como pueden ser sus miedos, incertidumbres, complejos, impacto del daño en sus emociones, los cambios en su vida personal, cambios en su patrimonio y demás situaciones derivadas del hecho cometido por el infractor. La víctima intentará situarse en la posición del verdugo y

así intentar comprender el porqué del hecho delictivo, quizás, por el estado de ansiedad típica de la adicción de las drogas, por una eventual situación de necesidad económica o de otras circunstancias. En definitiva, lo que se intenta es colocar a cada uno de los protagonistas del conflicto en antecedentes de cómo se sentía el contrario pero no con la finalidad de justificarlo sino simplemente para intentar entenderlo y verlo de forma global. El conflicto no se aprecia completamente hasta que no se visualiza desde todas las aristas del problema.

La idea básica del sistema es que las partes en conflicto son sus propios jueces además de los protagonistas de la creación o mantenimiento del conflicto. Se debe tener en cuenta que nadie como ellos conoce cuales son todas las entrañas del litigio y por tanto, nadie como ellos para ponerle fin.

A pesar de esto, podrán intervenir en el proceso de diálogo otros elementos cercanos a las partes y que pueden contribuir a la solución del conflicto tales como familiares o amigos por poner un par de ejemplos.

No obstante, en los círculos de familiares y amigos se suele dar la idea de que es mejor ganar, humillar al contrario y obtener una gran victoria. Esto debe quedar atajado de raíz ya que obviamente, esto va en contra de la solución negociada. Esto suele darse en conflictos familiares.

Se antoja básica la idea de devolución del conflicto bajo la supervisión de lo que se podría denominar como “poder social” (devolver el problema a la esfera social y solucionarlo vía mediación) frente a la idea de alejamiento que es propio del sistema judicial que consiste en la resolución por parte de un tercero imparcial y que nada tiene que ver con el conflicto. Por tanto, la idea principal es restablecer el “tejido social roto” lo que conecta con el concepto de reinserción y de restauración.

También es importante explicar que también existe la mediación en el ámbito penal. Se debe decir que a diferencia de la mediación civil o familiar, el mediador no trata de aproximar a la víctima y verdugo a un punto medio. Aquí se trata de aproximar el verdugo a la víctima tratando de comprender al autor de los hechos de el daño ocasionado a la víctima con la intención de hacerle reflexionar sobre las conclusiones de su acción y planteándole la posibilidad de reparación del daño de manera íntegra, dándole una especial importancia a la

reparación moral sin obviar la reparación económica. Esa reparación moral suele darse con una petición formal de perdón tanto escrita como oral. Además de esto, el verdugo puede realizar una acción que no sea material si no más afectiva. Normalmente la víctima se podría ver favorecida por alguna acción que sepa realizar el verdugo. Un ejemplo claro podría ser que el verdugo fuera un profesor de informática y la víctima necesitara un apoyo para aprender informática. Esto sería un punto de encuentro y el verdugo haciéndose valer de sus conocimientos propios y anteriores al hecho, satisficiera una necesidad de la víctima.

Un ejemplo claro de esta materia se da en el artículo 13 de la Ley de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados. En él se especifica que antes de dictar el auto de cuantía máxima se realice una comparecencia de las partes ante el juez, debiendo ser oídos, antes de dictar el auto al que acabamos de referirnos. Con el objetivo de apurar al máximo las posibilidades legales en relación a poder conseguir un acuerdo entre las partes. Esto permite que las partes se pongan de acuerdo en la posible indemnización a la víctima. Estamos hablando en juicios de faltas por imprudencia en la conducción de vehículos a motor con resultado de lesiones. Es aquí cuando podemos encajar la mediación como una forma efectiva de reparación de daño. Se puede dar el caso que tras un accidente de coche y con la mediación como utensilio imprescindible, la víctima sienta que su daño esta realmente reparado y su herida estará sanada. El verdugo evitará una multa que muchas veces se paga y después es olvidada y no realiza la función que debería tener ya que no evitará que pueda volver a reincidir. Es más reparador para el infractor tratar con la víctima, conocer sus sentimientos , empatizar con ella, va a remover su conciencia y con ello, se pensará seriamente si volver a infringir daño a otra víctima.

3.2. Tutela efectiva con la mediación.

El proceso de la mediación está ganando mucho protagonismo ya que está siendo promovido y fomentado por los jueces, magistrados y fiscales. Esto no responde a causas para desatascar el sistema judicial o por razones arbitrarias. Este procedimiento está ganando muchísimos adeptos conforme se van conociendo mejor lo que conlleva el procedimiento. La decisión de fomento responde a que este colectivo está completamente convencido de que utilizando este sistema se cumple perfectamente con lo dispuesto en el artículo 24 de nuestra Constitución y en el que propugna que todos las personas tienen derecho a la tutela judicial efectiva y es en este punto en el que la mediación tiene uno de sus puntos más fuertes ya que se entiende que no hay mejor tutela judicial que aquello que

decidan las partes en conflicto asistidos por un tercero.

Obviamente no será lo que decida una parte ni la otra, sino que las partes deberán dar parte de sus pretensiones para que el procedimiento llegue a buen fin. El Consejo General del Poder Judicial está dando mucha importancia a que los trabajadores de la Institución de la Justicia den prioridad a este procedimiento y en caso de que no se llegue a ningún acuerdo, ya ahí debería entrar un procedimiento judicial al uso tal y como lo conocemos.

Desde el colectivo de los abogados también se cree una buena forma de resolución de conflictos y es por ello que desde el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia se está desarrollando una política de información y uso de la mediación con una excepcional acogida en todos los sectores sociales de la Comunidad Valenciana. Prueba de ello es que están poniendo todo el esfuerzo en la mediación entre bancos y clientes en casos graves de desahucios y de exclusión social. Con este ejemplo podemos ver cómo es de importante la mediación tanto por razones sociales como constitucionales.

3.3. Principios básicos del proceso mediador.

1. Principio de autocomposición.

Esto supone que las partes enfrentadas son sus propios jueces. Las partes deciden, las que tienen la capacidad de resolver, las que deciden por donde debe discurrir su conflicto y los pasos que deben dar. Ellas pondrán fin al litigio con la ayuda de un tercero, pero éste no será la persona que decida si no que el poder para solucionar el problema lo tendrán las partes. Esta es la idea básica que se sitúa en el centro de esta forma de resolución y gestión de conflictos. Las partes no ceden a un tercero la capacidad de decidir sobre sus problemas y litigios. Esta es una forma de hacer que los ciudadanos participen directamente en la gestión de las cuestiones públicas

El principio de autocomposición se contrapone al principio de heterocomposición, que supone la intervención de un tercero no para ayudar a las partes a resolver un conflicto si no para dar la solución al mismo, es decir, para resolverlo directamente. Estas vías son la judicial y la arbitral.

El principio de autocomposición plantea la devolución del conflicto a sus propios protagonistas, que son los verdaderos expertos en su conocimiento, ya que nadie conoce

tanto nuestros propios problemas y conflictos como las partes en cuestión. Nadie conoce tan bien los problemas como quien los padece o los crea, nunca en un proceso judicial, en especial en los conflictos de trato sucesivo (asuntos que se alargan mucho en el tiempo o incluso de por vida como podrían ser los conflictos familiares o vecinales) El proceso judicial se presenta como solo una parte de la realidad, pero que queda oculta la verdadera realidad, realidad que no se muestra por lo que dificulta mucho la labor del juez. La mediación saca a la luz toda la realidad del conflicto y nos permite identificar y analizar el conflicto en su totalidad, conocerlo a la perfección y aplicar por tanto medidas adecuadas para su resolución definitiva, sin dejar latente el conflicto y sin ánimo de revancha por ninguna de las dos partes.

2.Principio de negociación.

La mediación se fundamenta en un verdadero proceso de negociación que se desarrolla entre los protagonistas de del conflicto cuyo resultado final es la solución o al menos su adecuada gestión.

Se renuncia a que la solución venga impuesta y se emplea el diálogo y la voluntad de acuerdo como el instrumento principal para el fin del litigio. Se renuncia a ganar y a que el adversario pierda y se parte de la base de reconocer errores propios.

La negociación que tiene lugar en la mediación es una negociación estructurada, es decir, un procedimiento muy tecnificado, con diversas fases muy claramente diferenciadas. Cada una de ellas cumple con una función específica. Estas fases permite ver en toda su magnitud el problema, sin ocultar ninguna de sus caras. Al analizarse el asunto con mucha precisión e información, permite abordar de la mejor manera posible en análisis de la cuestión, conocer las pretensiones de las partes, diferenciar posiciones e intereses. En definitiva, el procedimiento posibilita que las partes se expresen sin ningún tapujo y con entera libertad, que muestren su perspectiva del conflicto y, sobre la base de estas circunstancias, plantear de forma constructiva una solución que afecta a las partes en liza. Se debe intentar una solución justa, pacífica, equilibrada y que ambas partes la reconozcan como adecuada. Esto quiere decir que no nos vale cualquier solución.

La base de la negociación es que negociar supone ceder, supone reconocer los propios errores, renunciar a una victoria propia y a la derrota del contrario, además de comprometerse a realizar una escucha activa del contrario utilizando la empatía e intentar

entender la visión del conflicto por parte de la otra parte. En definitiva, es comprender, entender, escuchar, sincerarse, proponer y construir.

3.Principio de intervención.

En el proceso mediador, consiste en un proceso de negociación asistida por un tercero, el mediador, que intentará aproximar las posiciones de las partes y facilitar la consecución del acuerdo.

Debemos decir que la diferencia entre la negociación pura y la mediación radica en que existe una participación de un tercero que conduce el proceso mediador, lo conduce pero en ningún caso impone solución alguna. Dirige el proceso pero no ofrece la solución, ésta es buscada y encontrada por las partes. El mediador aplica con mesura y sentido común todas y cada una de las fases en que se divide el proceso mediador. De su acierto y y sabiduría depende en buena medida el éxito o fracaso de la mediación. Por esta razón resulta esencial que el mediador tenga una formación adecuada, que sea una persona cualificada, que conozca a la perfección las técnicas y que tenga las habilidades requeridas para el desarrollo de su función. Se debe huir de personas que no tengan esas cualidades y por tanto no caer en el denominado “mediador voluntarista”, del “amateur bienintencionado” que considera que puede hacer un buen papel desplegando la buena voluntad o buenos oficios.

Para desarrollar correctamente la mediación es preciso ser un experto en la materia mediable, es decir, que debemos tener un mediador adecuado según la materia. No es lo mismo una mediación penal que civil por poner un ejemplo.

En definitiva, el mediador debe tener una doble cualidad: ser un experto en mediación y ser un especialista en la materia mediable.

4.Principio de sinceridad.

En este proceso es absolutamente imprescindible que las partes sean sinceras y actúen de buena fe. La mediación es un proceso sincero, honesto, claro, transparente y limpio.

Debemos actuar como si las partes hubiesen de realizar un rompecabezas, es decir, ambas partes se ayudarán, auxiliarán y además no intentarán engañarse. Al final, cuando hayamos finalizado el rompecabezas, no habrá ni ganadores ni perdedores. Es más, todas las partes ganan y ninguna pierde.

5.Principio de equivalencia.

Supone que las partes realizan un sacrificio equivalente, parecido, compensado, proporcionado y similar.

Si una de las partes sacrifica mucho más que la otra, no nos encontraremos ante un proceso de mediación con todas las garantías. De hecho, no habrá mediación si una parte obtiene el noventa por cien de sus pretensiones y la otra parte sólo el diez por cien restante. Por tanto, no estaríamos ante una mediación ya que una de las partes habría vencido y la otra habría sido derrotada. La parte derrotada tarde o temprano percibiría su derrota y consideraría que ha sido engañada por la otra parte. Consiguientemente, no se vería obligada al cumplimiento de un acuerdo tan desequilibrado y perjudicial para sus intereses.

Resulta imprescindible que el acuerdo alcanzado sea equilibrado. Ello implica que los sacrificios y los beneficios sean semejantes, parecidos y equivalentes. Por esta razón, hablamos del principio de equivalencia. El mediador será el garante de este principio así como de que no se produzcan desequilibrios en las cesiones que realiza cada una de las partes. Esto se vincula con la idea de posición e interés. Posición es lo que se dice que se quiere y interés es lo que realmente se desea. Se trata de que las partes aproximen sus intereses y no sus posiciones. Si la aproximación sólo fuese de posiciones, nos encontraríamos ante un acuerdo ficticio y desproporcionado.

6.Principio de voluntariedad.

A la mediación se acude por las partes de forma voluntaria, bien a iniciativa propia bien por derivación judicial.

Excepcionalmente, en determinado tipo de procesos se admite la derivación obligatoria a mediación. No debemos confundir esto con que las partes estén obligadas a llegar a un acuerdo, sólo están obligadas a negociar.

Hablamos de la mediación como un sistema voluntario y por tanto, no se puede obligar a nadie a llegar a un acuerdo con otra persona ya que esto carecería de sentido ya que la esencia de la mediación es el cumplimiento voluntario de aquello acordado también voluntariamente. Al principio del proceso mediador sirve precisamente para persuadir a las partes de las ventajas de esta forma de resolución de conflictos. Esto favorece que las partes

acudan voluntariamente convencidas de que es lo mejor para ellas.

Sin embargo, en determinadas ocasiones, especialmente cuando hay otros intereses en juego, el juez puede derivar a las partes a la mediación bien con persuasión para que acudan voluntariamente o bien obligándolas a que acudan a la sesión informativa. Esto no atenta contra el principio de voluntariedad ya que las partes no pueden decidirse sobre algo que desconocen. Cuando esté completamente justificado, es obvio que el juez pueda obligar a las partes a ir a la sesión informativa para saber en realidad qué es la mediación. Después de esto, las partes decidirán libremente si siguen o no en el proceso mediador.

7. Principio de satisfacción.

Al final del proceso, se ha producido la satisfacción de los intereses de las partes, como consecuencia de la negociación se ha llegado a un punto donde confluyen los intereses de las partes. Por tanto se puede afirmar que existe un interés común mutuamente aceptado por ambas partes.

El acuerdo equilibrado y justo que se consigue mediante la mediación conlleva como inmediata consecuencia que las partes se contenten con el mismo, que estén conformes con su contenido. Las partes se han convertido en sus propios jueces ya que nadie como ellas conoce mejor los detalles del conflicto, de todas las implicaciones, nadie es tan experto en el litigio que les enfrenta como ellas mismas y por tanto, nadie está tan cualificado para solucionarlo como ellas mismas. Con hacerles ver que esto es así y que sean capaces de hablar civilizadamente, el proceso avanzará considerablemente. En cuanto al mediador, no les indicará el acuerdo, si no el camino para recorrer para alcanzarlo. Una vez ello se produce y si el acuerdo está bien logrado, las partes estarán satisfechas.

8. Principio de ejecución voluntaria.

Ya que los protagonistas del conflicto son los que han dado fin al mismo mediante acuerdo libremente acordado y que ambos reconocen como solución justa, lo cumplirán de forma libre y voluntaria, sin imposiciones y sin acudir a la vía judicial.

Esta es la gran ventaja de la mediación. No suele ser preciso la ejecución forzosa vía judicial del acuerdo conseguido por mediación ya que sería absurdo que las partes acudieran voluntariamente a la mediación, además voluntariamente consiguieran un acuerdo y no fuera cumplido de forma voluntaria.

En su consecuencia, la lógica y la experiencia indican que lo acordado voluntariamente también es cumplido de la misma manera. Esto es beneficioso para las partes ya que evita disgustos, problemas, complicaciones y otras molestias que conlleva la ejecución forzosa. Además, se ayuda realmente al sistema judicial en sí mismo ya que acuerdo por mediación conseguido, menos número de pleitos que los jueces han de dar salida y por tanto, el bloqueo de la justicia.

9. Principio de responsabilidad.

La mediación se basa en la idea de que la responsabilidad en la solución al conflicto es de los contendientes.

La mediación devuelve a los protagonistas del litigio la responsabilidad de su gestión, de tal manera que ellos son los creadores del problema y pueden ser además los que pongan fin. Esto no se hace para eludir los poderes públicos de su responsabilidad en la consecución de la paz social, garantizando la convivencia armónica de los ciudadanos si no para devolver a ellos mismos la gestión de sus propios asuntos. Una sociedad avanzada se caracteriza por contar con ciudadanos capaces de resolver por sí mismos sus propios problemas, utilizando en todo caso vías pacíficas, empleando la negociación y la palabra. Las sociedades en vías de desarrollo se caracterizan por lo contrario, por utilizar el uso de la fuerza para resolver los conflictos y por eludir la responsabilidad sobre dicha cuestión, delegando en los poderes públicos.

Nadie como los interesados conoce mejor las profundidades del problema que les afecta y nadie está en mejor disposición que ellos para llegar a un buen fin. Si esto, además, se hace por medio de la palabra, pacíficamente, dialogando y negociando estaremos educando excepcionalmente a las personas.

10. Principio de comunicación no verbal.

Es un elemento fundamental en el proceso mediador el uso de lo denominado como lenguaje no verbal, que es todo aquello que una persona es capaz de comunicar a otra sin la necesidad de utilizar la palabra. Ejemplos de ello, podría ser la forma de mirar, de expresarse o el lugar dónde se desarrolle la reunión. El cuidado de la comunicación no verbal se antoja imprescindible ya que de buena parte de ello puede depender el éxito de la mediación y por tanto, peligraría la consecución del acuerdo. La mediación se realiza en una mesa redonda ya que en torno a ellas se permite una comunicación agradable y más fluida.

En una mesa redonda nadie ocupa el centro y todas las partes se sitúan en un plano de igualdad que favorece la negociación.

El mediador debe cuidar su propio lenguaje no verbal, que incluye su proximidad a las partes, como va vestido, su forma de recibirlas, de saludarlas, de intervenir en las sesiones, de dar la palabra a las partes, en definitiva, de conducir el proceso mediador.

11.Principio de los intereses.

El interés son las pretensiones reales de cada una de las partes. El descubrimiento de cual es el interés de cada parte es esencial para el éxito del proceso mediador.

La mediación es un camino mediante el cual las partes van cediendo en sus pretensiones en un marco de igualdad aproximándose hasta llegar a un interés común, mutuamente aceptado por las partes.

12.Principio de las posiciones.

La posición es lo que cada parte dice que quiere pero no es realmente lo que quiere. Es aquello que se deja ver a la otra parte, la parte del interés que se visualiza.

13.Principio de no vencimiento.

El fundamento del proceso mediador es el que nadie pierde y todos ganan, por tanto, no hay vencedores ni vencidos. Esta es la idea en la que se apoyan todos los demás principios y el que permite que los contendientes se sientan satisfechos por el acuerdo y que lo cumplan de forma voluntaria. Las partes renuncian desde el principio, desde la fase informativa a perder y a ganar, abandonan por tanto la idea de someter al contrario y pretende alcanzar una solución que a todos contente por ser racional, equitativa y proporcionada.

3.4. El papel del juez dentro del proceso de la mediación.

En el sistema español, el juez no realiza directamente la mediación. Su papel es básico ya que con su intervención se deriva la puesta en marcha el funcionamiento de la mediación. El juez determina si el asunto que tiene es susceptible de un proceso mediador. Para realizar este paso, el juez debe conocer los entresijos de la mediación. Ello le permitirá valorar la naturaleza de conflicto y realizar un pronóstico anterior sobre las posibilidades de éxito. Este pronóstico previo se realiza atendiendo a diversos criterios como podrían ser por

ejemplo: el tipo de conflicto, actitud de los litigantes, disponibilidad para llegar a acuerdos, ventajas del acuerdo, etc.

El papel del juez es por tanto el de impulsor del proceso mediador. El juez debe tener una formación consistente en materia de mediación, conocer sus ventajas y desventajas, que tipo de asuntos pueden mediar y qué asuntos no. Solo partiendo de este criterio realizará la oportuna derivación hacia los mediadores. Además, debe tener las habilidades necesarias de persuasión como para transmitir a las partes los beneficios y ventajas que tiene para ellos el uso de este proceso, así como conocer bien las técnicas de mediación que resulta muy útil no solo para realizar la mediación sino para otros aspectos del trabajo judicial que redundan en una considerable mejora en la calidad del mismo. Por ejemplo, en un procedimiento por agresión sexual a menores no se podrá en ningún caso realizar una mediación. Sin embargo, si que podemos utilizar determinados elementos, recursos o técnicas que empleamos en la mediación como puede ser la escucha activa, empatía o el lenguaje verbal.

Resulta evidente que los jueces y en general, el sistema judicial tienen como función realizar la tutela judicial efectiva, esto es, dar adecuada respuesta a los conflictos que se producen entre los ciudadanos, tanto personas físicas o jurídicas.

La misión de los jueces no sólo consiste en poner fin a los distintos procesos mediante las correspondientes sentencias sino en resolver realmente los litigios. Puede parecer sinónimo pero nada más lejos de la realidad ya que poniendo una sentencia no queda claro que el problema quede solventado. Incluso en ocasiones, la sentencia no es más que un punto y seguido ya que anima a la parte perdedora a una revancha. De este planteamiento, podemos extraer un símil con un árbol. El tronco es el conflicto de base y las ramas son los numerosos conflictos concretos. Por tanto, podemos decir que el conflicto de base es el que alimenta a los conflictos concretos, es decir, de la situación inicial de conflicto permanente aparecerán numerosas manifestaciones del conflicto.

Por tanto, podemos decir que en los “conflictos de trato sucesivo”, existe un conflicto de base (el tronco), que se manifiesta en numerosos conflictos concretos (las ramas). De nada sirve cortar una sola rama si no se actúa sobre el tronco que es el que alimenta a todas las ramas. Es por tanto una obviedad que se debe actuar sobre la base ya que solo así podremos actuar sobre el conflicto global.

3.5. Análisis de las técnicas de mediación.

La mediación para realizarse de manera óptima, debe realizarse de acuerdo con una técnica adecuada. Por tanto, en el proceso mediador utilizamos habilidades sociales y psicológicas que que permiten realizar adecuadamente la mediación. Por tanto, se emplean conceptos tales como estos:

- Escucha activa.
Escuchar los argumentos del contrario intentando comprender sus argumentaciones y comportamientos. No es suficiente con oír lo que nos dicen, ni tan siquiera escucharle. Se antoja necesario una escucha activa, es decir, procurar entender, comprender la posición del contrincante, sin justificar pero sí entendiéndole con la finalidad de explicar mínimamente su comportamiento.
- Empatía.
La empatía consiste en colocarse en la posición del contrario. Colocarse en su lugar y ver qué haríamos si nos encontrásemos en esa situación. Se trata de cambiar la perspectiva y colocarnos en el lugar de la otra persona. Esto nos ayuda a realizar la escucha activa.
- Lenguaje no verbal.
Es todo aquello que se transmite sin hablar. Esto incluye desde la actitud personal del mediador (como por ejemplo la empatía, simpatía, cercanía, comprensión de los problemas, etc.) hasta el lugar donde se lleva a cabo la misma. Debemos realizar la mediación en un lugar pintado con colores fríos y tonos pastel, además, suele ponerse música de fondo relajante con una mesa redonda. Los litigantes deben ponerse uno al lado del otro, nunca enfrente y dirigiendo sus miradas hacia el mediador.
- Distinción entre posición e interés.
Posición es lo que se ve, lo explícito y aquello que se hace ver al contrario. El interés es aquello que no es visible, pero puede intuirse y por tanto, es lo que en realidad se quiere. Esto supone la verdadera voluntad de esta parte.
- Interrogatorios abiertos.
El interrogatorio abierto consiste en formular una única pregunta genérica o varias, al

objeto de no atosigar o presionar al interlocutor.. Este tipo de interrogatorio suele utilizarse con las víctimas de delito, en especial cuando se trata de delitos contra la libertad sexual.

- **Negociación.**

Se trata de hacer cesiones y obtener a cambio contraprestaciones equivalentes.

Cuando se negocia no se puede pretender obtener el cien por cien de lo que pretende la parte. La negociación es consustancial a la cesión. Lo contrario a la negociación es la imposición o simplemente la coacción.

Es necesario comentar una serie de prácticas que el mediador no debe olvidar de realizar en los procesos de mediación:

- Permitir que cada parte hable sin interrupción.
- Dirigirse a la otra parte con cortesía y educación.
- Manifestar respeto por la otra parte.
- No chillarse ni pelearse, escuchar a la parte contraria.
- No acusar a la otra parte.
- Descubrir en qué se está de acuerdo con la otra parte manifiesta.
- Pensar acerca de las soluciones u opciones posibles para la resolución del asunto.
- Sacar los conflictos ocultos de las partes con la finalidad de entender los hechos actuales.
- Exponer muchas opciones así se podrá elegir la más convincente para ambas partes.
- No hablar por la otra persona, de sus intenciones, motivos o puntos de vista. Cada parte únicamente hablará por ella misma.

3.6. La Mediación en el Derecho Internacional Comparado: la experiencia en otros países.

La mediación como estrategia para resolver conflictos ha sido utilizada en el ámbito jurídico en Derecho Laboral y Derecho Internacional y fuera del ámbito jurídico, en Psicología. En el campo del Derecho de la Familia comenzó a utilizarse por primera vez en EEUU en el 1978 y posteriormente en Canadá en 1980.

En principio, surge como una alternativa al proceso judicial y sobre la base de la siguiente tesis: ganar en un juicio no significa resolver el conflicto.

El procedimiento contencioso en Derecho de Familia, por su propia naturaleza, incita al enfrentamiento entre las partes que si bien ya se había iniciado antes de comenzar ahora se convierte prácticamente en un duelo a muerte. Los abogados y procuradores de las partes, en ocasiones, toman iniciativas procesales con el único objeto de obtener ventajas para su propio cliente, olvidando el perjuicio y el daño que puede ocasionar a la parte contraria y lo que es peor, el daño a los hijos, recibiendo agresiones de ambas partes. El procedimiento se convierte en una guerra y que nunca soluciona el conflicto. Por las partes el proceso es vivido como una simple batalla.

Lo bien cierto es que cada vez la mediación va cobrando mayor fuerza como instrumento de resolución de conflictos, especialmente en el ámbito familiar, y así puede observarse en Derecho Comparado, ya que en California es obligatoria en California desde 1974 para la admisión a trámite de la demanda de separación. De la misma manera, en Canadá se ha establecido un servicio de mediación familiar dependiente del centro de protección de la juventud y la infancia.

Por otra parte, en Nueva Zelanda desde 1980, la Ley de Procedimiento Familiar establece el marco de transformación del sistema adversarial al conciliatorio. En Francia, el Código Civil establece la obligatoriedad de acudir a la conciliación antes de intentar la vía contenciosa en procedimientos matrimoniales.

En Argentina, el Decreto 1,480/1992 establece normas para el uso de la mediación. Se potencia la mediación como método de resolución de conflictos.

En Gales e Inglaterra la reformada ley del divorcio, promulgada en 1990, introduce elementos para limitar la conflictividad en las crisis matrimoniales.

En clave europea, el Comité de Ministros del Consejo de Ministros promulgó la Recomendación 12/86, relativa a las medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los Tribunales de Justicia e incluye las siguientes:

- Proveer con las ventajas apropiadas, procedimientos de conciliación que antes del planteamiento del litigio o en el marco del mismo puedan evitar el pleito.

- Imponer al Juez como una de sus misiones principales, la búsqueda de un acuerdo amigable entre las partes, en todos los asuntos que se le planteen, al inicio del proceso o en cualquier fase apropiada del mismo.
- Consagrar como una de las normas deontológicas de los abogados e invitar a las instancias competentes a reconocer como tal, la búsqueda de la conciliación con la parte contraria antes de recurrir a la vía judicial, así como en cualquier fase apropiada del litigio.

En Derecho comparado, se utiliza la mediación penal, en el seno de lo que se llama “Justicia reparadora o Restaurativa”. Podemos hablar de varios países como ejemplos:

EEUU

En los años 60, ya se comienza a hablarse de los sistemas denominados como ADR (sistemas alternativos de resolución de conflictos) y de GAC (gestión alternativa de conflictos). El origen de estas teorías comienza en la Universidad de Harvard donde empieza a experimentarse con sistemas “win-win” (ganar-ganar) frente al sistema de “win-lose” (ganar- perder).

Ya en 1985, Golberg, Green y Sander señalan cuales son las ventajas de la mediación penal:

1. Descongestionar los tribunales, evitando retrasos y costes.
2. Fomentar la participación ciudadana en el progreso de gestión de conflictos.
3. Facilitar el acceso a la justicia
4. Proporcionamiento de una gestión más eficaz de los conflictos.

Australia

Único país del mundo en el que la mediación está elevada a carrera universitaria. Por tanto, existen licenciados en mediación, que a su vez, están especializados en cada una de las clases de mediación posibles, es decir, mediación familiar, mercantil, civil, penal y contencioso-administrativa.

Argentina

Se trata de uno de los países donde hay una mayor tradición en el uso de la mediación. Dispone de una regulación legal que podría ser excesiva. Su implantación judicial es

básicamente referida a la mediación familiar.

La regulación legal se contiene en los dispuestos en la Ley número 24,573, de 27 de octubre de 1995, de Mediación y Conciliación. Dicha ley regula los procedimientos de mediación y conciliación referidos a los procedimientos civiles y excluye expresamente la mediación penal.

Gran Bretaña

La mediación se plantea en tres tipos de conflictos:

- Ámbito comercial.
- Ámbito familiar.
- Ámbito comunitario.

En Gran Bretaña se encuentra la organización más antigua que proporciona servicios de ADR.. Su nombre es CEDR (Centro para la resolución efectiva de disputas).

En el ámbito penal, se produce una gran disparidad en cuanto a la práctica de la mediación ya que en determinadas ciudades se practica mucho y en otras poco. No existe un criterio de aplicación ya que se funciona de forma aislada por ciudades.

México

En el estado de México se ha organizado un servicio de mediación que depende directamente del Poder Judicial. En 2003, vio la luz el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México. Este centro depende del Consejo de la Judicatura y desempeña tareas de mediación. Se realiza tanto mediación civil, familiar y penal. Según el artículo 1.8 del mencionado reglamento da seguridad jurídica a la mediación penal ya que determina que “tratándose de conductas delictivas se admitirá la mediación y la conciliación en los delitos perseguibles por querrela, sin embargo en los perseguibles de oficio, solo el pago de la reparación del daño podrá sujetarse a mediación o conciliación”.

Chile

Los artículos 241 y siguientes del Código Procesal Penal reconoce la legalidad de los denominados “acuerdos reparatorios”, que son formas de terminación del proceso penal que se basan en la reparación del daño a la víctima.

4. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

4.1. Objetivos, funciones y Órganos de Gobierno.

Esta conferencia se constituye en Madrid como asociación de ámbito nacional con arreglo a lo establecido en los presentes Estatutos, de acuerdo con el artículo 22 de la Constitución Española y acogiéndose a la ley orgánica 1/2002, reguladora del Derecho de Asociación. Esta asociación tendrá una duración ilimitada y se podrán ingresar nuevos socios o salir socios sin necesidad de nueva constitución.

Dicha asociación está formada por personas titulares de Defensorías Universitarias en un régimen de libertad, autonomía, representatividad y participación de sus asociados, con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, además de promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria en las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías, se propone como fines específicos:

1. Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución de la Defensoría Universitaria así como estimular la cooperación entre ellos y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.
2. Intercambiar información, promover análisis, informes y recomendaciones que redunden no sólo en una mayor y más eficaz cooperación con las Administraciones Públicas, sino principalmente en una mayor calidad de la Universidad.
3. Promover la celebración de los Encuentros estatales.

La condición de socio se adquiere por ser o actuar en calidad de Defensor Universitario en activo al amparo de la nombrada Ley Orgánica de 6/2001 de Universidades.

Hay varias clases de socios que se describen a continuación:

- Los titulares de Defensorías Universitarias en activo, con derecho a voz y voto.
- Los socios Asesores, con voz pero sin voto. Tendrán la consideración de socios Asesores todos aquellos que hayan sido titulares de Defensorías Universitarias y que deseen participar de las actividades de la Asociación. Asimismo, lo serán aquellos cuya actividad en las Universidades se asimila a la del Defensor Universitario y soliciten personalmente su adhesión.

- Los Asociados honorarios, con voz pero sin voto. Podrán ser Asociados honorarios los titulares de los organismos encargados del estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, adscritos a universidades, instituciones públicas o de educación superior de otros países. La propuesta será aprobada por la Comisión ejecutiva, de la que se informará a la Asamblea General.

Debemos destacar que de la condición de socio aparecen unos derechos y obligaciones que deben cumplir cada uno de ellos.

Los derechos específicos son los siguientes:

- Tomar parte en las Asambleas Generales.
- Ser elegidos para el desempeño de los cargos de la Asociación, en su caso.
- Disfrutar de todos los beneficios de la Asociación según las normas y disposiciones reglamentarias de la misma o cuantas otras le sean concedidas a aquella por entidades privadas, estatales o paraestatales.

Las obligaciones específicas son las siguientes:

- Desempeñar los cargos para los que fueron elegidos.
- Asistir personalmente o debidamente representado a los órganos de la Asociación, según establezcan los Estatutos o Reglamentos del Defensor Universitario en cada Universidad.
- Satisfacer, en su caso, las cuotas de inscripción que se establezcan.

Además, la condición de socio se pierde por voluntad propia comunicada fehacientemente a la Comisión Ejecutiva o directamente a la Asamblea General. Se considerarán causas de pérdida de condición de socio las siguientes:

- Incumplimiento de los fines propios de la Asociación.
- Incumplimiento injustificado de los acuerdos vinculantes adoptados por la Asamblea General, en particular aquellos que afecten al régimen económico de la Asociación.

Para decidir estas cuestiones, será competente para decidir la pérdida de la condición de socio, la Comisión Ejecutiva, por sí misma o por órgano colegiado en quien delegue. En cualquier caso, el acuerdo será ratificado por la Asamblea General.

En la actualidad hay un total de 78 Universidades (entre públicas, no presenciales, especiales y privadas y de la iglesia), existiendo la figura del Defensor Universitario (Mediador, Valedor, etc...) en 61 de ellas, de las cuales 58 forman parte de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios a 23 de Enero de 2012.

Además, el régimen de funcionamiento de esta Asociación vendrá determinado por el Estatuto y los acuerdos válidamente adoptados por los órganos de la Asociación, en cuya adopción se promoverá el máximo consenso. En todo caso, para las consultas entre sesiones de sus órganos podrá optarse por sistemas electrónicos sin necesidad de desplazamiento de los Socios, sistema éste que podrá emplearse también para determinado tipo de Acuerdos que hayan sido autorizados por la Asamblea General.

En cuanto a la organización, debemos explicar que hay tres órganos: la Asamblea General, la Comisión Ejecutiva y la Presidencia.

La **Asamblea General** es el órgano de expresión de la Asociación y está formado por los Defensores Universitarios que sean socios.

Sus facultades serán las siguientes:

- Examinar y aprobar las cuentas y balance del ejercicio.
- Elegir y revocar a la persona titular de la Presidencia.
- Elegir y revocar a los diez vocales de la Comisión Ejecutiva.
- Decidir sobre la aplicación correcta de los fondos disponibles.
- Aprobar el reglamento de régimen interno de la Asociación.
- Aprobar los presupuestos de ingresos y gastos de cada ejercicio.
- Aprobar anualmente las líneas generales de actuación de la Asociación.
- Crear los Grupos de Trabajo que se estime oportunos con descripción de sus objetivos específicos.

Además de las facultades anteriores, extraordinariamente tienen estas competencias:

- Modificar los Estatutos de la Asociación. Además, podrán federarse con otras Asociaciones a tenor de la legislación vigente.
- Autorizar la enajenación, gravamen o hipoteca de los bienes sociales.
- Acordar la disolución de la Asociación.
- Designar los socios liquidadores

La **Comisión Ejecutiva** es el órgano ordinario del gobierno, además de gozar de plena autonomía y competencias para dirigir la asociación y además estas competencias:

- Elaborar las líneas directrices de la Asociación para su presentación a la Asamblea General.
- Preparar los documentos necesarios para el desarrollo de las Asambleas Generales y colaborar con la Presidencia en la preparación de los presupuestos.
- Convocar elecciones a la Comisión ejecutiva, de acuerdo con el Reglamento aprobado al efecto.
- Proponer a la Asamblea los distintos Reglamentos de desarrollo de estos Estatutos que se estimen necesarios.
- Designar a la persona física o jurídica que vaya a desempeñar la Secretaría Ejecutiva, cuya actividad será supervisada por la Secretaría de la Asociación.
- Servir de cauce entre los Defensores Universitarios y la Administración.

Su duración en el cargo será de dos años con la posibilidad de ser reelegido una vez más o tres veces alternas. La Comisión Ejecutiva se reunirá al menos una vez al trimestre o más veces cuando lo soliciten la Presidencia o cinco miembros de la misma. Podrá invitarse a las sesiones de la misma a cualquier miembro de la Asociación cuando el tema o temas así lo aconsejen. Así mismo, podrá invitarse a dichas sesiones a Defensores Universitarios recientemente nombrados.

Como cabeza visible de la Comisión Ejecutiva, habrá una Presidencia que tendrá las siguientes facultades:

- Informar, junto a la Secretaria, de las solicitudes de adhesión de nuevos socios.
- Ostentar la representación, dirección y gestión de la Asociación.
- Presidir, junto con todos los miembros de la Comisión Ejecutiva, la Asamblea General así como todos los actos organizados por la Asociación.
- Velar por el exacto cumplimiento de los fines de la Asociación.
- Actuar en nombre de la Asociación, pudiendo solicitar avales y fianzas, cobrar subvenciones o donaciones de organismos públicos y privados y firmar contratos y convenios y cuantos documentos sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la Asociación.

Existe además una vicepresidencia que sustituirá en caso de ausencia de la Presidencia.

Auxiliando a ambas existe una Secretaría que contará con el apoyo de una Secretaría Ejecutiva para el desarrollo de sus funciones que son las siguientes:

- Velar por la buena administración de la Asociación.
- Custodiar y llevar la documentación y sellos de la Asociación.
- Extender las Actas y expedir certificaciones de las mismas con el Visto Bueno de la Presidencia.
- Custodiar los fondos de la Asociación.
- Preparar los balances, inventario y presupuestos de la Asociación, para su aprobación por La Asamblea General.
- Autorizar junto a la Presidencia la disposición de fondos.

Desde 2012, la actual Presidenta de la CEDU es Carmen Carda que es la Defensora Universitaria de la Universidad de Valencia. Esta profesora castellanense de Medicina recogió el testigo en la Asamblea de Almería

Esencialmente, la actividad más importante que realiza la asociación son los Encuentros Estatales, las Reuniones de la Comisión Ejecutiva y Asambleas Generales.

En los Encuentros Estatales que se han ido celebrando con la finalidad de compartir información, debatir asuntos de ámbito estatal y, sobre todo, innovar en nuevas formas de resolución de problemas con sus variantes.

Estos Encuentros se celebran cada año en una Universidad española. Esta universidad sale elegida por las Asambleas Generales que realizan los Defensores. El más reciente fue el celebrado en Almería del día 19 al 21 de Septiembre de 2012. Este Encuentro es el decimoquinto que se realiza en España.

En este congreso, las sesiones de trabajo tuvieron un formato congresual y de carácter plenario con la permanente búsqueda de la participación activa de los asistentes en el debate sobre los temas de interés para todos los Defensores y para la Comunidad Universitaria en su conjunto. Con la realización de este Encuentro, se intenta continuar avanzando en la mejora del funcionamiento de las Defensorías y en su fortalecimiento y consolidación como órganos, independientes y autónomos, para la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de todos los integrantes de la Comunidad Universitaria. Todo ello, contribuirá sin duda a la calidad de nuestro sistema universitario.

El Encuentro tuvo tres sesiones de trabajo que fueron las siguientes:

1. La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria.
2. La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana.
3. Repercusiones de la aplicación del EEES.

Este resumen del Encuentro vale para todos los demás realizados ya que suelen tener una estructura similar a la nombrada.

En cuanto a las Reuniones de la Comisión Ejecutiva, los integrantes son elegidos por voto directo en unas elecciones así como la persona que saldrá para comandar la Presidencia. Todos los integrantes de la asociación con derecho a voto forman el censo. El voto es libre, personal, secreto e indelegable. A partir de ahí se realiza el escrutinio y lo más votados forman la Comisión y su Presidencia. Además la Presidencia, elige entre estos a su Vicepresidente.

Este apartado ha sido realizado tomando información de los Estatutos de la CEDU.

4.2. Propuesta de mejora para la CEDU.

Examinando las competencias y los objetivos que se persiguen en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios creemos que la institución está infrutilizada ya que las mejoras en el Defensor que propone la CEDU, no llega en mejoras a la Comunidad Universitaria pensando que una quedada anual no soluciona los problemas que tienen los usuarios de la Universidad. Entendemos también que la CEDU está burocratizada en exceso ya que cuenta con una presidencia, secretario, comisión ejecutiva y un pleno.

Creemos que los objetivos y las metas de la CEDU pueden ser más sencillas y que su influencia llegué a ser visible para la Comunidad Universitaria en general. Apenas es conocida por los estudiantes y profesores la existencia del Defensor Universitario, de sus bondades y de que en un momento dado, les puede solucionar un problema. Este desconocimiento es un hecho que debe erradicarse y hacer más visible esta institución que vela por todos los que estamos y es ahí dónde puede hacer mucho trabajo la CEDU. No

obstante, la institución cada vez recibe menos quejas y el servicio cada vez es menos utilizado. La razón de esto no es que no haya conflictos en la Universidad, sino que la Comunidad Universitaria no ve al Defensor como una solución a sus problemas por lo que rara vez acude a la institución con la pérdida de recursos que ello conlleva.

Por eso creemos que la CEDU puede mejorar esa visión muy instalada en los potenciales “clientes” que pueden utilizar sus servicios. Además creemos que la CEDU está infrautilizada y pensamos que podría pasar a ser una Plataforma de Mediación en la que la mayoría de los recursos vaya a proporcionar conocimientos teórico-práctico para los Defensores Universitarios y para concienciar a la Comunidad Universitaria que el diálogo para la solución de los problemas es una buena vía de resolución de conflictos y que solucionarlos de esta manera es una forma didáctica de entender los problemas y lo más importante, entender a la otra partes, sus angustias y sus objetivos dando así una gran visión de empatía. La CEDU podría comenzar una campaña institucional para que el Defensor Universitario mejore su visión entre la comunidad Universitaria dándose a conocer mucho más y con la impresión de panfletos promocionales e informativos que deberían ser distribuidos por todas las Defensorías que están en la CEDU.

También creemos que una parte de sus recursos debería ser utilizado para que se creen Masters y Doctorados acerca de la mediación, de sus objetivos y sus efectos beneficiosos sobre las personas que la reciben. Estos recursos irían destinados a las retribuciones de los profesores que las impartirían ya que las Universidades se encuentran en un estado financiero crítico y no sólo con las cuotas que pagan los alumnos es suficiente.

Entendemos que si la CEDU se creó para mejorar los procedimientos que se utilizan en las Universidades, para homogeneizar e innovar en los procedimientos y en la medida de lo posible, mejorar las relaciones personales en la Universidad, no se nos ocurre una mejor manera por parte de la CEDU se impulse y se fomente el proceso de la mediación ya que esta es la herramienta que puede cumplir con esos tres objetivos y por tanto, mejorar el actual procedimiento que creemos que está anticuado y con la utilización colocarse a la vanguardia de la resolución de conflictos y utilizando los recursos que son escasos de una manera eficiente.

Este apartado ha sido realizado tomando información de los Estatutos de la CEDU y del documento web “Los aspectos jurídicos de la mediación: fundamentación jurídica de la

mediación familiar y su desarrollo legislativo”.

5. La nueva ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles 5/2012: estudio y comentarios.

Las primeras leyes de mediación fueron promulgadas por las Administraciones Autonómicas ya que en el Derecho de Familia han sido numerosas las que han sido promulgadas. Entre ellas, podemos destacar las leyes de la Comunidad Valenciana y la de Galicia ya que son las más antiguas y llevan en vigor durante más de 10 años.

Debemos explicar que antes de la ley que vamos a comentar, se promulgó por parte del gobierno el Real Decreto Ley 5/2012 queriendo poner fin a la obligación de transposición fijado por la Unión Europea. Meses después fue promulgada la ley a la que se van a dirigir los comentarios.

A pesar de este impulso por parte de las CCAA, hasta la aprobación de esta ley se carecía de una ordenación general de la mediación aplicable a los diversos asuntos civiles y mercantiles, al tiempo de que se asegurara su conexión con la jurisdicción ordinaria, haciendo así efectivo el primero de los ejes de la mediación, que es la desjudicialización de determinados asuntos, que pueden tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes en conflicto que la que podría derivarse de la previsión legal. Esta ley incorpora al Derecho Español la Directiva Europea 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, adoptada el 21 de Mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación civil y mercantil. Sin embargo, su regulación va más allá del contenido de esta norma europea. La directiva se limita a establecer unas normas mínimas para fomentar la mediación en los litigios transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles. Por su lado, en la regulación de esta norma conforma un régimen general aplicable a toda mediación que tenga lugar en España y que pretenda tener un efecto jurídico vinculante si bien circunscrita al ámbito de los asuntos civiles y mercantiles. Se excluyen en la ley los ámbitos penal, laboral, en materia de consumo y con las Administraciones públicas. Estas exclusiones no lo son para limitar la mediación en esos ámbitos sino para reservar una regulación adaptada a las normas sectoriales correspondientes.

El régimen que contiene la ley se basa en la flexibilidad y en el respeto a la autonomía de la voluntad de las partes, cuya voluntad, expresada en el acuerdo que le pone fin, podrá tener la consideración de título ejecutivo que si las partes lo desean, se puede elevar a escritura pública que tiene la ventaja de poder instarse directamente ante los tribunales. En la

regularización del acuerdo de mediación radica el segundo eje que es la desjuridificación, que consiste en no determinar de forma necesaria el contenido del acuerdo restaurativo.

La ley no pretende encerrar toda la variedad y riqueza de la mediación, sino tan solo sentar sus bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto. Es precisamente aquí donde está el tercer eje que vertebra la ley que es la deslegalización o pérdida del papel central de la ley en beneficio de un principio dispositivo que rige también en las relaciones que son objeto del conflicto.

El estatuto del mediador es una parte de este TFC ya que entendemos que es una de las partes esenciales de este sistema. Muchas de las cualidades que debe tener un buen mediador las hemos extraído de esta ley ya que es quién ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes. La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos dependen de la propia naturaleza del conflicto. Es por tanto que debe tener una formación general que le permita desempeñar esa tarea y sobre todo ofrecer una garantía inequívoca a las partes por la responsabilidad civil en la que pudiera incurrir. Se utiliza el término mediador de manera genérica sin prejuzgar que sea uno o varios. Se tiene presente el relevante papel en este contexto de los servicios e instituciones de mediación que desempeñan una tarea fundamental a la hora de ordenar y fomentar los procedimientos de mediación.

El marco flexible que procura la ley pretende ser un aliciente más para favorecer el recurso a la mediación, de tal forma que no tenga repercusión en costes procesales posteriores ni se permita su planteamiento como una estrategia dilatoria del cumplimiento de las obligaciones contractuales de las partes. Así se manifiesta en la opción de la suspensión de la prescripción cuando tenga lugar el inicio del procedimiento frente a la regla general de su interrupción, con el propósito de eliminar posibles desincentivos y picarescas evitando así que el procedimiento de la mediación pueda producir efectos jurídicos no deseados.

La ley presenta una serie de modificaciones de carácter procesal que facilitan la aplicación de la mediación dentro del proceso civil. Se regula así la facultad de las partes para disponer del objeto del juicio y someterse a mediación, así como la posibilidad de que sea el Juez el que invite a las partes a llegar a un acuerdo y por tanto, informen de la posibilidad de recurrir a la mediación. Se trata de una novedad que, dentro del respeto a la voluntad de las

partes, trata de promover la mediación y las soluciones amistosas de los litigios. Por otro lado, se prevé la declinatoria como remedio frente al incumplimiento de los pactos de sometimiento a mediación o frente a la presentación de una demanda estando en curso la misma. Se modifica también la Ley de Enjuiciamiento Civil cambiando los preceptos necesarios para la inclusión del acuerdo de mediación dentro de los títulos que dan derecho al despacho de la ejecución. Con estas modificaciones se articula la adecuada interrelación entre la mediación y el proceso civil, reforzando la eficacia de esta institución.

Se reforma la Ley de Colegios Profesionales y la Ley Básica de las Cámaras de Comercio para incluir entre sus funciones al arbitraje, la mediación, permitiendo así su actuación como instituciones de mediación. Además, se contempla la situación de los poseedores de títulos extranjeros susceptibles de homologación al título español de Licenciado en Derecho, mediante la introducción de una nueva disposición adicional que permite acceder a las profesiones jurídicas a quienes hubiesen iniciado el procedimiento de homologación antes de la entrada en vigor de esta ley. Se introduce una mejora técnica en la redacción aclarando que no es necesario estar en posesión del título de licenciado o grado en Derecho, si no que basta estar en condiciones de obtenerlo, es decir, no es necesario estar en la posesión material del título, sino haber concluido los estudios cuando entra en vigor la ley. La finalidad es salvaguardar los derechos de los licenciados que habiendo finalizado sus estudios, por el retraso o descuido en la solicitud de los títulos a las universidades.

Por último, es necesario explicar los títulos en los que se distribuye la ley que se articula en cinco títulos. En el **título I**, bajo el nombre de “Disposiciones generales”, se regula el ámbito material y espacial de la norma, su aplicación a los conflictos transfronterizos, los efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad así como las instituciones de mediación. La parte más importante es como afecta a los plazos de prescripción y caducidad evitando efectos nocivos y picaresca por alguna de las partes.

El **título II** enumera los principios informadores de la mediación: el principio de voluntariedad y libre disposición, el de imparcialidad, el de neutralidad y el de confidencialidad. A estos principios se añaden las reglas o directrices que han de guiar la actuación de las partes en la mediación, como son la buena fe y respeto mutuo, así como su deber de colaboración y apoyo al mediador.

El **título III** contiene el Estatuto mínimo del Mediador, con la determinación de los

requisitos que deben cumplir y de los principios de su actuación. Para garantizar su imparcialidad, se explicitan las circunstancias que el mediador ha de comunicar a las partes, siguiéndose en esto el modelo del Código de conducta europeo para mediadores.

El **título IV** regula el procedimiento de mediación. Es un procedimiento sencillo y flexible que permite que sean los sujetos implicados en la mediación los que determinen libremente sus fases fundamentales. La norma se limita a establecer aquellos requisitos imprescindibles para dar validez al acuerdo que las partes puedan alcanzar, siempre bajo la premisa de que alcanzar un acuerdo no es obligatorio, pues, a veces como enseña la experiencia aplicativa de esta institución, no es extraño que la mediación persiga simplemente mejorar las relaciones, sin intención de alcanzar un acuerdo de contenido concreto.

Finalmente, en el título V establece el procedimiento de ejecución de los acuerdos, ajustándose a las previsiones que ya existen en el Derecho Español y sin establecer diferencias con el régimen de ejecución de los acuerdos de mediación transfronterizos cuyo cumplimiento haya de producirse en otro estado, para ello se requerirá su elevación a escritura pública como condición necesaria para su consideración como título ejecutivo.

Como nota final es conveniente recalcar que las Administraciones Públicas competentes para la provisión de medios materiales al servicio de la Administración de Justicia proveerán la puesta a disposición de los órganos jurisdiccionales y del público de información sobre la mediación como alternativa al proceso judicial.

Pese a que se cree que, en general, es una buena legislación, muchos expertos defienden que hay algunas partes de la ley que quedan demasiadas abiertas e incluso deja muchos interrogantes. Estos expertos creen que, respecto a las instituciones de mediación, no se conocen las condiciones exactas para que una institución pueda gestionar procedimientos de mediación. Esto conlleva con un peligro ya que ahora se multipliquen las empresas que vean la mediación como una vía de salida a la crisis provocando cierta confusión ya que proliferarán muchas instituciones y sin reglas que garanticen su profesionalidad.

En cuanto al estatuto del mediador, en el artículo 11 de la Ley se establece que los cursos para los mediadores tendrán que ser impartidos “por instituciones debidamente acreditadas”. De momento la normativa no aclara cuál será la duración mínima del curso, el objeto, quién lo puede impartir, cuáles son las garantías y cómo se armonizarán las diferencias que existen

en materia de formación en las Comunidades Autónomas.

Por otra parte, la ley permite la elevación del acuerdo como título ejecutivo ante un notario. Es acertado explicar que quizá el notario no tenga las nociones básicas de la mediación con lo que es posible que necesite alguna formación para dar el visto bueno al acuerdo que dará fin a la mediación. También cabe decir que en algunas legislaciones, con la simple firma del mediador y de las partes, para que el convenio sea ejecutable.

Finalmente, la Directiva preveía la posibilidad para los Estados Miembros introducir incentivos a la mediación. Por ejemplo, en Italia las partes tienen una deducción de impuesto de hasta 500 euros respecto a lo que se ha abonado en honorarios y gastos para el servicio de mediación si se alcanza un acuerdo y de hasta 250 si no hay acuerdo. Tampoco se prevé sanción para alguna de las partes que no se presta a acudir a la sesión informativa. Estos dos aspectos podrían haber sido perfectamente encajados en la nueva regulación española.

Este apartado ha sido realizado tomando información del libro “La mediación civil y mercantil escrito por Álvarez Sacristán, por la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y del documento web “Artículos Doctrinales”.

6. Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME)

El GEMME es el Grupo de Magistrados Europeos por la Mediación nacido en Francia en diciembre del 2003 en el seno de la Corte de Casación francesa y que presidió el presidente de ese tribunal Guy Cunivet y que se planteaba como un grupo de magistrados, jueces, fiscales, secretarios judiciales, abogados, procuradores y otros profesionales.

6.1. Miembros, funciones y razón de ser del Grupo

Su objetivo es la agrupación de jueces, magistrados, fiscales, secretarios judiciales, abogados, mediadores y profesionales vinculadas al entorno de los tribunales de España, así como eventualmente, de los países latinoamericanos, de los Estados miembros de la Unión Europea y otros Estados del Consejo de Europa, que promueven, practican o desean practicar la mediación entendiéndola como método alternativo de solución de conflictos. Además, tienen la necesidad de fomentar la cultura del diálogo y de la autocomposición en la Administración de Justicia con la finalidad de preservar al proceso contencioso aquellos litigios en los que resulte necesaria una decisión de autoridad.

La misión del GEMME es la promoción del estudio, la recopilación de material bibliográfico y la investigación doctrinal, constituir grupos de trabajo para la investigación, promover campañas de difusión de las metodologías alternativas de resolución de controversias, la participación en foros nacionales e internacionales en el ámbito de la justicia y el derecho y la organización de conferencias, jornadas, congresos y programas de enseñanza. Todas estas acciones serán sobre la mediación. Se publicará y editará obras científicas sobre la mediación ya sea en formato libro, revista, publicación periódica o en formato digital y electrónico para la difusión de la mediación. Internet será una herramienta clave para la mayor difusión posible.

Se ensalza la rentabilidad social y económica del proyecto ya que se evitarán muchas disputas y sólo llegarán a los órganos judiciales los conflictos que no son aptos para la mediación y aquellos en los que la mediación no haya hecho su efecto. Se puede afirmar que la mediación desatascaría muchos juzgados que no pueden despachar debido a la acumulación de la carga de trabajo.

La Asamblea General se compone de todos los miembros que en la actualidad ascienden a

180. La Secretaría General que es el órgano ejecutivo, se compone de diez. En los Estatutos se estableció que dos terceras partes, al menos de los miembros del grupo deberían ser de la carrera judicial y fiscal, quedando el tercio restante para otros profesionales jurídicos o no.

A partir de aquí, se fueron sumando otros grupos nacionales de jueces y magistrados de países como Italia, Alemania, Bélgica, Eslovenia, Grecia, Portugal, Gran Bretaña, Luxemburgo, Austria y Holanda y hasta un total de 18 países en la actualidad entre los que también esta presente España.

El Grupo tiene como objetivo el desarrollo de nuevas ideas en el campo de la mediación, la investigación y la innovación en nuevos métodos y experiencias. Todo esto se comparte por los miembros de la asociación en numerosos coloquios y congresos en las que los participantes realizan las conclusiones a las que se ha llegado en el congreso. Una de las bondades más grandes es que al ser un Grupo Europeo, se comparan las diferentes perspectivas de la mediación en Europa y los diferentes programas llevados a cabo por todo el viejo continente. Ya está previsto un Simposio Europeo para 2013.

En cuanto a GEMME- España se constituyó en Roma en 2007 y en la actualidad tiene más de 100 miembros. El pasado 28 de enero de 2012 tuvo lugar la Asamblea General y en ella se procedió a la renovación de la Junta Directiva que designó al Director de este TFC, Juan Francisco Mejías como Vocal de Relaciones con otras asociaciones.

Las actuaciones más importantes que realiza la asociación son las reuniones, las asambleas, los coloquios y simposios. Se fomentará la colaboración con asociaciones profesionales judiciales, de fiscales y de secretarios judiciales, colegios de abogados, procuradores, notarios y otro tipo de sociedades que inserten en sus actividades la promoción y desarrollo de la mediación así como con asociaciones específicas de mediadores. Estas experiencias, servirán para la comparación y para la innovación en nuevas vías de desarrollo y campos de investigación de la mediación.

Además del trabajo a nivel nacional, es de una gran importancia el trabajo que se realiza en las Secciones Territoriales que actualmente son 10. Con el fin de los objetivos de GEMME y para favorecer el cumplimiento de sus fines se constituyen en las comunidades autónomas que superen los 5 miembros. También se podrán unir a éstas los miembros de las comunidades autónomas que al no tener 5 miembros, se queden fuera.

Los objetivos de las Secciones Territoriales son los mismos que GEMME, pero tiene objetivos particulares que consisten en promover la colaboración de los Colegios Profesionales, procuradores, notarios, psicólogos, educadores, trabajadores sociales o médicos que tengan entre sus actividades la promoción y desarrollo de la mediación y la conciliación. Con esta medida de forma de trabajo, se favorece la creación de grupos con el fin de promover los estudios, la recopilación de material bibliográfico y la investigación legal y doctrinal sobre mediación, así como el fomento en todo tipo de conferencias, cursos específicos, jornadas, congresos y programas de enseñanza.

Las Secciones también se preocupan de organizar cursos, jornadas, coloquios, conferencias, y programas de formación sobre modalidades alternativas de resolución de conflictos, la creación y la coordinación de grupos de trabajo dentro del propio territorio y dentro de la propia sección y canalizar la información sobre materias relacionadas con la asociación y la mediación. Es de esencial importancia resaltar que se mantienen especiales relaciones con las Universidades del territorio en cuestión. Este hecho hace que sea necesario y benigno para el Servicio de Mediación un diálogo y un buen entendimiento con las Secciones Territoriales.

Las Secciones se reunirán cada 6 meses. Cada Sección elegirá uno o más coordinadores por un periodo de dos años, reelegibles y renovables. Estos coordinadores representarán a la Sección ante la Junta Directiva si bien podrán delegar en otro miembro de la sección. Dentro de la Sección se podrán crear grupos de trabajo por materias tales como Civil, Penal, Social, Administrativo o de menores por poner algún ejemplo. Los grupos de trabajo tienen por objeto compartir experiencias, avanzar en investigación y recopilación de material bibliográfico y sonoro sobre mediación.

Este apartado ha sido realizado tomando información del Programa Piloto de Mediación Intrajudicial realizado en Galicia y de los Estatutos de Gemme España.

6.2. Avances en nuevos campos de investigación.

En el campo de la investigación, GEMME -España está profundizando en la consecución de un nuevo modelo denominado como “Punto Neutro para la Mediación”. Este modelo se desarrolla sobre el vértice de los protocolos ya que se realizan equipos de trabajo en los que

se mezclan personal que conoce la mediación, principalmente personal asociado, con personas que desconocen por completo la mediación, siendo sus profesiones muy diferentes de las que tienen los miembros de la asociación. Entre ellos, se invitarán a personas de diferentes profesiones tales como bomberos, economistas, trabajadores sociales o enfermeras. Esta metodología se debe a que los protocolos precisan de personas que no estén especializadas en el tema. De estos equipos de trabajo se confeccionarán cuatro grandes protocolos: Protocolo de derivación, Protocolo de Divulgación, Protocolo de Buenas Prácticas y el Protocolo del Simposio 2013. Debemos aclarar que este último protocolo servirá como base para el Simposio que se celebrará en Madrid. Habrá varios grupos de trabajo que se instaurarán simultáneamente en varias comunidades autónomas a la vez aprovechando la idiosincrasia de cada territorio ganando los protocolos en variedad siempre buena en este tipo de temas.

A esta idea, se le añaden otras acciones relativas a la mediación y entre ellas, la más importante ha sido la consecución de un Programa Piloto de Mediación Intrajudicial que culmina con un Convenio de Mediación Intrajudicial que tendrá un año de vigencia. Este Programa Piloto ha sido llevado a cabo por Roberto Soto Sola que es Magistrado del Juzgado de Primera Instancia número 6 de Santiago de Compostela. Lo más relevante son las conclusiones a las que llega el Informe anual. En él se establece que en la Comunidad Autónoma Gallega en comparación con otras comunidades la práctica de la mediación es inexistente. Este modelo era apenas conocido y apenas practicado aun sabiendo las bondades que atesora.

El autor del Programa habla sobre los inicios en los que lograron una progresiva publicitación mediante dípticos y carteles informativos. Además, el proceso de selección de los mediadores que deberían ser personas con dilatada experiencia y reconocido prestigio. Tras esto, comenzaron las sesiones informativas en sede judicial y en otro local anexo. En el informe se habla sobre la valoración de la experiencia, esencial ya que de ella podremos obtener resultados sobre si la mediación es posible en el ámbito universitario y sobre las posibles deficiencias que pueden arruinar todos los esfuerzos hechos. Entre las deficiencias se encuentran la insuficiente publicitación ya que son numerosas las personas que desconocen el proceso y por eso, se antoja imprescindible la necesidad de realizar de más actividades divulgativas y formativas. Otra de las debilidades del sistema es la escasa aceptación cuando se tratan de disputas exclusivamente económicas. En estos casos, las partes confían demasiado en la decisión judicial o tener creencia en la uniformidad de los

critérios judiciales. Se constatan las enormes dificultades de aceptación cuando una parte se fundamenta su posición en resultado de una exploración de menores. Se advierte de las posibles disfunciones que puede tener el sistema y se establece una revisión de funcionamiento pasados dos meses para corregir las deficiencias encontradas. Esta debilidad sólo la padecerán los primeros usuarios ya que hasta entonces el Sistema no se encontrará con todas las posibilidades que nos brinda la mediación.

Las fortalezas del Programa Piloto son numerosas. Entre ellas se debe destacar la perfecta coordinación y comunicación que ha tenido el sistema. Además, la práctica totalidad de los asuntos derivados han llegado a un acuerdo por lo que se puede afirmar que si las partes conocen bien el Sistema, optan por llevarlo a cabo ya que reconocen bondades que no tienen los Juzgados. En el 100% de los casos derivados a mediación, las partes han acudido a las sesiones informativas, dato esperanzador ya que aunque, luego desistan de realizar la mediación, el conocimiento de la técnica ya es todo un paso ya que la inmensa mayoría de las personas que la desconocen. Se logra un porcentaje alto de asuntos mediados incluyendo pactos totales o parciales. Pero sin duda alguna, la fortaleza más grande del Sistema era tener la posibilidad de expresar sus puntos de vista, sus auténticos intereses, necesidades y preocupaciones dejando a un lado la traducción jurídica. Podemos afirmar que en cantidad de ocasiones, una perfecta resolución judicial puede haber detrás insatisfacción a nivel personal y humano desde la perspectiva ciudadana ante la imposibilidad de ni tan siquiera ser oído. Es muy valorada la neutralidad de los mediadores y el respeto hacia los usuarios por esto necesitamos mediadores profesionales y con la adecuada formación. El sistema es considerado beneficioso aunque no se llegue a ningún acuerdo para la mayoría. Es valorado de la mediación, la apertura en el canal comunicativo entre las partes que posibilite lograr acuerdos o al menos minimizar los efectos que conlleva un proceso judicial. La experiencia en el Programa nos dice que el proceso de la mediación nunca excedió de un mes, siendo un tiempo satisfactorio para la mayoría de las personas ya que lo comparan con un juicio al uso y creen que salen beneficiados. Se considera una gran ventaja que una vez finalizada la sesión informativa, ya sepan las partes el día y el horario en que serán atendidas para que empiece la mediación. Las partes tienen una sensación de agilidad en el proceso ya que apenas existen dilaciones que puedan atrasarlo. Todas estas conclusiones han sido extraídas por las encuestas realizadas por la Institución para conocer qué piensan de forma anónima las personas que utilizan el Sistema. Es bueno constatar las debilidades y fortalezas del sistema para conocerlo e intentando mejorar las fortalezas y hacer menos visibles las debilidades.

En el marco de la mediación penal, GEMME ha realizado numerosos avances en investigación ya que ha realizado con la colaboración del Consejo General del Poder Judicial al que se han adscrito más de 30 juzgados de Instrucción y de Penal, tanto de enjuiciamiento como de ejecutorias.

El Programa se ha centrado en elaborar y analizar los datos arrojados en el campo de trabajo y centrándose en especial en el número de expedientes de mediación abiertos, tipos de delitos y faltas derivados a mediación, porcentaje de acuerdos sobre casos derivados, porcentajes de acuerdos, actitud de víctima y de infractor, consecuencias de la mediación en la resolución judicial y tiempos medios de respuesta. A esto, hay que añadirle las encuestas anónimas para reconocer el grado de satisfacción con el proceso de mediación de los operadores jurídicos. Además, se investiga sobre cuáles son las fases en las que es más óptimo la derivación del caso, participación de abogados y se examina la posibilidad de comenzar la mediación a estancia de alguna de las partes.

Observando todo lo anterior, destaca la elaboración de un “Protocolo mínimo de actuación en mediación penal” dirigido a jueces, fiscales, abogados y mediadores. Viendo los resultados obtenidos, es necesario concretar las posibilidades de implantación de la mediación en las distintas fases del proceso penal evaluando sus ventajas e inconvenientes y analizando la capacidad de rendimiento a estos efectos de figuras como la atenuante de reparación del daño. Se examinarán las dudas sobre el posible contenido de los acuerdos, tipos de delitos susceptibles de mediación y sus posibles respuestas.

Se investigará sobre las posibles reformas legales que son necesarias para una óptima implantación del sistema de la mediación en el proceso penal y para la incorporación al Código Penal y a la Ley de Enjuiciamiento Criminal de normas de derecho sustantivo y procesal que posibiliten su regulación en las distintas fases del proceso penal que son la instrucción, el enjuiciamiento y la ejecución. Esta investigación no se quedará en un archivo ya que se elaborará un documento de trabajo con estos puntos, con conclusiones del estudio y todo será enviado al Ministerio de Justicia. Se completa esto con una reflexión acerca de la mediación como instrumento de justicia restaurativa, planeando las posibles “tensiones” que se pueden generar con alguno de los principios básicos en que se sustenta el Derecho Penal y elaborar una teoría en la que se respeten esos principios básicos pero dando cabida a la mediación.

Los objetivos de la mediación penal son la facilitación de una efectiva reparación al perjudicado, favorecen la rehabilitación del infractor y pueden posibilitar la obtención de otros beneficios jurídicos como la suspensión de la pena, libertad condicional o el indulto de la pena siempre y cuando el infractor demuestre realmente el arrepentimiento y pida perdón a la víctima.

Puede afirmarse pues, que la mediación penal vive un momento de expansión en España ya que el Consejo General del Poder Judicial ha contribuido con la organización cursos y seminarios anuales sobre la materia dirigidos a jueces y dando soporte institucional, favoreciendo la práctica y el conocimiento de la mediación y a la que se ha añadido GEMME con importantes contribuciones en investigación.

Este apartado ha sido realizado tomando información del Programa Piloto de Mediación Intrajudicial realizado en Galicia y de los Estatutos de Gemme España.

7. Derecho comparado : la Mediación en la Universidad.

7.1. Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU). Universidad de Huelva.

El Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria es un servicio que es prestado por parte de la Universidad de Huelva. Dicho servicio, está bajo de la Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Empresa. Dentro de este servicio, podemos encontrar muchos servicios que se prestan entre ellos podemos encontrar el aula del voluntariado, oficina de alojamiento, oficina de información al Estudiante o la escuela infantil “Jardín de Luz”. De todos estos servicios, nos interesa profundizar en el Servicio de Mediación. El servicio está coordinada por María José Ruiz García. Su profesión es mediadora y profesora asociada adscrita a la Área de Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Huelva.

El servicio proporciona Servicio de Mediación o Formación en Mediación. Entre la Formación en Mediación se encuentra el Master Oficial del que es Director el profesor titular de Universidad Manuel Jesús Díaz Gómez adscrito al área de Derecho Civil del Departamento de la Facultad de Derecho de la Universidad de Huelva.

Entre los objetivos del máster se encuentra el desarrollo y perfeccionamiento de las actitudes necesarias para ejercer con eficacia la mediación en cualquier ámbito. Entre el programa de máster, existen las Conferencias temáticas entre las que se imparte una relacionada con el tratamiento de los problemas en la Universidad y en su posible solución por parte de la mediación.

Por otra parte, existe la realización por parte del Servicio de Mediación de la realización de cursos y actividades en la Universidad. Entre ellas, podemos destacar el Ciclo de conferencias temáticas sobre mediación familiar y de menores, La mediación como alternativa de resolución de conflictos, técnicas del psicodrama para la mediación y la violencia doméstica, cómo actuamos ante ella.

Estas tres últimos cursos se han ofertado a toda la comunidad universitaria ya que se encuentran entre el catálogo de asignaturas de libre elección de la Universidad de Huelva, valiendo éstas como una fenomenal introducción a la mediación. Los cursos están valorados por créditos totalmente convalidable. De estos cursos ya se han realizado en muchas

ocasiones.

Uno de los aspectos más novedosos de este Servicio de Mediación es la inclusión entre el personal que puede acudir a la técnica de la mediación a la comunidad universitaria en su totalidad y además a la ciudadanía de toda Huelva, sin ser requisito necesario que forme parte de la comunidad universitaria. Todo esto abre la puerta a que posibles instituciones, organizaciones no gubernamentales o comunidades de vecinos que se vean perjudicados por la acción de la Universidad en sí. Además, la cuestión conflictiva que atañe a algún miembro de la comunidad universitaria, escapa del marco universitario, también queda cubierta por dicho Servicio de Mediación.

Cabe mencionar los esfuerzos realizados por la Universidad de Huelva en la potenciación del método mediador ya que la experiencia demuestra claramente que el conflicto de queja es cerrado en falso y luego los problemas se regeneran en otros.

Hace años que el Defensor ha utilizado estrategias puntuales de mediación para la tramitación de quejas. En la actualidad, la tramitación de procedimientos de mediación en sentido estricto es una técnica ordinaria de resolución de conflictos, siendo habitual la gestión de varios asuntos cada curso académico. La única duda que nos queda es si la formación del Defensor Universitario si es adecuada ya que la mayoría de las veces, el Defensor no conoce realmente el procedimiento.

Para muestra de esta preocupación en dicho tema, quedó patente con la elaboración de un informe por parte del Defensor Universitario de la Universidad de Huelva y la Sindica de Greuges de la Universidad Rovira y Virgili con el nombre de “La actividad de mediación del Defensor Universitario”. Éste fue expuesto en el Séptimo Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en 2004. Las conclusiones que se llegaron en la mesa de trabajo y que fueron aprobadas por unanimidad en el plenario. El documento concluye en que la mediación favorece toda la Comunidad Universitaria que fomenta la generalización de una actitud conciliadora, responsable, que considera el conflicto como algo positivo, en tanto, que contribuye al cambio y a la mejora de la calidad universitaria en todos los aspectos.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria adscrita a la Universidad de Huelva.

7.2. Grupo de Mediación UC3M. Universidad Carlos III de Madrid.

El Grupo de Mediación UC3M fue creado por la Universidad Carlos III en el 2005. Sus principales objetivos han sido dar a conocer las bondades de la mediación pero sobretodo para profundizar en la formación y en la investigación de la mediación. La investigación es la parte central del Programa.

Una de las partes más importantes es el programa de mediación Intrajudicial. Dicho plan fue implantado en los juzgados de Leganés y Getafe, en colaboración con los Ayuntamientos de las respectivas localidades y con el auspicio del Consejo General del Poder Judicial. Dado su carácter innovador y gran potencial recibió en 2010 una Operating Grant otorgada por la Comisión Europea.

El programa se desarrolla dentro del proceso judicial y ofrece una vía alternativa de resolución de conflictos y esta compuesto por mediadores cualificados con titulación específica en mediación.

Los juzgados son los encargados de derivar a mediación los diferentes casos, que proceden tanto del ámbito civil o penal pero especialmente del ámbito de familia. Además de esto, el programa ofrece información por teléfono a través de la Secretaría del programa de mediación. También la ofrece en parte presencial en el Despacho de Mediación de los Juzgados de Leganés.

Otra de las partes importantes es la parte del Postgrado que oferta a los estudiantes ya que entre su oferta está el Especialista en Mediación, Experto en Negociación y el Master en Mediación, Negociación y Conflictos. Estos tres títulos constan como propios en la Universidad Carlos III de Madrid. Entre los objetivos de dichos títulos es formar profesionales válidos para la profesión de mediador.

La parte de las actividades formativas también es de vital importancia ya que los talleres y seminarios forman parte de una docencia que ocupa el programa. Esta es la parte de docencia, talleres y seminarios. Entre ellos debemos mencionar que ofertan talleres con dos niveles de dificultad.

Se trata del *Taller de Mediación I* para iniciación. De este ya se han realizado varias ediciones siendo la última en Octubre de 2011. El objetivo es una introducción a la mediación y a la adquisición de las habilidades propias de la mediación.

Una vez formados, posiblemente puedan participar en la implementación de un servicio de ayuda a la resolución de los conflictos surgidos en el ámbito universitario.

Fundamentalmente, el curso está diseñado para los miembros de la comunidad universitaria, con el propósito de solucionar posibles conflictos que surjan entre iguales. Es decir, cuando el conflicto se dé entre alumnos, serán mediadores otros alumnos.

Por otra parte, se ofrece un *Taller de Mediación II* dirigido especialmente a estudiantes avanzados o en su caso que ya realizaran el Taller de Mediación I en cursos anteriores o en su defecto la optativa universitaria denominada “Mediación y métodos alternativos de Resolución de Conflictos”.

Los objetivos de ambos son que los alumnos adquieran habilidades de mediación participando activamente en la resolución de conflictos entre iguales que se le puedan presentar. La parte práctica de este curso se antoja fundamental para entender la finalidad.

Se está gestando una nueva edición de este Taller que se inaugurará a finales de Febrero de 2013. Éste tendrá una duración de 10 horas y estará dividido en dos partes claramente diferenciadas. En la primera se impartirán conocimientos teóricos y prácticos. Tendrá formato tradicional aunque sin obviar la parte participativa.

Ya en la segunda parte, está orientada a la creación de un servicio de mediación en el ámbito universitario y la creación de un protocolo de actuación a seguir en caso que surjan conflictos entre iguales.

El taller finalizará con una puesta en común y una elaboración de conclusiones que permitan la viabilidad de la implementación de dicho servicio.

Esta docencia está impartida por profesores del Área de Derecho Procesal de la Universidad Carlos III de Madrid y por expertos mediadores titulados, especialistas en distintos campos de la mediación.

El taller de Negociación ha ido ganando fieles con el paso del tiempo. Prueba de ello, han sido las cuatro ediciones realizadas por la Universidad Carlos III de Madrid. El Taller ha sido impartido desde el año 2007 hasta el 2010.

En el terreno de los seminarios, desde el 2009 hasta la actualidad, se imparten seminarios informativos dirigido exclusivamente a Jueces, Secretarios Judiciales y Fiscales de los municipios madrileños de Leganés y Getafe sobre Mediación, implantación y desarrollo del Programa de Mediación Intrajudicial.

Además, en Abril del 2012, se impartió el seminario Internacional denominado “Experiencias de mediación conectada con los tribunales”. Debemos dar a conocer el Master de asesoría jurídica de empresas llamado “Negociación y mediación”

En el apartado de Conferencias y cursos, también es amplia la experiencia que tiene la UC3M. Se puede destacar las primeras jornadas de Gestión de Conflictos a través de la Mediación realizado en Diciembre 2010 o el Curso de mediación para Notarios, impartido en Febrero de 2012, gracias a la financiación del Colegio Notarial de Madrid. Además, cabe destacar el curso sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Mediación para la Policía Local de Leganés o los innumerables cursos sobre Conciliación y Mediación para Secretarios Judiciales impartidos por orden del Centro de Estudios Jurídicos del Ministerio de Justicia. Se han impartido desde 2009 hasta la actualidad por la mayoría de la geografía española, más concretamente en Madrid, Barcelona, Valencia, La Coruña y Sevilla.

Es destacable la participación del UC3M en la Competición Internacional de Mediación organizada por la Cámara Internacional de Comercio. Esta competición se inaugura en 2003 a raíz de la denominada Semana de la Mediación. Se debe explicar que tiene mucho prestigio y honor la sola participación en este evento único a nivel mundial. Esto habla muy bien del prestigio y reconocimiento tanto nacional como internacional que tiene la institución.

Una muestra del gran valor que tiene el Grupo de Mediación, se debe explicar que los miembros son grandes conocedores de la materia y prueba de ello, es que escriben y opinan en revistas especializadas de reconocido prestigio en el mundo. Destaca un estudio de mediación penal, la implantación en Europa y el ámbito de responsabilidad del menor, un estudio sobre la Mediación en Grecia y la mediación en el proceso civil en España. Están

escritos en la Revista Internacional de Estudios sobre Derecho Penal y Arbitraje (RIEDPA), el Notario del Siglo XXI y la Revista Electrónica de Derecho Procesal de Brasil.

Además, se han escrito numerosas obras sobre la Mediación, sus técnicas, los amplios ámbitos a los que se pueden utilizar, aspectos procedimentales y conocer otros estilos de negociación. Lo más importante es que estos libros han sido editados y sacados a la venta por editoriales respetadas, de reconocido prestigio en el ámbito jurídico como son Temas Jurídicos, Tecnos y La Ley. Con estos ejemplos, comprobamos que los responsables que llevan hacia adelante este servicio están en la vanguardia. Además, se cuelga en la página web numerosos materiales multimedia en el que se muestran ejemplos de mediación.

La directora del Servicio es Helena Soletto que es una escritora reconocida de libros y revistas. Junto a ella trabajan 19 miembros entre los que destacan reconocidas personales tales como Thelma Butts Griggs y Rosa Gómez de Liaño.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Grupo de Mediación UC3M adscrita a la Universidad Carlos III de Madrid.

7.3. Centro Universitario de Transformación de Conflictos(GEUZ). Universidad del País Vasco.

El GEUZ es el Centro Universitario de Transformación de Conflictos constituida por la Universidad del País Vasco. Este centro trabaja para contribuir a desarrollar en nuestra sociedad una cultura de paz, entendida no como una utopía libre de conflictos, si no una cultura en la cual las personas, los grupos y las naciones tienen relaciones cooperativas y productivas unas con otras, y en donde los conflictos que surgen inevitablemente se maneja de forma constructiva. Es por ello, que se centra su trabajo en el desarrollo de procedimientos e intervenciones encaminadas a ayudar a las personas y colectivos a resolver o transformar sus propios conflictos y relaciones.

GEUZ lleva a cabo su misión en diversos ámbitos y mediante un variado numero de procedimientos propios de la resolución o transformación de conflictos. Subyacente a todos esos procesos y procedimientos está la filosofía de que los problemas pueden ser resueltos de manera que beneficien a todos los implicados en dicho problema.

Los ámbitos de actuación del GEUZ son:

- El individual que se consigue dotando a las personas de autonomía y seguridad para afrontar los conflictos de su vida y participar en su comunidad como ciudadanos justos, democráticos y responsables.

- El familiar que se consigue reconociendo a la familia como instancia en donde se produce una parte importante del proceso de socialización de las personas y donde se desarrolla la identidad, la autoestima y las emociones necesarias para un afrontamiento constructivo de los conflictos.

- El escolar o universitario, entendiéndolo como un sistema donde todos los integrantes entre ellos todos los trabajadores, alumnos y profesorado, deben aprender a relacionarse y manejar sus diferencias respetuosa y pacíficamente.

El comunitario, trabajando por un mundo justo y pacífico donde la ciudadanía actúa de forma responsable y civilizada en sus interacciones y en sus procesos de resolución de conflictos.

El intercultural favoreciendo procesos que optimicen las relaciones entre personas de diferente origen cultural que conviven en el mismo entorno. Por consiguiente, fomentando la integración y el respeto y conocimiento mutuo.

El penal con una clara apuesta por un modelo de justicia reparatoria a través, principalmente, de dos tipos de procesos: Mediación reparatoria entre la víctima y la persona acusada y las Conferencias de Grupos Familiares o Conferencias Comunitarias.

Para llevar a cabo la misión, el GEUZ tiene tres herramientas clave que son las siguientes:

- Formación: El Centro imparte talleres formativos donde las personas aprenden a responder de forma constructiva a los conflictos mediante las habilidades de resolución y transformación de conflictos.
- Diseño de procesos y sistemas de resolución y transformación de conflictos: Asesorando, diseñando e implementando programas preventivos y de intervención temprana en los distintos ámbitos de actuación. Con esta medida se consigue que algunos conflictos se atajen mucho antes de que sean más problemáticos.
- Intervención: Este procedimiento es el más importante ya que requiere de procesos colaborativos de resolución y transformación de conflictos. Esto se consigue

participando activamente en distintos tipos de conflictos sociales utilizando procedimientos de negociación, facilitación y el más importante que es la mediación.

La dirección del Centro ha trabajado especialmente en cuatro ámbitos principalmente: Escuela, Comunidad, Organizaciones y Justicia.

7.3.1 Mediación en el ámbito de la Organización y la Empresa.

El GEUZ aborda las ***Organizaciones y la Empresa*** como un ámbito de trabajo y explora en los conflictos que de ella deberían derivar ya que las Organizaciones ya sean públicas o privadas, se relacionan colectivos diversos y es usual que aparezcan conflictos que en muchas ocasiones tienen importantes costes emocionales, económicos, de tiempo o de eficacia en el trabajo. En este ámbito se incluyen empresas, sindicatos, ayuntamientos o centros sanitarios por poner algunos ejemplos.

Los objetivos de formación en las organizaciones es dotar a profesionales de las organizaciones de habilidades y técnicas para la resolución positiva de los conflictos que surgen en el entorno organizacional o laboral, diseñar e integrar procesos y protocolos de resolución de conflictos en el sistema laboral y por último, adquirir habilidades básicas para la mediación en relaciones laborales de carácter horizontal y vertical. El centro oferta varios talleres para abordar estos objetivos.

En la rama de intervención, nos advierte que son numerosas las situaciones conflictivas con las que nos vamos a enfrentar ya sea en relaciones entre compañeros como otro tipo de relación. Hoy en día, se consideran evitables los costes directos e indirectos de los conflictos destructivos que afectan a las organizaciones, a sus empleados y a la eficacia en el trabajo.

En cuanto a la investigación desarrollada, los objetivos que tratan de alcanzar son el diagnóstico de las causas de los conflictos que están afectando a la convivencia organizacional y laboral, diseño de procesos y protocolos de resolución de conflictos en el sistema organizacional laboral, detección de líneas prioritarias de actuación en el ámbito de resolución de conflictos por parte de los Departamentos de Recursos Humanos y por último, una evaluación clara de resultados de programa de mejora de la cultura de resolución de conflictos.

7.3.2. Mediación en el ámbito de la Justicia.

El Centro aborda la **Institución de la Justicia** como un peldaño en el que hay conflictos que se deben solucionar de una forma adecuada para que éstos no dificulten el trabajo diario de miles de personas adscritas al servicio de la Justicia.

El centro ofrece formación dirigida a los colectivos y organizaciones relacionados con la Administración de Justicia. Se trabaja con personal de Justicia especialmente con equipos psico-sociales de los partidos judiciales, personal de Instituciones Penitenciarias, policías, servicios sociales de base y organizaciones que trabajan en el ámbito penitenciario.

Los objetivos que esperan abarcar son infundir con respeto los principios y valores de la justicia reparativa en el sistema judicial, información y sensibilización en torno a las modalidades alternativas de resolución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, formar a los diversos agentes del sistema judicial en habilidades y técnicas para la resolución positiva de los conflictos que surgen en el entorno laboral judicial y diseñar procesos y protocolos de justicia reparativo.

Para alcanzar estos objetivos, el GEUZ oferta talleres y seminarios entre los que destacan “La mediación víctima-ofensor y la justicia reparativa” y “Las conferencias de grupo familiar-comunitario”.

El uso del procedimiento judicial para resolver los innumerables conflictos que tiene la ciudadanía es hoy una realidad a superar por nuevas modalidades que permiten a las personas implicadas adquirir un protagonismo activo en la solución de sus propios conflictos. La modernización de la Justicia camina hacia una compatibilidad de procesos alternativos con el protagonismo principal de la mediación junto a los procesos judiciales tradicionales en el ámbito civil, mercantil y penal. El GEUZ ofrece procesos de mediación y consenso para la formación del numeroso personal de las instituciones antes enumeradas.

Para determinar la importancia que tiene el GEUZ en la sociedad, debemos destacar el amplio apoyo por parte de muchas instituciones tanto nacionales como internacionales de los estudios, talleres y otras actividades formativas que realizan.

Importantes Ayuntamientos del País Vasco han colaborado con el GEUZ ya que han

contratado sus servicios realizando una verdadera formación de sus habitantes con un marcado servicio público.

Entre los Ayuntamientos más destacados se encuentra el de Getxo ya que para éste, se realizó un plan de Promoción para la Mediación Comunitaria y la cultura de la Paz y realizó una publicación denominada “Getxo: 50 ideas para la paz: guía sobre cultura de paz y resolución de conflictos. La población de Hernani disfrutó de una conferencia de mediación y cultura de paz y de una formación de resolución de conflictos dirigida a madres y padres del municipio. El municipio de Leioa compartió con su ciudadanía el “Proyecto de Cultura de Paz y Mediación Comunitaria”. El último ayuntamiento que ha solicitado una formación ha sido el de Ormaiztegui ya que el área de Bienestar Social promovió una clase de resolución de conflictos destinados a padres y madres de la localidad.

Varios Departamentos del Gobierno Vasco se han interesado por el trabajo que realiza el GEUZ. El más importante es el desarrollado para el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Se trata de un programa de intervención ya que se instaura un Servicio de Mediación Penal Reparadora en Barakaldo aprobado por la Dirección de Ejecución Penal y por la Viceconsejería de Justicia. En ella se tratan casos penales en que la reparación del daño se realiza por parte la mediación víctima-verdugo.

El Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales ha realizado por orden de la Dirección de Bienestar Social ha realizado las I Jornadas: Mediación en conflictos familiares. Hacia una ley vasca de mediación familiar. Por último, cabe destacar que el Departamento de Presidencia mediante la Delegación de Euskadi en Argentina y por la Universidad Nacional de la Plata impartió una Conferencia denominada “Justicia reparatoria y cárcel. Retos para la intervención educativa”. También relacionado con las Instituciones Penitenciarias el Ministerio de Interior realizó una formación a sus empleados en resolución de conflictos.

El GEUZ también ha recibido encargos de varias Diputaciones entre ellas las forales de Álava y Gipuzkoa y la de Barcelona y entre ellos se encuentran una publicación realizada para guiar a la ciudadanía hacia el diálogo y resolución de conflictos cotidianos y por otra parte un destacado seminario sobre la mediación comunitaria como una fuerte apuesta por el fortalecimiento de una democracia más participativa.

Por último cabe destacar el gran esfuerzo hecho por el GEUZ en su colaboración con

numerosas universidades nacionales tales como la Universidad de Alicante, Cantabria, Málaga o la Complutense de Madrid. Entre lo más destacado, están las múltiples aportaciones a masters y experto universitario en Mediación Familiar y en las que el GEUZ imparte conferencias, aporta material y publicaciones acerca de todas las variedades de mediación, además de ponencias, artículos científicos y de opinión.

7.3.3. Mediación en el ámbito escolar y universitario.

Abordando el *ámbito escolar y universitario*, el Centro oferta un amplio abanico de novedosos programas en el ámbito de la educación reglada. La mayor aportación es la creación de un “Modelo Global de Convivencia en los Centros Escolares” con la finalidad de tener un cambio real, efectivo y sostenible en el sistema escolar.

Se trabaja en los centros escolares y universitarios contando con el profesorado, alumnado, padres, madres y personal no docente, ayuntamientos y centros de apoyo pedagógico al profesorado empleando unas metodologías específicas para cada necesidad de resolución de conflicto.

Los objetivos de este Modelo Global son:

- Provocar un cambio sostenible en el sistema escolar hacia un modelo constructivo y pacífico de convivencia y resolución de conflictos.
- Proporcionar herramientas al servicio de un modelo de convivencia basado en la participación, la colaboración y el diálogo.
- Convertir las situaciones conflictivas que se viven diariamente en la escuela en oportunidades de aprendizaje.

Se antoja necesario desarrollar las ideas principales que se abordan en dicho Modelo. Este es un modelo de intervención cuya finalidad es la provocación de un cambio de modelo de convivencia en los centros escolares. Su principal enfoque es preventivo y transformativo que incide en las relaciones personales, en los procesos de resolución de conflictos de la comunidad educativa en su desarrollo.

Este modelo combina cuatro programas:

- **Programa de convivencia familiar** que consiste en difundir y trasladar a las familias del alumnado los principios, habilidades y procesos para la convivencia pacífica y la resolución pacífica de conflictos desarrollados en el seno del centro escolar.

- **Programa de disciplina positiva** que consiste en introducir un concepto de disciplina positiva que permite la reformulación del sistema disciplinario del centro escolar, adaptándolo a los principios y procesos de la disciplina positiva y democrática. La finalidad de este programa es que el castigo sin sentido no tiene cabida en este programa. El castigo debe servir para una mejora en el alumnado creando una atmósfera idónea de ser algo positivo.

- **Programa Currículum de Transformación de Conflictos para Educación Primaria y Secundaria** que se desarrolla en el aula mediante un conjunto de actividades instruccionales para producir cambios en el conocimiento, la actitud y el comportamiento del alumnado con relación al conflicto y a la convivencia. Este programa se imparte en clases de Primaria, Secundaria y Bachillerato.

- **Programa Mediación Escolar y otros procesos colaborativos de resolución de conflictos** que consiste en la creación y desarrollo en los centros escolares de un programa de mediación para la resolución de conflictos de los distintos colectivos de la comunidad educativa. El servicio de mediación escolar queda integrado en la escuela y es el propio alumnado o profesorado el que coordina y actúa como equipo de mediación. Para este programa, el GEUZ ofrece un servicio de asesoramiento y evaluación.

También se establecen procesos de negociación colaborativa en las aulas de educación primaria: el método del “Txoko”- rincón de la silla-oreja y silla-boca.

Por último se implantan procesos para la toma de decisiones consensuadas en aulas y claustros.

En cuanto a formación, se ofrecen talleres y cursos de formación dirigidos a la dirección del centro escolar, padres, madres, equipo de orientación pedagógica y personal no docente. Se puede formar también a personas que no tengan nada que ver con el ámbito escolar.

Los objetivos son dotar a los centros escolares de los recursos y conocimientos para desarrollar un plan de convivencia escolar, adquirir las técnicas y habilidades básicas para la resolución de conflictos escolares, conocer y practicar procesos colaborativos de

resolución de conflictos, explorar la aplicación de las habilidades y procesos de resolución de conflictos en el marco escolar y, por último, conocer los distintos programas de intervención para la transformación del modelo de convivencia escolar.

Para completar estos objetivos, el Centro oferta varios talleres formativos entre los que destacan el de Mediación Escolar y el de Convivencia Familiar.

En cuanto a la intervención, los objetivos son el ofrecimiento de un espacio para que todas las personas implicadas en un conflicto tengan la oportunidad de trabajar juntas en su resolución, facilitar la comunicación y comprensión mutua entre las personas protagonistas de los conflictos, capacitar para la mejora de habilidades en negociación y resolución de conflictos, ofrecer una alternativa al expediente disciplinario siempre más largo y costoso y por último, lograr acuerdos satisfactorios y válidos a largo plazo.

Teniendo en cuenta estos objetivos, se puede afirmar que los conflictos entre la comunidad escolar requieren de una intervenciones eficaces cuando entre las propias personas protagonistas en negociaciones previas no fueron capaces de transformarlos.

La intervención directa en un conflicto requiere las siguientes fases de actuación:

- 1-. Recepción del caso: entrevistas con las personas implicadas en el conflicto.
- 2-. Análisis del conflicto y diseño de la intervención.
- 3-. Intervención directa mediante uno o varios procesos adecuados a las características del conflicto.
- 4-. Seguimiento para valorar el cumplimiento y asistir a las partes con las posibles dificultades que surjan.

En cuanto a la formación, el GEUZ mantiene una vinculación permanente con la Universidad del País Vasco en aras al desarrollo de investigación en el ámbito de los procesos pacíficos de transformación de conflictos. Mediante la investigación en el campo de la convivencia y resolución de conflictos en la escuela y la universidad pretendemos diagnosticar la convivencia en el aula y en los centros educativos.

Los objetivos en el marco de la investigación son ampliar el conocimiento relacionado con la mejora de la convivencia escolar, promover la realización de planes de convivencia escolar y evaluar los resultados de dichos programas.

Algunos de los temas de investigación habituales que GEUZ desarrolla en el ámbito escolar son los siguientes:

- Diagnóstico de la convivencia en el centro escolar.
- Maltrato en el alumnado también conocido como bullying.
- Evaluación de proyectos para la mejora de la convivencia escolar.
- Estudios sobre la actitud del profesorado ante el conflicto.
- Estudios sobre la actitud del alumnado ante el conflicto.
- Realización de diseños de investigación específicos en base a las necesidades de cada centro escolar.

El Centro ha trabajado mucho en el ámbito de la Comunidad ya que éstas que formamos parte son dinámicas y están sujetas a constantes cambios y conflictos, la movilidad de la población, la presencia de nuevas lenguas y hábitos culturales, la utilización de los recursos sociales existentes y el uso de los espacios comunes son ejemplos de situaciones que la ciudadanía en su propio municipio debe afrontar y ante las cuales se pueden provocar malentendidos, tensiones o crisis.

El ámbito comunitario se constituye hoy como espacio donde se tejen las relaciones sociales, donde la ciudadanía interactúa en la búsqueda de mayores cotas de paz y bienestar social ya que este ámbito tiene predisposición a provocar conflictos entre otras cosas por racismo “económico” y otro tipo de conflictos.

El centro se marca como objetivos el diseño e integración de programas de paz y mediación comunitaria en el sistema organizacional de los servicios, dotar a profesionales e instituciones de la acción comunitaria de recursos, habilidades y técnicas para la resolución positiva de los conflictos y dotar a profesionales e instituciones de la acción comunitaria de recursos, habilidades y técnicas para la resolución positiva de los conflictos.

Con estos objetivos, el Centro ha desarrollado tres programas para intentar cumplirlos:

Programa municipal de convivencia y de mediación comunitaria en el cual se pretende ofrecer al municipio nuevas herramientas para la resolución de conflictos comunitarios. La ciudadanía se convierte en protagonista en la resolución de sus conflictos cotidianos desde un paradigma de la cultura de la paz.

Programa global de convivencia en recursos socio-comunitarios en el cual se tiene como objetivo integrar procesos y sistemas novedosos para solucionar los conflictos cotidianos y mejorar la convivencia en el marco de los recursos de la acción socio-comunitaria y residencial. Este programa va dirigido a centros de acogida, centros de prevención de drogodependencia, comunidades terapéuticas y residencias para la tercera edad. Es importante reseñar que estos centros en los que trabajan se van a originar muchísimos conflictos y por tanto, es lógico que haya un programa para evitar que se perpetúen los conflictos.

Programa de resolución de conflictos en el ámbito socio-familiar en el cual se pretende capacitar a los miembros de la familia en habilidades y procesos para manejar los conflictos en su día a día. Este programa va dirigido a familias, escuelas de padres y madres, asociaciones de apoyo a las familias con necesidades sociales específicas y centros de atención socioeducativa.

En cuanto a la investigación, el Centro tiene unos objetivos que pasan por sensibilizar a colectivos clave del municipio en cuanto a las posibilidades de la mejora de la convivencia y la resolución de los conflictos comunitarios, conocer y analizar los conflictos de ámbito vecinal o comunitario que se detectan con mayor frecuencia desde las diferentes instancias cuestionadas, conocer y analizar cómo se gestionan en la actualidad estos conflictos de ámbito comunitario y sabiendo esto se deben evaluar fortalezas y debilidades, detectar líneas prioritarias de actuación a desarrollar en el ámbito de la mejora de la convivencia y resolución de conflictos y por último, evaluar resultados de servicios de mediación comunitaria.

Para alcanzar estos objetivos, se realizan diseños de investigaciones específicos en base a las necesidades de cada municipio, colectivo o institución. Además de esto, se realizan evaluaciones de necesidades para la mejora de la convivencia en el municipio, diagnóstico de la convivencia municipal, estudios sobre viabilidad de servicios de mediación comunitaria y una evaluación de servicios de mediación comunitaria.

En cuanto a la vía formativa, se ofrecen cursos y talleres de formación dirigidos a profesionales de servicios sociales comunitarios, ciudadanía e instituciones. Los objetivos son la adquisición de técnicas y habilidades fundamentales para la resolución positiva de los

conflictos y garantizar la permanencia y transferencia de las habilidades adquiridas al entorno municipal.

Entre estos cursos y talleres, destacan el de “Técnicas de mediación en el ámbito comunitario” y “Resolución de conflictos y mediación comunitaria para agentes clave en el municipio”

Hablando ya sobre la intervención que realiza el Centro explica que a pesar de que tener grandes habilidades y determinación, no es posible para dos personas o grupos resolver un conflicto ya que la comunicación puede estar rota o la desconfianza entre ambos es muy grande. Por tanto, son numerosas las situaciones conflictivas a las que podemos enfrentarnos en nuestro día a día como por ejemplo, relaciones en el vecindario, relaciones familiares, relaciones entre profesionales, personas arrendadoras y arrendatarias y un largo etcétera.

La intervención en un conflicto de este calibre requiere habitualmente de las siguientes fases:

- 1-. Recepción del caso: entrevistas con las personas implicadas en el conflicto.
- 2-. Análisis del conflicto y diseño de la intervención.
- 3-. Intervención directa mediante uno o varios procesos adecuados a las características del conflicto.
- 4-. Seguimiento para valorar el cumplimiento y asistir a las partes con las posibles dificultades que pudieran surgir.

Los objetivos de la intervención son ofrecer un espacio para que todas las personas implicadas en un conflicto tengan la oportunidad de trabajar juntas en su resolución, facilitar la comunicación y comprensión mutua entre las personas protagonistas de los conflictos, capacitación para la mejora de habilidades en negociación y resolución de conflictos, ofrecer una alternativa al litigio judicial que es siempre más costoso y costoso y por último, lograr acuerdos satisfactorios y válidos a corto plazo. El GEUZ ofrece proceso de mediación, proceso de consenso, talleres de resolución de problemas y solución de conflictos y diseño de sistemas para abordar al conflicto.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Centro Universitario de Transformación de Conflictos adscrita a la Universidad del País Vasco.

7.4. El IMEDIA. Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos. Universidad Complutense de Madrid.

El Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA) se encuentra en la Universidad Complutense de Madrid. Este instituto se encuentra ubicado en la Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología en la Facultad de Medicina.

El IMEDIA se configura como un Instituto Universitario de Investigación propio de la UCM que se dedica al estudio integral de la transformación y gestión cooperativa de conflictos con especial referencia a la mediación.

Fue creado en 2007 con la misión de apostar institucionalmente por la Cultura de Paz y el diálogo con la voluntad de servir como referente en temas de mediación y gestión de conflictos.

La fórmula del IMEDIA es: Gestión positiva + diálogo + Cultura de Paz.

El IMEDIA es un proyecto de la UCM ya que desde 1997 se ha puesto en marcha una de las primeras formaciones en Europa en resolución de conflictos ya que se ha plasmado en el título de Experto en Mediación y más recientemente en el de Especialista en Mediación que cuenta con 350 horas y que combina la teoría, la práctica y el trabajo en tutoría de los alumnos.

Todo el aporte teórico y doctrinal que se había desarrollado sirve de base para que se inicie el **Proyecto de mediación en la Universidad**, en el marco de la Inspección de Servicios de la UCM. Esta experiencia ha sido determinante según investigaciones internas realizadas, en la disminución de los conflictos y en su intensidad, al favorecer un abordaje más incipiente de los mismos y por tanto una menor escalada, propiciando así mejores resultados.

La inspección de servicios de la UCM pretendía no ser únicamente un instrumento sancionador sino que su meta era contribuir a afianzar una universidad más participativa y democrática. El instrumento que quería relanzar era la mediación. La que por 2004 era la Vicerrectora de Política y Formación Continua, Tebelia Huertas, quería aprovechar la formación de Leticia García Villaluenga, incorporándose a la Inspección de Servicios como Inspectora con funciones de mediación.

El IMEDIA centra su actividad en tres vertientes principales:

1. **Formación:** con el objetivo de expandir el conocimiento sobre nuevos sistemas y técnicas de gestión de conflictos.
2. **Investigación:** con el objetivo de profundizar en el conocimiento teórico de la mediación y otros sistemas pacíficos de resolución de conflictos.
3. **Servicio de mediación y apoyo técnico:** para todas aquellas personas e instituciones que lo demanden en todos los ámbitos.

El importante desarrollo que ha tenido el trabajo señalado, en sus distintas facetas, ha sido determinante para la aprobación del IMEDIA. Por acuerdo rectoral, tanto el proyecto de mediación como el Servicio de Mediación de la UCM, han pasado a depender del IMEDIA, unificándose en el referido órgano todas las actuaciones referidas a la mediación que se lleven a cabo en la Complutense.

Los ámbitos en los que trabaja el IMEDIA tanto desde su estudio como desde la formación y la intervención en:

- **Ámbito familiar:** ruptura de parejas, conflictos hereditarios, conflictos entre padres e hijos, conflictos entre hermanos, etc.
- **Socio-sanitaria:** Programas de mediación en centros hospitalarios y sanitarios.
- **Empresarial:** Especialidad en empresas familiares.
- **Organizacional:** Cualquiera que sea su estructura, potenciando la responsabilidad social.
- **Civil y Mercantil:** Propiedad intelectual, responsabilidad, interpretación y aplicación de cláusulas contractuales.

- **Penal y penitenciaria:** Colaboración con las entidades o entes judiciales.
- **Comunitaria o vecinal:** Programas de mediación en comunidades de vecinos o asociaciones vecinales.
- **Social y política:** Convenios con instituciones especializadas en el estudio de la paz.
- **Educativa:** Programas de educación en resolución de conflictos y mediación en centros educativos, compartiendo la experiencia de la UCM.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos adscrita a la Universidad Complutense de Madrid.

7.4.1. Avances en formación,

En cuanto a la **FORMACIÓN**, estamos ante una de las bases esenciales de este centro ya que ha impartido numerosos cursos de formación tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Estos cursos de formación han sido impartidos para gran parte de la Comunidad Universitaria como pueden ser alumnos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

Uno de los hitos de esta sección es que personal del IMEDIA ha impartido asignaturas en el Master de Psicología Forense de la UCM, asignaturas en el Máster de intervención familiar de la Universidad de Zaragoza además de muchos cursos especializados en conocer las técnicas y habilidades de la mediación y conocimientos sobre gestión de conflictos.

Este ente está presente en la Escuela Complutense de Verano, gestionado por la Fundación General de la UCM, donde se celebra anualmente desde su comienzo el curso sobre “Mediación y resolución de conflictos para la convivencia: De la familia a la sociedad multicultural”, que ya cuenta con diez ediciones.

Además de estos cursos, se imparten los seminarios y talleres mucho más didácticos pero más específicos para profesionales de la mediación en el afrontamiento de conflictos. Entre los más destacados podemos nombrar “Las nuevas consideraciones relativas a procesos de mediación”, “Mediación y factores emocionales”, multitud de jornadas de difusión de la mediación en la Universidad y jornadas de sensibilización a la mediación para el estudiante.

No obstante, lo más innovador del IMEDIA es el fomento, la promoción, desarrollo y potenciación del Título de Especialista en Mediación denominado como: “Especialista en mediación: ámbitos de actuación y técnicas aplicadas en la Resolución de Conflictos.”

Este título es de gran importancia ya que la Universidad no puede quedar ajena a las necesidades de la sociedad y por ello, desde más de una década, la UCM ha hecho un gran esfuerzo para ofrecer una formación de máxima calidad en mediación, aunando la necesaria teoría con la enriquecedora práctica en servicios de mediación, en los contextos más diversos. Con ello se pretende que la profesionalización en esta nueva disciplina ofrezca las mayores garantías de eficacia para los ciudadanos.

Todo ese esfuerzo y ese compromiso de excelencia que tiene la UCM, se ha visto compensado con la formación de 14 promociones de mediadores hasta el momento. Este curso se realiza anualmente con una duración total de 350 horas. Dichas clases se distribuyen entre clases presenciales y clases on-line. Éste título es dirigido por la Directora del IMEDIA.

Una vez acabado esta formación, se crea una bolsa de Trabajo para brindar la posibilidad de incorporarse a nuevos servicios de mediación que se vayan creando. Este título está reconocido por el Foro Europeo de Mediación Familiar, por el Centro de Mediación Familiar de la Generalitat de Catalunya y por el Foro Mundial de Mediación.

7.4.2. Avances en la Investigación.

En el marco de la **INVESTIGACIÓN**, el IMEDIA ha realizado una experiencia única y pionera en el marco de la gestión de conflictos ya que se le ha encargado numerosos proyectos de investigación por parte del Ministerio de Ciencia e Innovación. Estas acciones, permiten afirmar sin duda que la profesionalización de la mediación ya está dándose y que la Universidad es un factor clave en el desarrollo de I+D+i española. La financiación del Estado llega en momentos duros para la economía española pero los poderes públicos entienden que con el desarrollo e investigación de este tema, que es esencial invertir ya que acarreará numerosos beneficios para la ciudadanía y sobre todo para la Justicia Española ya que en muchos territorios, ésta se encuentra obstruida.

Además del nombrado ministerio, muchas entidades están también encargando Proyectos de Investigación y Programas entre los que podemos destacar el Gobierno de la Comunidad de Madrid, el Gobierno de Andalucía y algunas universidades españolas como la Universidad de Almería y la de Cantabria.

Con relación al tema tratado en este TFC, la entidad patrocinadora ha sido el Ministerio de Educación y se han denominado de la siguiente manera: “Apoyo a la educación a través de la aplicación de un instrumento de mediación y gestión de conflictos en la Universidad” e “Investigación para desarrollo y mejora en la UCM, área aplicada a la mediación y gestión de conflictos intrauniversitario y su aplicación a los conflictos sociales”.

No debemos olvidar mencionar el “Programa de Investigación y práctica de Mediación en la Institución Educativa Universitaria”. Se trata de un Proyecto Internacional ya que la entidad que sufraga los gastos es la Universidad Nacional de Córdoba de Argentina. La realización de este programa proyecta un enfoque internacional del Centro.

Por último, cabe destacar el desarrollo por parte del IMEDIA con la colaboración de la Universidad del País Vasco, de un plan de acreditación y homologación de personas mediadoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Esto siempre ha sido una reivindicación del sector de la mediación para que haya una profesionalización en sus mediadores, que sepan sus bondades, sus fases y fundamentos y que apliquen eficientemente la técnica. Con este plan se evita que el instruismo sea una tónica generalizada ya que de existir, crearía un daño irreparable a las partes que han confiado en el sistema.

También el campo de la investigación, el IMEDIA participa en numerosos **Comités Científicos** tanto nacionales como Internacionales. Es miembro del Comité de Dirección del Foro Mundial de la Mediación, Miembro del Consejo Editorial de la “Revista Mediaciones Sociales”, miembro del Instituto de Mediación y Arbitraje de Portugal, miembro del Grupo de Magistrados Europeos por la Mediación (GEMME) y Evaluador Externo de la Revista de Trabajo Social “Portularia”. Forma parte del Comité Asesor de la Red Iberoamericana de estudio y práctica de resolución de conflictos, reconocido por el Ministerio de Educación de Argentina, adjudicatario del programa de fortalecimiento de redes interuniversitarias en 2009.

Además, el Instituto realiza actividades de asesoramiento en gestión de conflictos a instituciones y organismos tales como los Centros de Apoyo a la Familia del Ayuntamiento de Madrid por medio del Secretario académico. A esto, se suma la asesoría técnica en la redacción de los protocolos de derivación de mediación familiar y penal y asesoría en el Observatorio de la Familia de Madrid. El Centro tuvo las competencias de Observador en Madrid para las elecciones bolivianas del 2009, en defensa de la transparencia en unos comicios internacionales y velando por los derechos de la ciudadanía boliviana.

Como podemos observar, son numerosas las funciones y los trabajos encargados por Administraciones Públicas de todos los lugares del mundo. Se puede afirmar que este Instituto de mediación es uno de los más completos que existen ya que aborda una infinita

lista de aplicaciones y funciones.

Además, el IMEDIA ha elaborado ponencias en numerosos congresos. Entre ellos podemos encontrar Congresos Jurídicos de Abogacía, Congreso Nacional de Mediación e Intervención familiar, Jornadas de Inspección de Servicios, Congreso Internacional de Acción social y Condiciones de trabajo en las Administraciones Públicas por poner algunos ejemplos.

Son especialistas en organización de congresos, conferencias y colaboración de jornadas. Los congresos más importantes han sido los denominados: “Los programas de mediación en las universidades, un impulso a la cultura de la paz” y el “I Congreso Internacional de resolución alternativa de disputas civiles y mercantiles”.

Además de esto, la institución ha dado conferencias y ha colaborado en numerosas jornadas tales como “Nuevas perspectivas de la mediación”, “La adopción, desencuentros y encuentros en la mediación”, “La mediación en la transformación de las relaciones familiares”, “La mediación familiar: una apuesta por el diálogo en la familia y la sociedad”, “El papel de la mediación en el acoso laboral” entre otras muchas.

Ha realizado numerosas **ponencias en congresos** importantes tales como el 7º Congreso Jurídico de la Abogacía Malagueña, Congreso Internacional de Acción Social y Condiciones de Trabajo en las Administraciones Públicas, I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología, en el IV Congreso Mundial de Mediación realizado en la Paz (Bolivia) o en el Congreso de la Fundación de Ayuda a la Drogadicción. Cabe destacar por la importancia relativa a este trabajo, la ponencia realizada por Leticia García Villaluenga el 10 de Diciembre de 2008.

En el marco de los congresos, podemos englobar las **comunicaciones** que no son más que intervenciones en importantes congresos. Podemos destacar la intervención en el Congreso Jurídico de la Abogacía Malagueña denominada “La mediación a través de sus principios a la luz de la nueva ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles organizada por el Ilustre Colegio de Abogados de Málaga realizada en Torremolinos en 2011.

Además, ha participado Ignacio Bolaños en la mesa Redonda llamada “Mediación y responsabilidad parental” incluida en el II Congreso Nacional de Mediación e Intervención

Familiar realizado en Toledo en 2011.

Ya en 2010, tuvo lugar en Italia dos ponencias defendidas por Leticia García Villaluenga en Congresos Internacionales sobre “Las relaciones de la familia en la Sociedad Europea”. Debemos resaltar tres ponencias que son especialmente interesantes para este trabajo ya que tratan sobre cómo se trabaja con la mediación en las Universidades y qué acciones se realizan.

La primera se realizó en la VIII Jornada de Inspección de Servicios y la Ponencia se llamó “La mediación en Conflictos Universitarios y su vinculación con la Inspección de Servicios”. En esta ponencia se explican las razones por las que la Inspección de Servicios de la UCM le pareció idóneo la inclusión de la mediación en la Universidad.

La segunda ponencia fue denominada “La oportunidad de implementar sistemas cooperativos de Gestión de Conflictos en las Comunidades Universitarias” y en ella, se alaban las bondades de estos sistemas hablando de su verdadera utilidad en el marco de enseñanza superior, su puesta en marcha en la UCM y sus resultados. Esto se desarrolló en las Jornadas de Introducción a la Mediación para Defensores Universitarios de las Universidades de Andalucía. Esto sirvió para que dar a conocer una solución que es la que aporta ahora este Trabajo Fin de Carrera y que hace optimizar los fondos destinados a la resolución de conflictos ya que en la actualidad, la finalidad no es cumplida tal y como está concebido ahora el Defensor.

Y en la tercera ponencia se realizó en el Congreso Internacional de Disputas Civiles y Mercantiles, la ponencia fue denominada “La experiencia mediadora de la Universidad Complutense” y en ella se trató con todo detalle, la historia del Servicio de Mediación, las razones de su creación, su expansión, resultados y expectativas y desafíos futuros.

Estas tres ponencias dejan claro un trabajo bien hecho por parte de la Universidad Complutense que debería ser extrapolable a todas las demás universidades y crear un nuevo camino hacia una forma de resolver los problemas más eficiente.

Es destacado y novedoso en este tipo de Centros, que éstos tengan un **Servicio de Publicaciones** propio, dotando por completo de un sentido didáctico a esta experiencia. En colaboración con la editorial Zeus, se han sacado a la venta numerosos libros dedicados a la mediación y a la justicia reparatoria y a todas sus vertientes escritos por el personal que está

adscrito al Centro.

Además, el IMEDIA con la colaboración de la Dirección General de la Familia de la Comunidad de Madrid, ha desarrollado dos guías destinadas a padres, madres, hijos y al resto de personas que convivan en la misma residencia con numerosos dibujos divulgativos para que los más pequeños de la casa entiendan las razones por las que es bueno que las discusiones se solucionen por medio del diálogo.

Una de los objetivos de la Dirección General de la Familia es contribuir al bienestar de las familias madrileñas. Con las publicaciones de estas dos guías, se ofrecen herramientas para ayudar a comprender los conflictos familiares, a desarrollar habilidades para abordar las diferencias del día a día, los puntos de vista diversos, los desacuerdos y a descubrir las formas de solucionarlo cooperando con las personas de tu entorno.

Uno de los principales hechos que está llevando a cabo el IMEDIA es la firma de convenios con el objetivo de trabajar conjuntamente para promover la cultura de paz, favorecer un modelo sostenible, constructivo, y pacífico de convivencia y gestión positiva y para propiciar la resolución de crisis a partir de actividades conjuntas que consigan acercar posiciones y crear terrenos comunes de entendimiento.

En ámbito nacional, los convenios son los siguientes:

- Instituto Universitario de la Paz y los conflictos de la Universidad de Granada firmado el 3 de Noviembre de 2009 y con una duración de 4 años.
- Centro Internacional de Toledo para la Paz firmado el 17 de Diciembre de 2010 y con una duración de 4 años.
- Instituto de Resolución de Conflictos de la Universidad de Castilla La Mancha suscrito en Junio de 2011 y con una duración de 4 años.
- Cátedra de Derecho e Innovación de la Universidad de Cantabria firmado el 14 de febrero de 2011 y con una vigencia de 4 años.
- En trámite, se encuentra el Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social (IMEDES) de la Universidad Autónoma de Madrid.

En ámbito internacional, los convenios son los siguientes:

- Centro Interdisciplinare Scienze per la Pace (CISP) de la Universidad de Pisa, en

Italia, firmado el 6 de Octubre de 2009 y con una duración de 4 años.

- Cátedra de Resolución de Conflictos de la Universidad de Córdoba en la Facultad de Derecho de la UC.
- Facultad de Jurisprudencia en la Universidad de Sassari, en Cerdeña, Italia.
- En trámite se encuentran el Centro Unaltromodo en la Universidad de Florencia y la Universidad de Cartagena de Indias.

Se está llevando a cabo una experiencia nueva en la mediación que es la mediación On line. Este proceso de mediación se lleva a cabo a distancia, en forma virtual, en el que el mediador y las partes utilizan medios electrónicos, esencialmente Internet, para comunicarse. Es el proceso de resolución de conflictos en el que dos o más partes, solicitan la intervención de un tercero, el mediador, para que a través de la red les ayude a llegar a un acuerdo que pueda solucionar sus disputas.

La principal diferencia entre la mediación on-line y la tradicional es solamente el medio en el que se aplica. Este tipo de mediación se basa sobre los principios de voluntariedad, flexibilidad y confidencialidad.

Las ventajas que tiene es que ahorra tiempo y desplazamiento y además añade rapidez, confidencialidad y bajo costo.

Puede aplicarse a cualquier tipo de conflicto pero cobra especial relevancia cuando las partes en conflicto están alejadas física y/o geográficamente la una de la otra. Por tanto, para evitar los costes de desplazamiento.

La mediación intrauniversitaria es el más importante servicio que da este Instituto ya que trata de dar soluciones a los problemas de la Comunidad Universitaria ya que el conflicto es inherente a la naturaleza humana y la Universidad no sólo no escapa del mismo, sino que, al ser una comunidad con unas señas de identidad definidas, genera sus propias dinámicas conflictivas. La estrecha y prolongada relación diaria de personas y grupos con distintas funciones, la multiplicidad de roles asignados a sus miembros, o el carácter limitado de sus recursos puede ser fuente de conflictos que incidan directamente en las relaciones personales y laborales de los individuos que la componen.

El servicio de Mediación se ofrece, por tanto, a todos los miembros de la Comunidad

Universitaria y se han establecido protocolos de derivación entre el IMEDIA y la Inspección de Servicios así como con la Oficina del Defensor Universitario de la UCM con la finalidad de garantizar el servicio de mediación a dichos órganos y a las personas que a ellos acudan.

7.4.3. Apoyo técnico.

La apuesta que la UCM viene realizando desde 2004 presenta varias líneas de actuación que son denominadas como: “Acciones en desarrollo en la UCM, para implementar un sistema de cultura de paz” y que son las siguientes:

I. Prevención a través de la mediación:

1.1.- Acciones de sensibilización, a través de cursos sobre habilidades y técnicas en la gestión cooperativa de conflictos, tanto a Personal de Administración y Servicios como al Personal Docente e Investigador. Esta formación pretende potenciar dichas habilidades, tanto a los cargos con responsabilidades sobre personal, como al resto de miembros de la Comunidad Universitaria, para que el abordaje sea más próximo, evitando así que el conflicto escale.

1.2.- Capacitación del Equipo de Mediación, a través del título Especialista con prácticas en el SIMA y en el Servicio de Mediación de la UCM.

II. Actuaciones en gestión cooperativa de disputas:

2.1.- Intervenciones en proceso de mediación, aunque solo si se dan las circunstancias y en el marco del Derecho Administrativa.

2.2.- Apoyo técnico en gestión cooperativa de conflictos, en la medida en que se requiera por cualquier persona u órgano de la UCM.

III. Difusión de la Mediación.

3.1.- Trípticos para dar a conocer este sistema y sus ventajas.

3.2.- Publicaciones sobre la materia en distintos medios de comunicación: radio, prensa y Tribuna Complutense.

3.3.- Realización de jornadas de difusión de la mediación, con profesionales de reconocido prestigio en la materia, ofertadas tanto para miembros de la Universidad como para responsables de servicios de otras instituciones ajenas a la Universidad, interesadas en el tema.

Por último, debemos destacar el equipo directivo y el Consejo que es responsable de toda la actividad del IMEDIA.

La directora es Leticia García Villaluenga que es profesora Titular de Derecho Civil en la UCM y directora del Curso “Especialista en Mediación: Ámbitos de actuación y técnicas aplicadas a la resolución de conflictos.

Como Secretario Académico es Ignacio Boluños, doctor en Psicología Clínica y Director de entrenamiento Técnico en Mediación del curso “Especialista en mediación: Ámbitos de actuación y técnicas aplicadas en la resolución de conflictos”.

Y formando parte del Consejo del IMEDIA hay 26 personas con alta cualificación y con contrastada experiencia en el campo de la mediación. Entre ellos podemos encontrar numerosos un Magistrado del Tribunal Supremo, Catedráticos de Derecho, de Psicología o de Antropología, Doctores en Derecho Civil o Ciencias Políticas.

A estos debemos sumar a cuatro colaboradores en el día a día del IMEDIA, que aunque no forman parte del Consejo, son verdaderos profesionales ya que entre ellos se encuentra la Vicedecana de Relaciones Externas de la Facultad de Psicología de la UCM o una periodista.

Los miembros acabados de mencionar contrastan que estamos ante una verdadera profesionalización de este instituto y eso sería lo ideal para todas las Universidades ya que realmente sí saben lo que es la mediación y saben utilizarla adecuadamente. Es por esto que estos profesionales están en disposición de utilizar todos sus conocimientos y experiencias para el apoyo técnico a todo tipo de Entidades tanto gubernamentales como no gubernamentales, Plataformas o personas particulares que requieran de ese conocimiento.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos adscrita a la Universidad Complutense de Madrid.

8. Propuesta de actuación.

8.1. El Defensor Universitario. ¿Quién es?

La institución del Defensor Universitario está amparada en la disposición adicional decimocuarta de la ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades. En ella, se enuncia como principal función la de “velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”. Por tanto, el Defensor Universitario se planteara como un homólogo del Defensor del Pueblo aunque el Universitario como su nombre indica tendrá su finalidad en el ámbito académico superior, es decir, el ámbito Universitario.

Según la mentada ley orgánica, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Este sistema intenta proporcionar una excepcional calidad universitaria y de defender los derechos de los usuarios del servicio además de a sus trabajadores ante las posibles indefensiones que puedan realizar dentro del ámbito universitario.

8.1.1. ¿Quiénes lo componen?

En este organismo suelen haber algún adjunto, personal docente o estudiantes. Todo ello debe estar regulado en el Reglamento que de consistencia a la institución y esto puede ocasionar que haya gran cantidad de personas que evidentemente pueden variar en cada Universidad ya que la ley orgánica 6/2001 da bastante margen a la Administración para que elija. Todo esto sin obviar que siempre el máximo responsable de la institución será el Defensor Universitario.

8.1.2. Nombramiento y cese.

Para la elección del cargo, será elegido por el Claustro Universitario por mayoría absoluta y será nombrado por el Rector. Además, presidirá la Comisión de Ética de la UPV que tendrá como misión esencial el velar por el buen nombre y la honorabilidad tanto de la Universidad como de sus miembros. El mandato será el mismo que el Claustro que lo eligió. Además, el Claustro aprobará el Reglamento a propuesta del Consejo de Gobierno de la UPV.

El defensor cesará automáticamente cuando se disuelva el Claustro que lo nombró, por fallecimiento o incapacidad sobrevenida, por revocación del Claustro, a petición propia o cuando sea condenado por delito en sentencia firme o por resolución firme por falta disciplinaria.

En cuanto a los requisitos para ostentar el cargo, se deberá ser miembro de la comunidad, mayor de edad y que no esté formalmente imputado en causa penal alguna, ni estar en situación de inhabilitación en el ejercicio de funciones públicas ni haber sido separado disciplinariamente de cualquier Administración o empleo público y cuyos méritos le hagan acreedor del correspondiente nombramiento siempre a juicio del Claustro Universitario.

En lo relativo a las incompatibilidades, si tenemos en cuenta la Ley Orgánica y los Estatutos de la UPV, no hay tales causas aunque en el Acuerdo del Consejo de Gobierno expone que son incompatibles el cargo de Defensor y Adjunto con el desempeño de cualquier cargo académico, además no podrán desempeñar ningún mandato representativo de órganos colegiados de gobierno con la única salvedad que pertenezca al órgano por prescripción normativa, como por ejemplo por la obligación por parte del Defensor de presidir la Comisión de Ética de la UPV.

Sin perjuicio de que no pueda ostentar ningún mandato de órganos, se le permite al Defensor acudir a con voz pero sin voto a sesiones de órganos que traten alguna materia relacionada con sus actuaciones o que sean de su interés. Además de esto, se le permite las reuniones con los representantes de cada sector de la Universidad a fin de intercambiar opiniones y puntos de vista sobre su ámbito de actuación.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia ha sido el reglamento del Defensor Universitario, los Estatutos que rigen la Universidad Politécnica de Valencia y la Ley orgánica de Universidades.

8.2. Defensor Universitario en la UPV: Estudio de caso concreto.

8.2.1. Su origen.

El organismo se rige por los principios de independencia, autonomía, libertad, justicia,

solidaridad y democracia. El defensor se rige por los propios Estatutos de su Universidad. En el caso de la Universidad Politécnica de Valencia, nos tenemos que referir al artículo 133 de los Estatutos aprobados por el Decreto 253/2003 del Consell. El origen de defensor Universitario de la UPV se remonta al 18 de Diciembre de 1990, día en el que se aprueba el Reglamento del Defensor. Tras esto, en 2006 aparece la Ley Orgánica de Universidades y para adecuar la figura a la Ley Orgánica, se modifica el Reglamento por un Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UPV del 14 de Diciembre de 2006. La citada norma aparece en el Boletín Oficial de la Universidad Politécnica de Valencia 01/2007.

En ellos se especifica que sus actuaciones estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Además, dichas actuaciones no estarán sometidas al mandato imperativo.

El defensor universitario no entrará en cuestiones que estén pendientes de resolución judicial. Suspenderá la actuación, si una vez iniciada su actuación se interpusiera una demanda o recurso ante los órganos judiciales. Se respeta así la independencia judicial que debe permanecer en cada causa judicial y durante toda los procedimientos de la causa.

La negativa o negligencia del responsable o responsables de órganos de órganos o servicios será considerada como hostil y entorpecedora de las funciones del Defensor. En consecuencia, deberá hacerla pública de inmediato a través del Rector y la recogerá en el Informe Anual. Además, podrá recabar de los servicios jurídicos de la Universidad que sea precisa para el desempeño de las funciones que se le encomiendan.

Como ya hemos explicado antes, el Defensor presidirá la Comisión de Ética. Además, podrá asistir con voz pero sin voto a otras sesiones de órganos colegiados de la UPV que traten alguna materia relacionada con sus actuaciones o que sean de su interés. Cuando esté interesado en acudir a la sesión deberá notificar al presidente del órgano en cuestión.

8.2.2. Su elección y deberes

Atendiendo al Reglamento, el cargo lo puede ostentar cualquier miembro de la Comunidad Universitaria que sea mayor de edad y no esté imputado en causa penal alguna ni se halle inhabilitado penalmente y tenga los suficientes méritos para ser elegido por el Claustro.

La candidatura a Defensor sale por parte de los Miembros del Claustro que presentan la candidatura avalada por la firma del 15% mínimo de los miembros del Claustro ante el presidente. Después de que el presidente del Claustro admita a los candidatos, se realizará una votación por el Claustro Universitario eligiendo por mayoría absoluta al Defensor Universitario.

Por otra parte, los deberes del Defensor Universitario son los siguientes:

1. Emplear la diligencia debida en el ejercicio de sus funciones.
2. Mantener la confidencialidad y reserva requerida para los asuntos que conozca por su condición.
3. Actuar con imparcialidad en el desempeño de sus funciones.
4. Actuar con imparcialidad e independencia de criterio.
5. Dirigir su oficina y velar por su eficaz funcionamiento.
6. Recibir las quejas y arbitrajes que se le formulen y darles el debido trámite resolviéndolas en plazo.
7. Realizar recomendaciones y sugerencias a fin de mejorar la calidad de los servicios universitarios.
8. Presentar al Claustro la Memoria Anual proponiendo las actuaciones que considere convenientes para un mejor funcionamiento universitario.
9. Acudir a las sesiones de los órganos colegiados de gobierno que sea convocado.
10. Establecer contactos e intercambios de información con los defensores de otras universidades.

8.2.3. Actuación, admisión y tramitación de los casos

En cuanto al régimen de actuación por parte del Defensor Universitario, las actuaciones se denominarán como quejas y mediaciones. Cuando el defensor actúe de oficio, las actuaciones serán clasificadas como recomendaciones y sugerencias. Éstas serán dirigidas a los órganos y servicios universitarios de los que se haya encontrado un comportamiento que no se adapte a lo establecido.

Las quejas podrán interponerlas todo miembro de la comunidad universitaria que invoque un interés legítimo sin restricción alguna y personas ajenas a la comunidad universitaria que resulten afectadas por resoluciones administrativas o por el funcionamiento anormal de esos servicios u órganos universitarios.

8.2.4. Defensor Adjunto

El Defensor tiene la potestad de proponer al Rector a un adjunto o de cese de un Adjunto dando conocimiento de ello al Claustro. La persona propuesta para Adjunto deberá reunir los mismos requisitos que se le requirieron al propio Defensor.

El cese del Adjunto será instantáneo cuando cese el Defensor Universitario que lo propuso, permaneciendo en funciones hasta que se proceda al nombramiento del nuevo Defensor Universitario.

En caso de que el cese sea del Defensor, por norma general, las funciones serán desempeñadas por el Adjunto con carácter de interinidad. En caso de que el Defensor no hubiese nombrado ningún Adjunto, el Consejo de Gobierno

No estarán sujetos a mandato imperativo alguno ni recibirán instrucciones de ninguna instancia universitaria y desempeñarán sus funciones con autonomía e independencia.

La condición de Defensor y de Adjunto es incompatible con cualquier cargo académico, no podrán desempeñar ningún mandato representativo en los órganos colegiados de gobierno formando parte solamente en aquellos a que pertenezca por prescripción normativa. Además podrán ser dispensados total o parcialmente por el Claustro de sus otras tareas universitarias.

Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar con carácter preferente y urgente al Defensor en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, no se le podrá denegar el acceso ningún expediente o documentación administrativa que tenga relación con el objeto de la investigación o que sean de interés general para el desempeño de su cometido.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia ha sido el reglamento del Defensor Universitario, los Estatutos que rigen la Universidad Politécnica de Valencia y la Ley orgánica de Universidades.

8.3. La “Peculiar” Mediación en el Defensor Universitario.

En la agenda de servicios de la Universidad Politécnica nos habla de sobre la posibilidad de realizar la mediación.

Ya en el Reglamento del Defensor, se establece en la sección segunda una visión de la mediación que poco tiene que ver con la mediación según las recomendaciones realizadas desde las instituciones españolas y europeas que establecen un procedimiento diferente. Según los propios escritos sobre la materia, se puede considerar que la actividad del Defensor Universitario es un Arbitraje, procedimiento diferente a la mediación.

El Reglamento del Defensor Universitario contiene grandes lagunas en lo que se refiere a la mediación y su proceso. Estos fallos desvirtúan la labor realizada por grandes entidades que han dado al proceso mediador un prestigio, un significado y un lugar en el sistema judicial actual.

El primer error en el Reglamento se encuentra en el artículo 22.1 ya que se especifica que en los casos de mediación, el Defensor podrá tomar una decisión y que las partes estarán obligadas a acatar. Esto choca frontalmente con lo expuesto en el proceso de mediación.

En el último punto del artículo 22, nos especifica que en medio del proceso cualquiera de las partes podrá renunciar a la mediación. Esta idea rompe con la intención final de la mediación que es la aceptación de llegar a un acuerdo y acatar la resolución y por supuesto respetar sus conclusiones. Por tanto, se puede decir que este pretexto rompe con el espíritu en lo referente a la buena fe del proceso.

En el artículo 22.3, trata sobre la posible actuación de terceras personas dando la opinión sobre el proceso. Este concepto se rechaza de pleno ya que el procedimiento de mediación no tiene en cuenta ni testigos ni peritos ya que estos implica ofrecer pruebas. Los testigos y peritos son protagonistas en un proceso judicial y no en un proceso de mediación.

En el artículo 22.5, nos habla que a la mitad del proceso, cualquiera de las partes podrá renunciar a la mediación. Esto rompe con el principio de buena fe que es esencial en la mediación ya que en ella se acepta llegar a un acuerdo y acatar la resolución que se dicte.

Si a estos fallos en el Reglamento del Defensor Universitario, añadimos un planteamiento de leyes de manera poco conveniente y una legislación parca. Con estos ingredientes, nos encontramos ante un desconocimiento generalizado del proceso de la mediación y que este proceso se desvirtúa y no se aplique adecuadamente, quedando casi como inexistentes los

grandes avances de esta técnica en numerosos ámbitos de aplicación.

Fijándose bien en los poco de lo que habla el Reglamento, se podría afirmar que nos encontramos ante un arbitraje y no ante una mediación ya que en resumen, podemos extraer que el mediador será el que finalmente decidirá y a su resolución las partes sólo podrán aceptarla.

Todo esto se afirma sin obviar que finalmente el Defensor Universitario podrá dictar una resolución, sin la necesidad de haber escuchado a las partes ya que eso formará parte de una decisión discrecional. Podrá, por tanto, decidir lo que el convenga, siendo esta práctica cualquier cosa excepto mediación ya que ésta tiene unas fases muy concretas que no se pueden saltar a la arbitrariedad del mediador. También se ha de aplicar una concreta técnica para que ambas partes puedan solucionar su conflicto con ayuda de un tercero.

No sólo existe el problema con la legislación vigente si no que nos encontramos ante otro no menos importante que es la preparación del propio Defensor ya que es realmente extraño que tenga los conocimientos adecuados para ejercer la mediación.

El inconveniente lo vemos en la redacción del Reglamento ya que cualquier persona designada pueda realizarla de la manera que crea adecuada sin tener en cuenta sus conocimientos o experiencia en el tema. A causa de que la mediación la realice una persona sin conocimientos, la herramienta pierda toda su utilidad, efectividad y su valor siendo, por tanto, una pérdida de tiempo y de dinero para las arcas públicas.

Un claro ejemplo puede ser el Defensor Universitario de la UPV del que no dudamos su imparcialidad y su benevolencia pero su preparación y dedicación es la de un Licenciado en Matemáticas. Por sus propios estudios, está claro que no es posible que conozca el proceso de la mediación y mucho menos presente una buena experiencia ya que su ámbito es muy distinto del necesario para ser un diligente mediador.

El dictar resoluciones bajo estas circunstancias puede ocasionar que se produzcan simples acuerdos para que ambas partes se lleven bien, no hagan más grande el problema pero sin llegar a solucionarlo ni mucho menos restituir el daño realizado. Se puede afirmar rotundamente que la mediación mal hecha no tiene los resultados que debería tener.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia ha sido el reglamento del

Defensor Universitario y el libro “Mediación como forma de tutela judicial efectiva de Juan Francisco Mejías.

8.4. Problemas de aplicación del actual Reglamento.

Después de leer detenidamente el Reglamento relativo a la mediación realizada por el Defensor Universitario, podemos considerar que es una buena base de partida, pero creemos que al ritmo que avanza la mediación y con leyes en vigor como las leyes de mediación familiar que han aparecido ya en casi todas las Comunidades Autónomas y como la ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, se antoja necesaria una revisión y ampliación de la mediación que practica el Defensor dentro de la Comunidad Universitaria. Consideramos que el actual Reglamento habla de la mediación sin profundizar en el concepto no es una normativa adecuada que se adapte a los nuevos tiempos. La ley catalana de mediación familiar es un claro ejemplo de modernidad, por tanto es necesario hacer un esfuerzo similar en la Universidad. Los ejemplos más cercanos son los que hemos tratado en este TFC, que son los ejemplos de Universidades que han utilizado la mediación en los problemas que ha tenido la Comunidad Universitaria. Éstas han sido la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Huelva, la Universidad Carlos III de Madrid y la Universidad del País Vasco donde la llevan aplicando de manera satisfactoria.

Es por esto que empezaremos a plantear nuestra propuesta de actuación pasara por incluir modificaciones al Reglamento actual que si se realiza de manera correcta y con una buena base jurídica conllevará que las acciones que se realicen gracias a este Reglamento modificado repercutirán positivamente en los resultados que se esperan conseguir. No debemos olvidar que en toda Comunidad y en este caso la Universitaria, existen conflictos debidos a la convivencia de las personas que interactúan dentro del espacio, siendo necesario aplicar un procedimiento para solucionar esos problemas. Dentro de la Comunidad Universitaria es conveniente y necesario inculcar valores como el diálogo, la convivencia o el respeto por poner algunos ejemplos. La mediación nos puede enseñar a tratar los problemas civilizadamente y por el camino del diálogo, dejando atrás una creencia extendida que reza que los problemas los solucionan en toda instancia los jueces.

De todas maneras, una normativa sólida no siempre es sinónimo de éxito, siendo necesario explicar cómo se debería aplicar la mediación en la Universidad, ya que la mediación realizada de una manera incorrecta o por personal no especializado en la materia puede

arruinar las ventajas que conlleva, hay que tener una formación específica y unas directrices básicas para poder ser mediador y poder ver las posibles controversias que pueden suceder durante las fases que consta el proceso.

Después de realizar la mediación, es necesario seguir el proceso para certificar que el acuerdo se ratifica y es llevado a buen término en los plazos previstos es necesario crear un Gabinete de Mediación, no solo para seguir la aplicación de los acuerdos en los diferentes casos, sino para gestionar y evaluar cada una de las peticiones de mediación que le llega al Defensor y que por desgracia no todos tienen un nivel de conocimiento para poder distinguir qué problemas son los adecuados para ser tratados en la mediación y cuáles no. Es por esta razón que el Gabinete es útil para gestionar todo esto.

Para que el Reglamento cause efecto, tendremos que realizar un gran cambio en muchas de las partes más importantes del Reglamento y añadir el articulado necesario para que se sienten las bases de una mediación de calidad y vanguardista.

Proponemos en primer lugar, realizar un texto que se incluya en el preámbulo para introducir cuál es la esencia de la mediación, sus principios, su finalidad y la razón por la que se debe incluir en el marco universitario. Podría ser algo así: “Se introduce en el marco universitario el sistema de la Mediación. La Universidad debe ser un baluarte donde se debe conocer y enseñar modelos alternativos a los juicios para resolver conflictos mediante el diálogo, siendo una herramienta importante en el día a día dentro de la convivencia y con la finalidad de solucionar las confrontaciones que surgen en la Comunidad Universitaria. La Mediación propone una solución de manera que las propias partes en conflicto solucionen sus discrepancias con la palabra, llegando a un entendimiento y acatando sus propias decisiones. Con este sistema, se deja atrás la mecánica del juicio al uso ya que en él se trata de ganar al contrincante.”

La disposición adicional decimocuarta es la que sustenta el Defensor Universitario y en ella se explicita que su objetivo es salvaguardar los derechos y libertades de la Comunidad Universitaria. Una de las novedades del Servicio es que creemos que es necesario que se considere como Comunidad Universitaria a los agentes sociales cercanos a la Universidad y que puedan estar influidos por la toma de las decisiones de órganos y servicios universitarios o por la acción de sindicatos de estudiantes. Un ejemplo de ellos pueden ser empresas que se prestan para realizar prácticas o vecinos que estén disconformes con

algunas actuaciones de los agentes antes citados. Creemos que sería interesante que cualquier persona que fuera influido por esas decisiones intentara comenzar un procedimiento de mediación, dando un punto de vista y una perspectiva de fuera de la Universidad. Por poner un ejemplo, esto es ideal para que muchas comunidades de vecinos cercanas a la Universidad y que se ven afectados por el botellón puedan aportar ideas sobre como erradicar este problema. Esto no es más que un caso de los miles que pueden ser aplicados y en los que vemos una justificación e innumerables ventajas para el Sistema.

Es imprescindible adaptar el artículo 17 para definir las instancias que se pueden hacer. El texto quedaría del siguiente modo: “Las actuaciones a instancia de parte se clasificarán como quejas y mediación.” Creemos que las quejas no deben desaparecer del Reglamento ya que no todas las quejas se pueden derivar a mediación ya que no es un conflicto en si, sino una llamada de atención o dar cuenta de una posible disfunción en algún servicio. Para estas cosas, consideramos que no es necesario ni apropiado comenzar ningún procedimiento. Con este pequeño cambio ya podemos centrarnos en perfeccionar la Sección Segunda del citado Reglamento.

Es básico para un buen Reglamento incluir una definición clara de la mediación. Con esta finalidad se modifica el artículo 22.1 quedando de la siguiente manera: “La mediación es un procedimiento para solucionar pacíficamente los conflictos surgidos dentro de la Comunidad Universitaria entre los alumnos, los profesores, el personal y su relación entre ellos. Un mediador imparcial ayudará a que las partes lleguen a un acuerdo y lo acaten de manera voluntaria. Con carácter excepcional se podrá invitar a mediación a agentes sociales que sean especialmente influidas por alguna decisión que represente la Universidad o por acción de algún organismo presente en la Universidad.”

Para una clara transparencia en el proceso, creemos imprescindible que se tase las causas por la que un Mediador no pueda realizar el procedimiento de la mediación para que la imparcialidad se conserve durante la toda la duración del proceso. Se añade un artículo 23.3 que queda definido así: “El Mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el Mediador está obligado a revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias serán:

- Todo tipo de interés personal o relación personal con alguna de las partes.
- Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.”

En primer lugar, definiremos quién podrá realizar el proceso de mediación. En el artículo 23.1 pasará a esto: “La mediación podrá ser realizada por el Defensor Universitario o por los Mediadores colaboradores inscritos en el Servicio de Mediación, siempre y cuando cumpla los requisitos enunciados en este Reglamento”. Se modifica también el artículo 23.2: “El servicio de mediación será un órgano dentro del Defensor Universitario que estará bajo su supervisión.”

Para completar el objetivo de profesionalizar el Defensor Universitario, el Servicio de Mediación es necesario que esté dirigida por una persona que con los conocimientos necesarios y con experiencia reconocida en la materia. Se contempla la posibilidad de aunar en el mismo cargo al Defensor Universitario y la Dirección del Servicio de Mediación ya que sería lo lógico por las actuales restricciones de tesorería que tiene en la actualidad las Universidades Públicas en general. No sería racional que en un momento en el que las plantillas de profesores asociados mengua, se contratara a más personal sin estar plenamente justificado. Es por esto que proponemos que el Defensor Universitario y el Director del Servicio quede aunado en una misma persona, por tanto, el artículo 24.1 quedaría así: “Existirá un director del Servicio de Mediación que debe tener conocimientos en Derecho y acreditar que tiene conocimientos y experiencia en Materia de resolución de conflictos. La dirección del Servicio y el Defensor Universitario quedarán aunados en la misma persona por razones económicas y de gestión.”

Además, se añade una excepción para evitar que el Defensor realice las tareas de la mediación ya que así se garantiza la independencia del Mediador que vaya a ser designado para la mediación y de la actuación que vaya a realizar en el caso. Por tanto, podemos decir que hay dos niveles de jerarquía en el Servicio de Mediación, en la parte más alta está el Defensor Universitario y Director de Servicio y en la parte baja, realizando labores de mediación estrictamente estarán los mediadores, que habrá en plantilla un máximo de 7 y que cobrarán por las sesiones realizadas y no por estar en la plantilla. Es por esto que el artículo 23.2 debería quedar así: “El Defensor Universitario no podrá ejercer como mediador. Para garantizar la independencia, el asunto tendrá un mediador de una plantilla de 7 miembros. El Mediador cobrará en función de los casos que resuelva”. Se debe dejar claro que el Defensor será el encargado de clasificar las solicitudes en las que haga falta un

proceso de mediación y en los casos en que no, ya que quizá sea sólo una simple queja o el fondo de la cuestión no resulte adecuado para comenzar una mediación. Es por esto que el artículo 23.3 quede redactado así: “El Defensor Universitario será el encargado de admitir a trámite las solicitudes para iniciar los procesos de mediación. Cabe la posibilidad de no iniciar proceso alguno ya que puede tratarse de una queja o de tener una solución que no sea necesario el proceso de mediación.”

Ahora sería importante definir quiénes pueden ejercer la mediación en el Servicio y de quién dependen en su nombramiento. Por tanto, se debe añadir el artículo 25.1 quedando así: “El Defensor será el encargado de elegir a los mediadores entre los profesionales con reconocida experiencia en el campo y con conocimientos en la materia.” Luego tendremos que enumerar los requisitos formativos que debe tener el mediador. Añadiremos el artículo 25.2 que quedará así: “El Mediador deberá tener formación universitaria en las disciplinas de Derecho, Trabajo Social y Graduado Social debiendo acreditar dichos conocimientos. También se valorará la experiencia reconocida en el ámbito de la mediación, ya sea en materia civil, penal o familiar.” Queda por definir quién será el responsable de pedir el personal necesario para poder conseguir los objetivos marcados, añadiríamos el artículo 25.3 quedando así: “El Defensor deberá trasladar las necesidades de personal, sobre todo cuando sea necesaria la incorporación de Mediadores, a los organismos que tengan las competencias en materia de contratación.”

En este punto es necesario explicar cómo debemos llevar a término el proceso de la Mediación. Por ello se debe añadir el artículo 26.1 quedando redactado así: “Tras admitir para la mediación una solicitud, el Defensor Universitario se reunirá con las partes para levantar el acta inicial, en la que quedara contada la controversia que da lugar al conflicto, los plazos y quién se encargará de realizar la mediación”. Se añade también el artículo 26.2: “Sin perjuicio de las causas de abstención y recusación, las partes en conflicto podrán elegir al mediador de una lista de 7 mediadores que es el máximo que el Servicio puede tener en plantilla. En caso de no estar de acuerdo las partes, el Defensor será el responsable de elegir al mediador que crea idóneo”. Otro aspecto a dejar claro es el régimen de sesiones que debe tener la mediación y sus fases. El artículo 26.3 queda así: “En la mediación se deben realizar las Fases de negociación, acuerdo y ratificación de manera obligatoria, en varias reuniones o en una sola.”

Es importante explicar cómo se puede dar por finalizado el procedimiento. Es por esto que

el artículo 27 quedará redactado así: “El procedimiento puede acabar con el abandono del proceso por una de las partes, porqué el Mediador aprecie una causa justificable para ello o porqué se ha terminado el plazo máximo sin llegar a un acuerdo por las partes.

Es esencial definir los plazos de la mediación. Se introduce el artículo 28 que quedará redactado así: El plazo máximo para poder llegar a un acuerdo será de 30 días naturales. No obstante, si el Mediador aprecia síntomas de acuerdo cercano, se podrá aumentar este plazo a 15 días naturales más.”

Por último, debemos hablar del acta final que dará por concluido el procedimiento de mediación y de la aplicación del acuerdo que hayan llegado las partes. Se incluye el artículo 29.1 que será así: “El procedimiento acabará siempre por acta final en la que se dejará constancia de la causa del acta. El acta deberá firmarse por las partes en conflicto y el mediador.” En el artículo 29.2 será así: “Si llegan a un acuerdo, deberán cumplirlo en los plazos estipulados. De no cumplirse el acuerdo, la parte perjudicada deberá comunicarlo al Defensor que es el encargado de hacer el seguimiento a ese incumplimiento y él será el que asesore de los procedimientos que puede tomar.” Y en el tercer punto, se aclara cómo se pueden hacer revisiones. El artículo 29.3 queda así: “Dentro de los 15 días hábiles, desde el aviso al Defensor, se podrán realizar nuevas reuniones para poder modificar el acuerdo para permitir que éste se cumpla, levantando una nueva acta.”

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia ha sido el reglamento del Defensor Universitario y el libro “Mediación como forma de tutela judicial efectiva de Juan Francisco Mejías.

8.5 Creación del nuevo Servicio de Mediación.

El Servicio de Mediación que pretendemos crear va encaminado a conservar el nombre de Defensor Universitario tal y como lo conocemos ahora pero cambiando aspectos fundamentales en su gestión del día a día y en cambios importantes en cuanto a la persona que debe realizar la mediación ya que actualmente, las personas que están como Defensoras no tienen conocimiento sobre las bonanzas del sistema, falta de profesionalidad y además carecen de experiencia profesional definida para realizar estas tareas. Debemos considerar que sería conveniente que el Defensor Universitario y el Director del Servicio de mediación deberían ser personas diferentes, pero conociendo los problemas económicos y de liquidez

que tienen las Universidades, se antoja una irresponsabilidad que no siendo estrictamente necesario, se contratara a más personal del debido. Por lo tanto, Defensor y Directo del Servicio de Mediación quedarán aunados en la misma persona. Es por ello, que para llevar a cabo dicho Servicio se deberá escoger a una persona externa de la Universidad para ser el Defensor Universitario y el Director del Servicio de Mediación. Esta persona carecerá de un amplio conocimiento en la Universidad, cómo se desarrolla la vida en la Universidad y que servirá para entender cuáles son los problemas más habituales que suceden en la Comunidad Universitaria. Para paliar esa falta de conocimiento, un alumno voluntario de la Universidad le servirá como ayudante para comprender los conflictos que sucedan y para conocer la idiosincrasia del alumnado. El alumno tendrá que haber cursado como mínimo dos años en la Universidad.

Por último y como pieza insustituible, se encuentran los Mediadores que garantizarán la independencia de la actuación por el procedimiento de mediación. Esta independencia se consigue mediante el trabajo del Defensor queda totalmente separado del trabajo que realizará el Mediador de la causa. Este proceso es el exactamente en el que se sigue en la mayoría de juicios en los que no se enjuicien faltas en los que un primer Juez es el instructor y por otra parte, un segundo juez enjuicia el trabajo hecho por el primer juez pero sin las impresiones y los prejuicios que quizá pueda tener la el primer Juez que realizó la Instrucción. Parece conveniente que esto se repita en la Mediación en la que el “instructor” sería el Defensor y el que enjuiciaría sería el Mediador. Creemos que con 7 Mediadores es suficiente para abastar el objetivo de realizar una mediación adecuada a las necesidades de la Comunidad Universitaria.

Además de esto, cabe recordar que el Reglamento le da potestad para averiguar cuánto necesite para el buen funcionamiento del servicio que se presta a la Comunidad Universitaria. Además, creemos conveniente que preste ayuda al Defensor algún profesor de Derecho que esté ya en plantilla de la Facultad de ADE o de cualquier otra facultad de la UPV que controle la materia legal con conocimientos generales de la legislación española. Con estos profesionales, creemos que es suficiente para que el Servicio de Mediación cumpla con su propósito.

El lugar en el que se vayan a realizar las sesiones de Mediación no debe ser un despacho al uso. Aunque pueda parecer una simpleza la sala debe tener unas características concretas para que transmita buenas sensaciones a las partes y que pueda facilitar el diálogo entre

ellas. Por poner un ejemplo claro, a las partes les transmite una mejor sensación una mesa redonda que una cuadrada. Los expertos aseguran que con una mesa redonda, se nota más la proximidad entre las partes y es más posible un acuerdo.

Con todo el personal que hemos definido podemos afirmar que el Servicio de Mediación está ya preparado para afrontar con todas las garantías necesarias el desafío de la Mediación para la Comunidad Universitaria.

Ahora cabe prestar atención a cómo serán tratadas las solicitudes que entrarán en la Oficina del Defensor. Las solicitudes podrán presentarse en la oficina y una vez presentadas, el Defensor las organizará por si son quejas o por si son situaciones susceptibles de mediación. Con las quejas, el Defensor atenderá a su propio Reglamento y actuará como se señale en él. Para las peticiones de mediación, el Defensor decidirá la idoneidad o no de proceder a realizar la mediación. En los casos en los que no se entienda que no es idóneo hacerla, el Defensor lo elevará al Servicio que corresponda.

Este nuevo Servicio tendrá casi exclusivamente los mismos pasos para solucionar el conflicto, dentro de una variedad que marcará el propio caso intrínseco.

El primer paso será la admisión a trámite del procedimiento por parte del Defensor Universitario, se transmitirá la decisión al interesado de que ha sido tramitada su propuesta y que en los siguientes días se emplazarán a las partes para realizar la reunión inicial y levantar el acta. El plazo máximo para este paso será de 7 días hábiles. Antes de eso, es necesario contactar con la otra parte por lo que el interesado deberá facilitar información para que el Servicio de Mediación se ponga en contacto con la parte y comunicarle el procedimiento que se ha abierto, emplazándole para una reunión en la que decidirá libremente si acepta o no el proceso de mediación.

En ese tiempo, el Defensor Universitario deberá haber estudiado a fondo el caso, considerando si el proceso tiene un entramado complejo y si el tema es difícil de zanjar, se procederá a la mediación.

En la primera reunión se le explicarán a las partes los derechos y obligaciones que supone aceptar el proceso. Se les dará un plazo de deliberación para que piensen si aceptan el procedimiento, deberán firmar el acta inicial donde quedará constancia de la controversia, el

tiempo previsto para solucionarla, la fecha de la firma y demás información que sea relevante para el proceso. En este punto, el Servicio se pondría en marcha para realizar la mediación, que estará dirigida por el Mediador elegido. Es muy importante, que llegados a este punto, las partes conozcan la mediación, sus bondades, la necesidad de abrirse al Mediador y a la otra parte diciendo siempre las cosas que siente y las repercusiones que tendrá cuando se llegue a un acuerdo.

Una vez aceptado el procedimiento de la mediación, el siguiente paso es realizar las fases que están estipuladas para la mediación que son las fases de Negociación, Fase de Acuerdo y Fase de Ratificación.

Ya en este punto, para clarificar los conceptos deberíamos poner el ejemplo de dos alumnos de la misma clase que tienen una disputa y que está afectando no solo a su relación personal sino a su relación en la clase creando malestar en la clase. En la primera fase ambas partes se reúnen con el Mediador para plantear entre ambos cómo se originó la disputa, cuáles son sus preocupaciones, sus intereses y sus objetivos a alcanzar en la Mediación. El Mediador deberá utilizar sus conocimientos y las técnicas de lenguaje no verbal para favorecer el diálogo, mostrar un ambiente tranquilo y sin tensión, apoyándose en la decoración y el mobiliario para mostrar imparcialidad y tranquilidad a las partes.

De esta manera se realiza el primer acercamiento y se relaja el ambiente, el Mediador hará que se muestren los pensamientos de ambas partes y “poniendo las cartas boca arriba” siendo más sencillo llegar a un acuerdo. Esto es porque quizá las opiniones de las partes estén mucho más cercanas de los que piensan y la opinión general sobre el conflicto y sobre la parte contraria podrían cambiar a mejor. El Mediador debe ayudar a limar los roces que puedan tener ambas partes y ser un guía para que el diálogo fluya y para que salga a la luz posibles propuestas para el conflicto, para que ellos decidan cuál es la más beneficiosa para ambos. El Mediador únicamente podrá proponer otras soluciones si aprecia que las partes no encuentran solución pero nunca podrá decidir por ellos, tan solo será de ayuda para las partes.

Tras unos pocos días de reflexión, las partes se volverán a reunir con el Mediador y finalmente allí decidirán si es bueno y si les convence el acuerdo o si es necesario volver a decidir otro acuerdo. En este punto cabe recordar que existe un tiempo límite al que necesariamente hay que llegar a un acuerdo o darlo por concluido sin acuerdo ya que tan

solo es prorrogable si el Mediador tiene indicios de que puede haber acuerdo.

En el caso en el que no se llegue a acuerdo, se firmará el acta final donde quedará constancia del acto realizado y de la imposibilidad de llegar al acuerdo. Supongamos que se ha podido llegar a un acuerdo y en la fase de ratificación aceptan el acuerdo propuesto. Es necesario firmar el acta donde quedará constancia del tipo de acuerdo que se ha alcanzado, cómo es el acuerdo y los plazos pactados para que el acuerdo sea cumplido.

En el caso que si que haya acuerdo, el mediador se encargará de redactar el acuerdo para que ambas partes tengan por escrito el acuerdo alcanzado y puedan pedir responsabilidades en caso de que no se cumpla lo acordado. Tras la redacción se trazara un plan para cumplir lo acordado. Con este plan, se dará por concluida la Mediación y comenzará el periodo de aplicación del plan, en la que el Servicio podrá seguir y observar cómo se esta aplicando el acuerdo por si es necesario rectificarlo.

Ya por último, ambas partes deberán realizar lo acordado en el plan en la que durante un periodo de tiempo, el Defensor realizará un seguimiento para que realmente se cumple lo acordado tras la mediación. Es importante decir que este tiempo puede variar debido a que el acuerdo puede aplicarse en diferentes periodos de tiempo. Esta es la fase en que si se cumple todo lo acordado, las partes estarán plenamente satisfechas y realizadas y la mediación como sistema tendrá su mayor beneficio en este momento ya que mediante la palabra han llegado a un entendimiento y ven así cumplidos sus intereses y deseos, evitando traumas y conflictos que no ayudan en nada a la convivencia ni al rendimiento tanto académico y como personal.

Tras la firma del acta final con el consiguiente acuerdo se puede llegar a tres escenarios:

- El plan se ha llevado al pie de la letra y no es necesario realizar ninguna modificación sobre lo acordado, por lo que este caso queda finalizado.
- El plan se lleva a cabo, pero las partes creen adecuadas unas modificaciones porque el resultado no es el esperado y por tanto, el mediador realizará la fase de Negociación, la de Planificación y la de Ejecución con la finalidad de encontrar una solución mejor que la anterior pero conservando los valores que se tuvieron en la primera mediación realizada.

- El plan no es llevado a cabo por una de las partes, el Defensor Universitario hablará con el infractor para ver porque no lo cumple. En caso de no tener unos argumentos razonados y lógicos, el profesor de Derecho ayudante adscrito al Defensor comunicará a la parte atacada las posibilidades que puede emprender legalmente para que el acuerdo sea cumplido. En el caso de estar bien fundamentada la razón por la que no está cumpliendo, se le permitirá que el plan y en caso de que vuelva a incumplir, se le comunicará a la parte atacada las vías legales para que acate lo acordado.

Siempre se sigue el mismo esquema para resolver los conflictos y aunque la base es siempre la misma, los resultados siempre son distintos en cada proceso ya que las partes que participan son siempre diferentes y sólo se exponen las pautas mínimas de actuación, el Mediador será el que modele la base dependiendo de lo que demanden cada una de las partes en acción.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Centro Universitario de Transformación de Conflictos apoyado por la Universidad del País Vasco, por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Huelva, por el IMEDIA de la Universidad Complutense de Madrid y el libro “Mediación como forma de tutela judicial efectiva de Juan Francisco Mejías.

8.6. Mejoras en formación.

El Servicio de Mediación tiene como objetivo principal mejorar la resolución de conflictos en el ámbito universitario mediante el diálogo y la mediación. Podemos afirmar que esa meta nos parece adecuada para las necesidades de la Comunidad Universitaria. No obstante, el Servicio de Mediación pretende llegar mucho más lejos y creemos que hay objetivos que sólo con la introducción del proceso de mediación no se alcanzarán.

Es importante dar un paso más, añadiendo valor al Servicio con un intento de mejora a nivel formativo. Uno de los objetivos pasa por dar a conocer qué es la mediación, qué objetivos tiene, cómo se realiza, cuáles son sus bondades y cómo hace sentir a los que la realizan. Una de las razones por la que mucha gente desconfía de la mediación es porque es un proceso que desconoce por completo ya que la mayoría de las personas carecen de conocimiento en

el ámbito judicial. Se puede decir que al desconocerse, recelan de sus bondades y creen que un juicio al uso es mucho mejor, desestimando las innumerables bondades. Para atajar este problema que tiene la mediación, se antoja necesario que el Defensor realice campañas de conocimiento y que la Comunidad Universitaria se conciencie de que este modelo está inventado, se utiliza y tiene una buena acogida por todo aquel que lo conoce bien. También será necesario la impresión de dípticos y trípticos en el que se refleje información de quién es el Defensor, donde tiene su ubicación, en qué casos se puede acudir a él, cómo actúa y un breve extracto sobre lo que es la mediación y sus bondades. Hay estudios que avalan que si no se acepta el proceso de mediación, es en un 90% de los casos porqué no se conoce. Se antoja esencial que se rompa esa barrera de desconocimiento y a partir de ahí, el Defensor comenzará a ser visto con mejores ojos y a verlo como tiene que ser, un verdadero servicio para la Comunidad Universitaria que solucione sus conflictos eficientemente.

Sería un gran éxito para este Servicio de nueva creación que las Universidades que no tienen entre sus métodos la mediación, vieran en este Servicio una salida eficiente para los problemas que les llegan a sus oficinas. Es por esto que el Servicio de Mediación tendría muchísima motivación por hacer las cosas bien y resolver los problemas de la Comunidad Universitaria. Por eso, una de sus metas es realizar un buen trabajo para que otras oficinas vean su esfuerzo, lo valoren e intenten copiar el modelo.

Otra de las mejoras en formación que debemos afrontar es realizar lo que se suele llamar como formación continua en la que los interesados en la mediación, ya sea alumnado como profesorado sigan formándose con en un aspecto teórico-práctico, absorbiendo todo tipo de conocimientos e intentar afianzar una estrategia didáctica. Esta estrategia didáctica irá dirigida a que se consolide una cultura de conferencia, es decir, que de forma asidua el Servicio de Mediación organice numerosas conferencias, mesas redondas y cursos siendo ésta una forma dinámica de enseñanza. Se necesita desarrollar una cultura de continuo cambio y en el que las necesidades de los usuarios se adapten a tiempos con numerosos cambios y solo con una formación continua se podrá conseguir el objetivo de estar siempre a la vanguardia de la mediación. En casos excepcionales, sería de un gran interés la realización de Simposios esporádicos que tendría una senda continuista con la cultura de la conferencia antes mentada.

El Servicio de Mediación debe pensar en las personas que se acercan a conocer en qué consiste la mediación por primera vez y apenas sabe nada del procedimiento ni de temas

jurídicos. Para ellos, debe existir la posibilidad de realización de talleres didácticos para acercar a las personas con poca formación jurídica a conocimientos tan básicos como el conocimiento de la Constitución o la tutela judicial efectiva. Estos talleres completan un conocimiento básico pero esencial para que sean capaces de entender las ventajas que propone la mediación. Será conveniente que estos talleres se realicen optimizando los recursos de los que dispone el Servicio ya que al ser un contenido didáctico, es importante que sean difundidas a cuántas más personas sean posibles, mejor.

Cabe decir que en muchas Universidades españolas con estudios centrados en Derecho o Psicología, por poner los ejemplos más comunes, están empezando a entrar asignaturas troncales en los Planes de Estudios. Éstas tratan sobre las formas de resolución de conflictos en los destaca, por supuesto, la mediación. Creemos que sería muy interesante que la mediación entrara en el Plan de Estudios del Grado en Gestión y Administración Pública de la UPV ya que sería totalmente lógico ya que los estudiantes quizá puedan encontrarse con problemas de este tipo en la Administración en la que consigan trabajar y que se podrían solucionar con la mediación y puede resultar que a lo largo de su vida laboral le sea de gran utilidad.

Una de las actividades más interesantes sería la idea de utilizar los medios de los que dispone el Área de Comunicación de la UPV como puede ser la radio y la televisión para ser la plataforma de difusión del nuevo Servicio de Mediación y de conocimiento para los potenciales alumnos y demás personal con la finalidad de que la información fluya y se conozca la mediación. Una de las grandes ventajas de este modelo es que la información puede alcanzar a personas que no tienen nada que ver con la Comunidad Universitaria y que potencialmente les puede interesar para poderla poner en práctica en su vida o si tiene un pleito pendiente. Acercar estos conocimientos más allá de las barreras de la Universidad debe ser un claro objetivo para el Servicio de Mediación ya que cuanto más difusión haya, más uso se hará de ello.

En este mismo sentido, creemos que sería una gran oportunidad para el reconocimiento del Servicio que el propio Defensor hablara de su acción en alguna Tribuna de algún periódico de tirada provincial para hablar de las acciones que se realizan en la Universidad. Además de esto, se le podría dar difusión en la página web de la Universidad y en revistas internas que edite la propia UPV, mostrando la información, en la medida de lo posible, en la plana principal.

Por último, creemos que desde el Servicio de Mediación se debe fomentar y apoyar la realización de Masters, Títulos Propios de la Universidad y Doctorados para los alumnos interesados en la gestión por mediación de la resolución de los conflictos. Esto no sería más que seguir con las directrices que están siguiendo muchas universidades del Estado ya que en muchas de ellas, ya se están impartiendo muchas de estas enseñanzas y con una buena acogida por parte de los alumnos que no dudan en matricularse. Creemos que hay hueco para profesionales que estén formados en este campo ya que con las nuevas leyes sobre mediación que se están creando, va a haber una demanda de profesionales experimentados en esta materia.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Grupo de Mediación UC3M de la Universidad Carlos III de Madrid, el Centro Universitario de Transformación de Conflictos apoyado por la Universidad del País Vasco, por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Huelva y por el IMEDIA de la Universidad Complutense de Madrid.

8.7. Mejoras en la investigación.

El Servicio de Mediación de nueva creación en la Universidad tendría como objetivo importante ser un centro reconocido en Investigación, Desarrollo e Innovación tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Podría parecer absurdo hablar de investigación, desarrollo e innovación en un ámbito que no está muy acostumbrado a ello, ya que estos tres conceptos van mucho más ligados a estudios científicos o humanos o a carreras de este estilo. Cabe decir que estas mejoras en la investigación no querrá decir contrataciones laborales sin motivos. Será necesario que se aprueben la financiación de los trabajos que se pretendan realizar para no incurrir en gastos que el propio Servicio no puede aguantar.

No obstante, también se pueden aplicar a estudios jurídicos. Prueba de ello son los numerosos proyectos que el Ministerio de Ciencia e Innovación realizan para que las entidades con conocimientos en Mediación intenten ser las elegidas por dicho Ministerio para desarrollar el trabajo que se les encomiende. Queremos hacer un centro neurálgico que destaque y despunte en este tema y que opte a la mayoría de la financiación y vaya ganando progresivamente en reconocimiento y peso en estos temas. Existen numerosas convocatorias no sólo del nombrado ministerio sino de importantes administraciones públicas que quieren fomentar y propulsar centros de mediación, requiriendo asesoramiento y es ahí en el que el

Servicio de Mediación debe intentar ganar el concurso público, no con una meta únicamente económica sino mucho más formativa y de investigación.

Creemos imprescindible que el Servicio, en intentar alcanzar ese objetivo de formar un centro de investigación, firme Convenios de Colaboración con instituciones serias y reconocidas en el campo de la mediación. La finalidad de estos convenios es conseguir que profesionales reconocidos y con prestigio den conferencias, talleres o mesas redondas para la institución del Defensor Universitario, alumnos, Comunidad Universitaria en general y para todos aquellos interesados en la mediación. También podría ser invitado a sus coloquios profesionales como el Defensor para que pueda contar su trabajo en la Universidad, enumerar casos y hablar de las bondades del procedimiento. Esto podría ser una magnífica experiencia en la que ambas partes saldrían beneficiados. Dos de estas instituciones podrían ser tanto GEMME tanto como el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia ya que ambos están teniendo un especial reconocimiento ya que GEMME está en la vanguardia de estudios europeos con toda la importancia y fuente de inspiración que ello conlleva y por la otra parte el ICAV, ya que están revolucionando los Servicios de Mediación por toda la geografía valenciana llegando a tener servicios en Morella, Torrent, Carlet o Requena por poner algunos ejemplos. Para hacernos una idea de su utilidad social, el ICAV está intentando mediar en muchos desahucios, consiguiendo en muchas ocasiones una paralización del proceso y consiguiendo que una entidad financiera se sienta a negociar con su cliente.

Además, tienen en la Ciudad de la Justicia un Servicio con bastante presencia y reconocimiento. El ICAV está apostando por esta manera de solucionar conflictos y muchos abogados colegiados están formándose en la materia. Esto puede llevar a que muchos de ellos puedan estar interesados en mejorar su formación y es por ello que el Servicio de Mediación Universitario puede tener si cabe mucho más fundamento ya que muchos de ellos puedan encontrar una manera de investigar en este campo.

Una de las metas que más reconocimiento y satisfacción puede dar al Servicio es la posibilidad de que un investigador propio pueda escribir en Revistas Científicas de reconocido prestigio. Esta meta es a muy largo plazo, una vez el Servicio ya esté asentado y lleve unos años dando un buen resultado y vaya acogiendo encargos de Administraciones Públicas. No obstante, estos artículos darían a la Institución una importancia inusual. En este camino, el Servicio debería aunar fuerzas para investigar en protocolos de actuación

ante determinadas cuestiones y para investigar nuevos protocolos de derivación.

En este sentido, creemos conveniente que el Servicio apueste decididamente por la investigación y con ello, intentará entrar a formar parte de Comités Científicos de Revistas de reconocido prestigio. De conseguirse, se demostraría que el Servicio tiene mucho que decir ya que aportaría una visión de la mediación universitaria que podría ser digna de estudio por las entidades investigadoras ya que hay pocos análisis que lo traten. En ese mismo sentido, el Servicio tiene como objetivo la organización de congresos en los que la temática tenga que estar relacionada con la Universidad. No obstante, se ha de decir que no se cerrará sólo a esa temática y tendrá en cuenta todos los temas que tengan que ver con la mediación.

Todo esto se entiende sin olvidar que el Servicio de Mediación realizará periódicamente funciones de asesoramiento y supervisión a los colaboradores con los que trabaje asiduamente. Es esta una de las razones de ser junto con la de mediar con las disputas de los alumnos.

Y por último, debemos hablar de aquello que tienen que tener todos los centros de investigación que se precien y no es más que un Servicio de Publicaciones. En él, se publicarán todos los estudios de importancia que haya realizado el Servicio. Además se imprimirán las fichas más básicas para la realización de los talleres que se desarrollarán para los que se inicien en la mediación. También se prevén guías didácticas destinadas para los adolescentes con la finalidad de que aprendan a comprender los conflictos familiares, desarrollar habilidades para gestionar las diferencias del día a día y esencialmente, a solucionarlos de forma dialogante. Obviamente se utilizará el Servicio de Publicaciones para que los Proyectos acogidos con una financiación especial dándole máxima prioridad a la investigación de estos trabajos.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Centro de Mediación del ICAV impulsado por la Fundación Asistencial del ICAV, el Grupo de Mediación UC3M fomentado por la Universidad Carlos III de Madrid, el Centro Universitario de Transformación de Conflictos apoyado por la Universidad del País Vasco, por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Huelva y por el IMEDIA de la Universidad Complutense de Madrid.

8.8. Creación de una bolsa de trabajo para Mediadores.

Las nuevas leyes están marcando este mismo pensamiento de que la mediación es un procedimiento con futuro ya que también tiene la ventaja de poder ser un “desatascador” de juzgados que a causa de la crisis económica está recibiendo más asuntos de los que despacha.

El sistema de la mediación, a parte de todas sus bondades, sus efectos didácticos en las personas que lo utilizan y todo lo que rodea al proceso, tiene un efecto de estimulación en el empleo ya que este proceso necesita profesionales que tengan experiencia en estos procesos y además se necesita una formación muy específica que obviamente no tienen la mayoría de personas.

Para conseguir esa formación, el Servicio de Mediación tiene previsto realizar mesas redondas, cursos y conferencias con la finalidad de que los potenciales interesados en esta materia. Para los más avanzados, el Servicio tiene previsto fomentar e incentivar que se de el paso hacia adelante que se necesita y se convoquen máster y títulos universitarios y en la medida de lo posible, Doctorados para realizar a las personas con aspiraciones en la materia de la mediación, que cada día que pasa va más en aumento.

Aun así, creemos que tiene una importancia fundamental que los esfuerzos que realizan los alumnos deben ser correspondidos por las entidades y creemos que, a parte de los 7 mediadores que realizarán las funciones de Mediación, debemos tener muy en cuenta a los demás mediadores que se formarán en la Universidad y esta cantera merece que el Defensor Universitario cree bajo los principios irrefutables de transparencia y responsabilidad una Bolsa de Trabajo para profesionales que tengan una experiencia y una formación importante. Como ya hemos dicho a lo largo del TFC, cada vez hay más demanda de este personal como por ejemplo, podría necesitar personal para dar clases en la Universidad ya que cada vez más se están creando masters en muchas universidades españolas o incluso en asignaturas troncales u optativas.

También se prevé que muchos Defensores Universitarios den el paso que pretendemos impulsar para la UPV que no es más que profesionalizar estos conocimientos que se encuentran en una posición semiprofesional. También se puede requerir desde el ICAV a personas que puedan desempeñar en sus centros por toda la geografía valenciana para

alguna mediación. En el caso en el que se llegara a poner en marcha la posibilidad de hacer master o doctorados, los alumnos de estos cursos tan importantes entrarán en la bolsa de trabajo como no podría ser de otra manera. En el caso en el que los titulados quieran comenzar una carrera profesional como trabajador autónomo, el Servicio podrá prestar asesoramiento y ayuda si la requiere. Creemos que después de tanto esfuerzo es lógico que se les ayude y más en estos momentos en los que el empleo es motivo de muchos quebraderos de cabeza.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Grupo de Mediación UC3M de la Universidad Carlos III de Madrid, el Centro Universitario de Transformación de Conflictos apoyado por la Universidad del País Vasco, por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Huelva y por el IMEDIA de la Universidad Complutense de Madrid.

8.9. Propuesta de creación de una nueva Ley de Mediación en la Universidad.

Todas las Administraciones Públicas están apostando de forma clara por la mediación. Teniendo en cuenta la promulgación de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles y con la inminente promulgación de su Reglamento se ve que en el Estado hay una creencia en un sistema que sí que está dando buenos resultados y existe una apuesta decidida por este procedimiento. Creemos que la legislación estatal seguirá dando más peso específico a la mediación, viendo en el horizonte un nuevo ámbito como es el Contencioso-Administrativo que es el que se habla que tiene futuro.

Las Comunidades Autónomas ya comenzaron hace tiempo a creer en la mediación familiar como vía para tutelar los casos en los que un buen acuerdo restaría daño emocional a una separación, un régimen de visitas o a una custodia compartida. En estos casos de derecho civil familiar, muchos son los expertos en la materia que indican que la mediación contiene bondades de las que adolece principalmente un juicio al uso. Creemos que la nueva ley 5/2012

El Consejo General del Poder Judicial en su Plan de Modernización de la Justicia se incluye una referencia específica a la mediación civil y penal como instrumento eficaz en la resolución de conflictos. En este eje de actuación se enmarcan un conjunto de reformas un

conjunto de reformas orgánicas y procesales que el CGPJ se propone impulsar para dar soluciones más ágiles a la justicia. Se quiere abordar también la posibilidad de ensayar experiencias y fórmulas de mediación en algunos procesos de la jurisdicción Contencioso-Administrativa. El CGPJ pretende impulsar el intercambio de experiencias y divulgación de las actividades, eventos e informaciones contribuyan a la eficacia de quienes trabajan en los proyectos de la mediación.

Las Entidades Locales también han ido introduciendo a sus estructuras servicios de mediación en los que se tratan sobre todo la mediación en el ámbito comunitario y familiar, dando especial atención a los problemas de convivencia entre vecinos y disputas familiares. Además ofrecen orientación e intervención a familias desestructuradas o con graves problemas. Estos servicios se prestan conforme a la competencia que tienen las Entidades Locales en Asuntos Sociales y es por esta razón que ayuntamientos como Barakaldo tiene un Servicio de Mediación a disposición para sus vecinos.

Viendo como la mediación da pasos agigantados en la sociedad española en general, no es difícil pensar que este sistema alternativo de resolución de problemas vaya a ir ganando mucho más peso del que ya tiene. Y como prueba de esto, nos parece conveniente realizar una propuesta a futuro, una propuesta de “Lege Ferenda” ya que creemos que se antoja necesaria una Ley de mediación en la Universidad ya que muchas de ellas están ya realizando ese camino y cada vez, más universidades se van añadiendo a la cultura de la mediación. Por eso, creemos lógico que para armonizar se siente una base jurídica. Nuestra idea de Ley de Mediación en la Universidad pasaría por utilizar la base de la ley 5/2012 de mediación de asuntos civiles y mercantiles y que creemos como un buen punto de partida. Sería necesario adaptar alguna fase de la mediación a la idiosincrasia de la Universidad. También sería lógico dar cobertura legal a los mediadores que estarán al servicio del Defensor Universitario de sus posibles responsabilidades por sus actuaciones. Además, se debería dejar claro qué tipo de personal sería y que categoría tendría los eventuales mediadores que necesitará el Servicio. Se debería aclarar cómo se gestionarían las quejas y que solución se les daría. Creemos que más pronto o más tarde, esta ley se ejecutará ya que las Instituciones siguen pensando en la mediación como resolución de conflictos. Cuanto antes se promulgue la ley por parte de las Cortes, más tiempo ganaremos para que los problemas en la Comunidad Universitaria estén bien gestionados y bien solucionados, facilitando así una disminución progresiva de los problemas.

Este apartado ha sido realizado tomando como referencia el Servicio de Orientación y mediación familiar y comunitaria fomentado por el Ayuntamiento de Barakaldo, en el Centro de Mediación del ICAV impulsado por la Fundación Asistencial del ICAV, el Grupo de Mediación UC3M fomentado por la Universidad Carlos III de Madrid, el Centro Universitario de Transformación de Conflictos apoyado por la Universidad del País Vasco, por el Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Huelva y por el IMEDIA de la Universidad Complutense de Madrid.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS:

ÁLVAREZ SACRISTÁN, I. (2012) La mediación civil y mercantil. Cuadernos de práctica procesal número 6. Valencia: Editorial Gomylex.

COLOMER VIADEL, A. (2006) Comunidades y Ciudades, Constituciones y solidaridades. Valencia: Colección Amadis.

FOLBERG J. Y TAYLOR A. (1996). Mediación. Resolución de conflictos sin litigio. México: Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores.

MEJIAS GÓMEZ, J.F. (2009) Mediación como forma de tutela judicial efectiva. Valencia: El Derecho Editores.

ARTÍCULO DE REVISTA:

BUENDÍA GARCÍA, L. (2003). De la participación a la autogestión: Un recorrido conceptual. Revista Iberoamericana de Aurogestión y Acción Comunal, nº 41, 42 y 42. Segunda época pp 27-36.

DOCUMENTOS WEB:

ARTICULOS DOCTRINALES. (2007): “Los aspectos jurídicos de la mediación: fundamentación jurídica de la mediación familiar y desarrollo legislativo”. [En línea] Derecho Civil <<http://noticias.juridicas.com/articulos/45-Derecho%20Civil/200706-8956523521245-3.html>> Consultado: 10/11/2012.

AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO. (2010): “Servicio de Orientación y mediación familiar y comunitaria” [En línea] www.barakaldo.org <<http://www.barakaldo.org/portal/web/accion-social/orientacion-y-mediacion-familiar-comunitaria>> Consultado: 25/11/2012.

CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS (2007): “Estatutos de la CEDU” [En línea] Derecho Administrativo. <http://www.cedu.es/>
<http://www.cedu.es/estatutos_cedu.html> Consultado: 21/12/2012.

CONSEJO ANDALUZ DE RELACIONES LABORALES (2009). “Curso avanzado de para Mediadores” [En línea] Derecho Administrativo. www.juntadeandalucia.es/empleo/carl/
<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_3_0.pdf> Consultado 11/11/2012.

FUNDACIÓN ASISTENCIAL ICAV (2012): “Centro de Mediación del ICAV”[En línea] Derecho mercantil, civil y administrativo. <http://es.icav.es>
<<http://www.mediacion.icav.es/contenido.php?idioma=es&menucat=0&id=1>> Consultado: 2/11/2012.

GEMME (2008): “Programa Piloto de Mediación Intrajudicial [En línea] Derecho civil y penal. <http://www.gemme.eu/en> <<http://www.gemme.eu/nation/espana/section/programa-piloto-de-mediacion-intrajudicial>> Consultado: 15/11/2012.

GEMME ESPAÑA (2007): “Estatutos de GEMME España” [En línea] Derecho administrativo. <<http://www.gemme.eu/nation/espana/article/estatutos-gemme-espana>>
Consultado: 11/12/2012.

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. (2008): “Grupo de Mediación UC3M” [En línea] Derecho civil <http://mediacion.uc3m.es> <http://mediacion.uc3m.es/?page_id=2>
Consultado: 12/11/2012.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (2008): “Instituto Complutense de mediación y Gestión de Conflictos” [En línea] Derecho Administrativo. www.ucm.es
<<http://www.imedia-ucm.es/mediacion.html>> Consultado: 10/11/2012.

UNIVERSIDAD DE HUELVA (2009): “Servicio de atención a la Comunidad Universitaria” [En línea] Derecho Administrativo. [Www.uhu.es](http://www.uhu.es) <<http://www.uhu.es/sacu/mediacion/>>
Consultado: 22/11/2012.

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO (2007): “Centro Universitario de Transformación de Conflictos.” [En línea] Derecho Administrativo www.ehu.es <<http://www.geuz.es/index.php?>

[sec=1&apt=6](#)> Consultado: 5/11/2012.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. (2011): “Estatutos de la Universidad Politécnica de Valencia.” [En línea] Derecho Administrativo. <http://www.upv.es/>
<<http://www.upv.es/organizacion/documentos/estatutos-upv-2011.pdf>> Consultado: 1/12/2012

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.(2006): “Reglamento del Defensor Universitario”, [En línea] Derecho Administrativo www.upv.es
<http://www.upv.es/entidades/DCU/menu_urlc.html?/entidades/DCU/info/U0485318.pdf>
Consultado: 18/11/2012.

LEGISLACIÓN:

España. Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29/12/1978, núm 311,1.

España. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 7 de Julio de 2012, núm. 162, p. 49224.

España. Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de diciembre 2001, núm. 307 p. 49400.