Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación

ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA, Abril 2018

ELABORADO POR

Asturias: Fedra Salvador Fernández. **Baleares:** Eva María Cardona Guasch y Alicia Timoner Ribas. **Canarias:** María Dolores Barranco Pastor. **Cataluña:** Jordi Casajoana, Jonathan Juiz y Ana Buch. **Extremadura:** Pilar López Gómez y Montserrat Gámir Lozano. **Castilla La Mancha:** Dra. Sonia Morales Calvo, Pilar Farelo Centellas y Roberto Moreno López. **Castilla y León:** Nuria Calvo, Isabel Acero Blanco, Ester Alaiz Losada y Carolina Barcina. **Melilla**: Judith Chocrón. **Galicia:** Serafín Alonso Barbosa. **La Rioja:** Silvia Landa. **Ceuta, Cantabria, Navarra y Aragón:** Juan Rodríguez. **Madrid:** Noelia Moreno Salazar. **Valencia:** Natividad Rodríguez García. **Murcia:** Paqui Pérez Romera, Ángela Jiménez Vilches, Jairo Muñoz Sáez, Pilar Tolosa Aldama, Inmaculada Fernández y Nuria Hernández Jiménez. **Andalucía:** Juan Ignacio Acuñas. **Euskadi**: Elena Fernández-Markaida y Juan Rodríguez.

Coordinación
Dra. Urbania Rondón Pereyra.
Cum Laude en Mediación

CENTRO DE MEDIACI N
Región de Murcia

Supervisión
Dra. María Paz García-Longoria.
Decana Facultad de Trabajo Social
Universidad de Murcia

INDICE

	Página
1.Presentación	**3**
2.Introducción	**4**
3.Metodología	**10**
3.1 Objetivos	**11**
3.2.Técnicas e Instrumentos	**12**
4. Situación de la Mediación por Comunidades y Ciudades Autonómicas	**15**
4.1.Castilla La Mancha	**15**
4.2.Baleares	**32**
4.3.Canarias	**47**
4.4.Valencia	**59**
4.5.Madrid	**86**
4.6. Murcia	**106**
4.7.Asturias	**150**
4.8.Andalucía	**166**
4.9.La Rioja	**194**
4.10.Castilla y León	**204**
4.11.Galicia	**216**
4.12.País Vasco	**244**
4.13.Cataluña	**257**
4.14.Extremadura	**262**
4.15.Aragón	**270**
4.16.Navarra	**285**
4.17.Cantabria	**291**
4.18.Ciudad Autonómica de Melilla	**300**
4.19.Ciudad Autonómica de Ceuta	**307**
5. Resultados, conclusiones y propuestas	**311**
6. Anexos	**329**

1. PRESENTACIÓN

Desde la Federación Nacional de Asociaciones de profesionales de la Mediación, FAPROMED, nos interesaba conocer la trayectoria de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, y cómo se había implantado en las diferentes CCAA del Estado español. Por ese motivo, en el año 2014 realizamos un sondeo entre nuestras asociaciones cuyos resultados pusimos de manifiesto al Ministerio de Justicia en el acto de celebración del 21 de Enero 2016, Día Europeo de la Mediación.

Ya desde el año 2017 y con resultados en el año 2018, junto a la Universidad de Murcia pusimos en marcha el presente estudio sobre el desarrollo y nivel de cumplimiento de la Ley 5/12 en el Estado español. Con la información aportada desde las comunidades autónomas hemos podido obtener información que esperamos propicie la adopción de políticas públicas y privadas que den el definitivo impulso para que la Mediación sea conocida y utilizada de forma normalizada y que la figura de la persona mediadora se profesionalice.

Nuestro agradecimiento a la Universidad de Murcia, a nuestra compañera Urbania Rondón, a la Dra. Mª Paz García-Longoria y a todas las personas que han intervenido en este esfuerzo que esperamos sirva de referencia tanto para el Ministerio de Justicia como a otras Instituciones de Mediación y Administraciones locales para impulsar la Mediación.

Dª Ana Cobos
Presidenta de Fapromed

2. INTRODUCCIÓN

Urbania Rondón,
Abogada, Psicóloga y Mediadora.
Doctora en Mediación por la Universidad de Murcia
M. Paz García-Longoria. Doctora en Psicología.
Decana de Trabajo Social UMU

La Mediación se perfila como una de las metodologías más prometedoras para la mejora del sistema de tutela jurídica y para devolver al ciudadano el poder de decisión y participación en los temas en los que es protagonista. Para esto el Estado español ha dotado al sistema de una legislación nacional y 13 autonómicas que parecen ser insuficientes porque coexisten con una falta de liderazgo y compromiso real que implicaría llevar la Mediación en su Carta de Servicio como parte de su política pública, con todo lo que esto supone. Como se reitera en los diferentes informes.

La Mediación no se ha consolidado dentro de las más importantes reformas del Estado y ni siquiera dentro del sistema de administración de justicia moviéndose aún en una especie de marginalidad y solución de segunda calidad y con resultados limitados dado su desconocimiento y limitaciones de acceso, lo que le sigue convirtiendo en un tema de futuro, en una promesa. Los proyectos y experiencias impulsoras más importantes siguen en manos de asociaciones o instituciones privadas con limitaciones económicas que dificultan su masificación y divulgación.

Desde hace unos 32 años España cuenta con un gran número de instituciones y asociaciones de Mediación. Con la aprobación de la Ley 5/2012, del 6 de julio, en menos de un año se especializaron más de 14,000 profesionales de la Mediación. A este cálculo habría que agregar los miles de profesionales que ya se había especializado en Mediación y los miles que lo han hecho con posterioridad. Como es de esperar, se habla y escucha más sobre Mediación. No obstante, no podemos decir lo mismo de las estadísticas de las mediaciones realizadas (1).

1 De esto viene dando cuenta FAPROMED desde las memorias del 2016 entregadas al Ministerio de Justicia, cuando además se hablaba de: "La necesaria coordinación entre el CGPJ, Juzgados, colegios profesionales, CCAA, Federaciones, etc. El desarrollo y aplicación de la Mediación y del Registro de Mediadores. Favorecer la incorporación de cláusulas de sometimiento a Mediación como medio de solución de controversias, en contratos y demás documentos (vgr. que tengan que ver con reclamación de los bancos a los particulares). Articular mecanismos que permitan unificar los registros de mediadores nacionales con los autonómicos y los existentes en los colegios profesionales. Dotar de regulación específica a la Mediación Penal. Que exista coordinación entre el Ministerio de Justicia con el CGPJ para que los jueces utilicen de forma obligatoria los listados de mediadores inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio, al objeto de dotar de transparencia al proceso de designación del mediador, evitando que se deriven mediaciones a mediadores determinados. Realizar las reformas legislativas necesarias para promover, favorecer y asignar mediaciones del turno de oficio o cualquier otro mecanismo que permita a los ciudadanos que reúnan los requisitos económicos que se consideren, contar con un profesional de la Mediación asignado de oficio. Detectamos graves problemas en la gestión del Registro de Mediadores en el proceso de inscripción/resolución/notificación por lo que le solicitamos se dediquen más recursos para acelerar las inscripciones. No hay seguimiento a la Comisión de Seguimiento de la Ley de Mediación".

Es reiterativa a lo largo del informe la solicitud de que la Mediación pase a ser parte de una decidida apuesta que se traduzca en políticas públicas. Esto parece nacer del convencimiento de que la Mediación en España solo dejará de ser una propuesta, un deseo, un ideal para convertirse en una realidad cuando esta sea parte de una decisión deliberada del Estado, en todos sus niveles de gobierno, que la incluye en su Carta de Servicios y que instrumenta todos los mecanismos necesarios para que la Mediación sea parte del quehacer ordinario en la práctica de la administración pública.

Como es conocido, las políticas públicas son la respuesta del Estado a las demandas de la sociedad, en forma de normas, instituciones, prestaciones, bienes públicos o servicios. Va unida a la actividad del Estado en tanto ejecutor, es decir, aludiendo a la Administración del Estado, centralizada o descentralizada. Involucra una toma de decisiones y previamente un proceso de análisis y de valorización de dichas necesidades. También es lo que decide no hacer. *"El análisis de las políticas públicas tiene que ver con "quién obtiene qué" en política y, todavía más importante, "por qué" y "qué diferencias conlleva". Lo que nos concierne estudiar no solo es aquello que hacen los gobiernos, sino también por qué llevan a cabo las políticas que llevan a cabo, y cuáles son las consecuencias de tales políticas"* (2).

De la misma forma Aguilar Villanueva, 1996, señala que una política pública es*: a) el diseño de una acción colectiva intencional, b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, c) los hechos reales que la acción colectiva produce"* *(3).*

Por su parte Kraft y Furlong, 2006, plantean que una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos: "*Las políticas públicas reflejan no solo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión*" *(4).*

Es en el marco de las políticas públicas en donde la Mediación tiene un sentido más profundo y así lo ha entendido la Unión Europea al introducir la obligatoriedad para los estados miembros de recursos de resolución de conflictos diferentes al ámbito judicial. Los países miembros no se ciñeron exclusivamente a lo indicado en la normativa

---

2 Dye, 2008, define a la política pública como "todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hace". Dye, Thomas R. (2008): "*Understanding Public Policies*", 12th Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.

3 Aguilar Villanueva, Luis (1996/a): "Estudio Introductorio", en Aguilar Villanueva, Luis (1996): "La Hechura de las Políticas Públicas", 2ª ed., Miguel Ángel Porrúa, México. Pp. 15-84.

4 Kraft, Michael; Furlong, Scott (2006): "*Public Policy: Politics, Analysis and Alternatives*", 2nd ed., CQ Press, Washington, DC.

europea(5) sino que legislaron de una manera más amplia. En un informe (6) la Unión Europea analizó en 2016 la implementación de la Directiva señalada. Encontró que había cuatro modelos de aplicación usados por los países miembros para implementar la Directiva: Mediación voluntaria; Mediación voluntaria con incentivos y sanciones; Encuentro de Mediación inicial obligatoria y Mediación obligatoria. España se situaba, con referencia a la Mediación Familiar y a la Mediación Laboral exclusivamente, en el primer modelo. El informe concluía que cada estado miembro había realizado una manera muy diferente de transposición de la Directiva. La Ley española 5/2012, de 6 de julio, desarrollada por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre recogió esta transposición.

En este sentido, el colectivo Jueces para la democracia, señala el magistrado Luis Aurelio González (7), indica que la Ley no solo ha llevado a cabo la transposición, sino que también ofrece una regulación nacional de la Mediación civil y mercantil como método alternativo de resolución de conflictos, en una sociedad en la que se evidencia una creciente beligerancia en la manera de solucionar sus disputas, sirviéndose casi siempre de métodos alejados de lo que sería deseable en democracias avanzadas. Además, en nuestro país se carece de cultura de transacción, se desconocen los métodos no adversariales para resolver conflictos y se observa una creciente tendencia a utilizar el proceso judicial como vía para conseguir venganza social y protagonismo mediático.

Es muy importante el papel de la Mediación en el despliegue y efectividad de la Cultura de la Paz, preconizada por la ONU y regulada en España por la ley 27/2005, de 30 de noviembre. La eficacia de la Mediación en los conflictos familiares ha sido contrastada en estos últimos años y no hay discusión sobre su conveniencia, siendo buena prueba de ello las leyes autonómicas de Mediación Familiar y los servicios públicos que ofrecen Mediación. Por eso, llamaba poderosamente la atención el hecho de que hasta ahora no se hubiera abordado en nuestro país la regulación legal de la Mediación respecto a los otros conflictos civiles que no son puramente de familia, ni tampoco en el terreno de los asuntos mercantiles.

En mi experiencia judicial, sigue el autor, he podido comprobar cómo situaciones de gran complejidad jurídica y humana se han solucionado eficazmente cuando han intervenido mediadores. Los asuntos que se han resuelto con su ayuda dan lugar a acuerdos que los litigantes cumplen sin reticencias, previniéndose futuras disputas y propiciando soluciones transaccionales en otros problemas que puedan surgir entre ellos. La Mediación intrajudicial es importante, pero lo es más que los ciudadanos se acostumbren a tratar de solventar sus disputas mediante el diálogo y la transacción, antes de judicializar el problema. Para ello es fundamental que los poderes públicos se responsabilicen de informar a la sociedad de que la vía contenciosa sea el último de los recursos al que se acuda una vez agotada toda posibilidad de consenso.

---

5 Ver la Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles

6 Ver http://www.europarl.europa.eu/committees/en/supporting-analyses-search.html

7 Luis Aurelio González Martín (2012). La mediación como obligación legal en el espacio de la Unión Europea. *Jueces para la democracia*,57 pp1-3

En palabras de Esther Gutiérrez Fernández (2016)[8], nos encontramos en un momento difícil en nuestra España o más bien en nuestra Europa, donde azuzados por las exigencias de la Unión hemos abierto la caja de la Mediación. Legislaciones específicas y alentadoras nos han llevado a descubrir todo un ilusionante panorama dónde lo nuevo debe sustituir a lo viejo, donde la solución adversarial de los conflictos debe dejar paso a las soluciones amigables que se presentan como más rápidas, menos costosas y más eficaces.

Se ha partido de un buen planteamiento donde la formación adelanta posiciones y proliferan los cursos a todos los niveles: Intensivos, Masters, en línea, por especialidades… Llama la atención, sigue la autora, que las tradicionales facultades de derecho, de modo general, contemplan la irrupción de la Mediación como si fuese un tema ajeno a sus intereses, quizás porque no encaja en ningún departamento o porque se considera solo como una moda pasajera que nada tiene que hacer frente a los sistemas de la tradicional, sólida, romana y napoleónica manera de hacer justicia y resolver conflictos.

Agustín Azparren (2016)[9] se pregunta por qué los ciudadanos siguen sin acudir a la Mediación "cuando se ha comprobado personalmente la satisfacción de las partes tras el acuerdo alcanzado, el agradecimiento a la labor del mediador y el cumplimiento voluntario de los acuerdos, resulta difícil explicar por qué los ciudadanos siguen sin acudir a la Mediación o por qué los abogados no aconsejan a sus clientes intentar previamente la resolución del conflicto por esta vía.

Muchos ciudadanos se sorprenderían cómo, en ocasiones, y aunque parezca increíble, la solución alcanzada tras un acuerdo de Mediación es más satisfactoria para las dos partes que si hubieran obtenido una sentencia favorable. Esto que parece difícil de creer sucede en algunos casos, dado que el procedimiento de Mediación se desarrolla en un marco mucho más amplio (o quizás "sin marco") y sin las limitaciones que tiene un proceso judicial, donde los márgenes de solución quedan limitados por las alegaciones de las partes y por la aplicación del derecho, y donde si gana una parte la otra pierde, o ganan y pierden en parte.

En un análisis de la Mediación, Berges (2013) aplicó un análisis a través de la técnica DAFO, en donde se concluye la bondad y posibilidades de la Mediación civil y mercantil en España, y que los aspectos negativos constatados son más de carácter extrínseco que intrínseco a la Mediación, o, al menos, no en aspectos sustanciales. En consecuencia, la eficacia de la Mediación y el éxito de su difusión radican en que se fundamente en postulados más pragmáticos y menos ideológicos, liberándose de determinadas premisas, de tal forma que no se suscite el rechazo de nadie. Y esto, entendemos, se puede hacer integrando las técnicas de la Mediación con todo el saber jurídico sobre la autonomía de la voluntad y la teoría general de la contratación, teniendo en cuenta que la libertad de contratar está limitada por los principios de Legalidad y de Justicia.

---

8 Gutiérrez Fernández, E (2016). La mediación una realidad poco real. *Lawrpress.*

9 Azparren Lucas, A (2016). ¿Por qué los ciudadanos siguen sin acudir a la mediación? *Lawyerpress,*

La Mediación es una alternativa no jurisdiccional a la solución de conflictos. Esto no quiere decir que el sistema de la Mediación esté en pugna con el sistema Jurisdiccional. En este sentido, es más propio decir que es un complemento y un elemento cooperador. Precisamente, la Mediación es de los sistemas de resolución de conflictos más respetuosos con el derecho a la tutela judicial efectiva, puesto que no cierra las puertas a la posibilidad de acudir a los Tribunales.

Por otra parte, apostamos más por una Mediación que evite el juicio que por una Mediación intrajudicial, pues será más ágil, evitará duplicidades de trabajo, es más informal, más acorde con la filosofía de empoderamiento de los individuos en la resolución de sus conflictos, en controversias de derecho dispositivo. Se tendría que evitar acabar haciendo de la Mediación un método de resolución de conflictos paralelo al Judicial, con menos garantías procesales, debilitándose el imperio de la Ley, pero igualmente reglamentado y burocratizado.

Como hemos visto no es ésta un cuestión pacífica. Para la autora es urgente que vea la luz un Registro Nacional de Mediadores, con publicidad de su titulación y especialización, que dé cauce a la libre circulación de profesionales en toda España. En resumen, del análisis DAFO de la aplicación de la Ley de Mediación civil y mercantil y de sus perspectivas futuras concluimos que es más lo positivo que lo negativo y, dentro de lo negativo, se aprecia que obedece más a elementos extrínsecos. Y estos elementos negativos extrínsecos, una vez identificados y constatados, pueden ser corregidos o minimizada su influencia.

El Análisis DAFO realizado en el Punto Neutro de la Región de Murcia(10) se señalaban como *debilidades*, con carácter interno, entre otras: La falta de planificación en la promoción de la Mediación, inexperiencia práctica de los titulados, carácter no obligatorio de la Mediación, inexistencia de estudios y datos que fortalezcan el uso de la Mediación, Como *amenazas* (externas) se señalaba la existencia de un imaginario colectivo fundamentado en la confrontación y judicialización, ausencia de fuentes de información, escaso conocimiento de la población y, por tanto, escasa demanda de servicios de Mediación. Se señalaba también la carencia de financiación e implicación institucional pública, recelo de los operadores jurídicos con confusión de funciones así como intento de monopolio por parte de sectores profesionales. En el eje de las *fortalezas* (internas) se incluyó el impulso importante de la formación con profesionales experimentados, con alto nivel de implicación y satisfacción, en la Región, incipientes iniciativas en la creación de instancias y recursos en la Región así como la implicación de la Universidad y del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia. Por último se señalaron como *Oportunidades* (del entorno) la sobrecarga de trabajo e incremento de los costes judiciales, la implicación institucional a nivel europeo y estatal, la creciente sensibilización municipal en el ámbito vecinal y comunitario.

10 Consultar en http://www.asambleamurcia.es/noticias/20180201/367924

El magistrado Pascual Ortuño se planteaba el panorama de los medios alternativos de resolución de controversias y su impacto en la modernización de la Justicia ([11]). Desde el planteamiento político de la necesidad de reforma de la justicia ante el grave aumento de la litigiosidad y su ineficacia ante situaciones que nunca debieron llegar a los tribunales. El análisis comparado de diferentes experiencias de Mediación en diferentes países y el grado de satisfacción de los usuarios con la justicia pone de manifiesto la percepción positiva de los usuarios de la *common law* frente a los denominados de *civil law* generados, entre otros por las distintas funciones asignadas a la abogacía para concluir que en España queda mucho camino que recorrer para modernizar la justicia y señala que uno de los ejes centrales de la reforma que necesita nuestra sociedad es el desarrollo de los métodos alternativos de resolución de conflictos (Ortuño, 2016).

A partir de las aportaciones teóricas, el equipo que ha elaborado el informe se propuso generar una reflexión que nos llevara a empujar en la dirección de lograr un mayor compromiso por parte de los gobiernos central, autonómicos y locales que articule y fortalezca todo lo existente pero que reconozca, vía políticas públicas, que para el logro de todos los beneficios, que la misma administración reporta sobre la Mediación, se hace imprescindible un mayor protagonismo por parte del Estado.

Una Política Pública en Mediación se habrá de traducir en: Un sistema de formación, supervisión y acreditación de la formación inicial y continuada; control de calidad de los servicios; acceso universal e informado al modelo de solución de conflictos que libremente elija el ciudadano; una sociedad que conoce y utiliza los servicios de Mediación; dotación presupuestaria que garantice el acceso a los servicios y el pago a los mediadores.

Presentamos, por tanto un acercamiento al ingente esfuerzo de tantos profesionales de la Mediación que, a través de todo el país, desde las asociaciones, centros e instituciones de Mediación, trabajan, desde hace muchos años, para que los ciudadanos que lo deseen puedan utilizar a la Mediación.

En todo caso, se trata de presentar unas propuestas, lo más ajustadas a la realidad de todo el territorio nacional, para que en España exista un Proyecto Nacional de Mediación que traduzca unas políticas públicas en la materia.

Para el desarrollo del informe hemos tenido el compromiso de mediadores de todo el país. El resultado final da fe del trabajo de estos meses. No siempre ha sido fácil encontrar profesionales que pudieran agregar una tarea más a su agenda. Es incuestionable que el trabajo y dedicación del equipo quedan meridianamente acreditados. Nuestra gratitud a cada uno por su empeño y dedicación.

La finalidad es ofrecer una fotografía del Estado de la Mediación en España que es el resultado de lo que ocurre en las comunidades autónomas, para promover la adopción de políticas públicas que den el definitivo impulso a la Mediación. Como se

11 Ortuño, P (2016). Panorama de los medios alternativos de resolución de controversias, y su impacto en la modernización de la Justicia. *RJC*, 1: 33-43

verá a lo largo de informe, como diversa es la realidad española, así se reporta el nivel de cumplimiento y grado de desarrollo de la Ley.

Lo que es evidente es el alto grado de compromiso e ilusión de los miles de mediadores que a lo largo y ancho de España, desarrollan innumerables iniciativas para que el recurso de la Mediación llegue a todos, muchas veces gracias a invertir sus propios recursos económicos.

Estamos convencidos de que el mejor vehículo para favorecer la universalización de la Mediación es que esta sea transportada por el Estado, de forma transversal, con el apoyo de la ciudadanía y los profesionales e instituciones de Mediación.

3. METODOLOGÍA

El trabajo que se presenta es, pues, el producto de un esfuerzo colectivo liderado por los mediadores de diferentes Comunidades Autónomas. En el procedimiento empleado destacamos algunos aspectos que posibilitaron la puesta en común que se ha realizado: Se establecieron unos objetivos comunes incluyendo las variables de desarrollo de estos objetivos; se consensuaron las técnicas de recogida de información de cada CCAA de forma que posibilitara un intercambio de información estructurado y se elaboraron los instrumentos de recogida de información.

Con esta metodología general los participantes, responsables del informe en cada CCAA, formularon su propio esquema de trabajo, seleccionaron a los participantes, recogieron la información a partir de las técnicas propuestas y elaboraron los resultados y el informe final. El documento recoge no solo el trabajo de campo realizado sino también informaciones relevantes para la Mediación en cada CCAA. Este aspecto cualitativo es de gran importancia para la comprensión del desarrollo de la Mediación en cada Comunidad Autónoma.

Resumiremos, a continuación esta propuesta metodológica.

3.1. Objetivos

Como objetivos nos hemos planteado, conocer la situación de la Mediación y de los mediadores en España, así como el cumplimiento de la Ley 5/12, del 6 de julio, su impacto y proyección para lo cual diseñamos 4 instrumentos de trabajo y, fieles al espíritu de la Mediación, que es flexible, estos fueron puestos a disposición como propuestas, dejando libertad a los equipos autonómicos para su uso o no, así como en la estructura para la presentación del informe. Esto ha generado una gran diversidad y creatividad, propios de la Mediación.

En concreto los objetivos planteados fueron los siguientes:

1. Conocer la situación actual de la Mediación en España. En este caso se trata de saber cuáles son las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que están presentes en la Mediación en España en opinión de los agentes mediadores.

2. Conocer la situación de los mediadores. Este objetivo pretendía conocer, a partir de las percepciones de los propios mediadores, cuál era la valoración que atribuye la sociedad a la función mediadora, cuál es la opinión sobre las compensaciones económicas que se atribuyen a este trabajo así como saber su opinión sobre la necesidad de la existencia de un código de conducta.

3. Comprobar el cumplimiento de los objetivos de la ley 5/12. Este objetivo pretendía conocer hasta qué punto la Ley sirvió para crear un marco normativo general, si podría considerarse una alternativa complementaria a la vía judicial; si la Ley consideran que ha servido para impulsar la Mediación; si ha servido para establecer normas sobre el funcionamiento de la Mediación y para regular la formación de los mediadores; si ha servido para ofrecer una solución más adaptada a las necesidades de los participantes; si la Ley ha servido para concebir los tribunales como último recurso; si favorece la Mediación frente al uso de la vía judicial así como si ha servido para simplificar y mejorar el acceso a la justicia.

4. Conocer el impacto de la Mediación en instituciones y en la ciudadanía. Este objetivo se centraba en conocer el volumen de mediaciones realizadas, hasta qué punto la población conoce la Mediación; la opinión sobre la existencia de registro de mediadores así como el reconocimiento de las instituciones ante la Mediación.

5. Conocer la proyección de la Mediación. Este objetivo pretendía conocer la existencia de acciones de difusión, de investigaciones y publicaciones, de la necesidad de autoevaluación y de los aportes para una mayor profesionalización del mediador.

3.2. Técnicas utilizadas.

Las técnicas utilizadas han sido: El Análisis DAFO; entrevista a informantes-clave, encuesta a asociaciones de Mediación, centros e instituciones de Mediación y una encuesta a mediadores.

3.2.1. El Análisis Dafo

El análisis recogía los 4 ejes en que se fundamenta la técnica: Fortalezas y debilidades, amenazas y fortalezas.

MATRIZ DAFO	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS *Cuáles son los aspectos positivos de la institución de mediación*	**OPORTUNIDADES** *Qué factores externos a la institución pueden considerarse como positivas o que favorecen a la institución*
DEBILIDADES *Cuáles son los aspectos negativos de la institución de mediación, dentro de la propia institución*	**AMENAZAS** *Qué factores externos a la institución son factores negativos o que impiden su funcionamiento*

3.2.2. Entrevista a informantes-clave.

La entrevista realizada directamente o por medios electrónicos a mediadores o responsables de centros y servicios de Mediación en cada CCAA u otros profesionales vinculados a la Mediación. Los contenidos se centraban en los siguientes puntos:

- Qué ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación y su efectividad.
- Cómo ha sido el antes y el después de la Ley 5/2012.
- Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años.
- Cuáles han sido las mayores dificultades.
- Cuál es el margen de mejora.
- Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración.
- Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad.

- Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…).
- Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación.
- Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios.
- Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes.
- Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación.
- Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial
- Si la Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación.
- Si la Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus, Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Si los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.
- Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden.
- Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos y los motivos.
- Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación.
- Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación.
- Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen.
- Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista.
- Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios.
- Qué es más importante, la profesión o el asociacionismo.
- Qué factores harían realidad a la Mediación.

3.2.3. Encuesta a asociaciones, centros e instituciones de mediación

Los contenidos de esta encuesta se centraban en:

- Número de mediadores que actúan en el centro, de forma permanente.
- Numero de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente.
- Numero de mediadores que actúan de forma esporádica.
- Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar b). Mediación civil-mercantil c). Mediación penal d). Mediación escolar e). Mediación comunitaria Nº de sesiones informativas durante el 2017.
- Nº de procesos de mediación realizados en 2017.
- Nº de procesos de mediación finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017.
- Servicios que ofrece el Centro: a). Formación, b). Mediación, c). Difusión.
- Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio.
- Códigos de Conducta: Existencia, necesidad oportunidad.
- Ofrecen en su centro Mediación gratuita. Cobertura de los gastos: Administración Autonómica, Ayuntamiento.

- Número de Profesionales que viven de la Mediación.
- Existe un registro estadístico en su centro para dar seguimiento a las mediaciones?
- Le parecería conveniente un registro estadístico que permitiera dar seguimiento a las mediaciones.
- Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador?
- Existe control de calidad del servicio.
- Existencia de control en la formación continua de los mediadores
- Remuneración de los mediadores.
- Conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación: a) Familiar-separación/divorcio,b) Familiar- Intergenercional c) Civil. Contratos d) Civil Reparto herenciase) Civil-Hipotecariof) Penal g)Comunitario.

3.2.4. Encuesta a Mediadores

La encuesta recogía preguntas cerradas y abiertas, dirigidas a mediadores en activo en las distintas Comunidades Autónomas.

Los contenidos de la parte de preguntas cerradas fueron:

1) Sobre el cumplimiento de los objetivos señalados en la Ley de Mediación 5/12 En particular sobre los siguientes objetivos:

- *El desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles, de manera que se simplifique y mejore el acceso a la justicia.*
- *Sentar sus bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto.*
- *Tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes.*
- *Concebir a los tribunales de justicia como un último remedio.*
- *Promover el uso más frecuente de la mediación".*

2) Sobre el impacto de la Ley 5/12 en la mediación: En concreto los contenidos iban dirigido a saber la percepción de los participantes sobre:

- Si ha percibido un incremento de la solicitud de mediación a partir de la promulgación de la Ley, si ha sido más conocida por la ciudadanía.
- Si las Instituciones y administraciones públicas han tomado una mayor conciencia de la mediación a partir de la Ley traducida en la creación de servicios de mediación o contratación de mediadores, en un impulso normativo o un mayor nivel de financiación/subvenciones.

3) Sobre los mediadores:

- Si cree que hay una valoración de los mediadores y voluntarios
- Sobre la necesidad y oportunidad de registro de mediadores
- Sobre códigos de conducta.

En la parte cualitativa la encuesta trataba de:

- El futuro y el impulso de la mediación. Forma de corregir debilidades y aprovechar las fortalezas y oportunidades.
- La forma de evaluar el trabajo del mediador y fomentar su profesionalización

Una vez presentada la forma en que se propuso el trabajo pasamos a recoger los informes elaborados por los mediadores de las distintas Comunidades Autónomas que han participado en el estudio.

4. INFORMES POR COMUNIDADES Y CIUDADES AUTÓNÓMICAS

4.1. APROXIMACIÓN AL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA LA MANCHA

Sonia Morales Calvo:
Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Complutense de Madrid. Profesora contratada doctora del departamento de Pedagogía de la Universidad de Castilla la Mancha. Secretaria del curso de Especialista en Mediación Familiar y Peritaje Judicial en Educación Social, UCLM (2014/2015).Miembro del grupo de investigación en Educación y Sociedad "GIES" UCLM.

Pilar Farelo Centellas:
Grado en Educación Social por la UCLM y Licenciada en Derecho por la "UOC", Secretaria del curso de Especialista en Mediación Familiar. Fue Miembro del Grupo de Trabajo para la elaboración del Anteproyecto de la Ley del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha del 2015.

Roberto Moreno López. Profesor asociado del departamento de Pedagogía de la Universidad de Castilla la Mancha. Coordinador del título de Grado de Educación Social en la Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina.

4.1.1. Introducción

Hasta la aprobación de la Ley 5/2012 de 6 de Julio, sobre asuntos Civiles y Mercantiles, no contábamos con una normativa en materia de Mediación de forma amplia y general. Actualmente cada una de las Comunidades Autónomas cuenta en la actualidad con su propia normativa en materia de Mediación familiar, que es la que rige sus actuaciones en cada ámbito territorial.

En el ámbito Europeo, la propia Unión Europea, desarrolló a través de la Comisión del Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos, propias del derecho civil y mercantil, y en concreto en la Recomendación nº 98, sobre Mediación Familiar, una normativa que pudiera regular los conflictos que se generaban y que no se llevaban a solventar del todo con la normativa legislativa de muchos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea.

Este avance supone un intento por resolver de manera eficaz y rápida, procesos en los que los juzgados se encuentran con cierta saturación. Y reconociendo muchos de los miembros de dichos juzgados, ciertas carencias, en formación especializada en la

resolución de conflictos de familia. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, y que es hasta el momento a nivel europeo un texto legislativo de referencia, y establece la obligación a los Estados miembros de fomentar "la formación inicial y continua de mediación para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente".

La Mediación se vincula con el deber de los poderes públicos, impuesto en la Constitución Española como norma suprema de nuestro ordenamiento jurídico, y en concreto, en el Capítulo III, del Título I "De los derechos y deberes Fundamentales", artículo 39 "1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia. 2. Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. (…)" .

Es importante destacar igualmente artículos en los que se reconoce la libertad del individuo y la igualdad, como el artículo 1 y el 14 de la Constitución Española. Sin libertad por parte de las personas, que intervienen en el procedimiento de mediación, no se podría desarrollar ésta. Es una característica esencial en la mediación la voluntariedad de las partes, y la neutralidad del mediador, ante ambas.

La nueva Ley 5/2012 de 6 de Julio, en Mediación Civil y Mercantil, Supone un avance en el desarrollo de la figura del mediador, ampliando el ámbito de actuación de los diferentes conflictos, tanto a nivel Civil como Mercantil. Asimismo, se regulan los derechos y deberes en el ejercicio de la mediación, sentando las bases y posibilitando una futura regulación reglamentaría de las Comunidades Autónomas que cuentan con regulación legislativa en mediación familiar.

De esta forma, se acota y se define la figura del mediador especializado, con una formación específica para la práctica mediadora así como su control por parte de los registros mediadores, y la competencia de instituciones de regulación de la práctica profesional como los Colegios profesionales.

Con la aprobación de la Ley se da un impulso relevante y permite seguir contando con un medio que da servicio a los ciudadanos, posibilitando, la resolución de conflictos de forma pacífica y transformadora, por lo que la nueva Ley, además de novedosa y con un fin modernizador del sistema judicial, pretende ser eficaz en la resolución de conflictos y economizar los gastos tanto de los litigantes, como de los costes económicos que supone iniciar un proceso judicial para las partes y de los gastos que ocasiona al sistema judicial. Pero lo destacable e importante del proceso mediador, son los beneficios que a nivel personal alcanzan las partes y el entorno familiar.

La modificación propuesta en la reciente Ley 5/2012, de 6 de julio en Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, permitirá determinar el perfil profesional y acceso según profesiones y cualificación competencial. Determinará la supervisión de las actuaciones mediadoras, tanto por el Colegio Profesional correspondiente como por las instituciones que estén habilitadas para ello, esta supervisión las asumirán instituciones reconocidas oficialmente, que serán quienes supervisarán la actuación del profesional.

El desarrollo de dicha Ley, por el que a través del Real Decreto en asuntos Civiles y Mercantiles en materia de Formación, Registro y Aseguramiento de la Responsabilidad

Profesional de los mediadores familiares, se amplían los requisitos que deben de cumplir los mediadores para ejercicio de la profesión. Configura un modelo y delimita la figura de mediador como pieza esencial en el procedimiento mediador, por lo que la nueva Ley hace una apuesta clara por la calidad de la mediación. Impone unos requisitos fundamentales con los que debe contar el mediador, uno de esos requisitos es el número de horas de formación que debe tener el mediador para poder estar habilitado adecuadamente para el ejercicio de la mediación.

La adquisición de unos contenidos generales, con una duración mínima exigida, para la formación tanto teórica como práctica, y la realización de una formación continúan por parte del mediador, proporcionará una garantía de calidad y profesionalidad. La importancia de su publicidad a través de un Registro dependiente del Ministerio de Justicia y el aseguramiento de su responsabilidad, a través de la Responsabilidad Civil, facilitarán la transparencia tanto del ejercicio de la mediación como de aquellas instituciones que tengan por objeto el impulso y administración de la mediación.

La aceptación de la mediación obliga a los mediadores, a cumplir fielmente el compromiso con responsabilidad y si de esta forma no lo hiciera, estaría incurriendo en una falta de responsabilidad y podría ser demandado por daños y perjuicios que causaren. El perjudicado por la mala praxis del mediador, tendrá acción directa contra el mediador y en su caso, la institución de mediación a la que esté directamente vinculado el mediador y que asumirá su responsabilidad (Artículo 14 Ley 5/2012 de 6 de Julio).

Como se ha señalado con anterioridad existen leyes autonómicas sobre la materia (Andalucía, Madrid, País Vasco, Valencia, Galicia, Castilla-León, Aragón, Castilla-La Mancha, Asturias, Islas Baleares, Canarias, Cataluña y Cantabria). La mayoría de ellas referidas únicamente a la mediación familiar, si bien en dos, en concreto, Cataluña y Cantabria, sus respectivas leyes no se limitan únicamente a la mediación familiar, sino que extienden su regulación, en el caso de Cataluña, al ámbito del Derecho privado y, en el caso de Cantabria, a cualquier materia ámbitos las Comunidades Autónomas se imitan sus iniciativas legislativas, es posible que veamos en poco tiempo la modificación de las actuales leyes autonómicas para ser sustituidas por otras nuevas en la línea de lo que ha hecho Castilla-La Mancha.

La Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla La Mancha, ampliando el ámbito a la prestación de información, valoración y seguimiento de adopciones, la prevención e intervención en violencia familiar, así como la orientación y mediación familiar.

La complejidad para llegar el enfoque de la mediación social radica esencialmente en una definición adecuada de la mediación y fijar su encaje social. No existe una única definición de la mediación, no solo como un método de solución de conflictos, también como un instrumento de gestión positiva de ciertos conflictos, en donde lo esencial es la recuperación o potenciación del diálogo y no el que se obtenga una solución cierta y definitiva. Lo cierto es que la Ley trata de incidir en el uso de la mediación como filtro autocompositivo por parte de los Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

La ley estatal sobre mediación aplicable directamente a la mediación familiar en todo el territorio español no implica que las Comunidades Autónomas no puedan jugar un papel relevante en la implantación y consolidación de este sistema alternativo de resolución de conflictos, como un mecanismo de protección de la familia. Señalaremos

algunas de las actuaciones al respecto. Por ejemplo, la creación de un sistema autonómico de mediación familiar.

Actualmente la Familia, se encuentra atravesando un periodo de cambios, tanto en su estructura como en las formas de disolución y factores que llevan a producir cambios en las estructuras familiares. Los cambios, que alteran las disposiciones familiares son factores: internos, externos, sociales, económicos, culturales, etc.

Determinados factores pasan por producirse de una manera rápida y en un periodo de tiempo corto, por lo que resulta complicado que la administración pública, y en este caso la administración de Justicia, pueda resolver conflictos familiares de forma rápida y eficaz. Ésta lentitud judicial, genera un incremento de la intensidad del conflicto y mayores perjuicios para la familia.

Si además, añadimos, como factor negativo la acumulación de expedientes sin resolver en los juzgados de familia, una resolución poco adecuada al conflicto, que ocasiona otro factor de tensión en las relaciones familiares, que terminan por romper la comunicación entre las partes. A continuación mencionaremos algunos de los conflictos que en la actualidad son más frecuentes en las familias y de los que son materia de Mediación Familiar:

- ✓ Mediación escolar y resolución de conflictos en la escuela. Mediación judicial en contextos judiciales, alienación parental, cuidado de menores a cargo.
- ✓ Mediación familiar extrajudicial, crisis de pareja y procesos de ruptura.
- ✓ Mediación en conflictos intergeneracionales para la atención de padres ancianos.
- ✓ Mediación y reparación en justicia juvenil.
- ✓ Mediación comunitaria, intercultural, vecinal, ciudadana.

Las ventajas que ofrece la mediación familiar pueden cambiar, en función de las necesidades e intereses que presenten las partes, todo ello provoca transferencia de aprendizajes, o conocimiento tácito, lo que permitirá desarrollar habilidades con las que solucionar conflictos en distintos contextos. Si la práctica de la mediación en todo proceso, y en concreto en su parte más importante y central, es puramente educativa.

El potencial educativo es favorecedor de conductas de consenso y de la reestructuración y reajuste del dialogo y conversación entre las partes implicadas en el conflicto. Restablecer en el sujeto de la educación la posibilidad de solucionar sus diferencias e intereses y construir soluciones y producir nuevos efectos, tanto a nivel personal como en la búsqueda de soluciones a los problemas anteriores.

Lograr que los efectos de la mediación o los acuerdos tomados se mantengan en el tiempo ya que las partes son coautoras de los mismos y se comprometen a alcanzar su propio acuerdo, evita que haya ganadores y perdedores. Por lo que las relaciones entre las partes mejoran notablemente. El mediador se presenta ante el conflicto de forma objetiva, y ayuda a crear y evaluar opciones distintas a las consideradas con anterioridad.

Una de las ventajas que presenta la mediación es que pueden alcanzarse acuerdos mucho más rápido que en un litigio judicial. En casos de toma de decisiones que requieren cierta urgencia la mediación ayuda y favorece este hecho, pues el proceso de mediación

comienza cuando las partes lo acuerdan, y varias sesiones de mediación familiar puede sustituir a meses de disputas judiciales, en los juzgados además del considerable ahorro económico, que nada tiene que ver con los honorarios previstos en las tasas judiciales.

4.1.2. Desarrollo del Trabajo

Desde la Comunidad de Castilla la Mancha, se ha realizado una aproximación descriptiva preferentemente cualitativa de recogida de datos de las principales instituciones que trabajan el tema de la Mediación Familiar, destacando como institución de referencia a AMIFAM que hasta el 31de Diciembre de 2012, era la única institución que desarrollaba programas de intervención con familias dependiente de la Consejería de Salud y Bienestar Social, además de servicios sociales, desarrollaba varios programas derivados del Plan Integral de Apoyo a la Familia como:

- Atención a familias con hijos adolescentes con problemas.
- Terapia familiar y de pareja.
- Atención a familias en proceso de separación y divorcio, o ya divorciadas que requerían ayuda y seguimiento tanto en modificación de medidas, como en revisión de las medidas ya acordadas.
- Atención a familias adoptantes y así como seguimiento y apoyo en la post-adopción.

AMIFAM, actualmente cuenta con seis centros de mediación e intervención familiar en nuestra comunidad, ubicados en las cinco capitales de provincia y otro itinerante con sede en Alcázar de San Juan (Ciudad Real), que depende de la Junta de Comunidades y que ha atendido en los últimos diez años a más de 17.00 familias, dónde 7.889 han sido a través del programa de mediación para la ruptura de pareja , y 9.863 han sido atendidas a través del programa de orientación e intervención familiar servicio en el que se ofrece atención psicológica a todas aquellas familias especializada a través de terapia de familia , de pareja y en la toma de decisiones. .

SISTEMA, asociación sin ánimo de lucro constituida en el año 2006 en Ciudad Real, la asociación está especializada en los ámbitos de la intervención social, familiar, terapéutica y educativa.

El trabajo se realiza con familias y adolescentes a través de diferentes programas:

-Programa de Mediación Familiar en ruptura de pareja y orientación e intervención familiar, centrado en Ciudad Real y Talavera de la Reina.

-Programa de ejecución para medidas judiciales de internamiento en régimen abierto y de permanencia de fin de semana.

Programa Regional de Mediación para la Conciliación y Reparación del daño.
-Este programa está dirigido a menores y jóvenes infractores y a los perjudicado de sus acciones, como alternativa al procedimiento judicial, ubicado y desarrollado actualmente en las provincias de Ciudad Real, Toledo, Cuenca, Guadalajara y Albacete.

Es considerado como un proceso extrajudicial contemplado y regido por la Ley Orgánica 5/2000 de Responsabilidad Penal del Menor, que propicia la resolución del conflicto surgido entre las partes (infractor y perjudicado).La Mediación Legal con menores infractores proporciona una alternativa extrajudicial y educativa para la resolución de un conflicto mantenido entre dos partes: la denunciante (perjudicado) y el/la denunciada, que siempre es menor de edad.

La resolución del conflicto se ve facilitada por la intervención de un tercero neutral, figura del Mediador. Los procesos de mediación para la conciliación y reparación del daño consisten en la resolución del conflicto entre el menor denunciado y la parte perjudicada a través de la búsqueda de acuerdos, sin tener que continuar en el ámbito judicial, al tiempo que se responsabiliza al menor de sus actos. Con esta intervención se pretende la reflexión y responsabilización del menor de sus acciones y de las consecuencias en el perjudicado. Este sentido de la responsabilidad se fomenta con la reparación al perjudicado a través del esfuerzo personal del menor y con su participación activa en el proceso de resolución del conflicto.

- **Programa de Mediación Familiar en ruptura de pareja y orientación e intervención familiar, centrado en Ciudad Real y Talavera de la Reina.**

Intermediación, es una asociación para la mediación intercultural que desde 2016, está extendiendo su enfoque de Intervención Comunitaria Intercultural a las localidades de Hellín (Albacete) y Lominchar (Toledo), a través de un proyecto de inclusión financiado por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y por el Fondo Social Europeo, donde el trabajo en la comunidad pasa por poner en el foco de atención centrado en qué es el conflicto y cómo puede abordarse de forma positiva mediante la estrategia de la convivencia, a través de diferentes acciones colaborativas en los espacios comunes como calles, parques, comunidades de vecinos, escuelas, centros de salud, etc., pero también incorporando a la vida cotidiana herramientas de mediación y de abordaje positivo de los conflictos. Todo ello se hace desde la participación de diferentes actores de las comunidades.

El proyecto pretende impulsar la colaboración entre los diferentes servicios municipales y autonómicos (principalmente de salud, educación y vivienda), así como la participación de entidades sociales y de la ciudadanía para fomentar la convivencia en diversidad y la mejora de la cohesión social en ambas localidades, atendiendo a las necesidades identificadas y sentidas por la población a través de un equipo comunitario facilitador de las relaciones entre los tres protagonistas de las comunidades: responsables políticos, recursos técnicos y profesionales, y vecinos y vecinas.

Para terminar debemos hacer mención a la asociación de Mediación y Pacificación de conflictos de Castilla-La Mancha, MEDIACON (12), pioneros en implantar en Castilla La Mancha la Mediación Intrajudicial, siendo los Juzgados de Toledo los primeros y

12 MEDIACOM. http://www.mediacon.es/quienes-somos-2/

únicos en ofrecer este servicio al ciudadano castellano manchego. Actualmente hemos intentado ponernos en contacto con esta institución para que formara parte del estudio pero no hemos recibido ninguna respuesta.

4.1.3. Principales Resultados

En cuanto a los resultados, se ha realizado una primera aproximación descriptiva de corte preferentemente cualitativo cuyo objetivo se centra en recoger la percepción que tienen los profesionales sobre el desarrollo de la mediación familiar en la Comunidad de Castilla la Mancha. La elección de la muestra, viene marcada por la accesibilidad de los participantes y su significatividad, por ser profesionales preferentemente del ámbito del derecho, piscología y educación social, con formación específica en mediación y ejerciendo esta labor en las instituciones de referencia en nuestra comunidad autónoma.

Tabla 2. Participantes e instrumentos de recogida de información

La muestra formada por 12 participantes, (8) hombres y (4) mujeres, con una experiencia acumulada en el ámbito de la mediación, en la mayoría de los casos, de más de 10 años de profesión. Su perfil profesional proviene, en su mayoría, del ámbito del derecho (8 profesionales), de la psicología (2 profesionales) y de la educación social (2 profesionales).		
Participantes		**Instrumentos**
6 Profesionales		Entrevista en profundidad.
Criterios de Selección	Distintos perfiles profesionales	
	Coordinadores de Programa	
	Años de ejercicio profesional en la mediación	
5 Profesionales		**Instrumento**
Criterios de Selección	Distintos perfiles profesionales	Cuestionario Técnica DAFO
	Que ejerzan o hayan ejercido como mediadores	
3 directores de programas		Instrumento
Criterio de Selección	Representativas de la Mediación en nuestra Comunidad	Cuestionario

Tabla 2. Muestra de las Instituciones de Mediación en Castilla la Mancha

	AMIFAN	SISTEMA	INTERMEDIACIÓN
Asociación/Institución	Asociación para la Mediación e Intervención Familiar en Castilla la Mancha.	Asociación Sistema Intervención Socioeducativa y Terapia Familiar http://www.sistf.org/	IntermediaAccion https://www.intermediaccion.es/
Responsable	José V. Carpio Sánchez. Coordinador de Amifan.	José Ángel Galán Torrecilla. Coordinador del Programa de Mediación en Ruptura de Pareja, Orientación e Intervención Familiar	Isabel Ralero Rojas Coordinadora
Dirección, teléfono, email	Dirección: calle ciruela, 1, 13001 ciudad real, cdad. real teléfono: 926 27 46 44 coordinamifam@yahoo.es	residencial ronda, bloque 3, local -1 13004-ciudad real 926242411 sistema@sistf.org	Centro Social de Sta. Mª de Benquerencia C/ Río Bullaque, 24 - 45007 Toledo 925.33.03.81/82 info@intermediaccion.es
Número de mediadores	5	6	3 Permanentes 2 de Carácter esporádico
Ámbitos en los que trabajan	Mediación familiar	Familiar	Mediación escolar Mediación comunitaria f). Otras. (Indicar) : social intercultural; vecinal
Nº de sesiones informativas durante el 2017	N/c. Expedientes de mediación 810	157	20
Servicios que ofrecen (formación, Mediación, difusión)	Mediación	Mediación familiar	Intervención Comunitaria Intercultural
Los profesores de Mediación están inscritos en el Registro del Ministerio?	No	No	No
Tienen Código de Conducta?	Si	Si	Si
Ofrecen Mediación gratuita? En caso afirmativo, quién cubre los gastos?	Si.	Si.	Si.

En caso afirmativo, quién cubre los gastos?	Administración Autonómica. Subvencionado por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha	Administración Autonómica: Subvencionado por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha	Administración Autonómica. Ayuntamiento Obra la Caixa
Número de Profesionales que viven de la Mediación?	5	6	2.
Existe un registro estadístico de los expedientes?	Si	Si	Si
Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador?	Si	Si	Si
Existe un control de calidad del servicio	Si	Si	No
Existe control en la formación continua de los mediadores?	Si	Si	Si
Reciben los mediadores algún tipo de prestación?	Si	Si	Si
Renuncian los mediadores a algunos de sus derechos a cambio de estar en el servicio?	No	No	No
Es posible un registro estadístico que permita dar seguimiento a las mediaciones	Si	Si	Si
Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación	Mediaciones en rupturas y separaciones y divorcios, y acuerdos en relaciones paternofiliales	Ruptura de Pareja	Penal Comunitario h) Otros: Vecinal

4.1.3.1. **Comprobar el cumplimiento de los objetivos de la ley 5/12**

Un alto porcentaje de los participantes afirman que los objetivos de la ley de Mediación se han cumplido poco , sobre todo los objetivos dirigidos " al desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles " de manera que los procesos se deberían simplificar y poder mejorar el acceso a la justicia , así como, concebir a los tribunales de justicia como último remedio y promover el uso más frecuente de la mediación, teniendo un visión más positiva del desarrollo de los objetivos de la ley, dirigidos a tener un solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto.

"En nuestra comunidad, la ley consolidó el servicio social especializado en mediación ". (E.1)

"Antes de la ley existía un total libertad a la hora de trabajar con los usuarios de la mediación, a partir de la ley hay que cumplir unos requisitos" (E.4).

"Para el desarrollo de la ley de mediación, es necesario extender la mediación a todos los ámbitos posibles "(E.2).

4.1.3.2. **Valoración social sobre los mediadores**

Se pone de manifiesto que la valoración social sobre la figura profesional de la mediación es escasa, y aumentaría la labor del mediador si fuera más conocida por la ciudadanía.

"Solo mediante un plan de información a la ciudadanía sobre qué es la mediación y que se visualice como una alternativa en la resolución de conflictos, podría mejorar la valoración social de nuestra figura profesional que actualmente sigue siendo una gran desconocida" (E.6).

La resistencia al cambio desde el ámbito más jurídico para reconocer la mediación como una alternativa a los procesos judicializados, son manifestadas como barreras para el reconocimiento del profesional de la mediación**.**

"desprecio" que desde determinados ámbitos profesionales (abogados, psicólogos…) se tenía hacia la figura del mediador, era frecuente escuchar expresiones como: "Eso llevo haciéndolo yo muchos años…" (E.1).

En el caso de las instituciones, todas ellas tienen contratados profesionales de la mediación y ofrecen mediación gratuita, ya que este servicio es subvencionado, en la mayoría de los casos, por la administración autonómica, principalmente, por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha.

"El trabajo del mediador debe ser reconocida profesionalmente y económicamente, con esto no quiero decir que una persona voluntaria no hagan bien su trabajo pero si queremos que haya calidad en la mediación es imprescindible que la profesión del Mediador debe ser un trabajo remunerado adecuadamente" (E. 3).

Tabla.3. Subvención de las instituciones de mediación

	AMIFAN	SISTEMA	INTERMEDIACIÓN
Ofrecen Mediación gratuita? En caso afirmativo, quién cubre los gastos?	Si.	Si.	Si.
En caso afirmativo, quién cubre los gastos?	Administración Autonómica. Subvencionado por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha	Administración Autonómica: Subvencionado por la Dirección General de Infancia y Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha	Administración Autonómica. Ayuntamiento Obra la Caixa
Número de Profesionales que viven de la Mediación?	5	6	2.

Se pone de manifiesto la necesidad de un código de conducta del mediador común a todos los ámbitos y titulaciones de origen, aunque también se manifiesta que:

"Ya se incluyen en la regulación legales sobre mediación, además con sanciones en caso de incumplimiento. Eso sí, establecería la mediación como medio para resolver los incumplimientos, cosa que legalmente no se establece en ninguna norma". (E.1).

"En Castilla la Mancha ya tenemos una ley muy clara respecto de las infracciones y sanciones a los mediadores, que controlan el desarrollo de la actividad". (E.6).

4.1.3.3. **Impacto de la ley de Mediación**

A pesar del desarrollo de la ley, un alto porcentaje de los entrevistados manifiestan que debe de haber una mayor concienciación sobre la mediación por parte de las instituciones y administraciones públicas que se traduciría en una mayor vía de financiación y subvenciones en esta área de actuación y una mejora en la creación de servicios y contrataciones de los mediadores.

"*El compromiso de la administración con la mediación es muy escaso, aunque si es cierto que institucionalmente la mediación si es conocida, no es prioridad de la administración su inversión en ella". (E.3).*

"Yo valoraría el compromiso como oportunista" (E.5).

Al mismo tiempo, se manifiesta que la promulgación de la ley ha supuesto una ligera visibilización de la mediación por parte de la ciudadanía.

"Cuando la ciudadanía y los usurarios conocen la mediación es fantástico, todo es más fácil". (E.6).

"Sin conocer que es lo que hacemos es imposible un reconocimiento profesional". (E.4).

No es suficiente el registro central de mediadores y consideran necesario la existencia de un registro autonómico, aunque no necesariamente coordinado por los colegios profesionales y el ministerio de justicia.

Ante la pregunta de la creación de un registro nacional único algunos entrevistados manifiestan:

"Sería lo ideal, pero es muy difícil que se puedan coordinar esos registros en distintas comunidades" (E.2).

En cuanto al volumen de las mediaciones en el último año, 2017, será la institución de AMIFAN, la que más sesiones informativas y expedientes complementos de mediación tienen.

Tabla 3. Número de sesiones informativa impartida/número de expedientes de mediación

	AMIFAN	SISTEMA	INTERMEDIACCIÓN
Nº de sesiones informativas durante el 2017	N/c. Expedientes de mediación 810	157	20

4.1.3.4. **Proyección sobre la mediación**

Aunque el futuro es esperanzador y positivo en cuanto la mediación, será necesario favorecer acciones de divulgación e información así como, aumentar la extensión de su aplicación a otros ámbitos.

"*Que exista un verdadero interés de las instituciones públicas y colegios profesionales implicados: en países como Italia y Alemania, dependiendo de los casos, es aconsejable pasar primero por mediación. (E.4).*

"Su gran debilidad es la difusión, de ahí la importancia de investir en campañas de información y sensibilización "(E.1).

Las instituciones participantes cuentan con sistema de evaluación y registro estadístico de los expedientes, así como, un control sobre la formación continua de los mediadores que son contratados. La formación constituye un pilar fundamental para el ejercicio y calidad de la mediación.

"Es absolutamente necesario que el mediador, independientemente de su formación de partida, sea competente y debidamente formado en este ámbito" (E.5).

La formación ha sido llevada a cabo de manera puntual desde diversas instituciones:

- ✓ Desde el colegio de Educadores Sociales, mediante formación puntual o la creación de foros de debate con esta temática.
- ✓ Desde la Universidad y con el colegio de Educadores Sociales de Castilla Mancha, mediante el curos de especialista en mediación familiar y educativa y peritaje judicial (I edición).
- ✓ Desde las propias instituciones, como la asociación "Sistema" que tiene formación específica y continuada en esta materia dirigida a todos los profesionales y vinculada en algunos casos con la Universidad de Castilla la Mancha, destacamos el curso básico y avanzado en "Intervención y Terapia Familiar Sistémica".

Destacamos: El curso básico y avanzado de intervención y terapia Familiar Sistémica

Ante la pregunta sobre la obligatoriedad de la mediación, los participantes manifiestan unánimemente la voluntariedad como rasgo fundamental de la mediación para no perder eficacia.

"*La mediación debe ser voluntaria SIEMPRE, es un rasgo fundamental de la mediación; si la convertimos en obligatoria perderá su esencia y la convertiremos en un*

mero trámite más. (P.e., Las papeletas de conciliación ante el SMAC en los procesos laborales." (E.1).

"La obligatoriedad entiendo puede hacer perder efectividad a la mediación. No obstante, en el ámbito judicial, sería bueno que legalmente, al igual que ocurre ya en el ámbito laboral, las leyes procesales estipulasen que previamente a iniciar un procedimiento judicial, las partes debiesen acudir a una sesión de mediación informativa, pero sabiendo las partes que no existe obligación de sometimiento a dicho procedimiento" (E.2).

4.1.3.5. **Principales conclusiones**

A pesar de la función social y preventiva que tiene la mediación , sigue sin haber una reglamento estatal que desarrolle la Ley de Mediación, unido a la poca visibilización social y cultural de la mediación en nuestro país , a las falta de reconocimiento profesional y remuneración adecuada, la resistencia al cambio desde el ámbito más jurídico para reconocer la mediación como una alternativa a los procesos judicializados o la necesidad de establecer criterios comunes en la formación de los mediadores, estos factores aparecen como necesidades básicas para el desarrollo e implantación de la mediación en nuestra comunidad. De manera más detallada exponemos los datos extraídos de la técnica DAFO, de interés para la elaboración de futuras acciones de mejora en referencia a la mediación familiar.

Figura.4. Técnica DAFO y medidas de acción

DEBILIDADES	MEDIDAS PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN
Poco visibilización social y cultura de mediación en España	Desarrollando planes y proyectos de fomento de la mediación
Discrepancias autonómicas en el ámbito legislativo y la falta de un reglamento estatal que desarrolle la Ley de Mediación	Planes formativos y contenido homogéneos en la formación de los mediadores
Falta de reconocimiento profesional y remuneración adecuada	Desarrollando un reglamento a nivel estatal
Diversidad de criterios en la formación de los mediadores	
Nula segmentación de la disciplina en el plano legislativo por especialidades (familiar, mercantil, comercio, etc.)	Habría que legislar la mediación de forma más explícita en sus ámbitos y áreas de intervención.

AMENAZAS	MEDIDAS PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN
✓ Corporativismo de los profesionales del derecho - Reduce las ganancias económicas de gremios establecidos ✓ Poco interés de las políticas públicas - Desconocimiento de la población ✓ Nulo valor punitivo que disgusta a las víctimas ✓ Poca visibilidad de los logros ✓ Sensación de los mediados (ruptura de pareja) de poca utilidad ya que al final necesitan abogado y procurador ✓ Malas prácticas con mediaciones poco neutrales ✓ La resistencia desde el ámbito más jurídico para reconocer la mediación como una alternativa a los procesos judicializados.	✓ Creando comisiones mixtas entre los distintos colegios profesionales que intervienen en la mediación ✓ Aumentando la concienciación y fomento de la mediación en la ciudadanía ✓ No veo cómo afrontarlo, sobretodo en la mediación penal ✓ Mejorando la formación en legislación y funcionamiento de la Administración de Justicia podríamos evitarnos la figura del abogado (y su minuta)

Algunos profesionales consideran la mediación como competencia no como ayuda ¿por qué? No los controlan. No lo necesitan. Pierden ganancias económicas. (Un divorcio puede salir por 1.800 euros, en la mediación 3 o 4 sesiones se llega al acuerdo y supone 200 euros. ✓ La cultura del conflicto en la sociedad: denuncias, violencia, amenazas, competición. ✓ Desconocimiento de los beneficios reales de llevar a cabo las mediaciones como cualquier otro recurso.	✓ Estableciendo algún instrumento de control y de calidad en la profesión. Y con formación.

FORTALEZA	ACCIONES QUE POTENCIEN LAS FORTALEZAS
➢ La función social y preventiva. Previene el conflicto y genera un mayor compromiso entre las partes lo que mejora el proceso y los resultados. ✓ La mediación tiene un poder transformador de la realidad de los medidos y resultados perdurables en el tiempo. ✓ Relación con la cultura de la paz. ✓ Adaptabilidad de las técnicas empleadas a la especialidad del caso- genera /restaura puentes de comunicación .Esto amplia las situaciones en las que la mediación puede ser adecuada. ➢ La participación de las personas en la resolución de sus propios conflictos. ➢ La imparcialidad del mediador del mediador en la toma de decisiones. ➢ Cada persona toma sus propias decisiones y las expone para llegar a acuerdos. ✓ Participación activa de las partes en la resolución de su problema ✓ Aprender a negociar; mirando por el interés de uno y del otro ✓ Establecer una comunicación que separa los problemas de las personas (duro con el problema, suave con las personas)	✓ Poder transformador de la realidad de los mediados y resultados perdurables en el tiempo Con un código de conducta y buenas prácticas. El mentoring también sería buena herramienta. ✓ -Relación con la Cultura de Paz Con la educación para la ciudadanía ✓ -Formación específica de los mediadores Somos excelentes negociadores e intermediarios válidos para otras intervenciones ✓ -Permite considerar factores extra-jurídicos Podrían probar a implementar la mediación en medidas cautelares, como sustitutiva de trabajos a la comunidad, etc. y aprovechar su faceta transformadora.

✓ Necesita pocos recursos para implementarla ✓ Reducción de los costes ✓ Permite considerar factores extra-jurídicos	

OPORTUNIDADES	ACCIONES QUE POTENCIAN LAS OPORTUNIDADES
✓ Recomendaciones y políticas de la U.E. ✓ Cantidad e importancia de sus ámbitos de aplicación ✓ Reducción de gastos en los procesos ✓ Reduce la saturación de la justicia en España ✓ La incorporación de las TIC en la mediación ✓ Su faceta de subsidiariedad con la sociedad ✓ Posibilidad de incluirla (al igual que el arbitraje) en los contratos mercantiles y civiles ✓ Posibilidad de externalizar procesos en la Administración ✓ El actual reconocimiento de la mediación por parte de algunas administraciones y profesionales como una alternativa antes no aceptada. ✓ -la complementariedad de la mediación con otros recursos sociales que favorecen actuaciones profesionales conjuntas (centros sociales etc...) ✓ -el recorrido histórico de la mediación favorece su comprensión y reconocimiento y de algún modo se ha abierto ya camino.	✓ Se puede emplear como argumento y fundamentación en los planes y proyectos de mediación ✓ -. Extendiendo y fomentando la cultura de paz. ✓ Reducción de gastos en los procesos -Reduce la saturación de la justicia en España Se puede emplear como argumento en la captación y ✓ Su faceta de subsidiariedad con la sociedad Emplear la mediación y fomentarla en las intervenciones sociales ✓ Posibilidad de incluirla (al igual que el arbitraje) en los contratos mercantiles y civiles. Legislar alguna ventaja o contraprestación al incluirla en los contratos. ✓ Posibilidad de externalizar procesos en la Administración. ✓ Crear unidades multidisciplinares de mediación que intervengan en múltiples ámbitos de la Administración (sería muy productivo tener un servicio de mediación común a sanidad, educación, justicia, servicios sociales, etc.

4.2. EL ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN LAS ISLAS BALEARES

Eva María Cardona Guasch y
Alicia Timoner
Abogadas y Mediadoras en Ibiza y Mallorca

4.2.1. Introducción

En las Islas Baleares, la mediación se conoce y practica desde hace algo más de veinte años, aproximadamente. En nuestra Comunidad se da la circunstancia geográfica de tener el territorio dividido físicamente en cuatro zonas, cuatro islas: Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera. En cada una de ellas, la evolución de la mediación, el conocimiento y su difusión ha seguido ritmos distintos. En cualquier caso, podemos establecer dos momentos diferenciados:

- El primero, desde mitad del año 1996 -aproximadamente- y hasta mitad del año 2012 (fecha de promulgación de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- El segundo, desde la promulgación de la citada ley hasta la actualidad

En 1996, un grupo de abogados y una psicóloga, previamente formados con algunos mediadores de talla internacional, pusieron en funcionamiento un programa privado de mediación familiar, en Ibiza, que fue pionero en Baleares. Un año más tarde, en marzo de 1997, estos mismos profesionales, fundaron la Associació per al Desenvolupament de la Mediació a les Illes Balears (ADEMIB), asociación que, cumpliendo con sus objetivos, empezó a realizar actividades de divulgación y formación.

El Consell Insular d'Eivissa i Formentera asumió y organizó un servicio de mediación familiar en el año 2000, servicio público y gratuito para los usuarios, atendido por la Ademib a través de los socios mediadores con formación adecuada. En 2010 se firmó un protocolo de derivación de asuntos desde los juzgados a este servicio de mediación familiar del Consell. Los resultados fueron notablemente satisfactorios, por el número de usuarios, por el porcentaje de acuerdos alcanzados y por el efecto divulgador del sistema (el boca a boca). Este acuerdo estuvo vigente hasta finales de 2013. En enero de 2014, el Govern Balear asumió el servicio para todas las islas, contando para ello con mediadores inscritos en un registro específico pero prescindiendo de Ademib.

Ya desde el año 1997, aproximadamente, un grupo de abogados se interesaron por la mediación en Mallorca.

A nivel legislativo, es destacable que, la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares cuenta con una ley de mediación familiar desde el año 2006.

En el año 2011 un grupo de mediadores formaron parte de un proyecto piloto con el juzgado de primera Instancia nº 12 de Palma (familia) en virtud del cual desde dicho juzgado derivaba asuntos a estos mediadores que, de forma altruista, llevaban a cabo mediaciones familiares. El proyecto fue positivo tanto para los mediadores (quienes

pudieron practicar y divulgar el proceso de mediación) como para los usuarios (que conocieron de este método de resolución de conflictos).

En general, dio un nuevo impulso a la mediación familiar en la isla de Mallorca. El proyecto se dio por finalizado por falta de recursos económicos que permitiera sufragar un mínimo del coste que suponía el proceso de mediación y porque se estaba tramitando la gestión de dicho servicio como servicio público impulsado por el Govern de les Illes Balears.

En el año 2012, se promulgó la ley de mediación civil y mercantil de ámbito estatal y, en las islas aconteció lo siguiente:

- Un buen número de profesionales (en especial, abogados) siguieron algunos de los diversos cursos de mediación que empezaron a ofertarse a nivel nacional. Algunos empezaban de cero; otro, eran mediadores ya formados y con experiencia (básicamente, en mediación familiar) que vieron una oportunidad para reciclarse.
- La Universidad de las Islas Baleares empezó a ofrecer una titulación propia, la de Experto Universitario en Mediación.
- se crearon tres Puntos Neutros de Promoción de la Mediación, auspiciados por GEMME: en Mallorca, en Menorca y en Ibiza. Un grupo de profesionales integrantes de los Puntos de Mallorca e Ibiza participaron en el Simposio Mediación es Justicia, que se celebró en septiembre de 2013 y, posteriormente en el libro que recogió sus conclusiones.
- La mediación volvió a estar presente en los medios de comunicación locales. En estos últimos tres o cuatro años, la prensa escrita, emisoras de radio y televisiones locales y autonómicas suelen dedicar algún reportaje a la mediación.
- La Asociación Ademib, después de algunos años de poca actividad, captó nuevos socios, renovó su junta directiva y retomó la labor de promoción. Destaca, en este sentido, la organización de varios talleres y, sobre todo, un curso de especialización en mediación civil y mercantil, impartida por la Universidad de Cantabria y el Instituto de Mediación de la Universidad Complutense de Madrid, que tuvo lugar en otoño de 2014, con gran participación y aprovechamiento.
- La Conselleria de Asuntos Sociales del Govern Balear impulsó la mediación familiar en todas las islas. Desde 2013 se ofrece con mayor intensidad este servicio de mediación familiar a través de los mediadores inscritos en el registro público de la Conselleria, siendo que cuando desde un juzgado de familia se solicita la designación de un mediador familiar éste es nombrado por parte de la Conselleria (como mediador externo y al servicio público de los ciudadanos, retribuido directamente por la Conselleria).
- Algunos colegios profesionales han ido creando sus propios servicios de mediación. De entre todos, destacamos el que promovió el Colegio de Abogados de las Islas Baleares, IMIB, junto con las Cámaras de Comercio de Mallorca, de Menorca y de Ibiza y Formentera, además del Colegio Notarial. Éste último se ha desvinculado recientemente, pues ya es sede en Baleares de la Fundación Signum.

- Entre los años 2015 y 2016 ha estado vigente un proyecto piloto consistente en un acuerdo de derivación de asuntos desde dos juzgados de primera instancia de palma a la IMIB.
- Cada año, en el mes de noviembre, el Colegio de Abogados de Baleares celebra una jornada de puertas abiertas en la que los ciudadanos pueden consultar gratuitamente con un letrado especialista en la materia objeto de la pregunta. En el año 2014, la sede de Palma, contó también con un grupo de mediadores voluntarios. En 2015 y 2016, la sede del Ibiza se sumó a la iniciativa. Y en 2017, hizo lo propio la de Menorca.

Carecemos de datos acerca del número de profesionales de la mediación que se han formado en estos últimos años, a partir de la promulgación de la ley 5/2012 pero podrían ser cerca de dos centenares. No todos ejercen. Y lo que es peor, de momento, la sociedad no demanda tantos mediadores, por el momento

De los encuentros y debates entre mediadores y de los contactos con ciudadanos que llegan a conocer la mediación de las islas se extraen siempre a las mismas conclusiones:

- Quienes tienen un conflicto, casi siempre, manifiestan preferencia por alcanzar una solución amistosa, al margen de los tribunales
- Quienes conocen la mediación (ya sean mediadores propiamente o ciudadanos en general) lo perciben como un sistema muy ventajoso
- Uno de los principales escollos para la generalización de la mediación es la negativa de los abogados a usar esta vía, pues desconocen en qué consiste exactamente (o creen saberlo aunque tienen una idea equivocada) y, la contemplan como una amenaza
- Todos los mediadores están de acuerdo en que el servicio de mediación no puede ser gratuito para todos (sí para aquellos ciudadanos carentes de recursos, los que serian beneficiarios de justicia gratuita). Persistir en esta línea despoja a la mediación y a los mediadores del carácter de profesionalidad rigurosa
- Los jueces y magistrados la ven con buenos ojos pero no acaban de implementar protocolos de derivación. En gran medida, por dos motivos: i) de entrada, supone una carga extra de trabajo; ii) no ven con buenos ojos derivar a los justiciables a mediaciones privadas
- Falta implicación de poderes públicos: i) en campañas de promoción; ii) poniendo recursos para que la mediación alcance a quienes carecen de ellos
- La implicación y dedicación de los mediadores, en general, ha sido y es altísima. Y ello, en una doble vertiente: formativa y divulgativa. En los últimos cinco años han sido muchos los profesionales que se han formado a conciencia y que continúan acudiendo periódicamente a cursos y talleres, desplazándose para ello a la península, pues en las islas apenas hay oportunidades. Además, también han sido muchos los que han participado voluntaria y gratuitamente en iniciativas de promoción, a fin de acercar la mediación a los ciudadanos, a los operadores jurídicos, a los medios de comunicación, a las asociaciones de empresarios, a las escuelas.

De todas las iniciativas que, a lo largo de los últimos años se han puesto en marcha en las islas, queremos destacar una: La labor informativa de los mediadores de la

Institución de Mediación de las Islas Baleares, dentro de las jornadas de puertas abiertas que ha celebrado el Colegio de Abogados de las Islas Baleares.

Una vez al año, las puertas de las cinco sedes del Colegio (Palma, Inca, Manacor, Mahón e Ibiza) se abren para que cualquier ciudadano plantee su consulta a un letrado de forma gratuita. En las últimas ediciones (desde 2014), mediadores de la institución resuelven dudas a los ciudadanos que se acercan durante el día, les explican en qué consiste la mediación, sus principios y ventajas. En la última ocasión, en noviembre de 2017, en las sedes de Palma y de Ibiza se pasó un cuestionario a las personas que acudieron a las instalaciones del ICAIB.

Se trataba de obtener datos acerca del conocimiento de la mediación, las preferencias a la hora de elegir vías de resolución de conflictos y los aspectos más valorados en la resolución de controversias. Muchos de los ciudadanos tuvieron a bien responder y los resultados fueron los siguientes:

Participantes: 78

Afirman conocer la mediación**:** 38%

Vías por las que afirman haber conocido esta forma de resolución de conflicto:

- Jornada de puertas abiertas del ICAIB (la de 2017 y precedentes)
- Por referencia de conocidos que han acudido a mediación
- Internet
- Prensa
- OCU
- Abogados/colegio de abogados

Cómo prefieren resolver conflictos:

- 70,5% de forma amistosa
- Solo 8,9% prefieren vía judicial y de éstos, tres personas afirman a la vez que, a la hora de resolver el conflicto valoran: la posibilidad de escuchar a la otra parte, expresar su versión, solucionarlo lo antes posible y proponer soluciones, cuatro objetivos que no siempre se pueden conseguir en el proceso judicial

Aspectos más valorados a la hora de resolver el conflicto (podían indicar más de uno):

- Solucionarlo lo antes posible
- Alcanzar una solución duradera
- Ahorrar costes
- Posibilidad de elegir la mejor solución
- Posibilidad de proponer soluciones
- Posibilidad de exponer la visión propia del problema

Nadie eligió la opción de “castigar” a la parte contraria

¿Considera que sería capaz de exponer su visión del conflicto y de escuchar la de la otra parte?

SI 84,4%

¿Se considera capaz de proponer soluciones a su conflicto?

SI 87,18%

4.2.2. Resultados

A continuación, el resumen de las respuestas obtenidas.

4.2.2.1. Análisis DAFO

MATRIZ DAFO	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS - Posibilidad de resolver conflictos directamente - Las partes se expresan por si mismas -Soluciones “a medida”, personalizadas -Control en la gestión del conflicto -Promueve comunicación positiva -Confidencialidad -Rapidez en la resolución del conflicto/ ahorro de tiempo -Voluntariedad -Entusiasmo y dedicación de los mediadores -Ahorro de costes	**OPORTUNIDADES** -Publicidad - Folletos divulgativos en las sedes judiciales - Mejora las relaciones - Asistencia del mediador como tercero imparcial - Interés creciente de los medios de comunicación - Concienciación de jueces y magistrados acerca de las ventajas de la mediación - Interés creciente del Consejo General del Poder Judicial -Interés creciente del Consejo General de la Abogacía Española

2. DEBILIDADES	4. AMENAZAS
- No obligatoriedad de sesión informativa previa a la vía judicial - Poca difusión - Pocos cursos de formación - Falta de voluntariedad - Bloqueos emocionales - Muchos ciudadanos la evitan cuando se dan cuenta de que el acuerdo de mediación implica responsabilizarse de las decisiones propias	- Falta de conocimiento de los ciudadanos y operadores jurídicos - Rechazo de gran parte de los abogados: desconocen en qué consiste realmente la mediación y creen que la mediación les quita el trabajo - Falsas creencias acerca de lo que es la mediación - Preferencia por la intervención de juez o árbitro

4.2.2.2. Entrevistas a informantes clave

1 **¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?**

Esta Ley de Mediación Civil Mercantil es demasiado general para que se adapte a contextos más específicos como la mediación familiar.

En algunos aspectos encorseta la mediación familiar a un puro trámite mercantil y los conflictos familiares necesitan una dimensión más relacional.

Ha supuesto tener un marco legislativo estatal, lo que implica un gran avance respecto a la situación anterior a la aprobación de la misma, sin embargo no considero que sea verdaderamente efectiva.

Para mayor efectividad, la ley debería ser más atrevida, por ejemplo estableciendo la primera sesión informativa con carácter obligatorio, tal y como ocurre en otros países; facilitando el acceso de la mediación a las personas más desfavorecidas económicamente; o garantizando la difusión real de la mediación.

2 ¿**Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?**

Ha habido más dialogo, más debate, más difusión de la mediación.

La ley ha permitido a los jueces tener mayor seguridad jurídica para realizar derivaciones intrajudiciales.

La ley facilita a los jueces la confianza en la figura del mediador.

La ley ha permitido a los jueces y demás profesionales del derecho saber qué existe una técnica de resolución alternativa de los conflictos, la mediación.

3 ¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?

A pesar de muchos obstáculos el Servicio de Mediación Familiar del Govern Balear sigue adelante en la implantación de la mediación familiar en juzgados, y en el seno de toda la sociedad. Muchos más profesionales y agentes de contacto con ciudadanos y familias en conflicto apuestan por la mediación.

Todavía estamos en los inicios de esta figura por lo que los logros todavía son escasos, a nivel estadístico. No obstante, el hecho que el conocimiento de este nuevo sistema haya permitido a algunas familias que se decanten por esta opción, con carácter previo o alternativo a la vía judicial, resulta alentador.

Es muy interesante que en las nuevas leyes siempre se introduzcan expresas referencias a la mediación, aunque desgraciadamente sin una dotación presupuestaria, pese a que según el CGPJ la mediación sea uno de los futuros pilares de la justicia.

4 **¿Cuáles han sido las mayores dificultades?**

Las mayores dificultades residen en las creencias que se aferran algunos colectivos, como los abogados, notarios, etc. que apostar por la mediación les disminuye sus ingresos, cuando, según algunas conversaciones, apostar por informar a los clientes de su existencia provoca y genera mucha confianza en el abogado que les ha informado sobre su existencia generando la vuelta de dichos clientes para resolver otros asuntos similares, lo cual aumenta los ingresos.

Otras dificultades residen en que profesionales del ámbito humanista, psicólogos, trabajadores sociales, pedagogos, etc., e incluso abogados y notarios, etc. ejecuten técnicas de mediación, presentándolas como la mediación propiamente dicha, lo cual genera falsas expectativas, al no tener éxito, la mala fama repercute en la Mediación, no en las técnicas ni en la falta de profesionalidad, por tanto debería exigirse la formación de master o similar que garantizara una formación de calidad.

La comprensión por parte del ciudadano de que la mediación es una especie de regalo que el juez les ofrece.

La reticencia de los letrados.

La reticencia de los propios jueces, quienes confunden la mediación con su intervención como jueces a la hora de facilitar los acuerdos.

5 **¿Cuál es el margen de mejora?**

Elevado, hay que apostar más y mejor por la mediación, creando unidades de mediación intrajudicial, realizando campañas divulgativas de mediación, formando de manera obligatoria a los jueces y abogados sobre esta materia.

6 **¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?**

Que el Gobierno Central facilite con aportaciones económicas expresas a las comunidades autónomas que se creen Servicios públicos de Mediación o similares. La legislación también debería apuntar hacia la difusión obligatoria de este preciado recurso alternativo y complementario a los procedimientos judiciales, tanto consensuados como litigiosos. Y cuidar, sobre todo, no convertir su asistencia en un mero trámite burocrático.

Con dotaciones presupuestarias estatales en la ley de asistencia jurídica gratuita.

7 **¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?**

Si por supuesto.

8 **¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)?**

La calidad está asociada a la formación y a la práctica de la mediación, a la profesionalización. El trabajo del mediador debe ser remunerado adecuadamente, darle valor a este recurso, proporcionando la formación de calidad, remunerándose debidamente a todos los profesionales de la mediación. Otro tema seria que los ciudadanos, que pagan sus impuestos, deben obtener gratuitamente una mediación pública y de calidad.

Si, aunque únicamente por estar en los estadios iniciales de implementación de la mediación. En este sentido, en el caso de la mediación intrajudicial, resulta difícil convencer a las partes de que asuman mayores costes en sus divorcios.

9 **¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación?.**

Es un pseudo interés, una moda, una forma de ganar votos, no es un interés real, limpio. Aunque algunos políticos están empezando a ver los beneficios de la mediación familiar, y por ello se mantienen algunos servicios de Medición, están dotados precariamente, sobre todo en falta de personal.

Mejorable.

10 **¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?**

Percibo una aceptación lenta, muy lenta, que existen muchos obstáculos para que el ciudadano lo conozca y experimente sus beneficios. Solo si el ciudadano, y, en nuestro caso, las familias tienen la posibilidad de experimentarla, creen en ella incluso en el caso que no hayan llegado a acuerdos, siguen recomendándola y expresan que volverían a solicitarla.

Cada vez mejor, no es infrecuente escuchar de los ciudadanos, en el caso de una mediación intrajudicial, la razón por la que no se les ha derivado con anterioridad.

11 **¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?**

Sería positivo un registro nacional solamente en el caso que los responsables de elaborar los requisitos para inscribirse en este Registro tuvieran en cuenta las peculiaridades de cada ámbito de aplicación de la mediación, unificando la formación, contenidos, horas, etc., consultando las Leyes de todas las Comunidades Autónomas.

Proporciona seguridad jurídica y garantiza la calidad de los profesionales.

Además es un instrumento más al que remitir a los ciudadanos.

12 **¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación**

No es probable que vaya a tener ningún beneficio ni para la aceptación real de la mediación ni para los acuerdos que se tomen durante las sesiones obligatorias de mediación. Solo y solo si se asiste voluntariamente y con verdadero interés en llegar a acuerdos, motivados a conseguir acuerdos, poniendo cada uno de su parte, escuchar de verdad al otro/-a, será una Mediación familiar real, con las garantías de ser ellos los protagonistas. Sin embargo, la obligatoriedad a una primera sesión podría ser positiva para aumentar la motivación de las partes.

Debería de ser obligatorio intentar una mediación previa a los procesos matrimoniales.

Dentro del proceso matrimonial, debería ser obligatoria la sesión informativa.

13 **¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?**

Podría tener algún efecto motivador siempre que no se convierta un mero trámite administrativo, debería aprovecharse la oportunidad para aumentar la informar y convertir la obligatoriedad en voluntariedad en la asistencia a las sesiones y poco a poco convertirla en deseo de ser acompañado por los mediadores a conseguir acuerdos o. Ello se haría realidad si durante las primeras sesiones los usuarios pudieran experimentar algunos cambios y resultados positivos.

De acuerdo.

14 **La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos ¿es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?** Debemos distinguir, y así lo hacemos en Illes Balears (mediación familiar del Govern Balear), entre Entrevista Orientativa Motivacional presencial (EOM), a instancia del Juez, se celebra en los propios juzgados, es el primer contacto con la Mediación, cuyo objetivo es el cambio de obligación a motivación, es el paso entre "acudir porque me "obliga" el juez y ver qué pasa" a " asisto porque me escuchan y tal vez consiga algún acuerdo". Después de la EOM que podría ser obligatoria sin olvidar el objetivo de la misma, sería imprescindible para continuar el proceso que las partes ya asistieran voluntariamente.

No, puesto que no es el proceso de mediación en sí mismo.

17 La Sesión Informativa gratuita ¿es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus (Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio)?.

En el contexto de la Administración Pública la Mediación debería seguir siendo gratuita para todos los ciudadanos

16 Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas ¿Es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?

17 ¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Lamentablemente, no. No confío que los abogados, u otros profesionales, psicólogos, notarios, etc. que con la mediación se sienten expuestos a disminuir sus ingresos, informara con la suficiente intensidad sobre los beneficios de la mediación como para que el cliente se animara a asistir a una EOM. Creo que sería más factible que la acreditación de haber asistido a una EOM la realizara un Mediador profesional, con nº de Registro de mediadores de su Comunidad Autónoma o, en su caso nº Registro de Mediadores Nacional

Sería una opción interesante, ya que los abogados deben de procurar el mejor interés para su cliente y la mediación es un excelente recurso.

18 ¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué? Deberían existir ambos Registros, el Nacional que asumiera cuestiones más generales ,y cada Comunidad Autónoma tuviera presente idiosincrasias propias de su territorio y de cada ámbito de aplicación (Familiar, escolar, penal, civil...) cuestiones que el Nacional no contempla.

Correcto, puesto que incrementa el número de mediadores disponible y facilitaría mediaciones entre personas pertenecientes a comunidades autónomas distintas.

19 ¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué?

Por supuesto, sería muy recomendable para unificar aspectos de base que regularan la actitud y formas de aplicación de la Mediación.

Si puesto que evita los recelos y es habitual en otras profesiones,

20 ¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Formación reglada y avalada por el Ministerio de Educación habiéndose contemplado seriamente la reglamentación del profesorado y contenidos, sin fisuras.

21 ¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen?

Ello dependerá de la legitimidad que se le dé a la profesión de Mediador, y que no se quede en un mérito más en el currículo

Sí, al estar vinculado con la denominada "cultura de la paz"

22 ¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Esa es la dimensión, que sí creo que tiene, que les interesa transmitir a los colectivos que pretenden desprestigiar la mediación, pero la realidad es que es un recurso mucho más potente de lo que imaginan y muy capaz de producir cambios reales, cambios y acuerdos duraderos, capaz de transmitir y consolidar aprendizajes que mejoran las relaciones entre los participantes, ya sea entre padres que se divorcian, o entre vecinos en discordia.

No tiene por qué ser altruista.

23 ¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?

Correcto, puesto que facilitaría la seguridad jurídica y probablemente la mayor calidad de los colegiados.

24 ¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo?

La profesión.

25 La Mediación solo será una realidad en España si….

… EL GOBIERNO potencia y legitima el dialogo, en lugar del litigio, como forma de solucionar conflictos entre las partes que tienen opiniones diferentes sobre cómo resolver cualquier situación, respetando la diferencia y los intereses de cada uno.

… los niños son educados en este tipo de técnicas alternativas de resolución de conflictos.

4.2.2.3. Encuesta a Mediadores. Respuestas directas de los mediadores, inst. Nº2

Las encuestas que nos han remitido los compañeros mediadores de las Islas Baleares arrojan los resultados que pueden resumirse del siguiente modo:

- En opinión de estos mediadores, los objetivos que se propuso la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles apenas se han cumplido.
- En cuanto al conocimiento que la ciudadanía tiene de la mediación, puede que se tenga alguna noticia más pero tampoco hay grandes avances en este sentido.
- Las administraciones públicas tampoco se han implicado en la medida que sería necesaria, ni a nivel normativo ni a nivel de procurar recursos.
- No se valora lo suficiente la figura del mediador, en parte, porque se asocia al voluntarismo. Los profesionales han trabajado mucho sin retribución.

- La creación del Registro Central de Mediadores, siendo positivo, tampoco se considera suficiente.
- Se valora positivamente la posibilidad de creación de un registro de ámbito autonómico, que podría estar coordinado con los Colegios Profesionales y con el del Ministerio de Justicia.
- El futuro de la mediación se considera difícil pero se deduce la convicción de que mejorará: Se conocerá y se recurrirá más a este método de resolución de conflictos.
- Para que se generalice el uso de la mediación, se corrijan las debilidades detectadas, afrontar las amenazas externas y potenciar las fortalezas se requiere: Difusión, implicación de las administraciones públicas y formación de los mediadores. Son las tres ideas recurrentes.
- El trabajo del mediador podría evaluarse con encuestas de los usuarios.

4.2.2.4. Encuesta a las Asociaciones e Instituciones de Mediación.

Contamos con los datos de la Institución de Mediación de las Islas Baleares (IMIB) que transcribimos a continuación:

Pregunta	Respuesta
Asociación, Centro e Institución: IMIB BALEARES	
Número de mediadores que actúan en el centro, asociación o institución de forma permanente	72
Número de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente	72
Número de mediadores que actúan de forma esporádica	72
Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar	SI
b). Mediación civil-mercantil	SI
c). Mediación penal	NO
d). Mediación escolar	NO
e). Mediación comunitaria	NO
Nº de sesiones informativas durante el 2017	23
Nº de procedimientos de mediación realizados en 2017	23
Nº de procedimientos de mediación finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017	
Servicios que ofrece la asociación, centro o institución a). Formación	SI
b). Mediación,	SI
c). Difusión	SI
Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia?	NO todos
Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta	SÍ
En caso afirmativo se rigen por los Códigos de Conducta generales?	SI
O bien disponen de un Código de Conducta adaptado para su institución?	NO

Ofrecen en su centro Mediación gratuita?	NO
Tienen profesionales cuyo ingreso principal es su trabajo como mediador en su centro?	NO
Existe un registro estadístico en su centro para dar seguimiento a las mediaciones?	NO
En caso negativo ¿Le parecería conveniente un registro estadístico que permitiera dar seguimiento a las mediaciones?	SI
Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador?	NO
Existe control de calidad del servicio?	NO
Existe control en la formación continua de los mediadores?	NO
Reciben los mediadores algún tipo de pago o retribución?	SI
Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación?	a) familiar (divorcio/custodia/ alimentos)

4.2.2.5. Conclusiones

Durante estos últimos cinco años (desde la aprobación de la ley 5/2012), se ha generado mayor interés por los métodos alternativos de resolución de conflictos. Esto se ha traducido mayormente en la formación de nuevos profesionales de la mediación. Han sido muchos porque también han sido numerosos los cursos que se han ofrecido en todo el territorio nacional.

A la vez, se han creado nuevas instituciones de mediación o servicios de mediación de colegios profesionales.

A pesar de ello, la ciudadanía sigue sin usar este recurso en la gestión y resolución de conflictos. Dos son las causas que se apuntan:

- El recelo de algunos profesionales, reticentes a derivar a sus clientes a mediación. Muy en particular, los abogados parecen percibir la mediación como una amenaza, una forma de ver reducidos sus ingresos. Pero también se apuntan recelos de los psicólogos o trabajadores sociales
- La escasa implicación de las administraciones públicas, que apenas destinan recursos a la promoción o a financiar procedimientos de mediación a personas a personas sin capacidad económica suficiente

Es curioso comprobar cómo las personas que mantienen una controversia, por lo general, manifiestan preferir una solución amistosa a un litigio. Y en la resolución de la controversia, valoran aspectos que coinciden con los principios y ventajas de la mediación, pero apenas conocen esta herramienta.

Los jueces y magistrados ven con buenos ojos la mediación. A pesar de que tienen a su disposición los protocolos de derivación intrajudicial que ha elaborado el Consejo

General del Poder Judicial, salvo excepciones y experiencias puntuales, apenas se dan casos de derivación de justiciables a mediación. Según las manifestaciones de estos operadores jurídicos, observamos dos causas:

- Falta de medios (personal capacitado para tramitar las derivaciones, espacio adecuado en las sedes judiciales, falta de tiempo)
- Reticencias y negativa a derivar a mediadores o instituciones de mediación que no son gratuitos.

Precisamente, la gratuidad del servicio es otro de los temas que surgen en el debate. Y es prácticamente unánime la opinión de que el trabajo del mediador debe ser retribuido convenientemente, como reconocimiento a su profesionalidad. Cuestión distinta es que las administraciones públicas deban proveer de servicios de mediación gratuitos para los ciudadanos. Aquí conviven dos posturas: La de los que opinan, de modo incondicional, que debe existir una mediación pública y gratuita, y la de que quienes piensan que es necesaria la opción de mediación gratuita para aquellos ciudadanos que también sean beneficiarios de justicia gratuita. Esta es la opinión mayoritaria entre los mediadores

En nuestra sociedad, se ha trasladado la idea -errónea- que vincular la mediación y a los mediadores con el altruismo, el voluntariado. Ello ha mermado la consideración de la mediación como método y técnica de resolución de conflictos y ha despojado a los mediadores del respecto como profesionales. ¿Cómo mejorar esa imagen para que se adecúe a la realidad que deseamos?

En general, en las Islas Baleares coincidimos en éstas vías:

- Posibilidad de formación continua (talleres presenciales y prácticos) en las islas
- Creación de un registro de mediadores autonómico con los mismos requisitos que el Registro Central del Ministerio de Justicia (para evitar confusiones)
- Retribución de los mediadores, huyendo de iniciativas de mediación gratuita para dar a conocer o promocionar el procedimiento

La evolución de la mediación en las islas no puede calificarse de satisfactoria, en términos absolutos. Pero sí hay un hilo de esperanza, que subyace en las manifestaciones de los mediadores y personas implicadas en ella. Ello por dos motivos: porque sabemos y reconocemos cuáles son las ventajas de la mediación y porque formamos un grupo considerable de profesionales acostumbrados a trabajar desinteresadamente para conseguir la promoción y difusión necesaria.

4.2.2.6. Propuestas/Recomendaciones

- Fomentar la formación en las islas. Los mediadores demandan talleres presenciales y prácticos en las islas.

- Mayor divulgación de la mediación entre profesionales implicados. Muy especialmente, entre los abogados.
- Mayor compromiso de las administraciones públicas: En el ámbito de Justicia, se precisan recursos económicos y personal para facilitar mediaciones en las sedes de los juzgados; y previsión legal y provisión presupuestaria para que los beneficiarios de justicia gratuita puedan aprovecharse de mediación gratuita, estableciendo para ello un turno de mediadores al estilo del turno de oficio ya existente
- No permitir que el ejercicio de la profesión de mediador deje de estar retribuida
- Creación de un registro de mediadores de ámbito autonómico, coordinado con el del Ministerio de Justicia (mismos requisitos)
- Implantación de sesión informativa obligatoria, como requisito previo al inicio de la vía judicial.
- Formación y difusión en todos los ámbitos de la sociedad.

4.3. VISIÓN APROXIMADA DE LA REALIDAD DE LA MEDIACIÓN COMUNIDAD AUTONÓMA DE CANARIAS

Lola Barranco Pastor
Trabajadora Social y Mediadora

4.3.1. Introducción

Canarias, es una Comunidad Autónoma con una cultura mediadora importante, con unas fortalezas, que la sitúan en un territorio con interés, esperanzador y con altas posibilidades de avance en esta área. Con sus luces y sus sombras, Canarias, aporta a la sociedad este valioso recurso, que brilla con luz propia por la convicción de su utilidad y de los beneficios que comportar su implementación y práctica.

Entre estas luces, destaca el colectivo de mediadores existente en nuestra comunidad, un capital humano de enorme valor, que sin duda hay que apreciar y potenciar en favor de la sociedad canaria en su conjunto. Las sombras, que a razón de este informe hemos identificado, se considera también necesarios para abordarlas, intervenir y sacar lo mejor de las mismas.

En este sentido, y desde la participación de diferentes agentes relacionados con la Mediación en Canarias, se presenta este informe, con el objeto de aportar una visión aproximada de la realidad de la mediación, queriendo ser el inicio y/o también el continuar, por el trabajo valioso realizado con anterioridad, de un camino que aporte nuevas visiones, y especialmente, impulso para seguir avanzando en materia de Mediación.

De forma específica, el informe se estructura en base a una breve contextualización de la Mediación en Canarias, haciendo especial referencia al Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Canarias, seguido de la parte central con un al análisis de las opiniones de mediadores e informantes claves en esta materia atendiendo a cinco bloques temáticos de acuerdo a la estructura definida desde la Coordinación de este Proyecto. El mismo, finaliza con unas conclusiones generales.

La competencia en materia de Mediación corresponde la Consejería de Presidencia Justicia e Igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la ley 15/2003, de la Mediación Familiar y al Decreto 382/2015, de 28 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad. Y específicamente, la gestión de los procedimientos en materia de Mediación Familiar corresponde a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia (DGRAJ).

En su organización interna, los puestos de trabajo con funciones en materia de Mediación se encuadran en el Servicio de Justicia y Asuntos Generales con un puesto de Jefe de Sección y 2 puestos de auxiliar administrativo.

Esta sección tiene entre sus funciones, la gestión del Registro Público de Mediadores Familiares, el Proyecto de Mediación Familiar intrajudicial, gestión de las solicitudes directas de mediación, estudio de iniciativas para la puesta en marcha de otros

proyectos de mediación, como es la Mediación penal dentro de las futuras Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito.

Con la publicación del Decreto 144/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar, se crea el Registro de mediadores Familiares de la Comunidad Autónoma de Canarias, adscrito a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, correspondiendo su gestión a la DGRAJ.

Actualmente figuran inscritos en el Registro un total de **444 mediadores Familiares** y se distribuye como sigue:

1- Según titulación universitaria

TITULACIÓN	**Nº DE MEDIADORES**
Licenciado en Derecho	204
Licenciado en Psicología	86
Licenciado en otras CC.SS.	55
Diplomado en Trabajo Social	64
Diplomado en otras CC.SS.	24
Disposición Transitoria Única de la Ley 15/2003	11

2 – Según isla de residencia

ISLA	**Nº DE MEDIADORES INSCRITOS**
Gran Canaria	273
Tenerife	122
La Palma	20
Lanzarote	18
Fuerteventura	9
La Gomera	2
El Hierro	0

En el año 2009 se aprueba por Resolución de la DGRAJ, el proyecto de Mediación Familiar intrajudicial, comenzando su andadura en octubre de 2009.

Hasta la fecha el número total de derivaciones por los Juzgados que conocen de familia es de **1647,** de los cuales **970** han iniciado un proceso de Mediación Familiar, con el siguiente resultado.

* Con acuerdo ---------- 374
* Sin acuerdo ---------- 467
* Finalizada sin comenzar ---------- 75
* En trámite ---------- 54

Respecto acciones previstas, prioritario es afianzar la Mediación Familiar intrajudicial. Para ello, es necesario mantener nuevamente reuniones con Jueces / Magistrados de los distintos órganos judiciales para potenciar la derivación. Asimismo, estamos estudiando nuevas herramientas informáticas para facilitar la coordinación con los juzgados, así como, con los profesionales mediadores.

Además, la futura puesta en marcha de las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito, incluirá entre sus funciones la Mediación penal.

También en este apartado, reflejar que existen en nuestra Comunidad diferentes servicios de Mediación de titularidad privada, por citar por su especial relevancia como referentes en las Islas , son el Fundación Canaria Centro de Atención a la Familia de Tenerife y Centro de Orientación Familiar de Canarias COF de Las Palmas de Gran de Gran Canaria, ambas con una trayectoria de 25 y 30 años de experiencia, que aportan trabajo especializado y multidisciplinar, de intervención directa y de formación continua en materia de mediación.

También, señalar diferentes asociaciones y plataformas creadas con el objeto de dar visibilidad a la Mediación en nuestras islas.

Por el especial interés de conocer los diferentes recursos existentes en esta materia, en futuras acciones derivadas de este estudio, podrá considerarse la creación de una guía de recursos y servicios de Mediación dirigida a profesionales y ciudadanía en general.

4.3.2. Desarrollo del trabajo.

En este apartado, se aborda **e**l método y los resultados obtenidos en dicho estudio.

4.3.2.1. Método

En este apartado, se presentan los objetivos, participantes, técnicas e instrumentos, así como los procedimientos aplicados en la obtención de la información y análisis de la misma. Comentar, que la metodología aplicada ha sido cualitativa mixta, combinando la entrevista semiestructurada y el cuestionario elaborado por la coordinación de este Proyecto.

a) Objetivos:

- Conocer la situación aproximada de la realidad de la Mediación en la comunidad autónoma de Canarias, a través de las opiniones de agentes relacionados con la misma.

b) Participantes:

- 38 Mediadores Familiares inscritos en el Registro de mediadores del Servicio de Mediación de La Consejería de Justicia del Gobierno de Canarias.
- 5 Informantes claves en materia de mediación/ Asociaciones de Mediación.

c) Técnicas e instrumentos:

- Cuestionario elaborado por la Coordinación del Proyecto, desde la Universidad de Murcia y FAPROMED.
- Entrevista semiestructurada a los profesionales, de informantes claves en materia de mediación, mediante un guion de preguntas abiertas, también elaborado desde la coordinación del proyecto.

d) Procedimiento. Para la obtención de la información se han realizado los siguientes pasos, elección de la población y realización de entrevista o el cuestionario a las personas que voluntariamente se han prestado a colaborar.

Para la obtención de la información se han pasado cuestionarios vial email, tanto al colectivo de mediadores familiares como a los profesionales de las asociaciones. En el caso, de los 5 informantes clave, se han llevado 4 entrevistas y 1 a través de cuestionario vial email.

Para el análisis de los cuestionarios, se procedió al vaciado de la información y a la agrupación de la misma en estadísticas, utilizando el programa Excel. Para las entrevistas, se procedió al análisis de contenido de las mismas.

4.3.2.2. Resultados

Del estudio realizado a continuación se exponen algunos de los datos cuantitativos y cualitativos más relevantes.

1. En este estudio han participado, 38 mediadores familiares, sin embargo es preciso decir que el cuestionario fue remitido vía mail a un total de 245 mediadores. Dato, que de por si tiene su propia lectura, que puede reflejar cierta desmotivación y desgana, ya no solo en participar en diferentes estudios e investigaciones, sino también, cierta incredulidad en que su participación pueda aportar cambios y/o mejoras.
2. De los informantes claves, se han elegido cinco personas vinculadas con la mediación.

- Dos de ellas, son profesionales de dos Asociación referentes de Mediación en Canarias.
- Profesor de Trabajo Social de La Universidad de La Laguna, Mediador Familiar y experto en Intervención Socio familiar.
- Catedrática de Trabajo Social de La Universidad de La Laguna y experta en Intervención Comunitaria.
- Abogada, mediadora Civil y mercantil y árbitra.
- Elisa Santiago Hernández, Jefa de Sección de Mediación Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita y Mediación Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

A continuación, se procede al análisis de las opiniones de mediadores e informantes claves en esta materia atendiendo a cinco bloques temáticos de acuerdo a la estructura definida desde la Coordinación de este Proyecto:

Para el análisis de este bloque, se presenta el siguiente DAFO con las opiniones de los mediadores e informantes claves. También se recogen las posibles actuaciones a considerar de cada uno de los apartados de la técnica DAFO.

DAFO	
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• La falta de visibilidad de las acciones que se realizan dentro de la propia Institución de Mediación. • Falta de impulso para emprender acciones de divulgación, información y publicidad desde el Servicio de Mediación. • Escasa coordinación de los profesionales internos del Servicio de Mediación como de los mediadores Familiares que están inscritos en el Registro de Mediación del Servicio de Mediación. • Falta de motivación de los mediadores, ante la escasa/nula derivación de casos. • Falta de definición de un protocolo claro de mediación, que permita a los ciudadanos utilizar la Mediación como recurso. • La escasa sensibilización de los Jueces y Magistrados en materia de Mediación para la derivación de los casos. • Falta de financiación pública para la aplicación de la mediación. • No hay unidad de criterios para la inscripción de mediadores en los registros autonómicos.	• Falta de información de los ciudadanos. • Falsa imagen, estereotipos y prejuicios acerca de la Mediación que sitúa a la Mediación como un conjunto de buenas intenciones, de supresión el trabajo a los abogados y juzgados pero que no tiene rigor técnico. • Incredulidad de la ciudadanía acerca de la fiabilidad de la mediación, como recurso serio, eficaz y vinculante en la resolución de conflictos. • Nula competencia municipal, como administración cercana al ciudadano. • Falta/escasa información de los profesionales para derivar a casos de mediación. • Falta de formación de los profesionales mediadores. • Desmotivación/descontento de los mediadores por no ejercer como tales. • Falta de espacios públicos para desempeñar la práctica de la mediación. • La propia definición de la Mediación, como “un proceso alternativo a la justicia” la sitúa como práctica anexa a la justicia, y no se valora con entidad propia e independiente. • Difícil y complejo protocolo para el acceso al Servicio de mediación Familiar (dificultad para acceder a la solicitud a través de la página web, dificultad para información en primera persona o telefónica) • Falta de visibilidad de la mediación extrajudicial. • La falta de acuerdos supone un gasto extra. • Escasa dotación presupuestaria destinada a la mediación por los poderes públicos.

Posibles actuaciones de mejora: • Mayor financiación e implicación de los mediadores con el servicio. • Crear comisiones de consulta permanente con los mediadores. • Asunción y real y efectiva de las competencias de la Consejería de Justicia, que pasa por la importancia de que los Jueces y miembros de la comunidad de Justicia contemple la Mediación como resolución efectiva de conflictos. • Necesidad de coordinación entre la Consejería de Justicia y de Bienestar social, como administraciones claramente vinculadas con mediación.	Posibles actuaciones de mejora: • Compromiso real y efectivo de las administraciones implicadas, especialmente de la consejería de justicia y toda su comunidad, que incluye apoyo económico, de recursos divulgativos, de jornadas técnicas. • Implantación de la Mediación como cartera de servicios de la propia Consejería. • Importancia de crear redes y foros de apoyo que impulsen y motiven a su práctica. • Potenciar la reivindicación por el uso de la mediación. • Apuesta por la formación en mediación, y necesidad de jornadas de reciclaje formativas. • Situar a la Mediación como el recurso técnico, serio y eficaz que es.
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• El propio Servicio de Mediación es una fortaleza en sí mismo. • Que en nuestra comunidad se cuente con un servicio de titularidad pública • Mediadores inscritos en el registro, que son profesionales y motivados y apasionados con la mediación. • Valorar también lo que se ha hecho desde la Consejería de Justicia, de jornadas y encuentros de mediación. • La Mediación intrajuducial.	• Conciencia cada vez más extendida de la cultura de la Mediación entre la población. • La potencial demanda, el hecho de la existencia de conflictos en la sociedad, supone una inagotable oferta de Mediación entre las personas. • El alcance y respuesta de la Mediación ante los conflictos. • Alto porcentaje de mediadores, licenciados en derecho que invita a eliminar barreras como usurpación de espacios profesionales. • La continuación y apuesta decidida de la Mediación intrajudicial gratuita. • La posibilidad de considerar el recurso de la Mediación Familiar gratuita y universal como un servicio público a la ciudadanía en general, o contemplar aquellos casos que vienen derivados por servicios sociales, requiriendo para ello la financiación pública. • Difusión de la mediación a través de internet y las redes sociales.
Posibles actuaciones de mejora: • Hacer visibles las fortalezas de la Mediación a la opinión pública, de forma específica a los ciudadanos a través de los medios de comunicación. • Jornadas de concienciación y sensibilización en la propia Consejería con todos los agentes implicados para la práctica de la Mediación.	Posibles actuaciones de mejora: • Incorporar la Mediación como un recurso accesible al ciudadano, creando el Instituto de la Mediación de Canarias, como marco de encuentro e intervención.

1. Conocer la situación de la mediación en la Comunidad Autónoma de Canarias

De este apartado del DAFO, se desataca como fortaleza a resaltar la existencia de un registro de mediadores profesionales y de un Servicio de Mediación Familiar de carácter institucional. Atendiendo a los datos ofrecidos por la Consejería de Presidencia y Justicia, Canarias cuenta con más de 400 mediadores, dato que refleja la fortaleza en cantidad que supone la existencia de estos profesionales. Si bien es cierto, existe un desencanto y un malestar generalizado, por la poca/nula práctica profesional, que se traduce en poca ilusión, y desmotivación generalizada.

La existencia además, de este Servicio aporta también, la oportunidad de contar con la estructura organizativa de impulso y promoción de la misma en Canarias.

Como aspectos de mejora, el estudio realizado desvela la necesidad de promover y potenciar el Servicio de Mediación en la Comunidad Autónoma de Canarias. Desde los planteamientos expuestos, se considera necesario intensificar los esfuerzos públicos y la de los propios mediadores para promover la divulgación y conocimiento sobre la mediación y su aplicación práctica.

Es necesario hacer llegar a la ciudadanía en general, y colectivos profesionales en particular los Servicios de Mediación existentes. Se desvela desde la opinión de los agentes implicados, que la mediación es una gran desconocida entre la población, de ahí la importancia de diseñar y divulgar un plan para el conocimiento de la ciudadanía y profesionales en particular, sobre la mediación y su utilidad práctica.

Campañas de difusión en medios de comunicación, tanto en su vertiente publicitaria y divulgativa como en debates y programas de actualidad, desarrollo de charlas informativas sobre mediación en diferentes espacios, en asociaciones de vecinos, centros cívicos, de mayores, centros escolares, asociaciones de personas separadas/divorciadas, escuelas de padres, asociaciones de padres y madres, etc., pueden ser algunas de las acciones a desarrollar.

También, se resalta la importancia de facilitar el acceso a la Mediación, mejorando los protocolos de acceso a los mismos, incorporar la mediación como un servicio público con carácter universal. La mediación podría considerarse como un servicio gratuito financiado por las administraciones públicas, mediante convenios o subvenciones para su desarrollo. También es llamativo el hecho de que no existan servicios de mediación familiar gratuitos en el ámbito municipal, entendiendo la proximidad y la cercanía al ciudadano como factores claves.

Se valora también, la escasa coordinación institucional existente. Entendiendo, que la competencia en mediación, corresponde a la Consejería Justicia, es importante la coordinación con la Consejería de Bienestar Social, por su especial vinculación con el área de las familias, y como respuesta integral a las situaciones de conflicto en el seno

familiar, y de atención al ciudadano, en el caso de la participación ciudadana desde la propia Consejería.

2. Conocer la situación de los mediadores

a) Valorar la situación social de los mediadores y opinión de retribución de los mediadores.

Con respecto a la pregunta de si el mediador voluntario, sin prestación, contribuye al desarrollo de la Mediación, el 81,5% consideran que es muy poco lo que facilita su desarrollo.

Un 18,4% expresan que poco es lo que contribuye estas acciones de voluntariado, sin contraprestación económica.

b) Necesidad de un código de conducta

Un 58% valoran positiva que exista un código de conducta común a todos los ámbitos y titulaciones de origen.

De este apartado, señalar como parte fundamental del proceso de mediación, los mediadores profesionales son altamente cualificados, que bajo una formación especializada, no puede ser bajo ningún modo, objeto de voluntariado ni de ser un servicio gratuito. Bien distinto es, la consideración que se ofrezca un servicio gratuito al ciudadano, pero con una prestación económica por parte de las Administraciones públicas, y en el caso de nuestra comunidad, se ofrece de forma gratuita al ciudadano cuando tiene derecho a la asistencia jurídica gratuita.

3. Comprobar el cumplimiento de los objetivos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

a) ***Crear un marco normativo general.*** El 26,3% de los encuestados consideran que muy poco se han cumplido los objetivos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles. El 73,6% consideran que poco se han visto cumplidos.

b) ***Ser una alternativa complementaria a la vía judicial***. El 18,4% expresan que muy poco se ha cumplido el objetivo de desarrollo y funcionamiento adecuado de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos. El 81,5% consideran que poco. El 79% considera que es muy poco el cumplimiento del objetivo de sentar bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto. El 21% dicen que ha sido poco este cumplimiento.

c) ***Impulsar el uso de la mediación***. El objetivo de promover el uso más frecuente de la mediación referido en la Ley, ha sido considerado que 79% muy poco, 18,4% considera que poco y 2,6% que regular.

d) ***Tener una solución adaptada a la necesidad de las partes***. Del total de los encuestados, el 68% considera que se ha cumplido poco el objetivo de cumplimiento de

tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes. El 26% que muy poco, y 5% que regular.

f) ***Concebir los tribunales como último ratio***. El 84% considera que muy poco se ha cumplido el objetivo de concebir a los tribunales de justicia como último remedio.

h) ***Simplificar y mejorar el acceso a la justicia***. El 81,5% expresan que poco se ha cumplido el objetivo de simplificar y mejorar el acceso a la justicia.

En este apartado, las respuestas han sido bastante claras al respecto, la Ley no ha resultado ser un instrumento útil para la práctica profesional, no habiéndose encontrado entre las opiniones, comentarios demasiado favorables de cumplimiento objetivos ni de aplicación práctica por la existencia de la Ley en sí.

4. Impacto de la mediación en instituciones y ciudadanía

a) ***Volumen de las mediaciones***. EL 73,6% considera que muy poco se ha visto incrementada la solicitud de mediación a partir de la promulgación de La Ley, el 21% expresan que poco, y solo un 5% considera que regular.

b) ***Conocimiento de la población***. El 79% de los encuestados consideran que es muy poco lo que ha sido conocida por la ciudadanía a partir de la promulgación de la Ley.

c) ***Existencia de registro de mediadores***. El 76% considera que el registro central de mediadores es muy poco suficiente, el 16% considera que es bastante y solo 8% considera que es bastante suficiente. El 97% considera q es mucho importante contar con la existencia de un registro autonómico de mediadores, el 3% consideran que es bastante importante. El 74% consideran que es regular la coordinación entre los colegios profesionales y el ministerio de Justicia, el 21% considera poco y solo lo consideran bastante coordinada el 5% del total de los encuestados.

d) ***Reconocimiento institucional.*** El 53% consideran regular que las instituciones han tomado una mayor conciencia a partir de la Ley, un 26% que poco, y el 21% que bastante. El 79 % considera que poco se ha traducido en servicios de mediación o contratación de mediadores, solo un el 5% creen que bastante. El 84% considera que poco ha incrementado en conciencia normativa, y un 6% creen que regular. Un 87% valoran que esta conciencia de Instituciones se traduce en muy poco en un mayor nivel de subvenciones/financiaciones, solo un 5% consideran que regular.

De este bloque de preguntas, que el 79% de los encuestados consideran que es muy poco lo que ha sido conocida por la ciudadanía a partir de la promulgación de la Ley, es un dato realmente relevante, porque indica de forma clara y precisa que no hay información al respecto.

5. Proyección de la mediación

a) ***Existencia de acciones de difusión***: ¿cómo impulsar la Mediación Extrajudicial?

- Necesidad de tomar conciencia de que la tipología de Mediación que hay que realmente impulsar es la Mediación Extrajudicial, frente a la Intrajudicial.

- Con promoción de la misma, a través de campañas divulgativas, de información de acceso al ciudadano y profesionales.
- Que se considere como un servicio gratuito para el ciudadano.
- Importancia de la formación y reciclaje de los profesionales
- Potenciar el compromiso de las instituciones, especialmente de la Consejería de Justicia con competencia en la materia.

b) ***Futuro de la mediación:***

¿Cómo ve el futuro de la Mediación?

- *Con optimismo, a pesar de todo.*
- *Con muchísimo trabajo por hacer.*
- *De seguir así, en extinción, quedándose en un conjunto de buenas prácticas.*
- *Esperanzadora, pero necesidad de promoción y potenciación de la misma.*
- *Futuro positivo y alentador.*

¿Qué puede favorecer el impulso de la Mediación en España?

- *Apuesta por la financiación pública de las mediaciones extrajudiciales.*
- *Someter determinados procedimientos a Mediación previa al procedimiento judicial de forma obligatoria*
- *Divulgar la rigurosidad, la fiabilidad y el carácter vinculante de la mediación*
- *Campañas de sensibilización, concienciación y divulgación de la mediación, y mayor presencia de mediadores en los medios de comunicación accesibles al ciudadano.*
- *Abogaría por cambiar la ley actual, siendo obligatoria la mediación antes de acudir a la vía judicial, pero evitando que se convierta en un mero trámite como es en la actualidad el SEMAC en el ámbito laboral. -A falta de lo anterior, que pudiera ser más complicado de conseguir, apuesto por la obligatoriedad de la sesión informativa, cuestión que divide a los mediadores pero que en otros países ha servido para impulsar la mediación y ser más conocida entre la ciudadanía.*
- *Considero viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación.*

c) ***Necesidad de autoevaluación***: ¿Cómo evaluar el trabajo del mediador?

- *Partiendo de una formación rigurosa y un reciclaje permanente.*
- *Con cuestionarios reflexivos y de autoevaluación recogido en protocolos.*
- *Foros de mediadores donde compartir procesos.*

d) ***Aportes para una mayor profesionalización***: ¿Qué considera necesario para la profesionalización de la Mediación?

- *Necesidad de una mayor apuesta por prácticas en la formación de mediación.*
- *Respaldo institucional a esta práctica profesional.*
- *Aumento de la oferta para poner en práctica los conocimientos adquiridos*

- *Apuesta efectiva de las administraciones públicas en mostrar este servicio como un recurso valioso y vinculante para la ciudadanía.*

En este apartado, se recogen las valoraciones ofrecidas tanto por los informantes claves como por los propios mediadores encuestados.

Priman las respuestas, de avance en esta materia destacando, las positivas que alientan a un futuro esperanzador, de impulso a la mediación a través de acciones de promoción y divulgación, de la importancia del respaldo institucional para la práctica profesional y de la importancia de invertir en formación y reciclaje de los propios mediadores.

6. Conclusiones

Como aspecto relevante objeto de este estudio, en relación al cumplimiento de los objetivos presentados de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles, poco se han visto alcanzados, existiendo cierta incredulidad en que el marco normativo haya sido "la varita mágica" para el impulso de la Mediación en nuestra comunidad. Se ha expresado que la Ley ha minusvalorado la Mediación Familiar, frente a la Mediación Civil o Mercantil, que "ha descendido" los requisitos formativos del mediador, o que de alguna forma, se ha judicializado en exceso.

En este sentido, también se ha valorado que la Ley ha propiciado en la mediación intrajudicial, un mayor número de derivaciones por parte de los jueces aunque no todas se hayan efectuado con éxito, estos resultados indican que estamos a años luz de lo que se pretende conseguir con esta herramienta de resolución de conflictos siendo mucho el camino que nos queda por recorrer. Lo que invita a seguir aportando y avanzando.

Sin embargo, desde un punto de vista apreciativo, es preciso reconocer y valorar las oportunidades de la Mediación, apostando por las fortalezas y sus mejoras. En este contexto, poco pueden aportar las quejas y los comentarios negativos acerca de la misma, teniendo en cuenta que todos reconocemos el vacío existente en cuanto acciones, por ello el informe que se presenta ha querido enfatizar las luces que la Mediación presenta para todos los ciudadanos, sin obviar las sombras que sin duda, suponen también la oportunidad de reflexionar y trazar acciones de mejora.

Ante este planteamiento, de los resultados expuestos en el presente informe, obtenidos de la percepción y opiniones que tienen mediadores e informantes clave, se exponen algunos datos relevantes, que pueden traducirse en acciones de mejora.

1. Impulsar el Servicio Canario de Mediación, como agente coordinador de la mediación en Canarias, atendiendo también a la coordinación institucional de las diferentes Consejerías, de Bienestar Social y Educación por su especial vinculación en la materia.

2. Apostar por crear un Marco Canario de Mediación, donde queden reflejados todos los servicios públicos y privados existentes en materia de Mediación, que sea plataforma de acciones de impulso y divulgación de la misma. Que permita además crear un espacio, una guía donde se recojan los diferentes servicios existentes, porque se aprecia una dispersión de servicios y actuaciones.

3. Reforzar y potenciar las Asociaciones de Mediación existentes en nuestra comunidad, apostando por la financiación pública para la intervención y prestación de servicios.

4. Facilitar el acceso a la mediación desde el Servicio de Mediación y que los protocolos existentes sean más accesibles al ciudadano (Actualmente, para acceder a la simple información de mediación dentro del Servicio es bastante complejo) Acercar la mediación a nivel local, municipal, ámbito donde verdaderamente acuden los ciudadanos cuando tiene algún problema (familiar, intergeneracional, vecinal...).

5. Potenciar la figura de la Mediador, como profesional cualificado, con una intervención rigurosa y eficaz, y vinculante en su respuesta a las diferentes situaciones de conflicto. No considerarla como una práctica de voluntariado. Reforzar además las jornadas de formación y reciclaje.

6. Impulsar la Mediación Intrajudicial, necesitando de la sensibilización y concienciación de su importancia, a todos los agentes de Justicia implicados.

7. Revisión de los principios de Mediación, considerando el principio de la voluntariedad de las partes como aspecto a valorar, ya que mina la práctica de la mediación, entendiendo que en las situaciones de conflicto, que ambas partes quieran ir a mediación ya es un acuerdo en sí mismo, y es normalizado el hecho de que una de las partes no quiera participar en un proceso de mediación.

Para finalizar, expresar la satisfacción del trabajo realizado, agradeciendo a todas las personas que han colaborado en el mismo, y aunque se presenta como una visión aproximada de la realidad de la Mediación en Canarias, si quiere ser, como matizamos en el inicio del informe, el continuar de un camino que aunque con obstáculos, brinde la oportunidad de avanzar y sumar, dándole a la mediación el espacio que merece en nuestra comunidad.

4.4. LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Natividad Rodríguez García**.**
Mediadora y Abogado. Mediadora CMICAV.
Mediadora Servicio de Mediación Familiar y
Comunitario de la Diputación de Valencia.
Secretaria FEPAMED. Socia fundadora AMAINA (13).

4.4.1. Introducción

Como señalaba Jean Françoise Six 14 que "*La mediación apareció como el descubrimiento de una planta milagrosa, a la manera de panacea universal y desde entonces, se tomó como producto de futuro; todo el mundo se precipitó sobre ella, queriendo apropiársela y cultivarla a su manera. Esta proliferación con sus errores y sus excesos, es un signo*". Continuaba diciendo el autor que el acogimiento de la mediación responde a una necesidad, según Monique Pelletier, "sin duda vaga, quizá mal formulada, pero real y urgente. Así ocurre con los conceptos "mediador" y "mediación" que pagan actualmente con esta ambigüedad el precio de su éxito".

Para Jean Françoise Six la mediación es necesaria frente al pensamiento de la binariedad, arraigado en la cultura occidental, del blanco o el negro, "de esto o aquello", mientras que la mediación lo que desea es "apuntar al 3". "La mediación impulsada por un tercero quiere hacer nacer el "3", es decir, quiere actuar de tal manera que, de ese diálogo-confrontación en presencia de un tercero, nazca algo que no sea ni la solución unilateral del primero, ni la solución unilateral del segundo, sino una salida original realizada por una y otra parte, una salida que no pertenezca a ninguno de los dos exclusivamente, sino a los dos". Y continúa explicando que supone "suscitar el "3", la tercera dimensión, los espacios intermedios".

William Ury también hablan del Third Side", el tercer lado, considerándolo como cualquier ciudadano, que toma la posición de un tercero que construye junto con los que están confrontados, una solución conjunta.

Para ambos autores, "suscitar el 3" o el "Third Side" es una responsabilidad de la comunidad, "en acción protegiendo nuestros más preciosos intereses en la salvaguardia del bienestar común" (15).

Hace poco, sin embargo, en una conferencia de Ramón Alzate sobre la sacralización de la mediación ¿por qué siempre hay que ser terceras partes? Esta pregunta entronca con el principio fundamental de la mediación: la voluntariedad. ¿No podemos actuar sobre el conflicto si una de las partes voluntariamente decide que no quiere ir a

13 http://www.amainamediacion.com/

14 Six, F (1997). *Dinámica de la mediación.* Madrid: Paidós

15 http://thirdside.williamury.com/

mediación? Para el Alzate, podemos ser aliados de una parte de manera que le ayudemos a afrontar la situación, y así, también lo estamos transformando.

Volviendo al texto de Jean Françoise Six, hay que decir que fue escrito hace 20 años, respondiendo a una realidad en nuestro país vecino, Francia, pero parece que esté describiendo la situación actual que vive la mediación en España.

¿Por qué surge la necesidad de este informe?

En la Comunidad Valenciana, es igualmente aplicable este panorama, aunque sabemos la situación mucho más avanzada en otras comunidades, no obstante, creemos que es el sentir general, los mediadores nos preguntamos por qué la mediación no termina de cuajar.

Llevamos más de una década informado a las instituciones, a los ciudadanos, a los posibles usuarios, y formando a mediadores, que llegan en oleadas, una tras otra a una playa desierta y sin salida.

Este trabajo parte de esta pregunta, por ello se ha estructurado en un DAFO a través del cual pedimos a los encuestados mediadores que nos digan cuál es a su juicio la debilidad, la amenaza, la fortaleza y la oportunidad de nuestra disciplina, la mediación. También preguntamos sobre el impacto que la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, fruto de la trasposición de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de la UE, ha tenido en estos cinco años de regulación en España, y finalizamos pidiéndoles que completen la frase "para que la mediación sea efectiva en España es necesario que …"

Se adelanta, que mucha de la culpa se traslada al Estado, a los órganos de gobierno con competencias sobre la materia, a determinados colectivos de profesionales. Pero, quizá, solo quizá, parte de la culpa también la tengamos nosotros, los mediadores.

A riesgo de haber aburrido al inicio de la introducción, se ha intentado explicar qué es la mediación, pero ¿y los mediadores? ¿Quiénes somos? ¿A qué nos dedicábamos antes? ¿Cómo conseguimos llamarnos así? ¿Realmente somos un oficio? ¿Podemos llamarnos profesionales?

Parecerá extraño pero a 20 años del libro del Sr. Six, a 10 años de una Directiva europea sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, y a 5 años de una Ley española que la traspone, algunas de estas preguntas no tienen una clara respuesta.

La mediación ofrece una nueva visión sobre el conflicto, sobre las relaciones humanas, sobre la negociación y el diálogo, que cuando se conoce, hace que todos queramos llevárnosla a nuestro terreno.

Así, hay mediación familiar, comunitaria, intercultural, empresarial, laboral, en asuntos civiles, en herencias, en urbanismo, sanitaria, en el ámbito judicial (intrajudicial), e incluso en otros ámbitos, que no me atrevo a mencionar, pues muchos mediadores se echarían las manos a la cabeza, escandalizados.

Pero lo bien cierto es que la mediación en su propio concepto engancha, atrapa y se impone rápidamente como una fórmula válida de trabajo en muchos campos.

Los mediadores, por tanto, provenimos de muchos campos, de la psicología, del trabajo social, del derecho, de la economía, de la empresa, pero también de la arquitectura u otras profesiones técnicas.

Nos formamos a través de másteres, postgrados de universidad o cursos varios, por tanto no hay una carrera universitaria, una formación de grado específica.

Esto tiene su lógica, un mediador es una especie de "hombre sabio", y una figura de este tipo necesita tener una experiencia vital importante a sus espaldas, un conocimiento de la vida, incluso contar con un camello que prestar, y tener la autoridad sobre su familia para que no le digan ¿pero qué haces prestando nuestro camello? Se está haciendo referencia a la historia de Oriente Medio que cuenta William Ury en algunas de sus charlas, sobre el papel que desempeña el hombre sabio, en este caso la anciana sabia que presta su camello a los herederos para resolver la repartición de una herencia (16).

Pero quizás la lógica se torna en un problema que afecta directamente a la esencia, a la definición del mediador, porque no hay un grado universitario, o profesional que le dé forma.

Así, los mediadores, dependiendo de los cursos que elegimos, más cortos, más largos, con mejores profesores, o con mayor o menor consolidación en el ámbito de la educación, alcanzamos mayor o menor grado de preparación o formación.

No ayudó demasiado que el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles a redujera a 100 horas la formación que requiere un mediador para poder ejercer como tal la profesión.

Hasta ese momento, los cursos y másteres en mediación estaban alrededor de las 300 horas, contando muchos de ellos con exámenes, trabajos por asignaturas y trabajos finales.

E incluso con esa formación, la preparación y el grado de profesionalidad de los mediadores que salían de ellos son muy variopintos.

---

16 https://www.ted.com/talks/william_ury?language=es

Jean Françoise Six, distingue varias clases de mediadores: los que antes incluso de empezar la formación se definen como mediadores naturales, o dicen que ellos ya "hacen mediación"; aquéllos otros que pretenden ver la mediación como un sistema alternativo al sistema judicial y anhelan verse como juzgadores, y los últimos, los que idealizan la mediación y la figura del mediador, en palabras del Sr. Six "la mediación pertenecería a un universo de cuento de hadas con una posibilidad constante de final feliz, el mediador en su pequeña nube, haría acceder a aquellos que piden una mediación a su mundo, siempre soleado y azul, en el que las soluciones se encuentra como por azar o milagro".

Añadiría uno más, los que cuando descubren la mediación la quieren para sí, es "Mi Tesoro" parafraseando a Gollum, el personaje de "El Señor de los Anillos" (17).

Junto a éstos caminan el resto de mediadores, y ¿por qué no admitirlo? tenemos cada uno un poco de estos cuatro prototipos.

Incluso entre los mediadores sensatos, prudentes y modestos, que ejercen de manera efectiva la mediación, no se ponen de acuerdo en lo que la mediación es; para unos, ejercicio profesional, profesión por tanto, para otros, patrimonio social, mediación de ciudadanos y para ciudadanos ejercida desde las asociaciones, recuperando el papel del hombre sabio y reconstruyendo el tejido social.

Da la sensación que los mediadores, con sus creencias y su modo de ver la mediación, conforman una especie de maraña entorno a esta disciplina, que no la deja avanzar. Cuando algunos proponen un avance, son muchos los detractores de la idea, o del proyecto, llegando a confundir a los poderes públicos.

Aunque probablemente solo sea una percepción personal, lo bien cierto es que el sentimiento general entre la mayoría de los mediadores y los actores sociales que están en contacto con la mediación, es el de estancamiento.

Hace poco, el 20 de febrero de este año, en el acto de presentación de los resultados del proyecto piloto sobre coordinación parental que se ha llevado a cabo en los Juzgados de la ciudad de Valencia, el Juez decano, D. Pedro Viguer, en la presentación del proyecto, decía que éste surgía de una reunión entre jueces en las que se planteaba la necesidad de encontrar un método para mejorar la situación de las familias que llegan a los juzgados, dado que "la mediación no acababa de despegar".

Pero para saber mejor de lo que estamos hablando, al menos en la Comunidad Valenciana, se va a realizar una breve composición de lugar, pasado, presente y futuro.

---

17 https://www.youtube.com/watch?v=5FjMjm10UL4

Realizaremos una breve historia de la mediación en la Comunidad Valenciana.

La Comunidad Valenciana es pionera en España en el estudio y la utilización de la mediación en cuestiones familiares. Dicho movimiento, es encabezado principalmente por psicólogos alrededor de mediados de los años 90.

En el año 2001 se promulga la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en la Comunidad Valenciana (18).

Y se complementa con el Decreto 41/2007, de 13 de abril, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de la Generalitat, Reguladora de la Mediación Familiar en el Ámbito de la Comunitat Valenciana, que entre otras cosas regula el Registro de Mediadores y Asociaciones de Mediación de la Comunidad (19).

La ley establece en su artículo siete "De las personas mediadoras familiares", establece que los mediadores familiares deberán tener formación universitaria en las disciplinas de Derecho, Psicología o Trabajo Social, Educación Social o Graduado Social, sin perjuicio de que deban acreditar, para poder inscribirse en el Registro de Personas Mediadoras Familiares, el aprovechamiento de una formación universitaria específica de postgrado en los distintos niveles de experto, especialista o master. No obstante lo anterior, podrán ejercer la mediación otros licenciados universitarios superiores, siempre que acrediten previamente el aprovechamiento de una formación universitaria específica de postgrado, mínima de especialista.

La formación mínima de especialista requiere al menos 250 horas de estudios, por tanto, Ley valenciana está muy lejos de la formación de 100 horas que ha establecido el legislador estatal en la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

Ciertamente, la mediación familiar no está regulada en la ley estatal, pero prácticamente todas las comunidades autónomas tienen una ley de mediación familiar, que adelanto, pide una formación mínima de 200 horas para sus mediadores familiares.

Junto a la realidad normativa, importante a la hora de hablar de inicio de la mediación desde el punto de vista del Ordenamiento Jurídico, hay otra realidad, la de la práctica, la del uso, la de las personas que a finales del siglo pasado se dan cuenta de que es necesario otro modo de actuar frente a los cambios sociales que nos llegan.

Por el año 1.995 se comienza a estudiar y practicar mediación en la Comunidad Valenciana, de manera simultánea e incluso, anterior, a Cataluña, Madrid o País Vasco.

Como en todos los casos, se comienza por la mediación familiar. La Ley de Divorcio española es de 1.981 (Ley 30/1981, de 7 de Julio) y comienza a preocupar entre los profesionales la situación en la que quedan las familias tras la ruptura conyugal.

---

18 https://www.boe.es/boe/dias/2001/12/19/pdfs/A48192-48198.pdf

19 http://www.dogv.gva.es/datos/2007/04/18/pdf/2007_4827.pdf

En un primer momento, es un movimiento que proviene sobre todo del ámbito de la psicología, para después ampliarse a asistentes sociales, abogados o jueces, y como se ha dicho, es origen en apenas cinco años de la promulgación de una Ley de mediación familiar de la Comunidad Valenciana. Estamos hablando por tanto, de un movimiento muy importante de mediación, que probablemente, se vino abajo por la falta de medios económicos.

Dentro de ese movimiento surgieron personas y asociaciones que han dedicado parte de estos últimos 15 años a la mediación. Unos desde un punto de vista profesional, y algunas asociaciones, sobre todo en Alicante, desde una concepción pura de la mediación asociativa hecha por y para el ciudadano, tal y como nos la contaba Jean Françoise Six.

Fruto del esfuerzo de todos han surgido multitud de cursos de postgrado y masters de mediación, algunos de los cuáles se han transformado, otros han desaparecido y se han creado nuevos en su lugar (20).

En la actualidad la mediación ha llegado en la Comunidad Valenciana a varios miles de profesionales, y cuando decimos "llegado", estamos hablando de superan con creces el millar de profesionales en la Comunidad Valenciana formados en mediación (21).

Es una realidad, aunque no nos guste demasiado, la existencia de estos cursos exprés para formar mediadores que ofrecen una profesión con futuro y con salida inmediata en el mercado laboral, que se anuda a la inscripción en el Registro Nacional de Mediadores. Éste sería preferentemente el mercado de los cursos "online" (22).

La instauración del Registro de Mediación con la Ley 5/2012, ha servido precisamente para servir de reclamo para cursos exprés de formación. En lo que a nosotros se refiere, lo vamos a utilizar a efectos estadísticos.

---

20 En el **ANEXO I** dejamos algunos de los más importantes.

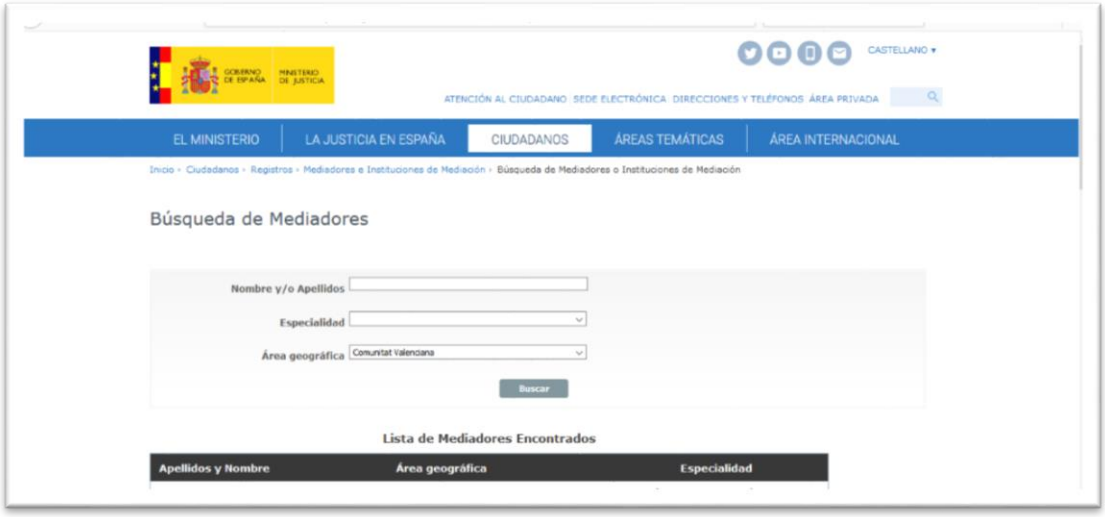
21 Formados de una forma u otra, tarea que ha sido realizada a través de la formación del ANEXO I, pero también de otros cursos "online" o de entidades distintas a las universidades.

22 http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/tramites-gestiones-personales/registro-mediadores.

Fotografía acceso Registro de Mediadores Estatal

Si realizamos una búsqueda por Mediadores inscritos en la CV, aparecen 522 resultados, y son once las instituciones registradas como instituciones de mediación de la CV, número que está muy por debajo de la realidad debido principalmente a que el Registro permite registrarse en más de una comunidad, y sobre todo con carácter estatal, por lo que muchos mediadores habrán optado por esta última categoría.

Fotografía búsqueda mediadores CV



Fotografía búsqueda instituciones de mediación CV.

De igual modo, hay un mayor número de instituciones tanto asociaciones como empresas, así como colegios profesionales que están inscritos no solo como instituciones de la CV, sino como instituciones estatales.

A modo de ejemplo, el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia cuenta en su Centro de Mediación (CMICAV) con setecientos mediadores inscritos. Basta con acceder a la página web pública del ICAV, en la parte inferior derecha, para llevarnos a la web del CMICAV, donde podemos ver el listado de mediadores.

Fotografía web CMICAV

Futuro Inmediato de la Mediación en la Comunidad Valenciana

Como hemos visto, mientras el Estado Español adapta por primera vez una norma en materia de mediación en 2012, muchas comunidades autónomas ya están revisando sus primeras normativas sobre mediación familiar que se comenzaron a promulgar en el año 2001.

En la Comunidad Valenciana adelantamos que hay un nuevo proyecto de ley de mediación que se va a adaptar en materia de formación a la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, y tiene previsto derogar en su totalidad la Ley 7/2001, de 26 de noviembre (23).

Este anteproyecto ya ha tenido su fase de información pública y ahora mismo se encuentra en fase de remodelación con arreglo a todos los informes y modificaciones que han sido sugeridas. Se espera que para mayo se realicen diferentes actos de publicidad y concienciación ciudadana coincidiendo con su promulgación.

A continuación, damos paso a las opiniones de los mediadores de la Comunidad Valencia, solo ellos a través de sus respuestas, nos van a dar una visión real del estado de la mediación en nuestra comunidad autónoma.

4.3.2. Desarrollo del trabajo

a) Partiendo de los instrumentos compartidos por la Universidad de Murcia y Fapromed, y tras participarlos a algunas de las potenciales participantes, se decidió realizar recortes en las encuestas previstas para mediadores y para asociaciones, de manera que fuera más ágil y rápida su utilización.

Dichas encuestas se prepararon con "Google Formularios" y se alojaron en la página web "AmainaMediación". Las preguntas de estos formularios se pueden consultar en el anexo final.

Con posterioridad se lanzó una campaña de divulgación en "Facebook", "Twitter", y a través de asociaciones y profesionales. Se acompañan los enlaces (24).

Los resultados han sido muy satisfactorios, se han dado generosas respuestas a las preguntas planteadas y ha habido un importante esfuerzo por contestar a las preguntas.

4.3.3. Los resultados

4.3.3.1. La entrevista a mediadores.

Las primeras cuatro preguntas del formulario son las previstas para el DAFO, por tanto, los mediadores han contestado sobre las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas de la mediación. Se ha elaborado una tabla con el resumen de todas las respuestas, agrupándolas por temas, y teniendo en cuenta que se han

---

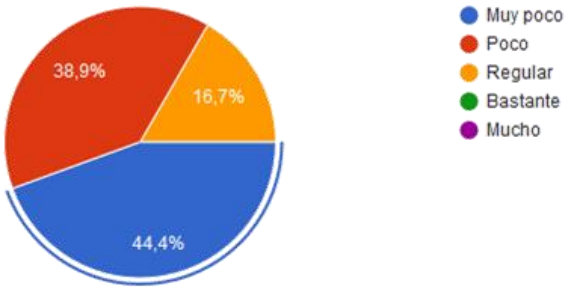
23 http://www.justicia.gva.es/documents/19317797/164095795/Esborrany+avantprojecte+Llei+Mediaci%C3%B3%20de+la+CV.pdf/588379e1-2f7a-432d-863f-a38b01b7ef2a

24 http://www.amainamediacion.com/encuesta-estado-mediacioacuten-cv.html

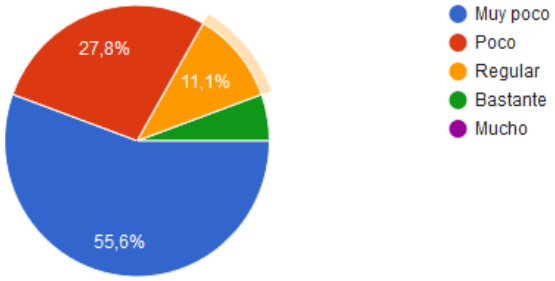
catalogado como fortaleza, debilidad, amenaza u oportunidad atendiendo exclusivamente al criterio del encuestado.

Algunas respuestas se repiten tanto como amenaza y como debilidad, por ejemplo, el intrusismo profesional o el excesivo formalismo, o el sectarismo. Esta última, haciendo también especial referencia a la oposición de los abogados, como una amenaza a la mediación, que además se ha repetido de forma recurrente entre los encuestados.

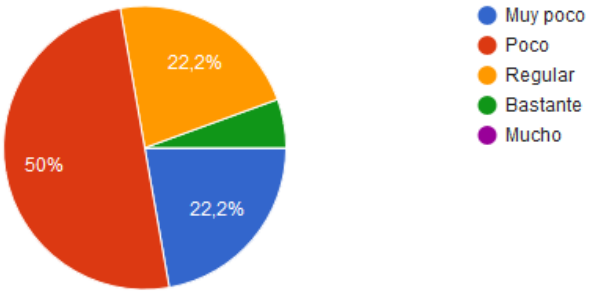
¿Considera que en estos primeros cinco años se han cumplido los objetivos de la Ley 5/12, de Mediación? A la pregunta, el 38,9 por ciento de los encuestados ha dicho que se han cumplido poco, el 16,7 % ha dicho que regular, y el 44,4% ha dicho que Muy poco.



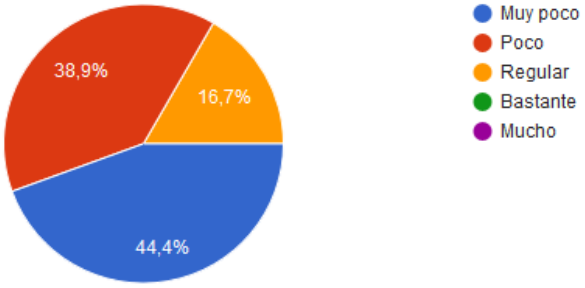
¿Ha percibido un incremento de las solicitudes de mediación a partir de la promulgación de la Ley? A esta pregunta, el 55,6% ha contestado que muy poco, el 27,9% poco, el 11,1% regular y el resto, bastante.



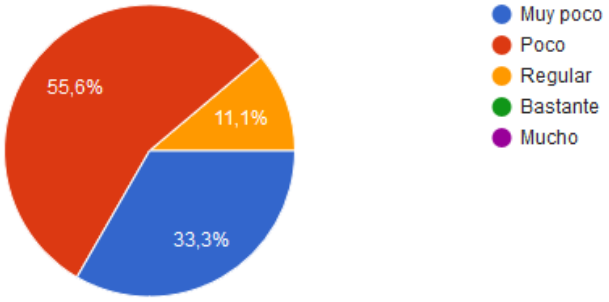
¿Cree que las Instituciones y administraciones públicas han tomado una mayor conciencia de la mediación a partir de la Ley? Para el 50% de los encuestados poco, mientras que el 44,4 % se reparten por mitades exactas entre el muy poco y el regular, dejando un margen residual de bastante.



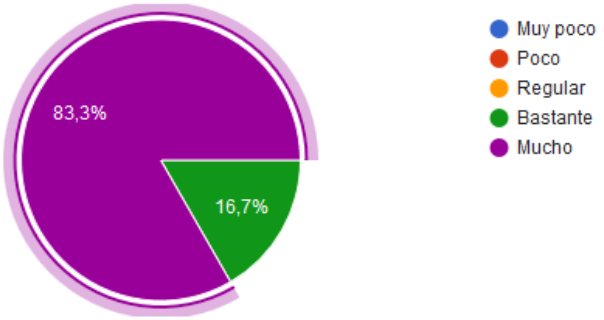
¿Cree Vd. que la mediación ha sido más conocida por la ciudadanía después de la promulgación de la ley? El 44,4 % piensan que muy poco, si bien el 38,9% son algo más optimistas, creen que poco, y el 16,7% restante opinan que regular.



¿Estos 5 años han servido para la creación de servicios de mediación o contratación de mediadores? El 55,6% cree que poco, mientras que el 33,3% piensa que poco, frente al 11,1% que opina que regular.



¿Considera necesaria la profesionalización de la figura del mediador? Un aplastante 83,3% considera necesaria la profesionalización del mediador.



Complete la frase, "Para que la mediación sea efectiva en España es necesario..." Se han recopilado en la siguiente tabla algunas de las respuestas más interesantes:

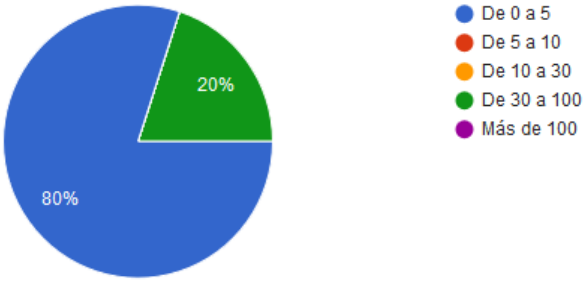
1. Que el mediador sea un profesional
2. La profesionalización de los mediadores.
3. Implicación de los poderes públicos

4. Hacer mucha divulgación, proyectos en las escuelas, estudios de ahorro de costos económicos y emocionales. Mucho trabajo
5. Divulgación. Campañas de tipo informativo y pedagógico.
6. Que las grandes instituciones se lo crean y doten de presupuesto a los programas que pongan en marcha
7. Un Colegio Oficial de Mediadores
8. Su adecuada difusión como procedimiento para resolución de conflictos.
9. La dignificación del sector desde el apoyo de la administración tanto al tercer sector como al privado.
10. Creer en ella y dotar de recursos
11. Generar confianza en el proceso de mediación a través del apoyo y visibilidad desde las diferentes instituciones estatales, comunitarias y locales
12. El respeto a la misma, profesionalizando al profesional mediador y realizando mayor campañas de promoción y concienciación.
13. Que la sociedad conozca que existe esta herramienta y que está a su disposición, que las instituciones públicas se impliquen en una labor de sensibilización y difusión de la mediación y que se reconozca la mediación como una profesión y a los mediadores como profesionales, poniendo en valor está alternativa a la resolución de conflictos
14. Un compromiso real de las administraciones y que los Colegios profesionales pasen de la competitividad a la colaboración.
15. Que los propios profesionales que ejercemos la mediación actuemos como decimos que lo hacemos, que seamos coherentes con lo que decimos, que tengamos una ética y no un " yo voy a sacar tajada y todo lo demás no tiene interés para mí". Además, es necesario el apoyo real de las administraciones públicas y una mayor calidad en las formaciones de mediación, más allá de las generalidades del proceso. Si esto mejora la Mediación llegará de otra manera a la ciudadanía.
16. Profesionales confiables; implicación de las Administraciones; Inversión pública; que se estudie en ciertas carreras, como la de derecho; que haya un grado en mediación; que los Juzgados se lo crean más y deriven; educación y divulgación a la sociedad civil; salir del paradigma competitivo; buenos resultados en la mediaciones (con acuerdo o sin acuerdo, pero que la experiencia sea siempre positiva y enriquecedora para los intervinientes)
17. Su implantación efectiva
18. Que Sea Una Política Pública De Interés, como lo ha hecho en los últimos tiempos la igualdad.

4.3.3.2. La entrevista a asociaciones

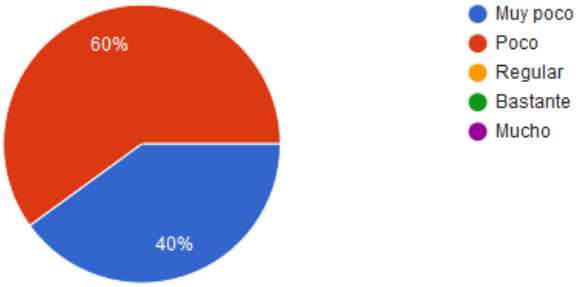
Se plantearon algunas preguntas iguales que a los mediadores, sobre todo las que tienen que ver con la implantación de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, y se introdujeron otros datos estadísticos para ver el tamaño de las asociaciones que contestaron o sus principales fines, si están inscritos sus mediadores en el Registro Estatal, si realizan mediaciones gratuitas,…etc.

1. Número de mediadores de la Asociación o Centro. Como se puede ver, la mayoría de las asociaciones de mediación que contestaron tienen hasta cinco miembros.



2. ¿Considera que en estos primeros cinco años se han cumplido los objetivos de la Ley 5/12, de Mediación? El 60% de las asociaciones encuestadas consideran que no se han cumplido los objetivos, frente al 40% que opina que se han cumplido poco.

3. La promulgación de la ley 5/12 ha hecho incrementarse las solicitudes de mediación? El 40% cree que se han incrementado muy poco, mientras que 60% piensan que un poco.



4.Ámbitos de la mediación. Todas ellas ofrecen servicios de mediación familiar y comunitaria, y algunas además ofrecen servicios de mediación civil o mercantil y mediación escolar.

5. Servicios que ofrece la institución, centro o asociación. Principalmente ofrecen servicios de mediación y formación, con un 80% de los recursos y difusión, con un 60% le sigue de cerca.

6. Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia? En el 60% de los casos, todos los mediadores de la institución están inscritos en el Registro Estatal, y en el resto, en unos casos están inscritos y en otros no.

7. ¿Ofrecen en su centro Mediación gratuita? En el 100% de los casos se atiende mediación gratuita, no olvidemos que se trata de asociaciones, pero en cada uno de ellos, se utilizan unas normas para que las personas mediadas accedan a este servicio gratuito.

8. ¿Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita mediación? Familiar separación y divorcio y comunitario son el 60% de los conflictos que más se utilizan, el 80% trata de familiar intergeneracional.

4.3.3.5. Análisis DAFO. Objetivo: Situación de la Mediación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Pedagogía de la paz/Cultura de paz. • Restauradora de relaciones • Flexibilidad/ Creatividad soluciones/ganar-ganar. • Agilidad y rapidez del procedimiento • Reducción de costos/ Resiliencia. • Alto porcentaje de cumplimiento de acuerdos. • Durabilidad de las soluciones. • Igualdad de las partes/ Autonomía de las partes. • Justicia social. • Profesionalidad. • Respeto a la diferencia. • Terapéutica y transformadora.	•Educación en un paradigma adversarial de los potenciales clientes. • Formalidad, rigidez, inoperancia. • Confusión cultura de paz con un mundo ideal e irreal. • Falta de estructura formal. • Invisibilidad, falta de difusión. • Indisponibilidad, difícil acceso. • Desconocimiento de los usuarios. • Desvalorización del trabajo del mediador/gratuidad. • Sectarismo, falta de una base común formativa. • Intrusismo. • Falta de apoyo de las Instituciones Públicas. • Buscar el negocio por el negocio en la mediación.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Participación activa del mediador. • Movilización social actual y necesidad de diálogo de la Población. • Confianza de las personas depositada en las instituciones. • Logros demostrables. • Colapso de las administraciones públicas como juzgados o Servicios sociales de ayuntamientos. • La profesionalidad y especialización de los mediadores. • Gran diversidad en las profesiones de origen de los mediadores. • Facilidad para colaborar e interactuar con diferentes instituciones. • Referente en instituciones públicas en escolar e intercultural.	• Formalismo. • Oposición de los abogados. • Oposición de los colegios profesionales. • No reconocimiento de las instituciones, y falta de apoyo. • Puesta en práctica de proyectos piloto gratuitos. • Desconocimiento por la sociedad de la mediación. • Intrusismo. • Cultura del individualismo. • Mala publicidad. • Disparidad de formación requerida para ser mediador.

4.3.3.6. Entrevistas

María Isabel Leal Ruiz. Educadora social. Bióloga. Mediadora.

Formada en 2004 en Mediación. Parte de los fundadores de FAPROMED exsecretaria. FEPAMED-CV expresidenta. AMA. Expresidenta. Actualmente soy tesorera de esta asociación. Vicepresidenta FEPAMED. Profesora de Postgrados de Mediación, Mediadora en la actualidad. Participante de congresos y actos de Mediación.

1. **Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?**

La Ley de Mediación ha dado un marco jurídico a lo ya existente.

2. **Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?**

Desde la realidad de las instituciones NO se ha hecho nada, principalmente desde el Ministerio de Justicia. En la Comunitat Valenciana no existe coordinación del mundo de la Abogacía y el resto de ámbitos. Hay múltiples registros y no están coordinados. En cuanto a la formación este año las universidades no han llevado a cabo ningún curso. Está

en proceso una Ley propia de Mediación en la Comunitat. En términos generales los mediadores hacen un gran esfuerzo sobre todo en las Asociaciones pero no es correspondido por las instituciones.

3. **Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años**

En la Comunitat Valenciana la Mediación educativa se está asentando. Apoyada por la administración.

La Mediación intra judicial existe pero es cuestionada.

La Mediación comunitaria en los Ayuntamientos va entrando pero muy poco a poco. Y es poco entendida por la sociedad y por los políticos.

4. **Cuáles han sido las mayores dificultades?**

Por un lado el mundo de la Justicia no ve como positivo que la Mediación se implante de una forma general en la sociedad.

La sociedad no es colaborativa sino competitiva y prefiere ganar y por eso busca la justicia antes que la convivencia aportando parte de sus posturas. Falta una pedagogía social sobre la Mediación.

5. **Cuál es el margen de mejora?**

Los políticos tienen que valorar como positivo la implantación real de la Mediación. Tiene que figurar en los presupuestos.

Los mediadores debemos de dejar la competitividad entre nosotros. Hay muchos mediadores NO conocidos que están haciendo un muy buen trabajo. Los Mediadores debemos de realizar mediaciones que no son fáciles. Los Medios de comunicación no hemos conseguido que nos vean como un sector profesional importante.

6. **Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?**

Esto lo uno a la primera respuesta el Ministerio de Justicia NO HACE NADA.

7. **Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?**

Creo que sería mejor que hubiera una partida en el Ministerio de Justicia para la Mediación. Si se hiciera lo que propone la pregunta seguiría la Mediación “escondida” en el ámbito judicial. Aunque si se hace no es negativo.

8. **Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?**

Creo que depende mucho y no debería ser así, según sea el Mediador que actúe ya que no existen comisiones que evalúen los procesos de Mediación. No existe cultura de la Mediación.

9. **Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?**

Que aunque la Ley habla de una coordinación de estos registros esto no existe y esto es conflictivo. Por otro lado creo que los registros en la Comunidades son fundamentales ya que es lo próximo y esto favorece a las Mediaciones.

10. **Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?**

Creo que es bueno ya que crea cultura de la Mediación aunque las sesiones informativas deben ser hechas no como un mero protocolo sino como una información "ilusionante".

11. **La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?**

Creo que está vinculado al tipo de sesión informativa que se haga si se hace bien NO elimina la voluntariedad, recordemos que en el proceso de la Mediación los mediados pueden dejar la Mediación en cualquier momento.

12. **La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.**

Creo que hay muchas cosas contrarias en España sobre la Ley Ómnibus y no existe ninguna intención de solucionarlo. Por ejemplo el concepto de Colegios profesionales.

13. **Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?**

Depende como se lleve a cabo, la gratuidad de la justicia no se opone a la defensa de la Competencia. Claro si hubiera un seguimiento de las Mediaciones se evitaría las situaciones que si van en contra de la Defensa de la Competencia.

14. **Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?**

Esta pregunta entiendo que es un problema para la mediación Intrajudicial desde mi punto de vista no está ahí el conflicto el conflicto está en que llegan a juicio situaciones que deberían ser mediadas antes de llegar a juicio.

15. **Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?**

Estaría bien pero ya existe el de Europa y el de Federaciones, Asociaciones y Colegios pero no se supervisa y la formación Ética de los mediadores es muy baja. Esto sería mucho más importante.

16. **Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?**

Satisfacción de los mediados, por medio de protocolos.

Seguimiento de las actuaciones de los Mediadores, por medio de comisiones de los servicios de mediación.

Seguimiento, también, de la formación continua de los mediadores.

17. **Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?**

Más bien creo que es el concepto de cultura de la Paz que se vincula en España a un concepto "angelical" no existe una formación adecuada de lo que es la cultura de la paz que está muy desprestigiada esto se observa muy claramente en los procesos de pacificación en la implantación de la Ley de la memoria histórica o en el proceso de pacificación del conflicto Vasco.

18. **Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?**

Siempre se tenga en cuenta la Ley Ómnibus me parece que es una buena estrategia para implantar de forma adecuada la Mediación y que la administración la valore.

19. **La Mediación solo será una realidad en España si** todos los Mediadores somos colaborativos y no competitivos.

1. Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?

Poner en valor uno de los ámbitos de actuación demandados por la ciudadanía y por los profesionales que se dedican a ello.

2. Cómo ha sido el antes y el después de la Ley.

3. Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años

4. Cuáles han sido las mayores dificultades?

Las lagunas que deja la propia Ley sin tocar o el menosprecio de unos campos de mediación concretos, quedando relegados incluso a meros apéndices de la Mediación. Esta propia encuesta es un reflejo de ello, al limitar el campo de la Mediación únicamente al ámbito judicial.

5. Cuál es el margen de mejora?

Esto sería tema para debatir en unas jornadas o en una mesa redonda de varios días.

6. Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?

El problema de la descentralización, que parece que en vez de en un único país, vivamos en varios separados por una placa de comunidad autónoma. En todas las CCAA debería haber un servicio de Mediación cubierto por la administración, al menos de carácter informativo y partiendo de la voluntariedad de las partes y que el coste del proceso fuera asumido por los particulares o la administración en función de la capacidad económica.

7. Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?

En tanto que se quiere potenciar esta vía, sí, lo veo correcto, necesario y justo; la mediación tiene que constituirse y creerse como un derecho al que todos/as los y las ciudadanos/as puedan tener acceso. Esta vía alternativa que rompe con la resolución de conflictos estándar basada en la filosofía “ganar-perder”, debe propulsarse para que exista conocimiento en la civilización, y por tanto, la demanda aumente y en consecuencia, la oferta del servicio también. Es una forma de dar difusión a la mediación y ponerla al alcance de la sociedad, contrarrestando el desconocimiento de la misma.

8**. Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?**

Todavía existe mucho desconocimiento acerca de la realidad de la Mediación. Pero, en general, es aceptada en tanto beneficia al bolsillo de los usuarios.

Añadir que las personas suelen llegar con mitos y creencias erróneas que tienen que ser aclaradas y aterrizadas por los y las profesionales de la mediación. El desconocimiento de la mediación en la sociedad, hace que las personas puedan desarrollar fantasías que conlleven altas expectativas en la misma, concibiendo así la mediación

como la panacea que resuelve cualquier conflicto gracias a la labor exclusiva del profesional mediador. La persona mediadora es la que tiene la misión de trabajar sobre estos mitos y creencias, actuando como agente de la realidad, para dar a conocer lo que realmente es la mediación y cuáles son el objeto y objetivo de la misma, proporcionando el protagonismo a las partes implicadas.

Todavía queda mucho por hacer en este sentido. Hay que trabajar en una línea de prevención y en la visión negativa del conflicto, hay muchas creencias arraigadas en la sociedad. La tarea de desjudicializar los conflictos no ha terminado.

9. Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?

Sinceramente, creo que es un impedimento a la realización profesional de los mediadores, así como una discriminación entre propias autonomías con perjuicio para los profesionales de la mediación. Es incoherente e inaceptable, con la ley en la mano cualquier persona con un curso de 100 horas puede ser mediador, lo cual también es una falta de profesionalización, pero en función de la CCAA donde te encuentres tienes que estar inscrito en tantos registros como en ámbitos de actuación desarrolles tu profesión, con el coste y el cumplimiento de requisitos que eso conlleva.

10. Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?

En el momento en el que nos hallamos ahora, como se ha explicado anteriormente, donde se percibe un notable desconocimiento social de lo que es esta profesión; esta "obligación" de acudir a la sesión informativa previa favorece que las personas puedan conocer lo qué es la mediación y así, poder elegir si quieren continuar o no con el proceso. Aun así, se tiene la esperanza de que con el paso del tiempo, no se tenga que imponer nada y que la persona, teniendo conciencia sobre lo que es la mediación, elija libremente cuál es el proceso ideal para la resolución de sus propios conflictos. Es absolutamente necesario si queremos que se conozca la mediación, que la sociedad vea que existe una forma diferentes de resolver sus problemas y también si queremos brindarles esa oportunidad, solo son 30 minutos de su tiempo y les puede reportar enormes beneficios.

11. La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?

Considero que el proceso real donde la mediación comienza, es después de la sesión informativa, ya que en esta primera sesión los protagonistas suelen ser los y las profesionales de la mediación, y no las partes litigantes. Así, que mirándolo desde ese punto de vista, el principio de voluntariedad no se ve quebrantado, ya que se explica en esa sesión que uno de los principios esenciales de la mediación es ese, y en cualquier momento pueden abandonar el proceso de resolución de conflicto.

12. La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

13. Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?

No, siempre y cuando se regule tal y como se hace con el proceso de Justicia gratuita en la asignación del abogado gratuito (que no es tal).

14. Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Cuando el miedo latente hacia la mediación desaparezca, y se descubra que la mediación es simplemente un método diferente, donde las competencias de otros y otras profesionales no se ven vulneradas, la aceptación de la mediación espero que facilite que los y las abogados/as de manera automática informe sobre este proceso de resolución de conflictos.

Sería lo justo, lo más coherente y beneficioso, resolver el conflicto de forma pacífica, contribuyendo a la mejora de la relación entre esas dos personas, a la descongestión del aparato judicial y a la reducción de costes.

Además, al informar a los clientes, son ellos los que toman la decisión sobre la forma para resolver su litigio, de la otra manera el abogado o el sistema judicial está tomando la decisión por ellos, contribuyendo con ello a la delegación de la responsabilidad sobre sus propios conflictos de la ciudadanía en el Sistema Judicial.

15. Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?

En su momento se trabajó para la elaboración de la ley integral, y pensamos que ese es el camino, ya que únicamente está regulada la mediación civil y mercantil, quedándose fuera todos los demás ámbitos. Y respecto a cuáles son esos ámbitos, son todos aquellos en los que las personas tengan un conflicto y quieran someterse a mediación.

16. Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?

Siempre y cuando ese código de conducta refleje todos los campos de actuación de la mediación.

17**. Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?**

Pensamos que eso merece una reflexión más profunda y no pueden establecerse generalidades.

18. Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?

Lamentablemente, sí. Puede ser considerada pacifista porque el diálogo lleva a eso, porque se trabaja y elabora la comunicación asertiva, donde la agresividad verbal o las faltas de respeto quedan relegadas a la sombra. Por otra parte, el altruismo es algo

abstracto, así que depende desde qué perspectiva se contemple, puede ser considerada altruista o no. La mediación es una profesión, y para que se sostenga y se mantenga con el paso del tiempo, necesita de una moneda de cambio para su crecimiento.

Pero hay que ir más allá, el altruismo está en que la implicación de los y las mediadores/as, es de no esperar nada a cambio, el foco está en facilitar la comunicación de las partes para que ellas puedan tener opción de disfrutar de una mayor calidad de vida; ya que el objetivo de la mediación no es que sea simplemente resolver ese litigio que las partes traen a mediación, sino que se nutran de otra manera de resolver los conflictos y que puedan ser resueltos en un futuro de esta forma que concibe la mediación.

No hay una cultura de mediación, ni de resolución pacífica de conflictos a través del diálogo pero porque hay un desconocimiento total de esta alternativa, no se reconoce como tal ni se contempla como opción y mucho menos que haya profesionales que se dediquen a ello, la visión que se tiene del mediador es la de un voluntario que quiere ayudar a los demás de forma altruista, no la de un profesional formado con herramientas y recursos. Porque la mediación está relacionada con el ámbito social y en España continuamos con una visión asistencialista y paternalista de lo que es el Estado de

Bienestar, por eso cualquier servicio destinado a la ciudadanía es considerado altruista, desinteresado y desprofesionalizado.

19. Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?

Creo que antes de eso hay mucho por hacer, como extender el conocimiento de la mediación a toda la ciudadanía, garantizando su pleno acceso a ella y una vez consigamos eso habrá que trabajar en la línea de unificar primero formaciones regulando quizá una formación única estatal y entonces podríamos hablar de la creación de un órgano profesionales que ya se mueven en una inestabilidad económica muy fuerte y desarrollan su actividad en condiciones muy precarias, con lo que un gasto más complicaría mucho el ejercicio de su labor, llevándonos a una reducción de profesionales en ejercicio considerable.

Los colegios profesionales ya están haciendo mucho daño a esta profesión, queriendo llevarse su parte del pastel que como sigamos así, terminará estando podrido, no se ha entendido que es mediación, incluyendo muchos de los profesionales que hoy en día dicen que la ejercen.

20. La Mediación solo será una realidad en España si…

Si se toma en serio más allá de una ley nacional y más allá del intrusismo autonómico en querer legislar sobre legislación estatal.

También es importante que nos la creamos de verdad, si la hacemos respetar tanto por usuarios como profesionales, haciendo ver que no todo el mundo tiene la capacidad innata de realizar mediaciones y que es necesaria una pre-formación base y posteriormente una formación específica de la misma.

Se trata de conseguir a nivel estatal una equidad en la promoción y fortalecimiento de la misma, donde el conocimiento de ésta no pueda ser desigual y dónde existan los recursos específicos necesarios para que las personas puedan satisfacer la necesidad de resolver sus conflictos de la manera en la que ellas deseen. Si verdaderamente llega a la

ciudadanía, si se invierte en su difusión, promoción, divulgación y se da pleno acceso a la ciudadanía. Y si se trabaja la prevención y se extiende e instaura la mediación escolar a todos los colegios.

Debemos así mismo fomentar la profesionalización de la misma, y la calidad de las formaciones que se están impartiendo, en las que únicamente se trabaja el proceso y herramientas. Ser personas mediadora es más que saber parafrasear, que ya es complicado, pero los propios profesionales de la mediación están fomentando esa precariedad.

Elena Baixauli Gallego, Doctora en Psicología Clínica, Profesora Asociada del Departamento de Personalidad, 20 años de experiencia en Psicología Clínica y Mediación.Asociación ADIMER

1. **Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?**

Ha contribuido al aumento de la formación e intereses por la mediación en diferentes colectivos profesionales.

2. **Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?**

La mediación surge de Bienestar Social, el paso a Justicia permite tomar conciencia del enlentecimiento judicial. La mayoría de los conflictos no se solucionan con la emisión de una sentencia. Es decir acotar la mediación a través de la Ley.

3. **Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años.**

La divulgación de la cultura de la paz y de resolución de conflictos en todos sus ámbitos. Estar más presente a través de los medios de difusión y divulgación.

4. **Cuáles han sido las mayores dificultades?**

El exceso de entidades y personas que ofrecen formación si valorar la importancia real de la mediación y los intereses de determinados colectivos y personas que dificultan su buen hacer.

5. **Cuál es el margen de mejora?** Divulgar la mediación a los ciudadanos.

6. **Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?** Acudiendo a las administraciones.

7. **Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?** Si.

8. **Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?** Cada vez más el ciudadano está tomando conciencia de la cantidad de problemas que surgen y de la necesidad de solucionarlos, así como de su capacidad para llevarlo a cabo.

9. **Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?** No mejora el buen hacer y funcionamiento de la mediación.

10. **Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?** El ciudadano debe de conocer sus derechos y sus alternativas.

11. **La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?** Si.

12. **La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.** Si.

13. **Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?** Si

14. **Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?** No es necesario.

15. **Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?** Pienso que no ayudaría a mejorar nuestra situación.

16. **Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?** Existe ya el Código de conducta a nivel Europeo

17. Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? Respetar al cliente, respetar la voluntariedad, ser imparcial y neutral, favorecer el clima de mediación, respetar el número de sesiones y facilitar el acceso a la mediación a través de unos honorarios asequibles. Lo más importante la ética y deontología del mediador.

18. **Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?** No, está asociada a crear una cultura de resolución de problemas desde el diálogo y la no violencia.

19. **Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?** Qué muchos buenos mediadores podrían quedar fuera de este Colegio y surgiría un conflicto de intereses.

20. **La Mediación solo será una realidad en España si** entendemos que es una justicia social, dónde el ciudadano decide y asume su responsabilidad ante el conflicto. Si entendemos que la mediación es algo más que una mera herramienta de resolución de problemas.

4.3.3.6. Conclusiones

Del estudio se pueden sacar varias conclusiones, casi todas ellas en función del sujeto que contesta o que interactúa. Los resultados han sido más positivos para las entidades de mediación, en general que para los mediadores personas físicas, ello viene motivado por el hecho de que el agruparse a través de una institución supone una mejora respecto a caminar solo en cualquier tipo de disciplina.

Por otro lado, hay dos intereses muy marcados que ya no dependen de personas físicas o asociaciones sino de la concepción de mediación que se tiene, desde un punto de vista de la mediación como negocio, es muy importante que el mediador adquiera un estatus de profesional, mientras que desde el punto de vista asociacionista puro, en el que la mediación es para el ciudadano y éste hace mediación y se da soluciones que repercuten en la mejora de la sociedad, la importancia de la profesionalización del mediador, se diluye.

En cuanto a las instituciones públicas, todos los encuestados coinciden en atribuirles un papel determinante sobre el desarrollo y el futuro de la mediación, y que engloba cuestiones como la profesionalización, la difusión de la mediación, la formación y terminar con el sectarismo.

La encuesta también refleja esa especie de cuatro personalidades del mediador de la que se ha hablado en la introducción, así como de la maraña de mediadores entorno a la mediación que la impide avanzar, y que se manifiesta en la encuesta cuando se habla del sectarismo o de la falta de formalismo a la hora de actuar del mediador.

En cualquier caso, la cantidad de amenazas y debilidades que han salido a relucir son resultado de la preocupación y del estado que vive la mediación en España.

Es importante, aun así, recordar cuál es el espíritu de la mediación, aquello que nos ha traído hasta aquí, desde finales del siglo pasado a todos los mediadores, seamos de una u otra corrientes, tengamos una u otra concepción sobre lo que debe ser la mediación.

Dice John Paul Lederach que los mediadores no resolvemos conflictos, porque en muchas ocasiones, es posible resolver problemas sin cambiar nada, pero los mediadores no hacemos eso, los mediadores transformamos los conflictos, y de paso, transformamos la sociedad, desde la cultura de la paz y el paradigma del diálogo y la negociación inteligente.

El principal enemigo de la mediación es la imposibilidad de cambio, de transformación. En España, como decía Ramón Alzate en el pasado “III Congreso Internacional de Mediación Policial de Villa Real” celebrado hace unos días, la mediación donde se consolida, se institucionaliza de tal manera que impide al mediador realizar su labor.

Por ello, tenemos que luchar por la visibilización de nuestro trabajo, pero reivindicando la libertad para transformar la sociedad, porque ése es el papel primigenio de la mediación.

4.3.3.6. ANEXO I. Formación en Mediación en la Comunidad Valenciana

- Master en intervención y mediación UJI
https://www.uji.es/estudis/oferta/base/masters/actual/centre/fcs/mediacio-2014/
- Master en Mediación Arbitraje y gestión de conflictos en el ámbito privado. (UCV)
https://www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-postgrado/masteres-oficiales/oferta-masteres-oficiales/master-universitario-mediacion-arbitraje-gestion-conflictos-derecho-privado-1285848941532/Titulacio.html?id=1285860835209
- Master universitario en mediación y gestión del conflicto.(Univerisidad Internacional)
https://www.universidadviu.es/master-mediacion-conflictos/
- Máster en mediación familiar http://www.formacionpostgrado.com/mediacion-familiar/ (UCV)
- Master en Mediación y Gestión Eficiente de Conflictos (-CEU- ICAV) http://www.mediacion.icav.es/archivos/formacion/1107.pdf
- Máster en mediación mercantil, civil y penal (UAlicante) https://derecho.ua.es/es/estudios/master-en-mediacion.html

4.3.3.7. ANEXO II. Instituciones mediación inscritas en la Comunidad Valenciana

Denominación	Área geográfica	Especialidad
ASOCIACION PROFESIONAL DE ASESORES FISCALES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
Ayuntamiento de Torrent	Valencia/Valéncia	MEDIACIÓN GENERAL
CENTRO DE CONCILIACIÓN MEDIACIÓN Y ARBITRAJE SL	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
CENTRO DE MEDIACIÓN EN EDIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE CASTELLÓN	Castellón/Castelló	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES,	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL

Denominación	Área geográfica	Especialidad
ARQUITECTOS TÉCNICOS E INGENIEROS DE EDIFICACIÓN DE ALICANTE		
COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS SOCIALES ALICANTE	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
COLEGIO TERRITORIAL DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ALICANTE Y PROVINCIA	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
Colegio Oficial de Aparejadores , Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
ILUSTRE COLEGIO ABOGADOS ELCHE	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUCION DE MEDIACION DEL COL-LEGI OFICIAL DE PSICOLEGS DE LA COMUNITAT VALENCIANA	Comunitat Valenciana	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
COGRASOMED. GRADUADOS SOCIALES DE VALENCIA	Valencia	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR

4.5. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Noelia Moreno Salazar
Abogada y Mediadora de CEMED

4.5.1. Introducción

A lo largo de este informe vamos a tratar de analizar cuál ha sido la evolución de la mediación en la Comunidad de Madrid tras la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles.

El desarrollo normativo de la mediación en nuestro país es relativamente reciente y, hasta la entrada en vigor de la citada Ley, se ha caracterizado por ser meramente autonómico, no unificado en todos sus criterios y centrado principalmente en el ámbito familiar.

En su estudio sobre *La mediación civil y mercantil en el sistema de Justicia*, Carretero Morales analiza: "En el ámbito autonómico destaca la regulación de la mediación básicamente en materia de Derecho de familia. La primera mención expresa a la mediación se produce en el art. 79 del Código de Familia de Cataluña de 1998. Desde entonces, son muchas las leyes específicas promulgadas, referidas fundamentalmente a la mediación familiar, si bien en alguna de ellas ya se ha procedido a ampliar el ámbito objetivo de aplicación abarcando nuevas materias de derecho privado, como ha sucedido en las de las Comunidades Autónomas de Cataluña y Cantabria. Tal y como señala Grande Seara, "las Comunidades Autónomas han llevado a cabo una prolífica labor de regulación de la mediación familiar en sus respectivos ámbitos territoriales, aprovechando, en unos casos, la potestad legislativa en materia civil que les reconoce el art. 149.1.8ª de la Constitución a aquellas comunidades con derecho civil, foral o especial propio (como es el caso de Cataluña), y, en otros, al amparo de la competencia que les atribuye el artículo 148.1.20ª en materia de asistencia social (por ejemplo, Valencia, Canarias, Castilla y León, Islas Baleares, Madrid, Asturias o Andalucía)".

En este sentido, si bien la primera Ley de Mediación autonómica data del año 2001 y se desarrolla en Cataluña, no es hasta 6 años después cuando entra en vigor una Ley que venga a establecer unos criterios mínimos sobre la regulación de la mediación familiar en Madrid, la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

En el Preámbulo de la citada Ley el legislador establece: "se hace preciso extender el uso de modos de solución -pacífica de los conflictos en el ámbito familiar. Entre ellos, la -mediación ha adquirido un especial protagonismo, pues permite un acuerdo beneficioso para las distintas partes, mediante la intervención de un profesional, sin poder de decisión que ayuda a que alcancen por sí mismas un acuerdo, bajo las características de voluntariedad, neutralidad, imparcialidad y confidencialidad.

Acompañar estos procesos de transformación con medidas de apoyo a la familia ajustadas a sus necesidades y demandas sociales, además de un imperativo legal, es un objetivo suficientemente justificado por su función social (…) La Comunidad de Madrid tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, de acuerdo con el artículo 26.1, apartados 23 y 24 de su Estatuto de Autonomía. En su virtud, esta Comunidad Autónoma tiene el firme compromiso de apoyar a todas las familias madrileñas, en especial a las más necesitadas, e incrementar su bienestar y calidad de vida, y con dicho objetivo se creó la Consejería de Familia y Asuntos Sociales y la Dirección General de Familia"

Con la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio, el legislador viene establecer un marco normativo único a nivel nacional sobre la mediación civil y mercantil, consolidando o integrando la mediación en el ordenamiento jurídico para le gestión y solución de conflictos.

Es por ello que en su Preámbulo la citada Ley establece:

*"*Una de las funciones esenciales del Estado de Derecho es la garantía de la tutela judicial de los derechos de los ciudadanos. Esta función implica el reto de la implantación de una justicia de calidad capaz de resolver los diversos conflictos que surgen en una sociedad moderna y, a la vez, compleja.

En este contexto, desde la década de los años setenta del pasado siglo, se ha venido recurriendo a nuevos sistemas alternativos de resolución de conflictos, entre los que destaca la mediación, que ha ido cobrando una importancia creciente como instrumento complementario de la Administración de Justicia.

Entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto. (…) sino tan solo sentar sus bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto. Es aquí donde se encuentra, precisamente, el segundo eje de la mediación, 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 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. Con el fin de facilitar el recurso a la mediación, se articula un procedimiento de fácil tramitación, poco costoso y de corta duración en el tiempo".

Con ello el legislador pretende no solo enmarcar la mediación, su formación y su ejercicio en unos parámetros concretos, sino dar una difusión de la misma que hasta ahora era inexistente para los diferentes operadores jurídicos, creando un escenario de seguridad jurídica y acceso a la misma adecuado.

Con esta idea de dar a conocer la mediación, no solo al usuario final sino también a los diferentes profesionales, a lo largo de estos años se han ido llevando a cabo diferentes acciones de difusión en la Comunidad de Madrid a través de jornadas, cursos, coloquios, desayunos de trabajo, etc.

A título de ejemplo, desde el 2012 y con una periodicidad anual, durante la semana de la mediación se vienen llevando a cabo diferentes labores de toda índole para fomentar la práctica de esta herramienta. Si bien esta evolución ha ido creciendo paulatinamente, en la Semana de la Mediación de 2018 en Madrid se han realizado los siguientes eventos:

Lunes, 15 de enero: Presentación del Convenio de Mediación Penal entre la Institución de Mediación del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y el Consejo General del Poder Judicial. Organizada por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (C/Cuesta de San Vicente 4, 5ª planta, Madrid).

Miércoles, 17 de enero: Mesa redonda "Seis años después de la ley de Mediación; ¿y ahora qué?", organizada por las Instituciones para la Difusión de la Mediación (IDM). Lugar: Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (c/ Hortaleza, 63 – Madrid).

Jueves, 18 de enero: Presentación de un proyecto de mediación en accidentes de tráfico. Organizada por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (C/Cuesta de San Vicente 4, 5ª planta, Madrid).

Viernes, 19 de enero: Mesa informativa sobre Mediación en la empresa familiar, en el Centro de Salud de la zona Retiro, C/ Ibiza, 7 – 28009 Madrid. Organiza la Fundación ATYME.

Debate sobre Mediación Intrajudicial moderado por el periodista Manuel Campo Vidal en el que participarán distintos representantes europeos de GEMME y del CGPJ. Tendrá lugar en el Consejo General del Poder Judicial (c/ Marqués de la Ensenada, 8).

Medallas al mérito profesional, organizado por la empresa Edae.

Lunes, 22 de enero: Representación teatral y mesa redonda sobre Mediación Familiar. Tendrá lugar en el Ayuntamiento de Madrid (Caja de Música, Plaza de Cibeles, 1).

Martes, 23 de enero: Tribuna de Mediación *"La mediación: dudas, retos, oportunidades y propuestas"*, con Josep Redorta. Salón de Actos de Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (c/ Serrano, 9).

Presentación del libro *"La Estructura del conflicto. El análisis de conflictos por patrones".* Salón de Actos de Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (c/ Serrano, 9).

Miércoles, 24 de enero: Debate sobre Mediación: *"La mediación: perspectiva desde abogados y mediadores"* moderado por la periodista Ana Camacho con participación de mediadores y abogados. Salón de Actos de Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (c/ Serrano, 9)

Viernes, 26 de enero: Cine Fórum de conflictos, con la proyección de la película "El ciudadano ilustre", de Mario Cohn (2016). El coloquio lo dirigen Amparo

Quintana y Mar del Rey. Salón de Actos de Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (c/ Serrano, 9).

Desde un punto de vista formativo, con la entrada en vigor de la Ley y su regulación sobre los requisitos que debe reunir tanto un mediador, para poder ejercer como tal, como los Centros de Mediación, son numerosos los centros formativos que ofrecen cursos y másteres en la Comunidad de Madrid.

Asimismo, desde 2016 y en el mes de Noviembre, se viene desarrollando en Madrid la Moot Internacional de Negociación y Mediación Civil Y Mercantil cuyo objetivo, según refiere su página web es: "Potenciar, mediante la formación de los futuros profesionales, por un lado, el conocimiento y uso de los mecanismos alternativos a la jurisdicción ordinaria para la resolución de controversias, y por otro, las competencias necesarias para afrontar con éxito la incorporación al mercado laboral. La Organización espera que este Moot favorezca el uso efectivo de la mediación como práctica usual en la gestión de los negocios. Nuestra misión es potenciar en los directivos y abogados del futuro el conocimiento y uso de la mediación como mecanismo usual de resolución de los inevitables conflictos que surgen en el comercio."

Entre la innumerable oferta formativa que hay en Madrid destacan, entre otros, los cursos que ofrecen:

Masters Universitarios:

- Universidad Rey Juan Carlos: Máster en Mediación Civil y Mercantil, siendo a destacar que actualmente ofrecen su vigésimo novena promoción.
- Universidad Carlos III de Madrid: Máster Universitario en Mediación, Negociación y Resolución De Conflictos.
- Universidad Complutense de Madrid: Máster en Mediación.
- Universidad de Alcalá: Máster En Mediación.
- Universidad Francisco de Vitoria: Máster en Mediación Familiar, Civil y Mercantil. Además ofrece un Curso de Experto en Mediación.
- Universidad a Distancia de Madrid: Máster en Mediación.

Cursos de Expertos en Mediación:

- Aesmed
- EADE
- CEF
- THOMSON REUTERS con la colaboración de ARANZADI

Cursos de mediación profesional ofertados por los diferentes Colegios profesionales de Madrid como el ICAM, MEDIACOAM, Colegio Oficial de Psicólogos y Colegio Oficial de Economistas. Lo que hace destacar que la mediación ha cobrado una importancia relevante al incorporarse como herramienta de solución de conflictos en los diferentes sectores profesionales.

Por otro lado, con la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia, siendo el mismo de carácter público e informativo, constan inscritos para la Comunidad de Madrid 537 mediadores para asuntos civiles y mercantiles.

En relación a los Centros de Mediación solo figuran 3 estrictamente para la Comunidad de Madrid, no obstante a nivel nacional y por ende cubriendo nuestra Comunidad, constan 53 registradas.

Sin embargo, estas cifras no son exactas pero si orientativas puesto que la inscripción en dicho Registro no es obligatoria sino voluntaria.

Como instituciones de referencia en Madrid que lleven a cabo mediaciones Civiles y Mercantiles destacan entre otras: MediaICAM, CEMED, Colegio de Economistas de Madrid, Colegio oficial de Psicólogos de Madrid, Centro de Mediación Empresarial de Madrid-Cámara de Comercio, Fundación SIGNUM, MEDIACOAM-Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, Servicio de Mediación de Auditores (SMAS), Servicio de Mediación ICPM, Centro de Mediación de la Construcción, Asociación Madrileña de Mediadores, Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA), AMECOM, Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos Demarcación de Madrid.

En relación a la mediación civil intrajudicial de los Juzgado de 1ª Instancia de la Comunidad de Madrid el aumento de las derivaciones ha sido exponencial. Así, frente a los 18 asuntos que fueron derivados en 2012 nos encontramos con 229 en el año 2018.

En la página web del Consejo General del Poder Judicial podemos observar no solo las derivaciones que se han realizado sino si las mismas han finalizado con avenencia o si avenencia. Esta información, en forma de tabla Excel procede de los boletines trimestrales que recoge el CGPJ en los órganos judiciales, obteniendo una visión del volumen de la mediación desde el punto de vista de los órganos judiciales.

2017		
TOTAL MEDIACION CIVIL		
Derivados	**Finalizados. Con Avenencia**	**Finalizados. Sin Avenencia**
229	26	110

2016		
TOTAL MEDIACION CIVIL		
Derivados	**Finalizados. Con Avenencia**	**Finalizados. Sin Avenencia**
169	32	108

2015		
TOTAL MEDIACION CIVIL		
Derivados	**Finalizados. Con Avenencia**	**Finalizados. Sin Avenencia**
293	96	166

2014		
TOTAL MEDIACION CIVIL		
Derivados	**Finalizados. Con Avenencia**	**Finalizados. Sin Avenencia**
191	9	152

2013		
TOTAL MEDIACION CIVIL		
Derivados	**Finalizados. Con Avenencia**	**Finalizados. Sin Avenencia**
91	4	73

4.5.2. Desarrollo del trabajo.

4.5.2.1. Metodología

Los procedimientos y mecanismos utilizados para lograr el objetivo de este informe han sido el estudio de fuentes escritas legales e históricas basadas por un lado en obtener datos objetivos de los diferentes organismos públicos, como pueden ser el Consejo General Poder Judicial, Ministerio de Justicia, Consejo General de la Abogacía, etc., así como de diferentes operadores jurídicos, y por otro lado, a través de entrevistas a expertos, de la opinión de los profesionales que en su día a día desarrollan su labor como mediadores de conflictos.

4.5.2.2. Resultados

a) Respecto al objetivo: Situación de la Mediación: ANÁLISIS DAFO

Una vez estudiadas de manera global las entrevistas llevadas a cabo a los diferentes mediadores, sacamos como conclusión el siguiente análisis DAFO:

ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS Disminución del desgaste que supone un conflicto Disminución y control de los tiempo Ahorro de costes Poder cerrar acuerdos por uno mismo.	**OPORTUNIDADES** Mayor conocimiento por el usuario final Impulso y apoyo judicial Mayor interés en el Ministerio de Justicia, en el Consejo General del Poder Judicial y en el Consejo de la Abogacía Española
DEBILIDADES El poder llevar a cabo un procedimiento sin necesariamente la asistencia de un profesional. Responsabilizarse de los acuerdos alcanzados por uno mismo.	**AMENAZAS** El desconocimiento de la propia herramienta de los abogados para podérsela proponer a sus clientes y que de este modo su publicidad sea mayor.

b) Entrevistas a mediadores

A través de un modelo tipo hemos elaborado encuestas a diferentes mediadores de manera aleatoria y que desarrollan su labor en diferentes instituciones o de manera autónoma. De este modo, de forma voluntaria y bajo su estricto punto de vista han dado su opinión sobre cómo ha sido la evolución de la mediación a lo largo de estos cinco años.

PRIMERA: Dª Trinidad Bernal Samper es Directora del Centro APSIDE.

Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. ¿Ha sido efectiva? NO

¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Antes: mayor informalidad y creatividad. Después: Los intentos de adecuarla a la normativa legal han supuesto una pérdida de sus valores esenciales.

¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años? Una mayor extensión de su conocimiento entre profesiones variadas

¿Cuáles han sido las mayores dificultades? Su adecuado conocimiento entre los ciudadanos.

¿Cuál es el margen de mejora? Escaso.

¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? La mediación no tendría que ser competencia de las Comunidades, sino del Estado.

¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? Creo que la mayor contribución a una justicia de calidad sería el que los ciudadanos dispusieran de información detallada de lo que es mediación y de sus beneficios y lograran utilizarla antes de acudir al juzgado. Los fondos para la mediación deberían provenir de la unión de dos Ministerios: Justicia y Servicios Sociales.

¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? Los ciudadanos que han usado la mediación están altamente satisfechos.

¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes? Siguiendo la línea argumentada anteriormente, debería haber un Registro Nacional único.

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? No estoy a favor. Creo que existen otros medios más acordes con la filosofía de la mediación para darla a conocer y que se use.

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? Si

¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia? La mediación es una actividad profesional que tiene que ser remunerada.

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Mientras que para los ciudadanos, la mediación tiene que ser voluntaria, para los abogados debería ser obligatorio el informar a sus clientes de la existencia de la misma.

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? Si

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? Es un tema muy importante y requiere reflexión y un estudio aparte

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Por desgracia, sí.

¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores? Creo necesario la creación de un Colegio de Mediadores o una Asociación de profesionales de la mediación, que reúna a todos los ejercientes.

La Mediación solo será una realidad en España si se la dignifica y no se la constriñe en una institución.

SEGUNDA: Dª Carmen Capilla Rodríguez es Abogada y Mediadora.

¿Qué ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación? ¿Ha sido efectiva? Ha supuesto una inyección de moral para los que nos queremos dedicar a esto, pero no ha sido efectiva

¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Anterior a la Ley no podíamos la mayoría defender algo que no estaba regulado, después de la Ley ya tenemos por lo manos un marco normativo para defender la mediación

¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años? Más conocimiento de la mediación en ciertos ámbitos, pero muy lejos de lo que realmente podría una verdadera implantación de la mediación en la Sociedad.

¿Cuáles han sido las mayores dificultades? El desconocimiento por parte de los sectores que han debido fomentarla, falta de difusión y apoyo de los poderes públicos en general y poder judicial en particular, pocos recursos para ello

¿Cuál es el margen de mejora? Compromiso social desde los ámbitos del poder judicial por ejemplo en primer lugar, para lo cual hay que dotar de más recursos, y los poderes públicos. Más compromiso y más riesgo (ley antitabaco pej).

¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Compromiso poderes públicos con la mediación

¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? Si

¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)? No, ni mucho menos, en primer lugar porque la falta de recursos impide el acceso a un buen servicio, y la formación según la ley es muy escasa, por lo tanto al final, becarios con escasa formación están siendo los encargados de dar valor a la mediación, esto es incongruente.

¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Ya he respondido con esta pregunta a las anteriores, por tanto, muy positivo, no necesario.

¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional? No lo creo necesario

¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación? Necesaria, sobre todo en ciertos ámbitos, es la única manera de llegar a convencer de las bondades de la mediación

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Me parece que estamos en una sociedad muy judicializada, donde ciertos sectores se parapetan para que la mediación no llegue al ciudadano, ya que ven amenazados sus intereses económicos, por tanto la obligatoriedad en este sentido es la única manera de sortear ese obstáculo.

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No, la sesión informativa es " informar", y dentro de esa información es el principio de voluntariedad, que da el derecho al posible mediado a decidir si quiere resolver su asunto por mediación y además que le concede el derecho a abandonar el proceso en cualquier momento una vez iniciado. La sesión informativa es nuestra argumentario de venta de la mediación, con ello no impide el ejercicio de los principios que sostienen la mediación.

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Por supuesto, ayudaría por ejemplo a la aplicación real de la imputación de costas por mala fe , por ejemplo …... que a hora

se hace por el principio del que pierde paga, y a veces aunque se pierda un proceso judicial no siempre ha habido temeridad y mala fe ,

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué? Porque aporta valor a la profesión.

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? Profesionalidad acreditada de los mediadores por asunto y especialidad. Se puede ser mediador independientemente de la profesión de origen, cierto, pero la profesionalidad va innata a la responsabilidad que como tales debemos tener y desde esa responsabilidad hay asuntos que pueden ser difíciles de mediar dependiendo de la formación y experiencia del mediador.

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? En ciertos sectores sí. Muchos mediadores han contribuido a esta percepción. La implantación de proyectos de voluntariados perennes ha contribuido a ello.

¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores? No sé, no contesto. ¿Doble gasto? Colegio de abogados y colegio de mediador en mi caso? No lo veo

¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo? La profesión, está claro que asociacionismo no ha funcionado

La Mediación solo será una realidad en España si se establece la Sesión informativa obligatoria.

¿Qué cree que le falta a la Ley para que la mediación se convierta en una realidad? La sesión informativa obligatoria y el ámbito de la formación. Muy escasa, complejo con esa formación puede llevar a cabo un proceso de mediación. Soy formadora y cuando terminan mis alumnos siempre le hago la misma pregunta, quien de vosotros se atreve a mediar mañana. Nadie levanta la mano.

¿Qué cree que falta a la mediación para que los ciudadanos la conozcan y deseen utilizarla? Difusión a nivel medios de comunicación, mucha difusión.

TERCERA: Dª María José Pariente es Abogada y Mediadora de MediaICAM.

¿Qué ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva? No

¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Sin cambios a destacar.

¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años? Que se oye hablar de ella

¿Cuáles han sido las mayores dificultades? Falta de apoyo institucional

¿Cuál es el margen de mejora? Tiene largo recorrido

¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Destinar un % de los presupuestos anuales a dotar la mediación.

¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? No porque sería desvestir un santo para medio-vestir a otro. Partida presupuestaria autónoma para la mediación

¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)? Los mediadores voluntarios, al menos de MediaIcam, estamos preparados y con formación continua.

¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Sobre el papel un compromiso del 100%, en la realidad del 25%.

¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional? Bien, si eso implica el mismo nivel de exigencia formativa para integrar el Registro y éste es operativo.

Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación? Más allá de la obligación de información sobre esta opción para resolver conflictos, lo demás requiere modificación ya que uno de los principios de la mediación, es la voluntariedad

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Indudablemente es un paso.

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No, porque la voluntariedad reside en aceptar resolver el conflicto mediante la mediación,

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? La cuestión es que esa acreditación puede convertirse en un trámite administrativo, no en algo sentido porque se crea en la mediación.

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? Por qué? Como abogada creo que tantas normas abruman. En la ley se establece cual es el papel del mediador y cada institución dentro del marco legal que establezca el código ético, si le parece relevante.

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? Preparación de los profesionales de la mediación y espacios dignos habilitados para la práctica de la mediación.

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? No, aunque se pueda percibir así desde el exterior por el hecho de no pagar el trabajo de los mediadores.

¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores? ¿Para qué? Cuando me lo digan opino

¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo? Seguramente lo uno lleva a lo otro

La Mediación solo será una realidad en España si somos capaces de situarla en el lugar que la corresponde y quienes tienen la facultad y autoridad para darle visibilidad, se comprometen.

¿Qué cree que le falta a la Ley para que la mediación se convierta en una realidad? A la ley nada. A quienes ostentan el poder y la autoridad, creer en la mediación, pero de verdad, no solo para quedar bien en jornadas o congresos de mediación.

¿Qué cree que falta a la mediación para que los ciudadanos la conozcan y deseen utilizarla? Que se la ponga en plan de igualdad con otras formas heterocompositivas de resolución de conflictos y además educarles para que asuman la responsabilidad de ser ellos mismos quienes encuentren la solución a sus discrepancias.

CUARTA: Dª María Eugenia Ferrando Carretero es Abogada y Mediadora.

¿Qué ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. ¿Ha sido efectiva? Ha sido importante pero todavía falta mucho recorrido en determinadas especialidades.

¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Ha mejorado en la mediación familiar.

¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años? Pocos

¿Cuáles han sido las mayores dificultades? La población no conoce los beneficios de la mediación.

¿Cuál es el margen de mejora? Mayor difusión.

¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? El poder legislativo debería legislar a nivel estatal, así no habría discriminaciones.

Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? Sí.

¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)? Sí, pero debería reconocerse su labor de alguna forma, como cursos gratuitos de formación.

¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Es mejorable.

¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional? Me parece bien.

Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación? Debería ser obligatorio.

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Estoy a favor.

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? Creo que no, es una manera de que las partes en conflicto conozcan otras alternativas.

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Sí.

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? Por qué? No, ya se sabe cómo debemos de actuar.

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? El que las personas que acudan a la mediación se encuentren en un ambiente agradable, que facilite la comunicación.

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? No.

¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores? Creo que no es conveniente.

¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo? La profesión

La Mediación solo será una realidad en España si la gente lo conoce.

¿Qué cree que le falta a la Ley para que la mediación se convierta en una realidad? Mayor difusión.

¿Qué cree que falta a la mediación para que los ciudadanos la conozcan y deseen utilizarla? Mayor difusión.

4.4.3. Conclusiones

Como resultado de la investigación llevada a cabo para elaborar este informe, podemos determinar que desde la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles en la Comunidad de Madrid sí se ha producido un cambio sustancial en algunos aspecto determinados pero que sin embargo, en esencia, la sensación de los profesionales que desarrollan su trabajo como mediadores es que no ha cambiado gran cosa.

El abanico de ofertas para la formación de los mediadores es muy amplia y diversa, todas ellas encaminadas a cubrir los requisitos mínimos que establecen la Ley y el reglamento para poder ejercer como mediador.

Por otro lado y casi con la misma proporción de crecimiento, los programas de difusión y fomento de la mediación, ya sea a través de Congresos, Jornadas, Coloquios o cualquier otra forma han aumentado en los últimos años.

Está claro que todos los participantes de este sector entienden que la mejor manera de que la mediación sea una realidad es, en parte, gracias a su publicidad y al entendimiento de la herramienta en sí misma. Es por ello, que muchos consideran que la mejor manera de dar a conocer la mediación es a través de la implantación de la Sesión Informativa obligatoria, de este modo no solo el usuario final sino los profesionales podría entender de una manera más pormenorizada en qué consiste y cuáles son sus virtudes. Si se conoce y convence, se utiliza.

Pero la crítica a esta Ley la tenemos en el escaso apoyo que se tiene de la misma por parte de los poderes públicos, de la Administración. Aunque poco a poco vamos viendo un soporte mayor, a través de derivaciones judiciales, encuentros con las administraciones públicas, participación por parte de estas en Jornadas, etc., la percepción es que dicho apoyo no existe o es insuficiente. Todo ello es extensivo a la falta de recursos económicos que se hace sobre esta Institución.

La entrada en vigor de la Ley es un paso en la normalización de este instrumento pero hay mucho camino por recorrer todavía hasta que la mediación sea un recurso utilizado de manera habitual.

4.5.4. Fuentes

Para la elaboración de este informe se han consultado las siguientes fuentes legislativas:

-Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

-Ley 5/2012, de 6 de julio de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles.

Páginas oficiales y datos publicados por:

- Consejo general de la Abogacía
- Consejo General del Poder Judicial
- Ministerio de Justicia
- ICAM
- Cámara de Madrid
- CEMED
- IDM
- Asociación Madrileña de Mediadores
- Asociación española de mediadores
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Carlos III
- Universidad de Alcalá
- Universidad Francisco de Vitoria
- Fundación Signum

- Colegios profesionales de Arquitectos, Psicólogos, Economistas, Ingenieros Industriales y de Caminos.
- Revista de Mediación.

Entrevistas a:

- Dª María Eugenia Ferrando Carretero – Abogada, Mediadora y Mediadora Concursal
- Dª María José Pariente – Abogada y Mediadora de MediaICAM
- Dª Carmen Capilla Rodríguez. Abogada y Mediadora
- Dª Trinidad Bernal Samper - Directora del Centro APSIDE

Trabajos de:

La Mediación Civil en España: Luces y Sombras De Un Marco Normativo de Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro, *Política y Sociedad* 2013,50, núm. 1 -71-98.

La Mediación Civil y Mercantil en el Sistema de Justicia, de Emiliano Carretero Morales.

A PROPÓSITO DE MADRID: CRÓNICA DE UN DEBATE Y EL CONGRESO DE IDM 2018

Juan Rodríguez, Maestro y Mediador

Crónica del Debate de expertos sobre Mediación Intrajudicial (25).

En la ciudad de Madrid se genera una diversidad de eventos, de trascendencia nacional, relacionados con la Mediación y, por estar vinculado al objeto de estudio, queremos señalar las notas más importantes del siguiente debate:

Esa tarde ha tenido lugar en el Salón de Actos del Consejo General del Poder Judicial una interesante Mesa de Debate en la que distintos Expertos han hablado de

25 https://mediacionesjusticia.com/2018/01/19/cronica-de-la-mesa-de-debate-de-expertos-sobre-mediacion-intrajudicial/ del 19/01/2018

Mediación Intrajudicial. Esta actividad formaba parte de los actos organizados con motivo del Día Europeo de la Mediación.

El debate ha estado conducido por Manuel Campo Vidal, y ha sido posible gracias a la colaboración desinteresada de la Sociedad Civil por el Debate. Han participado como expertos en Mediación Concepción Sáez Rodríguez (Vocal de Mediación del CGPJ), Julián Ríos Marín Profesor de Derecho Penal de la Universidad de Comillas y Mediador en los tribunales madrileños, Paulino Fajardo Martos, Abogado y Mediador, Lourdes Arastey Sahún, Magistrada de lo Social del Tribunal Supremo y Vice Presidenta de GEMME, Beátrice Brenneur, fundadora y actual presidenta del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME) y Avi Schneebalg, juez de paz belga y miembro de GEMME.

Han sido muchas las ideas, reflexiones y frases inspiradoras que se han compartido durante el debate. Recogemos seguidamente alguna de las más significativas.

Todos han coincidido en que *la mediación es poco conocida*, tanto en el ámbito jurídico como en el de la ciudadanía, y que éste es el principal escollo para su implantación.

El abogado Paulino Fajardo ha afirmado que si la Mediación no se ha extendido más rápido es porque "*existe un problema generacional: solo los abogados de menos de 40 años han tenido contacto o conocimiento de la mediación durante su etapa de formación*". Por eso, el sr Fajardo opina que los Colegios de Abogados deben promocionar la mediación como una obligación deontológica de los letrados para que la propongan antes de llevar un caso a los tribunales.

Preguntada por el moderador, Lourdes Arastey ha dicho que el problema no está en las garantías legales, pues la mediación cuenta con ellas, sino en la práctica. "*Los jueces pueden derivar un asunto a mediación, pero ¿dónde está la estructura necesaria para llevarla a cabo adecuadamente?*" afirmaba con amargura la magistrada quien ha asegurado que "P*ara mediar, se necesita un mediador, que no vive del aire y no tiene por qué ser un voluntario*".

"La finalidad de la Mediación no es desatascar los juzgados, sino dotar al ciudadano de la mejor justicia para su caso" ha dicho Lourdes Arastey.

El profesor Julián Ríos ha mencionado las tres claves de la Justicia Restaurativa, que según su criterio serían:

1) que no se trata de una alternativa, sino de un complemento a la Justicia Penal.

2) que se centra en subsanar algunas de las disfunciones que presenta la Justicia Penal tanto con las víctimas como con los victimarios. A las primeras les ayuda a que su miedo y desconfianza no se transforme en rabia u odio, y a los que han cometido el delito, les facilita que no tengan que pagar triplemente por su crimen, a nivel físico (cárcel), a

nivel moral (culpa) y a nivel social (por el acoso de los demás, ya sea personal o a través de las redes sociales).

3) Lo más importante es "sanar la memoria" que es lo que se consigue al poder narrar y escuchar el sufrimiento, construyendo la verdad por parte de los implicados. Se trata de "humanizar" ambas visiones.

En su turno, Concepción Sáez Rodríguez ha enfatizado sobre el componente institucional de la Mediación. "*Es imprescindible que las instituciones trabajen juntas para promocionar y difundir la mediación, y deben hacerlo de forma coordinada. El poder legislativo creando leyes y normativas, los gobiernos centrales y autonómicos dotando a la sociedad de los medios necesarios y los jueces y tribunales haciendo su trabajo*".

También ha coincidido la vocal del CGPJ en que el principal problema al que se enfrenta la Mediación es un problema de medios. Y ha señalado que allí donde se han procurado los medios, la mediación se desarrolla con mayor rapidez y eficacia. Y ha puesto de ejemplo al País Vasco, que durante los últimos 10 años y a pesar del paso de distintos gobiernos, se ha convertido en referente para la Mediación penal, familiar e hipotecaria. ""*Hay que tener voluntad y dotarla de medios*" ha dicho la Sra. Sáez.

Paulino Fajardo ha apuntado que *"la Mediación supone devolver a la sociedad la confianza de que puede resolver sus propios conflictos"*, algo que se perdió con el hábito de recurrir a los tribunales para buscar solución a los problemas.

Comentaremos a continuación una experiencia interesante: IDM

En la Comunidad de Madrid, diversas instituciones se han agrupado en torno a IDM con el objetivo de impulsar iniciativas tendentes a la difusión de la Mediación. Nos ha parecido interesante transcribir algunos aspectos de la actividad central del Día de la Mediación del 2018, extraído de un artículo que se señala como pie de página.

Congreso IDM 2018: Seis años después de la Ley de Mediación (26).

"El 17 de Enero de 2018 tuvo lugar en Madrid, dentro de los actos conmemorativos del Día Europeo de la Mediación (21 de Enero), el Congreso Anual de las Instituciones para la Difusión de la Mediación (IDM), al que asistí principalmente atraído por el título de la Mesa Redonda: *"Seis años después de la Ley de Mediación"*.....

26 *Publicado el 29/01/2018 por Eduardo Ruiz. Tomado del enlace:* http://www.amediar.info/seis-anos-despues-de-la-ley/

La primera conclusión:

No sorprende a nadie de los que estamos en esto; es que la mediación ha calado poco en la sociedad en estos casi seis años desde la aprobación de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos de naturaleza civil y mercantil.

...el Secretario General Técnico del Ministerio de Justicia, D. José Amérigo, abrió el acto y reiteró el compromiso del Ministerio con la mediación, destacando su cualidad de preservar las relaciones entre las partes al tiempo que dota de agilidad y economía a la resolución del conflicto. Destacó que su implantación en España es actualmente limitada, que cuesta arrancar y que no es problema solo de España, reconociendo que hace falta adoptar medidas adicionales de impulso.

También se refirió a la consulta pública de reforma de la LEC del pasado otoño señalando que ha habido muchas propuestas sobre todo referentes a la obligatoriedad mitigada del intento previo de mediación antes de juicio, costas procesales, y otras que se están estudiando. Además indicó que era necesario incorporar medidas de difusión y en este sentido mostró su apoyo explícito al día 21 de enero como Día Europeo de la Mediación…….”

4.6. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA

Paqui Pérez Romera,
Ángela Jiménez Vilches,
Jairo Muñoz Sáez, Pilar Tolosa Aldama,
Juan Rodríguez, Inmaculada Fernández y
Nuria Hernández Jiménez

4.6.1. Introducción

Los mediadores, asociaciones, centros e instituciones de Mediación de la Región de Murcia hemos hecho una apuesta por la instauración y difusión de la Mediación como una metodología que genera conversaciones respetuosas para la solución de los conflictos familiares, vecinales, escolares, en dependencia, medioambientales, sanitarios, de asociaciones, fundaciones….de forma constructiva y manteniendo las relaciones. El presente de la Mediación en la Comunidad Autónoma de Murcia está unido al trabajo de personas que, como Antonio Coy (27) y Pascual Ortuño Muñoz (28), han aportado para su reconocimiento y desarrollo.

Destacaremos, a continuación, algunos de los espacios creados en la Región de Murcia en el ámbito de la Mediación.

a) Jornadas Murcianas de Mediación

Cada dos años, desde el verano del 2009, la Universidad de Murcia y el Centro de Mediación de la Región de Murcia (29), han venido convocando a las Jornadas Murcianas de Mediación como un espacio de consolidación de la Mediación, cuyos logros son ostensibles, fruto de su continuidad y desarrollo. Desde las primeras jornadas en que se trabajó sobre la propuesta de Ley de Mediación Familiar para Murcia, las segundas con la apuesta por la articulación nacional y las terceras con la difusión de los diversos ámbitos y la profesionalización de los servicios, es mucho lo que hemos crecido. Ha sido una constante la profundización en la necesidad de una legislación específica en Mediación para la CCAA y en las dos últimas en la necesidad de una Ley Integral de Mediación que ha tenido el apoyo del PSOE, Ciudadanos y Podemos, para contar con instrumentos legislativos que garanticen el acceso a la Mediación en todos los ámbitos de convivencia ciudadana.

Fruto de estas jornadas es: El nacimiento de la Asociación Murciana de Mediadores, la Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación, FAPROMED; la designación del 21 de enero como Día de la Mediación

27 El psicólogo murciano Antonio Coy Ferrer, *fue uno de los autores, en 1986, del primer artículo sobre mediación (Coy, Benito, y Martín 1986).* En junio de 1996 Antonio Coy participó en unas Jornadas sobre la Mediación organizadas por el Ilustre Colegio de Abogados de Murcia y habló sobre "los intereses en juego en los litigios de familia y su tratamiento pluridisciplinar a través de la mediación".

28 Pascual Ortuño Muñoz fue promotor desde GEMME de los puntos neutros de Promoción de la Mediación y, no obstante sus múltiples ocupaciones, muy vinculadas a la Mediación, ha hecho su aporte al desarrollo de la Mediación en Murcia a través de la docencia en el Máster Oficial de la UMU y de los colegios profesionales; participando en las Jornadas Murcianas de Mediación y a través de sus diversos artículos y publicaciones. Europeo de Magistrados por la Mediación, GEMME; Profesor de Resolución Alternativa de Conflictos; exdirector del Programa de formación en Mediación de la Escuela Judicial Española y autor de diversas publicaciones relacionadas con la Mediación.

29 Se puede ampliar la información en www.centrodemediacionmurcia.es.

(30) que se ha instituido como la iniciativa que más ha favorecido la difusión de la Mediación en España, uniendo a mediadores de todo el país con un extenso calendario de actividades, y que se ha ido ampliando a la celebración de la Semana de la Mediación en torno al 21 de enero de cada año. Organismos como el CGPJ, Gemme y el Ministerio de Justicia se han unido a la iniciativa y es una fecha señalada en la agenda de todos.

Con el nacimiento de la Asociación Murciana de Mediadores, en el 2009, se instituyeron los llamados Diálogos de Mediación. El último miércoles de cada mes los mediadores de la región de Murcia se reunían en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia para favorecer la formación continua de los mediadores, propiciar el intercambio de experiencias de Mediación, tanto en el nivel de servicios, normativa, convenios, investigación y para la promoción de la Mediación.

Los Diálogos de Mediación se realizaron hasta mayo del 2015, con la participación de Johan Galtung, y estaban dirigidos a Mediadores, asociaciones y centros de Mediación, las organizaciones políticas y sociales así como profesionales interesados y comprometidos en la difusión y acceso a la Mediación. Desde sus inicios en el 2009, en estas sesiones se crearon diversas mesas de trabajo en los que se reflexionó, por ejemplo, sobre Mediación y violencia de género, un código de conducta del mediador, ley autonómica de Mediación, criterios para el acceso a servicios de Mediación cubiertos por la administración y la redacción de una propuesta de experiencia piloto de Mediación intrajudicial, en el marco de la Nueva Oficina Judicial, para presentarla al TSJ.

En las Primeras Jornadas Murcianas de Mediación se concluía diciendo: "Conscientes de la necesidad de dar un impulso a la Mediación en la CARM, del momento histórico en la reforma de los estilos de solución de conflictos y del papel que nos corresponde, reafirmamos la convicción de que la mediación en ciertos casos, ofrece soluciones más rentables, prácticas y eficaces que la clásica controversia judicial y aprobamos las siguientes conclusiones por considerar altamente oportuno, urgente y necesario:

1. La aprobación de una Ley de Mediación Familiar para Murcia que fomente esta metodología y regule su ejercicio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para lo cual entregamos a Dª Laura Muñoz Pedreño una primera propuesta.

2. Que la sociedad civil continúe involucrada en el proceso de redacción, aprobación e implementación de la Ley de Mediación Familiar para lo cual ponemos a disposición de la administración una comisión dispuesta a trabajar.

3. Promover la introducción de la mediación en los currículos académicos de las titulaciones universitarias vinculadas a la mediación tales como Derecho, Psicología, Trabajo Social, Educación social, Pedagogía, etc. Así como una asignatura transversal en el nivel de enseñanza media.

4. Enseñar el nivel preventivo de la mediación por medio del aprendizaje de la Cultura de la Mediación que ha de comenzar desde las etapas tempranas a través de las escuelas.

30 Más información en www.centrodemediacionmurcia.es. Se trata de una propuesta de Dª Urbania Rondón durante el Primer Encuentro Nacional de Profesionales de la Mediación del 2010 que ha sido presentada al Parlamento Europeo, aprobada por la Asamblea Regional de Murcia y que el Ministro de Justicia se comprometió a impulsar durante la Semana de la Mediación del 2016 para que tuviera el reconocimiento institucional.

5. Generar un mayor acercamiento a los diferentes colegios profesionales para favorecer el conocimiento y apoyo de los procesos de mediación por parte de los psicólogos, abogados, trabajadores y educadores sociales, entre otros, ya que una mayor sensibilización y divulgación propiciará una mayor demanda y acceso a los servicios de mediación.

6. Crear un espacio de articulación de los mediadores de las diferentes asociaciones e instituciones para facilitar la actualización y supervisión de nuestro trabajo al tiempo que abrimos caminos para ir en la misma dirección. Para esto el Centro de Mediación presenta una propuesta de lo que podrían ser los estatutos de una Asociación Murciana de Mediadores.

7. Impulsar fuertemente la creación y mantenimiento de servicios de mediación familiar. A pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años para implantar servicios de mediación en la Región, consideramos claramente deficitaria la oferta que no da cobertura mínima a las necesidades de las familias y las personas de la región.

8. Que la administración y el Poder Judicial creen las condiciones para que todos los Juzgados que conocen procedimientos de familia puedan sugerir a las partes una primera entrevista informativa sobre mediación.

9. Establecer una red de servicios de mediación extra e intrajudicial ya que el artículo 5 de la Directiva Europea 2008/52 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles establece que los juzgados y tribunales podrán proponer a las partes acudir a mediación y el artículo 770.7 de la Ley de Enjuiciamiento Civil prevé la posibilidad de suspender el procedimiento contencioso de separación para acudir a mediación por lo que, aún sin otro desarrollo normativo, están creadas las condiciones legales para que en la Región de Murcia se ofrezca la mediación en los lugares de residencia de la población, de forma gratuita y con las garantías de calidad que ha de garantizar la administración.

10. Que la investigación sea impulsada como un elemento de reflexión general sobre la práctica profesional en mediación que permita conocer los procedimientos más adecuados, los perfiles de calidad de los servicios, así como desarrollar y aplicar nuevas tendencias en mediación.

11. Reafirmar nuestro compromiso como mediadores, promoviendo estilos de vida que incorporen las habilidades aprendidas en los espacios de formación al ser el mejor testimonio de que la mediación es posible y útil ya que la palabra convence pero el testimonio arrastra.

12. Destacar el apoyo de la Universidad de Murcia que con la organización de las jornadas nos ofrece un espacio para el mejor desarrollo de nuestra función mediadora. De igual modo, es de destacar el esfuerzo desarrollado en la preparación del evento y el nivel de las ponencias que tras intensos debates nos ha llevado a alcanzar en los distintos paneles, mesas redondas y conferencias las presentes conclusiones junto a los siguientes documentos que presentamos como anexos:

1. Propuesta de Ley de Mediación Familiar para Murcia.

2. Propuesta de estatutos para una Asociación Murciana de Mediadores Profesionales.

3. Comisión de trabajo para el seguimiento a la aprobación e implementación de la Ley de Mediación para Murcia".

b) Formación en Mediación

Desde el año 1997 la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia ha ofertado un posgrado en Mediación, como título propio, con la participación del colegio profesional de Trabajadores Sociales. En ese contexto se gestó y ofreció un Máster en Mediación en 5 ediciones hasta su transformación en oferta de programa oficial de posgrado, bajo la dirección de la Dra. María Paz García-Longoria y Serrano. Desde el año 2007, dicha Facultad ofrece al Máster Oficial en Mediación con una duración de 60 créditos ECTS. El Máster permite integrarse en líneas de investigación y en estudios superiores de doctorado, en situación de paridad con el resto de titulaciones y dentro de sus campos específicos de conocimiento.

La existencia de un doctorado vinculado a la Mediación, en la Universidad de Murcia, ha posibilitado profundizar la investigación en Mediación lo que refuerza las buenas prácticas profesionales y el desarrollo de estudios sobre la aplicación de la Mediación tanto a nivel regional como en el espacio de la UE. Se han defendido más de 15 tesis doctorales.

A partir de la aprobación de la Ley de Mediación española, en la Región de Murcia se generó una amplia oferta formativa desde la universidad pública, la Universidad Católica San Antonio y los diferentes colegios profesionales que se apoyaron en los tres servicios de Mediación que ya existían con anterioridad para garantizar las prácticas en Mediación: Asociación para la Mediación, Asociación Meciacción y el Centro de Mediación de la Región de Murcia.

Es así como en la Región se especializó en Mediación, entre el verano del 2012 y el 2014 unos 1180 profesionales con la participación de colegios profesionales, asociaciones y universidades generando una amplia expectativa sobre la implantación de la figura de la Mediación y la correspondiente salida profesional en un momento de crisis económica. A lo que habría que sumar los cerca de 360 profesionales que ya había formado la Universidad de Murcia desde el 2006.

Actualmente, existen ofertas formativas de especialización en diversos ámbitos con la participación de las facultades de derecho y psicología y las asociaciones. Con el nacimiento de la UMIM (31), en el año 2013, se ha posibilitado el acceso a más escenarios para las prácticas en otros ámbitos, además del familiar y comunitario, como es el penal, con menores, civil y administrativo.

c) Ley Integral de Mediación

El Grupo de Trabajo por una Ley Integral de Mediación para la Región de Murcia, creado al finalizar las jornadas de Mediación del 2009, realizó una sesión de trabajo en la que presentó un documento con las propuestas para la regulación del Procedimiento de Mediación en la Región, ante la Comunidad Autónoma. En 2017 se realizó una reunión para dar seguimiento a los acuerdos de la IV Jornadas Murcianas de Mediación realizadas

31 La UMIM es la Oficina de mediación intrajudicial ubicada en la Ciudad de la Justicia Murcia

en la Universidad de Murcia del 1 al 3 de octubre del 2015 bajo el lema de Derecho a Mediación, y en la que todos los partidos políticos, con excepción del PP, apoyaron seguir trabajando por una Ley Integral de Mediación para Murcia.

El grupo está compuesto por instituciones de diversos puntos de la Comunidad Autónoma y lleva una trayectoria de 9 años de trabajo con la finalidad de que Murcia cuente con una normativa que contemple:

1. Una Ley Integral, en todos los conflictos de derecho dispositivo y en los que la CCAA tiene atribuidas competencias. Inicialmente la propuesta era de familia.
2. Una visión transversal en el sentido de que la Mediación esté presente en todos los organismos e instancias públicas y privadas de la CCAA y para lo cual se establecerían criterios y organismos de coordinación y articulación interinstitucional y multidisciplinar.
3. Un mediador en todos los colegios, centros de salud y ayuntamientos. Además, en las instituciones públicas y privadas con 500 o más usuarios.
4. Que el usuario pueda elegir un mediador cercano a su residencia.
5. Que se garantice la Mediación gratuita, cubierta por la administración, para quienes acrediten los requisitos económicos.
6. Que exista un organismo autonómico de dirección en coordinación con un Consejo Regional.

Durante la reunión se presentó un Documento de trabajo que estuvo a cargo de distintos representantes de las instituciones de mediación (32).

En el Documento de Trabajo se propone una Ley Integral de Mediación cuyo objetivo era: "La regulación del ejercicio y oferta de la Mediación, para gestionar la resolución de conflictos de derecho dispositivo y en los que es competente la CCAA de la Región de Murcia, cuando de manera voluntaria los involucrados deseen acudir a un tercero imparcial para que propicie un espacio y tiempo en el que puedan comunicarse de manera respetuosa para llegar a acuerdos que permitan prevenir el inicio de

32 a) D. Pedro Antonio López Sola, Abogado y Mediador: Director de Ceinme, Centro Integral de Mediación.
b) Dª Inmaculada Pina: Abogada y Mediadora, Asociación de Juristas Murcianos por la Mediación.
c) Dª Rosa Manubrio Navarro, Abogada y Mediadora: Asociación Mediación Cartagena.
d) Dª Maribel Carrasco, Procuradora y Mediadora Alhama.
e) Dra. Emilia Ortuño, Maestra y mediadora, Doctora en Intervención Social y mediación, Profesora UMU.
f) Dª Inmaculada Palao, Educadora y Mediadora: Mediados, Centro de Mediación del Altiplano.
g) David Breijo Martínez y Dulce Libertad Sandoval Morillas, Mediadores de Águilas.
h) D. David Fernández, Centro de Mediación Región de Murcia.
i) D. Manual Santiago, Dª M.Paz García-Longoria y Dª Urbania Rondón, fueron los coordinadores de la sesión.

Además de otros mediadores de la Región, participaron representantes de sectores empresariales, sindicales, de la formación, y de los grupos parlamentarios representados por:

a) PP: Dª Isabel María Soler Hernández, Portavoz adjunta del Grupo Parlamentario.
b) PSOE: D. Joaquín López Pagán, Portavoz adjunto del Grupo Parlamentario.
c) PODEMOS: D. María Ángeles García Navarro, Portavoz adjunto del Grupo Parlamentario.
d) CIUDADANOS: D. Miguel Sánchez López, Portavoz del Grupo Parlamentario.

procedimientos judiciales, finalizar los ya iniciados o reducir su alcance seguros de que están protegidos por la confidencialidad".

En relación al documento de trabajo, los participantes concluyeron que : "Se trata de un texto que respeta la reserva legislativa del Estado, con independencia de las transferencias legislativas de que ha sido objeto nuestra Comunidad Autónoma, por tanto, en términos generales podemos decir que se trata de una ley marco perfectamente asumible. No quiere decir ello que se trate de una ley que no admita enmiendas, pero es cierto que respeta la Ley 5/2012, de 6 de julio de 2012, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, tiene en cuenta las normas sobre libre competencia (como es el caso de los costes de la Medicación), y respeta en todo momento la legislación procesal (materia reservada al Estado) y la sustantiva en aquellas cuestiones indisponibles para las partes.

Los representantes del PSOE, Ciudadanos y Podemos acordaron solicitar a la Presidenta de la Asamblea Regional poner en agenda la votación de una moción conjunta a los fines de que el gobierno autonómico presente a la Asamblea un Proyecto de Ley Integral de Mediación tomando en cuenta el Documento de trabajo propuesto por las instituciones presentes.

No obstante el trabajo realizado por las asociaciones e instituciones, el partido de gobierno encabezado por el PP, ha persistido en ofrecer una Ley de Mediación Familiar para lo cual ha redactado una propuesta que ha sometido a consulta. Las asociaciones e instituciones presentes en el grupo de trabajo se oponen, por entender que no es necesaria una ley que solo contemple los conflictos familiares por estar incluidos en la Ley estatal y no responder a la realidad de la Mediación en la Región.

En el momento en que se redacta el presente informe, D. Manuel Santiago, Presidente de la AMM, da cuenta de que en reunión sostenida con D. Joaquín López, portavoz del PSOE, le ha ratificado la intención de provocar la puesta en agenda de la moción conjunta para la Ley Integral de Mediación.

Asimismo, en continuidad con las reuniones sostenidas con las asociaciones e instituciones que trabajan por una Ley de Mediación Integral, el PSOE pidió al Consejo de Gobierno que comience la elaboración de un Proyecto de Ley de Mediación en la Región de Murcia con la apertura de un proceso de participación de todas las instituciones y los sectores profesionales.

El diputado socialista Joaquín López sostiene que la institución de la Mediación "se ha revelado como una metodología que genera conversaciones respetuosas para la solución de los conflictos familiares, escolares, en dependencia, medioambientales, sanitarios, de asociaciones, fundaciones, de forma constructiva y manteniendo las relaciones".

En una moción presentada en la Asamblea Regional, expresa que a nivel estatal, la aprobación de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que se enmarca dentro de las competencias exclusivas del Estado en materia de legislación civil, junto con las experiencias de los profesionales de la mediación "que en este ámbito se

han revelado de gran utilidad en la resolución de conflictos", determinan "la necesidad de elaborar una regulación de nivel autonómico" que integre los ámbitos sociales y familiares de la mediación, concibiéndola "como un método de resolución extrajudicial de conflictos entre sujetos de derecho, a través de la labor conciliadora de una tercera parte".

Por ello, el PSOE considera necesario que "de forma inmediata" el Gobierno Regional "comience a trabajar en la elaboración de un proyecto de ley integral de mediación en la Región de Murcia con el imprescindible concurso y participación de todas las instituciones y todos los sectores profesionales que hoy están de una u otra forma implicados en el proceso de mediación".

Y así solicita a la Asamblea Regional a que inste al Consejo de Gobierno a que comience la elaboración de esta ley "para su posterior debate y aprobación en el Parlamento regional en el plazo más breve posible y en todo caso antes de que termine el año en curso".

d) Normativa Mediación Escolar

En virtud del artículo 16 de la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia, la CCAA tiene atribuida la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y leyes orgánicas que conforme al apartado 1 del artículo 81 de la misma lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el número 30 del apartado 1 del artículo 149 y de la alta inspección para su cumplimiento y garantía.

En ese marco, la Asamblea Regional aprobó el Decreto Nº 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Las medidas y actuaciones reguladas en el referido Decreto para favorecer la convivencia escolar se rigen los siguientes principios:

- El desarrollo de los procesos de enseñanza y de aprendizaje en un clima de respeto mutuo.
- La implicación de todos los miembros de la comunidad educativa para conseguir un clima escolar adecuado y la colaboración de las familias en el cumplimiento de las normas de convivencia, así como en los procesos que ayuden a prevenir, evitar y resolver pacíficamente los conflictos de convivencia que tengan lugar en el centro.
- El valor de las medidas y actuaciones de carácter preventivo y el establecimiento de procedimientos de resolución pacífica de conflictos a través de acuerdos y compromisos de convivencia o mediante el uso de la mediación escolar, sin perjuicio de las acciones correctoras que puedan ejercerse para garantizar el cumplimiento de las normas de convivencia en los centros.
- El compromiso de la administración educativa de establecer líneas de colaboración con otras administraciones o instituciones para favorecer la mejora de la convivencia escolar.

El artículo 27 del Decreto sobre, Mediación Escolar, establece que:

"1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 132.f) de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, el director del centro favorecerá la convivencia en el centro y garantizará la mediación en la resolución de conflictos. La mediación escolar se utilizará como estrategia educativa para solucionar los conflictos entre las personas que integran la comunidad escolar, ya sea de forma exclusiva o complementaria con otras medidas. El director decidirá en qué casos resulta conveniente el uso de los procesos de mediación.

2. Asimismo, se podrán crear equipos de mediación escolar, que realizarán las funciones establecidas para los mismos en el plan de convivencia. Los equipos de mediación podrán estar constituidos por cualquier miembro de la comunidad educativa debidamente designado y autorizado por el director del centro

3. La puesta en práctica del Procedimiento de Mediación no supondrá la paralización ni la cancelación del procedimiento correctivo iniciado, salvo que así lo determine el director del centro, dejando constancia de tal circunstancia por escrito.

4. Las actuaciones de mediación escolar podrán llevarse a cabo con carácter anticipado o con posterioridad a la aplicación de la medida preventiva o correctora que se hubiera acordado por el órgano competente para resolver. La persona mediadora comunicará por escrito al director del centro el resultado de la mediación, indicando cuando haya finalizado con acuerdo de las partes, si éste se hubiera cumplido".

En definitiva, se trata de acciones tendentes a promover una educación para la paz desde los centros escolares.

e) Día de la Mediación y Semana de la Mediación

El Consejo de Gobierno acordó instituir el 21 de enero como Día Regional de la Mediación, dando respuesta a una moción del Pleno de la Asamblea Regional en la que se solicitaba al Ejecutivo la aprobación de este acuerdo, por solicitud de la Asociación Murciana de Mediadores y el Centro de Mediación de la Región de Murcia, con el fin de que el 21 de enero sirva como referencia y día de reflexión para los profesionales de la Mediación y el conjunto de la sociedad.

En el Acta del Plenario de la Asamblea Regional del 21 de enero del 2018 se lee:

"Los diputados han dado su conformidad a la alteración del orden del día para incluir como primer punto del orden del día la lectura de una Declaración institucional con motivo del Día Mundial y Regional de la Mediación, respaldada por los cuatro Grupos Parlamentarios. En el texto aprobado por unanimidad se hace constar que la Asamblea Regional de Murcia fue el primer parlamento autonómico en aprobar una moción para *"instituir el día 21 de enero como día regional de la mediación"*, y se recoge el compromiso de los Grupos políticos de la Asamblea Regional *"con la promoción al recurso de la mediación, llamando la atención de toda la Administración regional para alcanzar de manera firme un decidido impulso de la mediación, favoreciendo la participación de las instituciones de la sociedad civil en el sistema de resolución interna de conflictos e impulsando vínculos de colaboración entre los ciudadanos, entre las empresas, el comercio, el mundo de la economía y las finanzas"* (33).

33 http://www.asambleamurcia.es/noticias/20180201/367924

f) Punto Neutro de Promoción de la Mediación, PNPM

A propuesta de Pascual Ortuño, del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, GEMME, en fecha 31/10/13, siendo presidente del Tribunal Superior de Justicia D. Juan Martínez Moya, se crea en Murcia el Punto Neutro de Promoción de la Mediación, PNPM, cuyo grupo de coordinación está integrado por profesionales de muy distintos ámbitos, así como instituciones públicas, colegios profesionales y asociaciones de mediadores.

El objetivo del PNPM es favorecer la coordinación de los profesionales interesados en la Mediación para propiciar su fomento y difusión promoción. El Comité de Coordinación del PNPM está integrado de la siguiente manera:

Ilustre Colegio de Procuradores de Murcia;
Instituto de Mediación y Peritación;
Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria;
Cámara Oficial de Comercio e Industria de Lorca;
Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales;
Ilustre Colegio de Abogados de Murcia;
Servicio Externo de Ciencias y Técnicas Forenses de la Universidad de Murcia;
Equipos Técnicos de los Juzgados de Familia de Murcia y Cartagena y Audiencia Provincial de Murcia;
Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación;
Colegio Oficial de Psicólogos de Murcia;
Facultad de Derecho y Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Murcia;
Ilustre Colegio Notarial de Murcia;
Asociación de Profesionales para la Mediación;
Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia; Asociación para la Mediación de la Región de Murcia;
Asociación Mediacción;
Tribunal Superior de Justicia de Murcia;
Asociación Murciana de Mediadores y el
Centro de Mediación de la Región de Murcia.

El PNPM, en colaboración con la Concejalía de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, ha diseñado un ciclo de tertulias denominado “Miércoles de Mediación”, que se celebra cada mes con las temáticas y el patrocinio de los colectivos e instituciones que lo componen. Dispone de una página que incluye información sobre el concepto de Mediación, sus principios y características, normativa legal, así como información sobre el “Plan estratégico de la Mediación en la Región de Murcia “elaborado con el fin de promover el uso creciente de la Mediación en la Región de Murcia, el PNPM ha elaborado y propone a las instituciones y sociedad civil murciana un Plan Estratégico de Fomento de la Mediación.

En el mismo se contienen tres grandes objetivos o ejes estratégicos, cada uno de los cuales se desagrega en distintas líneas de acción que a su vez contienen propuestas concretas de actuación respecto de las que se identifican los actores o instancias que deberían asumir el protagonismo de su realización. El Plan fue elaborado después de un análisis Dafo en la Región, y Como objetivos se marcaba: 1) Fomentar la cultura de la paz, realizando acciones de sensibilización a la ciudadanía y a los colectivos profesionales; 2) Promover el liderazgo institucional en el diseño y ejecución de políticas

públicas de fomento de la mediación en la CCAA mediante acciones de desarrollo del marco normativo autonómico en materia de mediación, así como Generación de estudios estadísticos y diagnósticos sobre uso y tendencias de la mediación, y 3) Impulsar el uso de la mediación entre la ciudadanía con acciones tales como el aumento del número y de la calidad de la oferta de servicios de mediación y la promoción de la demanda de servicios de mediación.

g) Orden de 1 de marzo de 2013.

En virtud de la Orden de 1 de marzo de 2013, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se establecen los precios públicos de los Servicios de Mediación Familiar y de los Puntos de Encuentro Familiar, se puso en marcha y se han mantenido, los servicios denominados Punto de Encuentro Familiar y Servicio de Mediación Familiar, dirigidos a familias y promovidos y financiados por la Dirección General competente en tal materia, que se han venido prestando por entidades privadas en colaboración con la administración regional.

La misma Orden señala que "La prestación de estos servicios hasta ahora resultaba gratuita para los posibles beneficiarios. No obstante, esta situación provocaba no pocas desigualdades y agravios comparativos en el ámbito social en el que se presta. Esto ha recomendado que se establecieran unos precios públicos para determinar la participación económica de las personas beneficiarias en el coste de los servicios de Punto de Encuentro Familiar y de Mediación Familiar". De ahí que a propuesta de la Dirección General de Política Social, y en uso de las competencias otorgadas por el artículo 21.1 del Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, y de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, dispone:

Artículo 1. Objeto: La presente orden tiene por objeto el establecimiento y regulación de los precios públicos que han de satisfacerse como contraprestación de los servicios de Punto de Encuentro Familiar y de Mediación Familiar, prestados en régimen de derecho público.

Artículo 2. El Servicio de Mediación Familiar: A efectos de lo previsto en la presente orden, el Servicio de Mediación Familiar tiene como finalidad ofrecer a las familias usuarias un espacio de comunicación, en el que las partes, protagonistas del proceso, acuden voluntariamente a un profesional debidamente formado y acreditado, a fin de tomar las decisiones necesarias para resolver el conflicto en el que están inmersas.

Artículo 3. Usuarios del Servicio de Mediación Familiar: Serán usuarios del Servicio de Mediación Familiar, entre otros, los siguientes:

1. Parejas inmersas en procesos de separación o divorcio:

a) Parejas que hayan tomado la decisión firme de separarse, o que solo una de las partes haya adoptado tal decisión, y de forma voluntaria ambos inicien la mediación, pudiéndose realizar la intervención antes, durante o después del proceso judicial.

b) Parejas que, no estando conformes con las medidas establecidas en la resolución judicial de la separación, solicitan la mediación para la consecución de acuerdos consensuados.

c) Parejas que, tras la separación, deseen reelaborar los acuerdos contenidos en su convenio regulador por no ser practicables o porque circunstancias sobrevenidas impiden su cumplimiento.

2. Familias en las que se desencadenan conflictos relacionados con la atención de miembros dependientes.

3. Familias en las que se producen conflictos intergeneracionales.

4. En este Servicio se atenderá de forma prioritaria a aquellas familias que en su seno cuenten con menores o personas dependientes.

Artículo 8. Cuantía de los precios públicos para el Servicio de Mediación Familiar: El precio público a pagar por los beneficiarios del Servicio de Mediación Familiar será el siguiente:

a) La cuota por sesión se establece en 112 euros, lo que supone un coste por miembro de la pareja, de 56 euros por sesión en los casos de parejas inmersas en procesos de separación o divorcio.

b) En los casos de familias en las que se desencadenan conflictos relacionados con la atención de miembros dependientes, el coste por sesión será de 112 euros que será abonado como cuota única por sesión y por expediente entre los miembros del grupo familiar implicados en el proceso de mediación familiar.

c) Para las familias en las que se producen conflictos intergeneracionales, el responsable del abono de la cuota será el padre, la madre o ambos, siendo el coste por sesión de 112 euros.

Artículo 11. Régimen de exenciones: 1. Las exenciones se aplicarán a cada una de las partes implicadas en los conflictos objeto de atención en los Servicios de Mediación Familiar y Punto de Encuentro Familiar.

2. Estarán exentos de los precios públicos regulados en esta orden:

a) Los beneficiarios del Servicio de Mediación Familiar relacionada con conflictos derivados de la ruptura de pareja, de la atención a miembros dependientes o de conflictos intergeneracionales, cuya renta per cápita no supere en cómputo anual el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), siempre y cuando no se haya iniciado un proceso judicial, en cuyo caso será de aplicación en la letra b) de este apartado.

b) Los obligados a contribuir al coste económico de la prestación del servicio, en los casos en que se recurra a la Mediación estando los procesos judiciales iniciados y se acredite la concesión del beneficio de la asistencia justicia gratuita.

c) Los usuarios de Punto de Encuentro Familiar a los que se les haya reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

d) Aquellos usuarios de Punto de Encuentro Familiar que hagan uso de dicho servicio por sugerencia del Servicio de Protección de Menores, al estar el menor o menores beneficiarios del servicio tutelados por la Dirección General de Asuntos Sociales, Igualdad e Inmigración."

h) Unidad de Mediación Intrajudicial (UMIM), en la nueva Oficina Judicial (NOJ)

El partido judicial de Murcia alcanzó el despliegue de la nueva organización judicial, después de la publicación en el BOE de la Orden JUS/1721/2014, de 18 de septiembre, por la que se amplía la Oficina Judicial de Murcia y se modifica la relación de puestos de trabajo de las oficinas judiciales y de las secretarías de gobierno incluidas en la primera fase del Plan del Ministerio de Justicia para la implantación de la Nueva Oficina Judicial, NOJ.

Culmina así un proceso iniciado 10/11/2010, cuando se crean los Servicios Comunes Procesales (General, Ordenación y Ejecución) y las Unidades de Apoyo Directo, UPAD, y la Oficina Judicial se consagra como nueva forma de gestión judicial en los órdenes Social, Contencioso Administrativo y Penal. Con la extensión a la Jurisdicción Civil el partido judicial de Murcia se convierte en el primero de España en la implantación total de la NOJ.

Se incorporan 35 juzgados y tribunales, entre los que están la Sala Civil y Penal, las secciones de la Audiencia Provincial, los juzgados de Instancia, Familia, Mercantil, Instrucción, Menores, Violencia sobre la Mujer y Vigilancia Penitenciaria. Este modelo tiene como objetivo conseguir una mayor racionalización del trabajo y un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y de los medios materiales disponibles.

Además, se introduce la sección de Mediación Intrajudicial, incardinada en el Servicio Común Procesal de Ordenación del Procedimiento. Dicha unidad centralizará la actividad de Mediación correspondiente a todas las jurisdicciones y es dirigida por un letrado de la administración de justicia que en el caso de Murcia es Dª Carmen Marín.

La Unidad de Mediación intrajudicial de Murcia se inició en noviembre del 2013 con 24 mediadores voluntarios en los ámbitos de familia y penal seleccionados de una bolsa de 499 profesionales que se presentaron hasta llegar a los 106 mediadores que han ido conformando los equipos de trabajo para las restantes áreas.

En el Plenario del Punto Neutro de Promoción de la Mediación realizado en la Ciudad de la Justicia de Murcia, en el marco de la Semana de la Mediación 2018, D. Pascual del Riquelme, Presidente del TSJ, explicó que: “La existencia de la UMIM ha permitido: Derivar a mediación un número cada vez mayor de asuntos; ampliar progresivamente las jurisdicciones en las que se ofrece mediación intrajudicial; difundir la cultura de la mediación entre el personal interno, los profesionales y los usuarios; incrementar la oferta de mediadores experimentados que ofrecen mediación; y está fomentando la mediación extrajudicial con lo que ello puede suponer de tendencia a una menor judicialización de conflictos".

Señaló además que durante 2017, en el partido judicial de Murcia, 545 asuntos judicializados en los juzgados y tribunales fueron derivados a la Unidad de Mediación Intrajudicial. Servicio que en este año ha contado con cinco secciones: Familia, Penal, Civil, Menores y Contencioso-Administrativo, ampliando de forma sustancial las materias en las que se desarrolla el conflicto sometido a diálogo. La UMIM, ha ofrecido un total de 623 sesiones informativas, a través de las cuales, los usuarios han podido conocer de mano de mediadores expertos, y de forma individualizada, los principios que inspiran este método de resolución de conflictos. De los litigantes derivados en 2017 a la unidad, la mitad aceptó voluntariamente participar en sesiones de mediación, y, de ellos, en un 52% las partes lograron alcanzar una solución”.

Finalmente, decir que otras muchas experiencias, proyectos, esfuerzos, ámbitos y espacios dedicados a la Mediación se realizan y han desarrollado en le Región de Murcia que no hemos podido recoger aquí. Por solo poner algunos ejemplos, la iniciativa de la

administración para la Mediación Sanitaria y en vivienda así como las diferentes experiencias de Mediación Escolar y comunitaria en diversos ayuntamientos.

No obstante, nos es muy difícil reseñar en un documento que nos exige brevedad, la riqueza y el gran esfuerzo de muchísimos profesionales que han hecho una opción deliberada por la Mediación. De ello damos testimonio.

4.6.2 Desarrollo del Trabajo de Campo

Los instrumentos propuestos fueron administrados a los mediadores, asociaciones, centros e instituciones de Mediación de la Región de Murcia con la indicación de una fecha de corte llegada la cual se procedió a trabajar con los que habían sido reportados, de ahí que se ha utilizado una muestra no probabilística y por conveniencia en razón a criterios de accesibilidad.

a) Los sujetos: Han participado 118 mediadores, 13 instituciones de Mediación (34) y 5 profesionales han contestado a la entrevista a informantes claves.

b) Datos sociodemográficos de los participantes en la encuesta a mediadores:

- N= 118
- Edad promedio 41,5 años
- Sexo: 49 Hombres y 68 mujeres
- Profesión de origen:

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Psicólogo	29	25,9
	Derecho	16	14,3
	Trabajador Social	30	26,8
	Educador Social	7	6,3
	Educador	10	8,9
	Otros	20	17,9
	Total	112	100,0
Perdidos	Sistema	6	
Total		118	

34 Por su extensión, en los anexos podrá verse un resumen de la respuesta a algunas de las preguntas del Instrumento Nº3 por parte de las 13 instituciones que contestaron la consulta.

- Formación en Mediación:

	Frecuencia	Porcentaje
Especialista	74	62,7
Máster	30	25,4
Otro	14	11,9
Total	118	100,0

- Experiencia promedio en Mediación 5,4 años.

4.6.3. Resultados.

4.5.3.1. Agruparemos, en primer lugar, los resultados por objetivos

1) Objetivo: Conocer la situación de la Mediación

Este objetivo fue realizado a través del Análisis DAFO a la Mediación en Murcia. A continuación exponemos los resultados:

<u>Debilidades</u>. Se percibe como un problema interno:

1. La palmaria e irrespetuosa falta de medios económicos destinados a la Mediación que además se apoya en la seguridad de que no hay recursos para que los mediadores sean remunerados por su trabajo.
2. Faltan políticas públicas diseñadas con la intención de favorecer las ADR en general y que vincule a todos los sectores como es el político, administrativo y judicial. Todo se reduce a discursos e intenciones.
3. Uno de los retos es el Síndrome de Jackpot, que es la necesidad que tienen algunas personas de acudir a un juzgado para tener la seguridad de que allí obtendrán mejores condiciones.
4. Gran dispersión de las experiencias e inexistencia de la posibilidad de especialización en algunos ámbitos.
5. Las instituciones no mediadoras desconocen qué y cómo derivar a Mediación.
6. Falta de cultura y conocimiento en esta forma de resolución.
7. Lo gratuito no se valora. El profesional que trabaja sin cobrar es visto como mal profesional. Quien trabaja gratis no puede dedicarse todo lo que se puede requerir para el seguimiento y control de calidad.
8. Falta de rigurosidad en el seguimiento de la formación práctica y continua de los mediadores.
9. Percepción de que solo se apoya la mediación intrajudicial en detrimento de la extrajudicial.
10. La suspicacia por el posible mal uso de la información que dan los usuarios en las sesiones de Mediación.

11. La falta de formación de los mediadores y la necesidad de reflexionar sobre la diferencia entre negociar y mediar.

12. Seguir “vendiendo” que la Mediación es más barata que un juicio.

13. La falta de rigurosidad en la fundamentación, tanto de programas de Mediación como de la actuación del mediador particular. No aceptar la aportación de lo bueno de las distintas disciplinas de que se nutre la Mediación.

14. La falta de formación técnica que avale la diferenciación profesional del mediador. A veces porque se desconoce esa formación y otras veces porque se desprecia.

15. La falta de credibilidad entre los propios colegiados en la Mediación.

16. Poca atracción hacia los temas de Mediación que existe entre los colegiados lo que dificulta su asistencia a actividades de difusión y conocimiento de la mediación.

17. La falta de medios económicos para la difusión de la Mediación.

18. Falta de formación/experiencia en los Mediadores; falta de utilización de recursos, habilidades y técnicas; cierre temprano de procedimientos de Mediación sin explorar posibilidades de acuerdos ante la actitud cerrada de alguna de las partes; difusión insuficiente.

19. La decepción que produce cuando no se alcanza el acuerdo no obstante el trabajo y empeño del profesional.

20. Inexistencia de un organismo nacional de referencia y coordinación.

21. La sesión informativa voluntaria hace que algunos usuarios y profesionales la perciban como un mero trámite.

22. Falta de un Observatorio de la Mediación regional en donde puedan estar todas las estadísticas extra e intrajudicial.

23. Desconocimiento de la identidad y metodologías propias de la Mediación y de un sello de calidad o identificación, como sucede en otras áreas profesionales.

24. La existencia de códigos de buenas prácticas dispersos y la inexistencia de control de su aplicación.

25. Mayor reconocimiento por parte de las instituciones, facilitar la Mediación pública y pagada por la administración.

26. Favorecer la creación de servicios de Mediación como un recurso al alcance de cualquier persona.

27. Casi todo el mundo ya conoce la existencia de la Mediación, pero son pocos los que recurren a ella.

28. Inexistencia de un registro autonómico de mediadores para la designación de los mediadores a ser pagados por la administración en igualdad de condiciones. Donde todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, designados y pagados.

29. En los juzgados no te informan de esta posibilidad, no hay personas destinadas para ello(o no se da a conocer).

30. Ausencia de liderazgo por parte del Ministerio de Justicia para impulsar la Mediación de una forma definitiva ante una gran dispersión.

31. La sesión informativa gratuita perjudica a los profesionales que se ven obligados a regalar su trabajo.

32. La falta de profesionalización de la Mediación.

33. El inexistente compromiso de la administración.

34. Inexistencia de control de calidad a los servicios por las expectativas de que exista una demanda autoregulada.

35. Inexistente o insuficiente apoyo para la mediación extrajudicial.

<u>Amenazas</u> o problemas del entorno:

1. Se ha frenado el impulso inicial que hubo con la Ley y su posterior Reglamento, eso ha generado un estancamiento en el desarrollo de la institución.
2. La Mediación tiene que salir del ámbito público y afianzarse en el privado porque si no, nos arriesgamos a que solo se vea como una oportunidad gratuita más para arreglar el conflicto y no como una oportunidad auténtica por sí misma para el problema que tenemos entre manos.
3. La falta de cultura general sobre la temática, sus métodos y sus posibilidades.
4. La inercia social y educativa en contra (modelos violentos en todos los órdenes de la vida, medios de comunicación centrados en lo negativo, éxito de personas agresivas…)
5. La reticencia a la Mediación por parte de algunas instituciones.
6. Muchos mediadores no han visto satisfecha sus expectativas laborales tras la formación recibida.
7. La Mediación gratuita no favorece la dedicación exclusiva y puede ser un factor que favorezca el inicio de casos que no terminan con acuerdos.
8. Inexistencia de un organismo nacional de coordinación con unas directivas, competencias y recursos que lleve al desarrollo de iniciativas que culminen con una adecuada implantación de la Mediación.
9. El mediador termina la formación y luego tiene escasas posibilidades para su práctica y cobro.
10. Dificultades en una adecuada derivación de casos.
11. Inexistente implicación económica por parte de la CCAA.
12. La existencia de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia, UMIM, gratuita para todos los ciudadanos sin importar los recursos económicos de los mismos.
13. La administración ha optado por tener una pequeña inversión y pagar a dos o tres mediadores sin abrirse ni escuchar a la mayoría de los profesionales.
14. La negativa de los jueces a remitir mediaciones a otras instituciones que no sean la UMIM.
15. La inexistencia de un turno de mediadores de oficio de justicia gratuita.
16. El extender la idea de que la Mediación es algo “happy” y gratuito.
17. La demanda no es todo lo que podría ser dado el número de profesionales capacitados.
18. Algunos colectivos, instituciones y profesionales siguen apostando por la confrontación.
19. Querer que sea gratuita.
20. La CCAA está instalada en mantenerse en su zona de confort sin ir más allá de lo que les garantiza el no tener que comprometerse o invertir.
21. Falta de divulgación de los estudios e investigaciones sobre Mediación.
22. Falta de confianza en los mediadores; falta de autoridad; falta de formación /experiencia; percepción de ineficacia/pérdida de tiempo; poca colaboración de quien considera que judicialmente puede obtener razón.
23. Desconfianza por profesionales vinculados a la resolución de conflictos como son abogados.

24. Profesionales que aún piensan que la Mediación es su parcela exclusiva.

25. Faltaría más educación en primaria y secundaria sobre Mediación, habilidades sociales, e inteligencia emocional para mejorar la convivencia escolar y comunitaria, y que los conflictos no resueltos que lleguen a Mediación por falta de entendimiento entre las partes, ya sean conocedores de todas las herramientas necesarias (escucha activa, empatía, saber expresar sentimientos, intereses, necesidades…etc.). Esto haría que el procedimiento de Mediación fuese mucho más satisfactorio y efectivo.

26. Profesionales que aún piensan que la Mediación es lo que han hecho toda la vida y no respetan el procedimiento.

<u>Fortalezas</u> internas que pueden ser una ventaja:

1. Que es necesario un cambio de enfoque en las relaciones humanas. Que es adaptable a todos los entornos, edades y necesidades.

2. La fortaleza está en el propio fin de la Mediación, solucionar conflictos por medio del dialogo-comunicación. Una oportunidad para los mediados.

3. Los mediadores han demostrado tener capacidad de movilización social para propiciar la unidad y participación en torno a la institución, como evidencian las diversas instituciones, centros y asociaciones de Mediación.

4. Puede intervenir en conflictos a los que no llega el proceso judicial.

5. El gran número de profesionales que a partir del 2012 se han especializado en Mediación favoreciendo su divulgación.

6. Muchas personas están convencidas de las ventajas del diálogo pero necesitan una mayor estructuración y formalización para que se pueda acudir a él.

7. Nadie niega que un acuerdo siempre es más duradero que una sentencia.

8. Los ciudadanos que entran a Mediación salen satisfechos aunque no haya acuerdos.

9. Favorece la creación de una nueva cultura en la resolución de conflictos, rebajando o suprimiendo la crispación social.

10. Los mediadores han sabido abrirse a los nuevos compañeros.

11. El interés que despierta en todo el público en general, en todas las edades, en todos ámbitos y contextos.

12. La solidez del acuerdo. La confianza que genera la propia resolución del conflicto. La oportunidad de dar una alternativa más amplia en posibilidades para la resolución del conflicto que la que brinda la solución judicial.

13. Deja abierto el camino a la tutela judicial.

14. Ser un instrumento de difusión de la Mediación entre los colegiados. Impulsar la Mediación, formar buenos mediadores, control de calidad de los mediadores.

15. Servir de puente entre quienes se dedican a mediar y quienes buscan los servicios de un mediador.

16. Agilidad. Reducción de costes económicos, emocionales. Restaura relaciones rotas. Favorece diálogo y comunicación entre partes. Sitúa a las partes en plano de igualdad. Reduce la competitividad.

17. La posibilidad de usar las nuevas tecnologías.

18. Los cientos de mediadores que existían con anterioridad a la aprobación de la Ley han tenido la generosidad de transmitir sus conocimientos e implicarse en los diferentes proyectos involucrando y acogiendo a los nuevos profesionales.

19. El apoyo de algunas instituciones de formación y de justicia ha favorecido una implicación por parte de algunos sectores que eran reacios hasta la aprobación de la Ley española de Mediación.

20. Se está creando una necesidad y ya existe un reconocimiento generalizado de la Mediación, condiciones muy importantes para un mayor reconocimiento en las instituciones públicas.

Oportunidades del entorno que pueden ser una ventaja:

1. El que las resoluciones judiciales incluyan en la admisión a trámite del procedimiento la información de que la Mediación está a su disposición (actualmente en los ámbitos, civil, mercantil y familia).
2. Que hay muy buenos ejemplos y resultados.
3. Que hay apuestas importantes por parte de algunas instituciones.
4. Apoyo por parte de algunas instituciones como el C.G.P.J.
5. España es un Estado democrático.
6. La presencia de ámbitos poco explotado para ofrecer los servicios de Mediación como es el sector agrario, escolar, comunitario, empresarial, etc.
7. Está siendo favorecida desde instituciones y textos legales.
8. Los medios de comunicación dan testimonio del aumento en el número de conflictos.
9. Que hay muy buenos ejemplos y resultados.
10. Los operadores jurídicos perciben la Mediación como una salida profesional y un plus a ofrecer a sus clientes en momentos de crisis y altísima oferta de profesionales.
11. Se percibe la Mediación como una forma de devolver la responsabilidad a la ciudadanía.
12. Que hay apuestas importantes por parte de algunas instituciones.
13. Las dificultades económicas y las limitaciones de la administración pública para hacerle frente, hace necesario que la población cuente con espacios donde gestionar y solucionar sin someterse a la única respuesta judicial.
14. Hay más políticos y autoridades convencidos de sus ventajas.
15. La lentitud y alto coste del proceso judicial hace atractivo el Procedimiento de Mediación.
16. La administración de justicia se hace cada vez más consciente de las necesidades y demandas ciudadanas ante una justicia que no llega a satisfacer sus expectativas y ante la cual la Mediación se presenta como un plus de calidad al tiempo que garantiza la tutela judicial efectiva ofreciendo todos los medios posibles para una solución de calidad y sostenible.
17. La Unión Europea y los organismos internacionales empujan en dirección a las ADR.
18. Menor hostilidad, apertura a vías de diálogo, flexibilidad del procedimiento, ausencia de rígidos formalismos y abaratamiento de costes.
19. Hoy por hoy, no existen factores externos ni circunstancias que favorezcan a la institución sino más bien todo lo contario.
20. La fácil comprensión y utilización de la Mediación como una herramienta sencilla que se utiliza para resolver los conflictos.
21. Muy ventajosa.

22. La aceptación y opinión pública muy positiva.

23. La administración local la percibe como un servicio a la comunidad y un instrumento para la pacificación social.

2) OBJETIVO: Conocer la situación de los mediadores

En la encuesta pasada a mediadores se obtuvieron los siguientes promedios de respuesta, siendo la variabilidad de 1(nada) a 5 (mucho):

	Media
Cree que hay una valoración de los Mediadores	2,36
El Mediador Voluntario contribuye a la mediación	2,59
Cree necesario un Registro Mediadores Suficiente	2,01
Considera necesario un registro autonómico de mediadores	4,86

Como podemos observar solo dos valores superan el nivel medio: La contribución del voluntario a la mediación y, de forma muy destacada la necesidad de un registro de mediadores autonómico.

En las respuestas relativas a la técnica de encuesta administrada a asociaciones, centros e instituciones de mediación, las respuestas cualitativas fueron las siguientes:

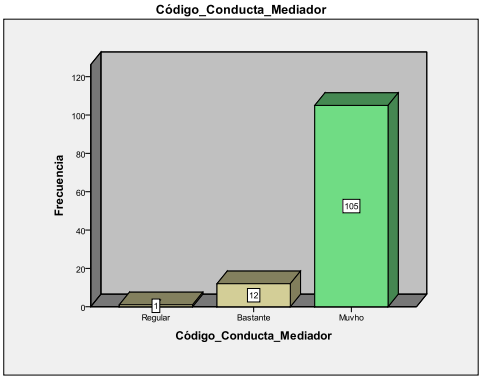
Expectativas creadas y no cumplidas. Profesionales sin retribución. La Directiva de Servicios ha llevado a que incluso los colegios profesionales no impongan precios por los servicios profesionales y al mediador se le obliga a trabajar gratis. La Mediación tiene un precio y los mediadores debemos ser asertivos en defenderlo. De la misma forma que jueces, letrados de la administración de justicia, funcionarios, abogados, psicólogos, notarios u otros especialistas hacen su trabajo y cobran por ello, el mediador como tal debe recibir por su trabajo la cantidad resultante del pacto previo con los mediados o que lo cubra la administración.

La Mediación gratis es contraria a la libre competencia. Cómo puede un profesional cobrar por sus servicios cuando sus clientes pueden doblar la esquina y encontrarlo gratis, no porque es cubierto por la administración, sino porque nadie paga el trabajo, con todas las consecuencias que esto supone de daño para la profesión y enfrentamientos entre profesionales.

Si abro un despacho de Mediación para recibir una justa retribución y el Ayuntamiento abre un servicio gratis, sin hacer la adecuada valoración de si la persona puede pagar o no y además no paga al profesional, no solo me hace una mala competencia, sino que falta al respeto a mi trabajo profesional.

Existe un Código de conducta Europeo que establece una serie de principios que serán la base de todo Código de cualquier país en el marco de UE. Eso da pie a un Código único español.

Como se muestra en la siguiente gráfica, la casi totalidad de los consultados están de acuerdo en que exista un código de conducta nacional.

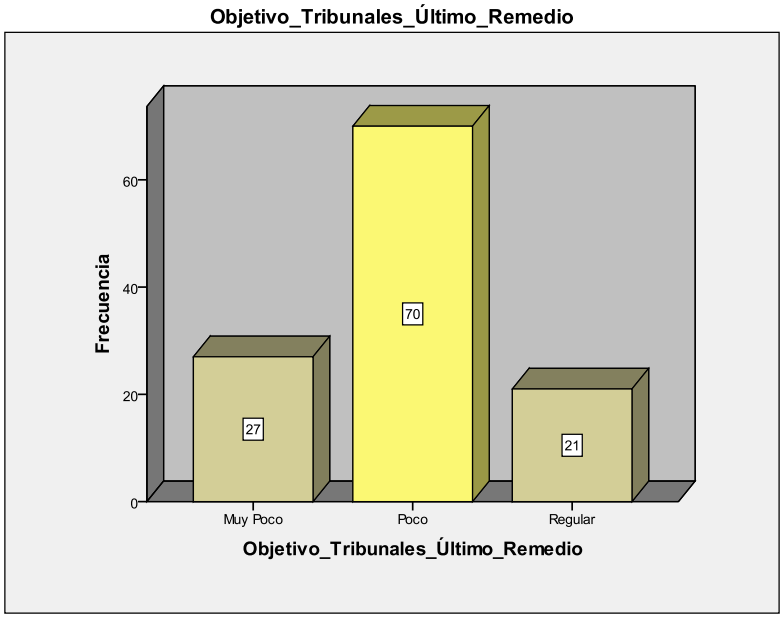


3) OBJETIVO: Comprobar el cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación

En los siguientes datos podemos observar como la mayoría de los consultados consideran que el objetivo de que la Mediación sea percibida como una alternativa a la via judicial se ha alcanzado poco.

	Promedio
Objetivo_Desarrollo_Funcionamiento	1,98
Objetivo_Bases_Alternativa	1,96
Objetivo_Solución_Adaptada	1,91
Objetivo_Tribunales_Último_Remedio	1,95
Objetivo_Promover_Mediación	1,98

Los participantes consideran muy escaso el cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación. Ninguno de ellos llega al aprobado. Ligeramente se sitúan por encima el haber desarrollado y ordenado el funcionamiento de la mediación y haber promovido la mediación



Como podemos observar la máxima frecuencia de respuesta en el ítem sobre si se ha cumplido el objetivo de *concebir a los tribunales de justicia como un último remedio* es el correspondiente a la columna "poco"

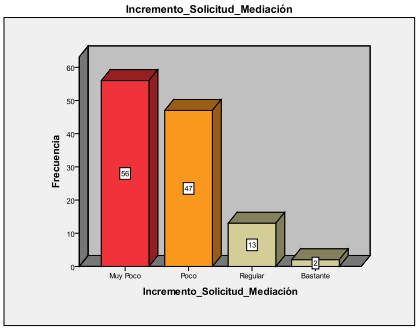
4) OBJETIVO : Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía

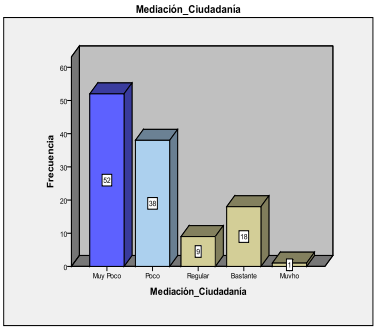
En cuanto al impacto de la Ley en el uso de la mediación

Impacto ley mediación	Media
[a] Incremento Solicitudes de Mediación	1,67
Mediación más conocida por la ciudadanía	1,97
Instituciones han tomado mayor conciencia	2,07
Se traduce en la creación de Servicios	1,98
Se traduce en un impulso Normativo	1,99
Se traduce en mayor financiación/subvenciones	1,13

El impacto de la ley, en opinión de los participantes es muy escasa. Ha tenido un efecto muy reducido en el incremento de las solicitudes de mediación. Únicamente destaca un impacto en que las instituciones han tomado una mayor conciencia y un impulso normativo

En relación al aumento de las solicitudes de Mediación, en general, los participantes consideran que ha sido muy poco. Lo mismo que el nivel de conocimiento por parte de la ciudadanía.





5) OBJETIVO: Proyección de la Mediación

Analizado con la técnica de encuesta a las instituciones y centros de mediación, se obtuvieron los siguientes resultados:

a) El futuro de la Mediación:

Es ilusionante y esperanzador. El desarrollo legislativo es fundamental, no basta con recomendar un impulso de las vías alternativas a la judicial. Los servicios de Mediación intrajudicial tienen que tener un calendario para dejar de ser gratuitos, si no, no sabremos nunca si se va por probar, porque se valora, por miedo a las consecuencias o porque se confía en esa vía, así también se fomentará el uso de la Mediación privada. La Mediación cubierta con el esfuerzo de los mediadores por ser necesarias para acreditar prácticas debe tener un tiempo de corte, no puede ser permanente.

Es una carrera de largo plazo. Mientras no haya presupuesto para la misma, en relación a su difusión y pago a mediadores, es complicado. Es una carrera de fondo en la que hay que seguir haciendo esfuerzos. La Mediación se va abriendo camino pero muy lentamente, faltaría más concienciación y el compromiso. Debe estar integrada en una política de gestión y resolución de conflictos.

b) Cómo impulsar la Mediación Extrajudicial:

Siendo mediadores competentes. La solución está en la Mediación como política pública. Ya hay CCAA que lo hacen. Haciendo una labor de difusión a nivel de instituciones públicas, privadas y a nivel general, en medios de comunicación más vistos. Campañas publicitarias, subvencionando la Mediación de justicia gratuita, obligando a intentar Mediación antes de acudir a la jurisdicción en determinados casos.

Desde despachos profesionales, colegios profesionales, centros sociales, asociaciones… Difundiendo su utilidad y conveniencia mediante campañas de formación en todos los ámbitos. Cambio normativo que la favorezca, aún en detrimento de la voluntariedad. Obligatoriedad de acudir a una sesión informativa previa que pague la administración. Nunca Mediación gratuita o que no cubra la administración. Es un error.

c) Como evaluar el trabajo del mediador:

Mediante encuestas de los mediados. A través de los usuarios. Estableciendo una formación continua. Empezando por evaluar su calidad formativa y de actitud humana. El uso de las nuevas tecnologías es una posibilidad a explorar. Valorando resultados después de mediar. En función de acuerdos alcanzados, sesiones realizadas y encuesta de satisfacción/calidad de usuarios. El Código de Conducta.

d) Que favorece el impulso de la Mediación en España:

Creando una cabeza que oriente los pies para ir todos en dirección a su real implementación y uso.

La publicidad de la institución por los gobiernos, acudir por parte de los poderes públicos a esta institución para la resolución de conflictos, dando ejemplo. Estudiar en derecho comparado cómo se ha introducido en la sociedad la Mediación en aquellos países donde está afianzada. La educación desde infantil. Que todos los sectores den señales de que de verdad creen en la Mediación y apuestan por ella mediante la adopción de políticas públicas. El hacer obligatorio la sesión informativa pero no gratis.

El que se incluya en la ley de asistencia jurídica gratuita, de manera que puedas obtener mediador y/o letrado. Mayor compromiso de las instituciones, mayor educación desde primaria. Su difusión y conocimiento en todos los ámbitos; la constatación y/o publicidad de acuerdos alcanzados y descripción somera del tipo de conflicto.

e) Cómo corregir las debilidades:

Que la opción del Gobierno por la Mediación sea real y se evidencie mediante un Plan nacional que desarrolle unas políticas públicas.

En un país en el que vivimos sobre legislados, la Ley es un instrumento clave. Con un enorme cambio de mentalidad. Exigiendo la profesionalidad de la Mediación y la correspondiente contraprestación económica por ejercerla. Impulsando la adopción de políticas públicas en Mediación y no conformándose con pequeñas decisiones que son simples parches.

Mediante paridad de todas las instituciones de Mediación frente a UMIM. Desde la financiación por parte del Ministerio de Justicia a la Mediación. Es complicado, hay que crear ese interés. Mejorando mediante la formación y práctica, con observadores críticos. Realizando un buen trabajo y obteniendo acuerdos satisfactorios, dando a conocer ambos. Con un enorme cambio de mentalidad. Con ilusión y estudio.

Que se reconozca que, como dice el preámbulo de la Ley, alcanzar el acuerdo no es el único objetivo de la Mediación de ahí que no solo se celebre y reconozcan las mediaciones donde se firma un acuerdo.

Se sugiere el diseño de una jurisdicción especializada en familia dada la singularidad del ámbito y lo que se juega la sociedad en los procesos de cambio en los que esta se ve involucrada en las diversas fases de la vida de la familia.

Existen determinados supuestos vinculados a la violencia de género, como son los sobreseimientos y las sentencias que podrían verse favorecidos por la presencia de un tercero experto en comunicación que ofrece la Mediación directa o indirecta, siempre garantizando seguridad e igualdad. La derivación a una SIP podría ser el mecanismo de prevención y de reorganización siempre que se garanticen las precauciones que recomiendan los expertos como es un mediador con formación en violencia, una metodología adaptada a cada caso, con la participación de psicólogos y asistencia letrada.

f) Cómo aprovecharse las oportunidades:

Dando publicidad veraz a la institución. Fomentando y exigiendo la Mediación en todos los Juzgados de España. Unidad de actuación, el trabajo en red y alternando el

protagonismo. El “boca a boca” hace que sea una oportunidad para que la Mediación se vaya abriendo camino.

g) Cómo afrontar las amenazas externas:

Con profesionalidad y formación y mayor organización. Haciendo visible la Mediación en la cultura y los medios. Exigiendo la Mediación como requisito previo a la interposición de una demanda judicial. Que exista la posibilidad de identificar necesidades y coordinarse para luchar juntos por alcanzarlas. Si no hay mediadores gratis y existe la necesidad, estarán obligados a pagar.

Precisamente estando amparados en instituciones creadas por los colegios profesionales que nos pueden proporcionar unas buenas y estables infraestructuras y apoyos. Desde un desarrollo unitario de la Mediación y no en numerosas instituciones. Más asociacionismo y crear centros públicos para Mediación.

Exigiendo la Mediación como requisito previo a la interposición de una demanda judicial una cláusula de sometimiento expreso en todo tipo de contrato. Siendo constantes en nuestro buen hacer y perseverando en la creencia de su utilidad.

h) Para conseguir la profesionalización de la Mediación:

Es importante aprender a “despojarnos” de nuestra profesión habitual y ponernos la chaqueta de mediador, reflexionando profundamente sobre los principios básicos de la Mediación, interiorizarlos y tenerlos presentes. Es importante que la Mediación sea remunerada, lo que no se paga no se valora en su justa medida, no se exige tampoco al mediador, y no es una opción realmente voluntaria, ya que optas por ella porque es gratis.

Que tenga estudios serios, investigación rigurosa y buena hacer práctico.

Dotarnos de medios económicos para poder ejercerla. Llegará, aun sin que las autoridades lo deseen, es imparable. Que se afiance a través de su práctica con los años, que se pague y que se exija a los medidores una práctica real así como un código de buenas prácticas para poder evaluar sus posibles infracciones.

Unidad de criterios y de actuación. Demostrar la valía del mediador en el procedimiento, no todo el mundo debe hacer Mediación solo porque tenga un título o estudios para ello. Una retribución adecuada y una formación continua.

i) Cómo potenciar las fortalezas:

Aumentando su difusión a todos los colectivos y toda la educación.

Dando un servicio profesionalizado y de calidad. Que la ciudadanía, profesionales y la administración puedan contactar sus éxitos. Dando un mayor protagonismos a las actividades de difusión de la Mediación tanto a los propios colegiados como a los ciudadanos, a las de formación continua de los mediadores.

Mediante un registro único autonómico en donde todos los mediadores tengamos la misma posibilidad de ser designados para las mediaciones que sean solicitadas (igual que las listas de peritaciones).

Las sesiones informativas pueden ser intra o extrajudicial pero que, una vez aceptada la Mediación, que se asigne al mediador que toque. Que un número mínimo de sesiones sean cubiertas por la administración con el dinero disponible para Mediación. Que todos los mediadores del registro en el que puedan estar todos los que lo deseen, siempre que reúnan los requisitos de la Ley estatal, tengan la misma posibilidad de recibir el pago por su trabajo.

Financiación de la mediación extrajudicial. Dando un servicio profesionalizado y de calidad. Demostrando que funciona y resulta útil, mediante divulgación de los trabajos y resultados obtenidos.

4.6.3.2. Resultados de la Entrevista a informantes claves

Dª Carmen Marín es Jefe de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia. Licenciada en Derecho. Máster Oficial en Mediación e Intervención Social UMU. Curso especialización en mediación penal y victimología. Letrada de la Administración de Justicia.

1. ¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación?, ¿Ha sido efectiva? Ha supuesto el despegue de la mediación, muchos cursos de formación, el interés de conectarlo con el mundo jurídico. Y la implicación mucho mayor de colectivos que estaban casi al margen, abogados, jueces, letrados admón. De justicia. Sí, creo que ha sido efectiva, aunque podría haberlo sido mucho más.

2. ¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Antes la mediación era algo marginal, residual, de servicios sociales, psicólogos, y ahora es una realidad aunque ha implicado una lucha de colectivos.

3. ¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?

- Ha dejado de ser desconocida para los profesionales (para la ciudadanía todavía le queda).
- Ese reconocimiento ha hecho que muchos colectivos se formen en mediación, sin duda un logro aunque tenga también su parte negativa.
- Los mediadores se han organizado y se han presentado y propuesto muchos proyectos de mediación.
- Ha conseguido que las Administraciones también la conozcan y empiecen a pensar en ello.
- Ha conseguido que el Ministerio genere una Unidad de Mediación en una Oficina Judicial. El CGPJ ha hecho una gran labor de difusión.
- Ha conseguido un terreno abonado, con un sustrato de mediadores muy comprometidos para poder crecer.

4. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades?

- Ese boom de la formación también ha generado unas expectativas que no se han cumplido menospreciando el interés y la ilusión de muchas personas. A mí es algo que me preocupa muchísimo
- La insuficiente formación y la falta de calidad de los cursos de formación.
- La ausencia de prácticas de calidad.
- La prácticamente inexistente experiencia práctica de los mediadores.
- La falta de planificación.
- La falta de inversión pública.
- Desconocimiento. La falta de campañas de difusión y sensibilización.
- El abuso de los convenios de colaboración sin un control ni una estrategia común.

- Pensar que la mediación intrajudicial es la única.
- La desunión y la lucha de colectivos, asociaciones, instituciones. Pretender que sea algo propiedad exclusiva de algunos.
- Una vez terminados los cursos, como cuando se hace el MIR en medicina, la ausencia de espacios tutelados y supervisados para poner en práctica lo aprendido.
- Que Ministerio de Justicia y CGPJ no consigan trabajar juntos en la misma línea.
- Que el Ministerio de Justicia no tenga una estrategia y una planificación para la mediación.
- Que aunque se inicie desde el voluntariado pueda luego tener una continuidad y sostenibilidad.
- Que los propios Tribunales, jueces, letrados, fiscales, funcionarios, tampoco la conozcan, la apoyen y estén dispuestos a asumir el trabajo que conlleve identificar y derivar asuntos.
- La desconfianza o incluso aversión por parte de algunos abogados y colectivos.
- Agotamiento porque en algunas ocasiones parece que tienes que luchar y defender frente al mundo entero.
- Falta de calidad de la mediación, falta de homogenización y de coherencia en el proceso judicial.
- Falta de conexión entre derivantes y mediadores.
- Falta de control de la mediación.
- Falta de código de conducta y falta de delimitación clara con otras profesiones.

5. ¿Cuál es el margen de mejora? Enorme. Estamos en los primeros escalones. Todos estamos absolutamente convencidos de que la mediación merece la pena así que todo el esfuerzo que hagamos dará sus frutos.

- Primero pensar, planificar, lo primero los objetivos que queramos alcanzar.
- Aprender de las experiencias positivas para mejorarlas.
- Medir, controlar, estudiar… para saber en qué materias, en qué momentos, qué tipo de conflictos, qué tipo de mediadores, a qué usuarios…
- Con esa planificación hacer la inversión pública que se necesite, controlando muy bien y ajustando el despliegue.
- Despegar la mediación extrajudicial.
- Consolidar la mediación intrajudicial para que sea supletoria y residual.

6. ¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Legislando e invirtiendo a nivel nacional, por ejemplo a través de la Administración de Justicia que ya comparte espacios con las CCAA.

7. ¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? Si, podría ser, pero también lo recaudado con las tasas. Sería muy importante que el abogado de oficio tuviese una remuneración al menos igual (en Aragón es mayor) si alcanza un acuerdo.

8. ¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)? Es posible y además un modelo para que los más de 15000 mediadores formados tengan un espacio para consolidarse como tales. Lo que si se necesita es una mínima estructura profesional que vele por la supervisión, homogeneidad del proceso, control y calidad. Pero esa colaboración voluntaria debe tener un plazo luego, incluso superando un examen debería ser remunerada. De cualquier forma el mediador, al menos el intrajudicial profesional, ha de tener un plus de calidad que superarían muy muy pocos mediadores. Yo misma no creo que lo superaría. Si queremos una profesionalización.

9. ¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Insuficiente y desigual. No hay una planificación ni una inversión reflexionada y adecuada.

10. ¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? La aceptación es muy buena, los usuarios se sorprenden de que se desconozca y de que no se les ofrezca antes, pero en general sigue siendo una gran desconocida y la intrajudicial llega tarde.

11. ¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes? El Registro Nacional es una buena idea pero no está siendo operativo, inscribirse es complicado. No está cumpliendo su función. Los otros Registros realmente no los conozco, no puedo opinar. En cualquier caso requisitos diferentes generan desigualdades, desequilibrios y desconfianza.

12. ¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación? Atenta contra el principio básico de la voluntariedad así que por principio diría que no, pero bien fundamentado en una resolución judicial podría ser una posibilidad siempre y cuando te puedan obligar a asistir a un número de sesiones o de horas no obligarte a llegar a un acuerdo. El hecho de generar un espacio de diálogo ya cambia el escenario.

13. ¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Creo que ahora podemos estar preparados y de una forma transitoria podría establecerse y luego valorar.

14. ¿La derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No lo es y la Directiva 52/2008 así lo contempla.

14. ¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Entiendo que no.

15. ¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia? Entiendo que no si se gestionan de forma pública, como un servicio más asistencial o de justicia, y además porque es voluntario entrar y continuar en mediación.

16. ¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Desde mi punto de vista habría que ser rigurosos, que solo se pudiera certificar por Institutos de Mediación o mediadores certificados de alguna forma.

17. ¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué? Sería mejor para no dispersar información y generar desequilibrios.

18. ¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué? Es Imprescindible para ofrecer el mejor servicio a los usuarios y delimitar bien la profesión que ahora mismo está en fase de construcción y está muy influida con otras profesiones.

19. ¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Es una pregunta muy compleja, me limito a comentar algunos puntos. Para tener calidad hay que medir, hay que planificar, hay que querer y poder ver qué cosas no funcionan y ponerle remedio.

Los criterios que influyen en la calidad y que hemos de conseguir medir podrían ser, entre otros:

- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Nivel de satisfacción de los abogados.
- Nivel de satisfacción de los órganos judiciales (en mediación intrajudicial).
- Nivel de acuerdos (por ahora muy escaso).
- Nivel de acuerdos posteriores después de una mediación terminada sin acuerdo.
- Consecuencias del acuerdo de mediación (en el proceso judicial).
- Duración de la mediación.
- Control, supervisión, planificación.

20. ¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen? No tengo ninguna duda de que es un complemente excelente para cualquier profesión. Desde luego todos los abogados, trabajadores sociales y psicólogos deberían incorporarlo aunque luego prácticamente no la ejerzan porque su profesión también se ve afectada y ya no son los mismos sino mucho más dialogantes, positivos y "solucionadores".

21. ¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? No podemos olvidar que la base de la mediación es la Cultura de la Paz, esa visión ha de existir, el componente altruista bien entendido tampoco es negativo, como ha ocurrido con la Defensa del Medio Ambiente, pero debe ser el principio para conseguir la consolidación de una profesión, cuando cubra con calidad una necesidad explícita de la ciudadanía.

22. ¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios? Está claro que estar unidos y trabajar todos en una misma dirección siempre será mejor pero tengo mis dudas de que estemos en ese momento.

23. ¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo? No es algo que haya reflexionado, entre otras cosas porque mi mirada parte desde el sector público, sinceramente creo que lo más importantes va a ser tener una mediación de calidad, eso determinará una profesión separada, bien delimitada y reconocida por la ciudadanía y el resto de los profesionales y finalmente conllevará un asociacionismo. Llegará pero todavía le queda un poco de tiempo.

24. La Mediación solo será una realidad en España si:

- Hay una apuesta clara de las Instituciones Públicas.
- Hay una planificación seria a medio/largo plazo con un control y reajuste.
- Hay una consecuente inversión pública.
- Hay una campaña de difusión y sensibilización.
- Se miden todos los parámetros de la mediación y de los mediadores.
- Se generan espacios públicos para las prácticas no remuneradas de personas formadas en mediación que les permitan consolidarse como mediadores expertos y acceder a una profesión remunerada y reconocida.
- Se mejora y controla la calidad de la formación, especialmente la parte práctica.
- Se mejora y controla la calidad de la formación continua.
- Si los abogados no pierden dinero si se alcanza un acuerdo en mediación, si ganan algo similar.
- Se establece un Código de conducta.
- Se establece y controla unos estándares mínimos de calidad.
- Se forma a todo el personal de Justicia: Jueces, Laj, funcionarios, fiscales.
- Se incluye una asignatura en todas las Carreras, especialmente de Derecho, Psicología y Trabajo Social. Y también en el Máster de la Abogacía.
- Se incluye un tema en las oposiciones de Jueces, Fiscales, Laj, Funcionarios, policías.

D. Manuel Santiago Esteiro es Presidente de la Asociación Murciana de Mediadores. Licenciado en Ciencias del Trabajo. Educador Social Penitenciario. Máster Oficial en Mediación UMU.

1. ¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación? ¿Ha sido efectiva?

En estos momentos es muy difícil afirmar en qué estadio se encuentra la Ley de Mediación. Son cinco años de presencia de esta Ley y hemos comprobado por las reflexiones de expertos, por medios de comunicación y por algunos estudios sociológicos que se han realizado, que los beneficios reales han sido escasos, las estadísticas en relación a las mediaciones realizadas son aún escasas. Sobre todo, hay que destacar, que estos resultados pueden deberse al poco o nulo conocimiento que la sociedad tiene sobre este modelo de resolución de conflictos.

2. ¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?

En el antes, debemos asumir con conciencia social y analítica que los gobiernos y legisladores de la transición, estaban muy ocupados y preocupados, en asentar las bases de la democracia en este país, lo que dejó poco espacio para sopesar y valorar, los profundos cambios económicos y sociales que esa organización democrática traería a España.

También debemos preguntarnos, si la Ley se elaboró bajo un prisma correcto o inducido por las reiteradas advertencias de sanciones por parte de la UE. De la misma forma podríamos considerar si habría que haberla aplicado en su totalidad en el marco legal general. Este análisis no se ha realizado y las razones no son del todo comprensibles.

En el después, la Ley 5/2012, se encuentra en la mesa de debate por y para colaborar a apuntalar al sistema judicial que se encuentra en un crisis de identidad y de credibilidad como nadie se podía imaginar en los últimos 35 años.

Es más, si no hay cambios profundos y urgentes, la destrucción del estado de derecho en el que se asienta la democracia, entrará en barrena con difícil o nula solución. Considero que la Ley debe evaluarse y estudiar sus fallos, para poder aplicar las correcciones que sean necesarias para implementar su correcta aplicación y dar viabilidad a su esperada eficacia, como es en el caso, según nuestro criterio, de los ámbitos de la mediación y de la formación y capacitación del mediador.

3. ¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?

Con todas las dificultades y trabas que desde muchos sectores intentan devaluar o desprestigiar este modelo, la Mediación se está convirtiendo en una herramienta imprescindible para nuestra sociedad. Ya empieza a ser incuestionable, por lo menos, en ámbitos profesionales jurídicos, que la Mediación es un modelo alternativo muy válido al proceso judicial.

La realidad de hoy, es que tenemos un sistema jurídico, construido en la transición política y social, para un tiempo determinado por el cambio de régimen y de sus estructuras sociales y que el propio tiempo está demostrando a la Justicia y al resto de la sociedad, no estar a la altura de las exigencias de una ciudadanía que necesita reforzar su Estado de Derecho para poder sentirse segura en una convivencia pacífica y verlo así

reflejado en progreso en su calidad de vida y la Mediación está demostrando, aunque con muchas barreras y no pocas dificultades, que es un amortiguador real del conflicto que vive la administración de justicia.

4. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades?

Yo diría cuáles han sido y son las mayores dificultades que sigue manteniendo este modelo en la resolución de conflictos.

-En primer lugar porque no tenemos un sistema que garantice realmente el bienestar y la convivencia, ni general, ni territorial, y por tanto, estamos viviendo una crisis muy profunda de nuestro estado de derecho, base y fundamento de toda sociedad que se considera libre, segura y democrática.

-En segundo lugar, no nos cabe la menor duda, que este modelo restaurativo de justicia, Mediación, que se demanda por gran parte de la sociedad para que nos conduzca por otros senderos, tiene mucho que ver con la ideología política, en la medida que se contraponen intereses de carácter económico y social y entran por tanto en juego grupos o personas con pensamientos encontrados y enconados, que con un enfoque distinto y distante de organización social, entienden que pueden verse ante una reforma, que les quite o rompa sus creencias vitales y necesarias, para seguir manteniendo su poder y fuerza en su espacio vital.

5. ¿Cuál es el margen de mejora?

Considero que hablar de margen de mejora, cuando realmente nos encontramos en la puerta de entrada a la sociedad sería un error, pues está casi todo por hacer. La Administración de Justicia necesita contar con alternativas a su grave situación y pérdida de credibilidad y los mismos ciudadanos necesitan con urgencia, este nuestro modelo como cultura de paz. Que las tres administraciones que gestionan nuestros intereses tomen conciencia de la conveniencia implementar sus departamentos de gestión con la mediación. Y principalmente tenemos que reconocer para mejorar el Estado y posibilitar el futuro de esta ADR, que este medio de resolución de conflictos tardará en extenderse, pese a sus ventajas, pues genera intereses encontrados entre diferentes colectivos.

Mientras jueces y funcionarios de la Administración de Justicia lo ven, en general, con buenos ojos pues supone una potencial descarga de trabajo en nuestros saturados tribunales, algunos profesionales libres del Derecho están considerándolo como una amenaza que pende sobre sus expectativas profesionales a su trabajo. Es obligado concienciar y convencer a estos profesionales que la Mediación es un camino que viene a completar o complementar su trabajo en beneficio de unos ciudadanos que necesitan de todas las formas y facilidades posibles para solventar sus litigios. Un trabajo muy difícil que el mediador debe asumir y trabajar.

6. ¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?

Yo no lo veo como un agravio, más bien creo que las debemos tomar como ejemplo de bien hacer, y apreciarlas como espejo en el que mirarnos, para exigir a los políticos que gestionan las CCAA que tengan un enfoque distorsionado del procedimiento o un nivel bajo de aceptación de este modelo de resolución de conflictos, que estudien las leyes que tienen esas CCAA respecto de la Mediación, y convencerlos para que asuman la Mediación como esa herramienta que tiene como objetivo principal minimizar

el sufrimiento, el stress que generan los inevitables conflictos y, por tanto, ser determinantes en la mejora de la convivencia y como consecuencia de sus realidades en comparación con las nuestras, modifiquen sus normas para estar a la altura de las necesidades que exige la sociedad del siglo XXI.

7. ¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?

Bajo ningún concepto debemos realizar tales recomendaciones, bastante mal retribuido está el turno de oficio, como para iniciar una batalla por compartir el exiguo presupuesto para los letrados inscritos en ese. Hoy el propio turno de oficio está en peligro y lo que debemos es apoyar a los abogados que conforman el turno de oficio en sus legítimas aspiraciones y derechos.

La mediación debe reivindicar y luchar por tener su posición legítima e independiente en el ámbito de la administración de justicia, con presupuestos propios que no perjudiquen a otros colectivos. Lo relevante debe ser que en todos los sectores profesionales y en la sociedad, se conozca esta otra alternativa de justicia restaurativa a la que nuestra legislación otorga carácter y eficacia, sin tener que luchar por un espacio que no es el de la mediación y por tanto, de los mediadores y que tanto esfuerzo ha supuesto a los abogados y a sus colegios profesionales.

8. ¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)?

No deseo crear malos entendidos y deseo ser muy claro en esta pregunta: El mediador es un profesional que conduce el encuentro de las partes en conflicto en el procedimiento de Mediación, para orientarlos y asistirlos en la búsqueda de alternativas para dirimir su conflicto.

La práctica de la mediación, a cualquier nivel de las relaciones humanas, supone un aprendizaje y una capacitación sobre resolución positiva de los conflictos que no puede hacerse solo con voluntariedad personal o social. Tiene mucho que ver, por ello, con la educación para una cultura de paz, puesto que cuando solucionamos un conflicto, adquirimos la capacidad de solucionar otros que se generen en el futuro.

Los mediadores aprenden su profesión a través de una intensa tarea de capacitación que comprende desde la adquisición de conocimientos teóricos en la Universidad, hasta el entrenamiento práctico en centros especializados. Debemos tener muy claro que trabajamos con personas que padecen una situación problematizada y no podemos llevarlos a un fracaso aún mayor, con lo que ello supondría para cada uno de los litigantes.

Desde mi punto de vista, en la práctica profesional debemos tomar conciencia de aquellas significaciones que hacen visible la especialización del mediador ante la justicia y sus distintos profesionales y colectivos, por lo que no es suficiente con voluntad sino con trabajo y conocimientos. A veces se puede confundir la mediación como una aptitud más de un abogado o de psicólogo, pero lo cierto es que mientras un abogado intervendrá en situaciones de delitos o actos ilícitos y el psicólogo en temas que afectan a la conducta humana, el mediador está enfocado a actuar en todos aquellos conflictos cotidianos que

se les demande, en los marcos sociales que sean óbices de ser mediados bien sean extrajudiciales o ya dentro del proceso judicial.

9. ¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación?

La sociedad constituye el marco fundamental de trabajo de la mediación pues es en ella donde se manifiestan los conflictos y donde deben satisfacerse el conjunto de intereses y aspiraciones ciudadanas en cuanto a condiciones de vida y relaciones de convivencia.

Las problemáticas existentes y emergentes propias de toda sociedad que está en constante evolución necesitan de anticipación, si bien ésta ha de ser un proceso planificado con los recursos con los que el municipio, la comunidad autónoma y la administración en general dispongan, y es aquí donde tiene cabida la mediación, entendida no como un simple método de resolución pacífica de conflictos, sino como una nueva línea de cultura para la paz pues, además de resolver, previene y mejora las relaciones personales y sociales. Por tanto, y siempre en interés del bienestar social, la mediación se configura como una competencia más de toda administración pública, ya que con ella se da solución a una gran tipología de conflictos, incluso a aquellos que, por inercia, son llevados a los tribunales de justicia, necesarios para unos conflictos pero no tanto para otros, por su alto coste emocional y económico, su dilatación en el tiempo y la pérdida de una de las partes del proceso judicial frente a la victoria de la otra.

La Mediación, además, se suma a las formas tradicionales de intervención. Un nuevo modelo que hace viable y visible el fundamento de los grandes principios del bienestar social y sus políticas complementarias: Prevenir para convivir, autonomía para decidir y participación para responsabilizar en la gestión y su control, pilares fundamentales de toda administración pública.

Hay que dar respuesta a los principales déficits de las administraciones, con la creación de nuevos servicios e infraestructuras básicas que permitan la modernización de nuestros municipios, dando lugar a ciudades y pueblos en permanente progreso como corresponde a una sociedad del siglo XXI.

10. ¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?

La ciudadanía a quien debemos dirigir nuestros esfuerzos para mejorar su vida es la gran perjudicada. Desconoce en su mayoría, la posibilidad de recurrir a la mediación como solución a su conflicto. Todo nuestro esfuerzo debe desarrollarse en beneficio de conseguir que la sociedad empiece a quitarse la venda de los ojos y contemple el futuro con visión de la mediación.

Una sociedad que no media no puede avanzar. Por eso es obligación de los profesionales de la mediación, pero también de las administraciones contar con un proyecto que nazca de la necesidad de concienciar a la ciudadanía de que existen herramientas de resolución de conflictos de forma pacífica, sin tener que recurrir a la vía judicial. Por ello es indispensable hacer llegar a pie de calle la mediación como forma alternativa y adecuada de acercar posturas, de manera que los problemas a los que inexorablemente se enfrenta el ser humano, puedan gestionarse de una manera positiva, evitando su escalada.

Considero que las administraciones locales deben fomentar esta cultura en sus federaciones de vecinos para que acojan este modelo de intervención. La cultura de paz

supone ante todo un esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con ánimo de promover la mejor convivencia. Para ello son necesarias iniciativas sobre mediación en barrios o espacios públicos, talleres municipales, fomentando no solo su necesidad sino también sembrando cultura de paz y valores positivos.

11. ¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?

El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación tiene carácter público e informativo. Es una base de datos informatizada accesible gratuitamente a través del sitio web del Ministerio de Justicia, siendo su finalidad la de facilitar el acceso de los ciudadanos a este medio de solución de controversias a través de la publicidad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación. Fundamental y necesario para eliminar el intrusismo profesional. Es garantía para los ciudadanos.

No obstante, los requisitos para acceder a ese registro nacional, no deben ser contradictorios con los registros autonómicos. Si su inscripción faculta para el ejercicio de la mediación en todo el territorio, se habrá de solucionar las dificultades que existen para el ejercicio de la mediación en determinadas CCAA que tienen otros requisitos. Es necesario armonizar y coordinar.

12. ¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación?

Un tema controvertido y comprometido y que necesita de un estudio muy sereno y pormenorizado para ofrecer una solución a la sociedad y a la mediación. El acceso a la justicia y la búsqueda de solución a los problemas cotidianos, son temas de permanente preocupación en la vida de las personas, las instituciones y la sociedad.

Hacer un reconocimiento, que no por lógico, es siempre acertado o aceptado. ”Sin Estado de Derecho no hay ciudadanía”. Sin orden y reglas, no podría haber democracia y la sociedad se convertiría en una jungla. Es verdad, que aún no hemos llegado a esta situación. Pero vamos por el camino. Las prácticas corruptas han invadido cada ámbito de la vida pública (léase político, social, judicial, económico y alguno más), en las sociedades denominadas como del norte o primer mundo, que por su fuerza, vitalidad y estabilidad, mantienen este estatus.

En una sociedad que, consideramos moderna como en la que vivimos, nos encontramos con que las leyes punitivas no responden a las expectativas deseables por una sociedad avanzada. Nuestras instituciones jurídicas también han entrado en crisis, no se hallan a la altura de nuestras necesidades. La vida social se ha ido enrareciendo y haciendo más compleja y las causas de enjuiciamiento han cambiado de un modo notable. Los ciudadanos demandan justicia solvente y creíble y la Mediación es un modelo incuestionable y contrastado en la resolución de conflictos.

Creo que no me equivoco al asegurar que son motivos más que suficientes para plantearse la necesidad de introducir nuevas medidas como la mediación que redujesen la ingente carga de asuntos procedimentales que enturbia el Estado de Derecho, para ello se hace necesario la implementación en el aparato judicial de nuevos modelos que vengan a dar cobertura a los órganos jurisdiccionales.

13. ¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?

Ante la necesidad que hoy distingue al aparato jurídico en nuestro país, el juez se ve obligado a derivar los asuntos que tiene en instrucción a mediación, convocando a las partes mediante una resolución judicial, y a través de su representación legal en el proceso, para que asistan a una sesión informativa con los mediadores.

La sesión informativa de mediación es voluntaria y las partes pueden decidir no acudir. Sin embargo, promover y favorecer la asistencia de las partes a esta entrevista, superando sus lógicas resistencias y escepticismo inicial, es responsabilidad de todos los operadores jurídicos, ya que la mediación supone una gran oportunidad para resolver el conflicto ofreciendo, en definitiva, el acceso a una justicia de mayor calidad.

En mi opinión la Mediación debería ser enteramente extrajudicial por lo que es de desear que se proponga siempre la asistencia a mediación antes de acudir a la jurisdicción, como ya ocurre en determinados países americanos y europeos. La obligación de la mediación previa en los procesos judiciales, es una alternativa urgente y que su postergación perjudica al conjunto social y a una administración de justicia. Dentro de los juzgados podría ser solo la sesión informativa para lo ya judicializado.

14. ¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?

Con un mínimo de variación, toda nuestra legislación en materia de mediación, tiene en común unos principios básicos y fundamentales que dan razón de ser a la mediación. La Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece como principios informadores los siguientes: Voluntariedad y libre disposición, igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores, neutralidad y confidencialidad.

Ahora bien, en la obligatoriedad ordenada en resolución judicial de asistencia a una sesión informativa de Mediación no entra en colisión con la voluntariedad pilar básico de la Ley 5/2012, pues en la sesión informativa se ofrece la posibilidad de elegir entre distintas opciones. La sesión informativa da la posibilidad de un cierto nivel de conocimiento sobre las distintas posibilidades que tiene a su alcance para dar solución al conflicto que les afecta y elegir o no formalizar una solicitud de mediación.

Informar por tanto no es mediar y al recibir la sesión informativa decidirán seguir o no en el procedimiento de mediación con más conocimiento, garantías y libertad.

15. ¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Respecto a la gratuidad o no de la sesión informativa debo reafirmarme en la necesidad de gratuidad plena para los ciudadanos que acudan a esta sesión, pues entiendo que la información debe ser dada por las instituciones tanto públicas como privadas. Lo que me parece contrario a toda normativa es que se obligue a un profesional a trabajar gratis. En un trabajo que por su trascendencia e importancia debe ser cubierto con fondos públicos y respetar al profesional que ha de recibir el pago por su tiempo, dedicación y trabajo.

16. ¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?

Claro que es contrario a la libre competencia. Cómo puede un profesional cobrar por sus servicios cuando sus clientes pueden doblar la esquina y encontrarlo gratis, no porque es cubierto por la administración, sino porque nadie paga el trabajo, con todas las consecuencias que esto supone de daño para la profesión y enfrentamientos entre profesionales.

Si abro un despacho de mediación para recibir una justa retribución y el Ayuntamiento abre un servicio gratis, sin hacer la adecuada valoración de si la persona puede pagar o no y además no paga al profesional, no solo me hace una mala competencia, sino que falta al respeto a mi trabajo profesional.

Fíjense que la Directiva de Servicios ha llevado a que incluso los colegios profesionales no impongan precios por los servicios profesionales y al mediador se le obliga a trabajar gratis.

Si bien la sesión informativa de mediación puede ser gratuita, el proceso de mediación no debe serlo y ello porque la mediación es un servicio profesional y, como tal, no debe ser gratuito.

Aunque la sesión informativa sea siempre gratis para el usuario porque lo ha de cubrir la administración, para el caso del inicio de la Mediación con la firma del Acta Constitutiva, habrá de depender si se es merecedor de un servicio gratuito, a pagar por la administración, o si se cuenta con recursos suficientes en cuyo caso deberá ser cubierto por los participantes.

La mediación tiene un precio y los mediadores debemos ser asertivos en defenderlo. De la misma forma que jueces, letrados de la administración de justicia, funcionarios, abogados, psicólogos, notarios u otros especialistas hacen su trabajo y cobran por ello, el mediador como tal debe recibir por su trabajo la cantidad resultante del acuerdo previo con los litigantes o que lo cubra la administración.

17. ¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Los abogados deben siempre contemplar la mediación como una alternativa posible. El ejercicio de la abogacía debe buscar la solución con el menor coste social posible, tratar de ayudar a las partes a una solución compartida, rápida, confidencial más económica y ágil, del conflicto que les afecta.

El letrado, aunque pueda parecer un contrasentido, debe procurar y promover en su actividad jurídica diaria *la vía de solución más deseable para sus clientes*, debiendo ser el proceso el último recurso.

18. ¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué?

Creo que sería de desear. Que al ir de una CCAA a otra no haya que volver a formarse para poder cumplir los requisitos de la comunidad a la que se llega. Es el espíritu de la Directora de Servicios. Si es algo que se busca alcanzar en toda la Unión Europea, qué decir a lo interno de cada uno de los estados?

19. ¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué?

No solo conveniente sino necesario, como forma de fortalecer la mediación y al mediador. El código debe regular la conducta personal del mediador inscrito en el Registro de mediadores de la entidad, con normas y principios por los que debe regirse el mediador con el fin de garantizar la integridad, profesionalidad, neutralidad e imparcialidad de los mismos ante las partes. Ya existe un Código de conducta Europeo que establece ya una serie de principios que serán la base de todo Código de cualquier país en el marco de UE.

20. ¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Los criterios que ya fija la Ley 5/2012 deben ser la fortaleza del Código de conducta del mediador. Establecer unas reglas de conducta para todos los mediadores, así como garantizar a las partes en mediación un procedimiento adecuado con estricta sujeción a la ética, y promover la mediación como un sistema fiable y ajustado a derecho. Entre los valores de la mediación y del mediador más importantes a considerar pueden estar: La libre acción de los litigantes en todo momento de la intervención, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad e independencia. El mediador nunca será juez ni parte, el mediador deberá contar con la formación adecuada a la problemática que se suscite.

21. ¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen?

Bajo ningún concepto, la Mediación no es complemento de ninguna profesión. Es independiente y configura por sí misma un modelo, una ciencia en la resolución de conflictos. Que la mediación haya alcanzado en la sociedad y ámbitos profesionales y jurídicos de muchos países, aunque no tanto en el nuestro, en un periodo de tiempo relativamente corto un desarrollo tan amplio y tan generalizado debería ser calificado de incuestionable,

Las ADR ya forman parte de las agendas jurídica y políticas, al menos de todos los países desarrollados. Como consecuencia de ello, la formación en mediación es requerida y demandada no solo por la sociedad, sino también por los actores u organismos competentes encargados de regularla o de impartirla, para que pueda ser considerada no como un complemento sino como un método concreto. En España aún tenemos que esforzarnos mucho para alcanzar una formación adecuada a las necesidades reales de la Mediación.

22. ¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?

La mediación es más que un método en resolución de conflictos, configura una idea muy clara de justicia restaurativa social. La Mediación viene a ofrecer un concepto de viabilidad de convivencia, nos permite dar otro papel a las administraciones en la gestión de la sociedad y ofrecer a la política, nuevas perspectivas de acción o la cuestión del ordenamiento jurídico en el ámbito de su aplicación.

Para Johan Galtung la paz es el “despliegue de la vida”, que se desarrolla en un contexto de desafío permanente para la sociedad y da tres palabras claves para el conflicto: Resolución, gestión y transformación, que configuran el modelo de Mediación. Me atrevería a decir que la mediación es fundamental para la paz y que la paz es un

esfuerzo se gana día a día a través de los acuerdos que las sociedades establecen. El altruismo es otra cosa.

23. ¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios?

La sociedad necesita de nuestro compromiso, el de los mediadores y por tanto es importante contar con un Colegio Profesional estatal con delegaciones en cada CCAA que asuman un compromiso institucional renovado con el Estado de Derecho y la ciudadanía, en defensa de los derechos individuales y libertades civiles, así como de la mejora de la profesión.

De la misma forma se debe contar en dicho Colegio de un Observatorio de la Mediación, que se pondría al servicio de los ciudadanos, como medio objetivo y científico para facilitar a profesionales el estado real tanto de la situación de su profesión como de los medios y mecanismos con los que cuenta para mejorar en su especialización o técnicas para la resolución de conflictos. Como un objetivo fundamental poner a disposición de la sociedad a todos los mediadores con la preparación necesaria al asunto que se requiera, para abordar profesionalmente su cometido.

24. ¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo?

Solo cabe una respuesta, la profesión. Un excelente mediador o mediadora hace mucho más por la mediación, que muchos mediadores asociados o agrupados.

Si entendemos la Mediación como una técnica, basada en metodología y para ello se necesita una capacitación y herramientas profesionales independientemente de cuál sea la materia o ámbito de que se trate: Civil, mercantil, familiar, escolar, vecinal, cultural, étnica, laboral… la técnica de mediación es la misma, lo que cambia es la terminología y los conocimientos previos que ha de tener el especialista y en esto, nada o casi nada tiene que ver el estar asociado o no.

Que no quepa la menor duda, la mediación es un procedimiento más sofisticado, más complicado, más técnico, más evolucionado, en definitiva, más avanzado, más moderno, lo que garantiza que las posibilidades de llegar a un acuerdo sean mayores que si se emplean otros procedimientos autocompositivos de resolución de conflictos, como son la negociación y la conciliación.

25. La Mediación solo será una realidad en España si:

Este modelo es ya una realidad incuestionable, pero que se encuentra en un momento crucial, que según se gestione será visible o real o volverá a estar detrás del muro de los intereses de determinados colectivos que temen a la mediación como un modo de perder protagonismo social, profesional y económico.

Previsiblemente este cambio de cultura no solo tardará en ser asimilado por las partes que se encuentren en conflicto, a las que fundamentalmente va dirigido, sino que también será difícil de asimilar por otros profesionales o instituciones intervinientes en los procesos de carácter jurídico o social.

Es lógico pensar que se presentan tiempos revueltos ante la incursión de este modelo en la resolución de conflicto, pero el círculo de la nueva cultura de la paz a través de la Mediación debe cerrarse y en ello debemos aplicarnos los profesionales de este modelo de intervención.

No debe quedar un ámbito social sin estar informada de la nueva cultura para la paz que conlleva la Mediación.

Dª Inmaculada González Pina es Presidenta de la Asociación de Juristas Pro Mediación de Murcia. Abogada en ejercicio. Máster Oficial en Mediación UMU. Mediadora Concursal. Mediadora de la Sección Penal de la UMIM y del IMICAMUR, Instituto de Mediación del Colegio de Abogados de Murcia.

1. **¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación? ¿Ha sido efectiva?** No tanto como se esperaba en un primer momento. El anteproyecto recogía aspectos diferentes, que fueron suprimidos, dejando a la ley muy vacía de un contenido real.

2. **¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?** Antes se hablaba de solucionar un asunto judicialmente y en algunos supuestos mediante un arbitraje. Ahora se habla de mediar en muchos tipos de conflictos. La sociedad va conociendo la mediación como algo nuevo a la hora de enfrentar un problema.

3. **¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?** La apertura hacia una nueva forma de concebir soluciones diferentes para los mismos problemas, que no se solucionan en un juzgado.

4. **¿Cuáles han sido las mayores dificultades?** La falta de cultura y por ende la falta de educación. Los recortes gubernamentales en esta materia se notan.

5. **¿Cuál es el margen de mejora?** Incrementar la educación y cultura en la mediación y no en la competitividad.

6. **¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?** Mediante la creación y subvención en aquellas que no lo tengan.

7. **¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?** Completamente, ya lo propuse al Ministerio de Justicia. Ampliando y especificando fondos, por supuesto.

8. **¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)?** Es posible pero no sería de gran calidad como con profesionales con dedicación exclusiva o que vean retribuido su trabajo.

9. **¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación?** Si va traducido en financiación, de una forma muy positiva. Si solo se refleja mediante la creación de servicios gratuitos, negativa. Actualmente no hay financiación.

10. **¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?**

Interesados pero exceptivos. No creen que se puedan solucionar los conflictos en esta vía. Quieren ganar al otro.

11. **¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?** Demasiados registros. Sería mejor un solo registro y no tanta dispersión.

12. **¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación?** Que la obligatoriedad no debería pasar de la sesión informativa y siempre pagada por la administración.

13. **¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?** Una buena opción.

14. **¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?** Creo que si no pasa de la informativa, ese principio no se vulnera, pero no obligándoles a continuar.

15. **¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.** Puede ser. Se trata de obligar a un profesional a trabajar gratis.

16. **¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia**? Si.

17. **¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?** Si, de esa forma no habría que derivar a un servicio intrajudicial.

18. **¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué?** Que sería más efectivo y coherente con la idea de contar con el apoyo de la administración y más efectivo.

19. **¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué?** Positivo porque si existe ese Código estará también previsto el incumplimiento de lo establecido que al margen de la responsabilidad civil conllevará sanciones ante la vulneración de lo en el establecido.

20. **¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?** Formación, dedicación, compromiso y tiempo.

21. **¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen?** Con una expectativa mayor.

22. **¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?** Si

23. **¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios?** Positivo.

24. **¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo?** La profesión.

25. **La Mediación solo será una realidad en España** si se educa a los profesionales que trabajan en tema de conflictos, políticos, empresas y consumidores y usuarios de ver otra forma de resolver sus problemas que no sea en el juzgado y se le enseña a la gente a valorar esta forma igual que ir al médico, al que no se le discute que tiene que cobrar por su trabajo, tiempo y dedicación.

No nos han pagado o regalado las carreras de origen ni la especialización en Mediación. ¿Por qué pretender que trabajemos gratis?

Dª Nieves Juan Masiá pertenece al Proyecto Mediación e Investigación en Educación. Educadora Social. Docente.

1. ¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación? ¿Ha sido efectiva? Que respalde el uso de la mediación y su regulación, ha supuesto que muchos profesionales de diferentes ámbitos se formen como mediador@s. Pero creo que no está siendo efectiva a día de hoy, hay muchos ciudadanos que la desconocen.

2. ¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? La mediación ha estado más presente.

3. ¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años? Regular la profesión y su implementación en los juzgados.

4. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades? El regular su profesionalidad.

5. ¿Cuál es el margen de mejora? Hay mucho por hacer.

6. ¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Con partidas económicas dedicadas especialmente para este servicio en todas las CCAA.

7. ¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? Sí por supuesto tiene que estar al alcance de tod@s.

8. ¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)? La voluntariedad es importante pero para que haya reconocimiento y profesionalización siempre tendría que ser remunerada.

9. ¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Se necesita más implicación y más ayudas.

10. ¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? En el ámbito educativo la aceptación ha sido buena.

11. ¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes? También podría ser un registro autonómico con competencia nacional regulada y competencias específicas para mediación familiar.

12. ¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación? Debe ser voluntaria.

13. ¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? No es una obligación es un derecho.

14. ¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No. Se debe ver como un derecho el tener la opción a conocer que hay otras alternativas.

15. ¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

16. ¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia? Puede ser, defender la competencia profesional cuando no se considera una remuneración por el ejercicio le quita valor a la competencia.

17. ¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Sí, para asegurar que se está teniendo acceso al derecho de resolver con la mediación.

18. ¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué? Me parece adecuado para poder actuar en toda la nación porque los mediadores estarían en las mismas condiciones y regulados igualmente.

19. ¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué? Sí por su puesto, da profesionalidad y posibilidad de actuar en diferentes CCAA con la misma fiabilidad.

20. ¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

21. ¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen? Sí, habría que darle más prioridad.

22. ¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Sí

23. ¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios? No veo mucha diferencia entre colegio profesional y federación de asociaciones o asociaciones que trabajen en equipo por la defensa de la calidad y la regulación profesional.

24. ¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo? La profesión a través del asociacionismo.

25. La Mediación solo será una realidad en España si, a través de la educación, se crea la cultura de la mediación, su conocimiento y forme parte como un derecho legal de tod@s.

Dª Celia Martínez Martínez es Diplomada en Educación Social. Pertenece a Mediación Escolar Educoya en San Javier. Educadora Social en Asociación Aidemar, Atención Integral Al Discapacitado. 5 Años de Experiencia como Educadora Social y Formadora en Mediación Escolar.

1. **¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación?, ¿Ha sido efectiva?** Era muy necesaria. Ha habido una mayor difusión de la Mediación y más concienciación y utilización.

2. **¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley**? Ahora con la Ley, hay una mayor concienciación de la importancia de usar la mediación y mayor difusión en todos los ámbitos y contextos.

3. **¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años**? La culminación de la Ley que regule este procedimiento.

4. **¿Cuáles han sido las mayores dificultades?** Falta de implicación de organismos públicos.

5. **¿Cuál es el margen de mejora?** Considero que con el tiempo se extenderá y se practicará más la mediación, llegando a todos los ciudadanos y pudiendo acceder sin complicaciones ni impedimentos.

6. **¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?** Debería haber mayor involucración de las administraciones para la realización de la mediación. Llevará un tiempo el reconocimiento general de todas las comunidades autónomas.

7. **¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para completar el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?** Sí, sería bueno, aunque no sea en la totalidad de su coste.

8. **¿Es posible la calidad de la Mediación con mediadores voluntarios (tiempo, dedicación, profesionalización, reconocimiento…)?** Sí, pero creo que se valoraría más si estos profesionales no fuesen voluntarios y se les valorase como técnicos en mediación y con un salario acordado por la administración competente.

9. ¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación?

Creo que todavía no hay hoy por hoy un compromiso al cien por cien, y no sé cuál es el motivo.

10. **¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?** La aceptación es increíblemente buena y satisfactoria, hay mucho interés en el tema de la mediación.

11. **¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?** Bueno me parece bien el Registro nacional y autonómico. Creo que son necesarios, forman parte de cada Comunidad Autónoma y como tales tiene cada una sus competencias, necesidades y sus registros.

12. **¿Qué opina sobre la obligatoriedad o no de la Mediación?** No debe de ser obligatoria pero sí que deberían de informar más de las ventajas de la mediación cada vez que se interponga una demanda.

13. **¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?** Me parece muy importante, porque de ahí dependerá la desviación a mediación y de su éxito para la resolución del conflicto.

14. **¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?** No lo considero, creo que es muy importante pasar por ese momento.

15. **¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.**

16. **¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?** Yo creo que la Mediación para ser valorada por los usuarios debe ser remunerada y tener su coste.

17. **¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?** Creo que no, que el abogado no es la persona más adecuada para ello.

18. **¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? ¿Por qué?** Me parece muy bien, factible y necesaria

19. **¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? ¿Por qué?** Sí, todo profesional debe de basar sus actuaciones y atenerse a un código de conducta para una mejor profesionalización.

20. **¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?** Todo es evaluable, y se debería de evaluar, al menos para ir redirigiendo las actuaciones y mejorar la calidad.

21. **¿Se ha quedado la Mediación como un complemento que da buena reputación a la profesión de origen**? La mediación es una opción importante. Me gustaría que algún día se realizara con más naturalidad, normalidad, facilidad, a pie de calle para acceder con comodidad cualquier ciudadano.

22. **¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?** Pacifista si, altruista no.

23. **¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante, la Directiva de Servicios?** Me parece bien, sería bueno poder contar con ello.

24. **¿Qué va a ser más importante, la profesión o el asociacionismo?** Prevalecerá la profesión por encima de todo, por su reconocimiento generalizado.

25. **La Mediación solo será una realidad en España si** hay una mayor implicación de todas las administraciones.

4.7. EL ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN ASTURIAS

Fedra Salvador Fernández,
Trabajadora Social, Mediadora familiar
y escolar en Asturias fedra@mediados.info

4.7.1. Introducción

La regulación de la mediación en Asturias es del año 2007, con la Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar, siguiendo los pasos, tal y como reconoce la propia Ley en su preámbulo, de las comunidades autónomas de Canarias, Cataluña, Galicia, Valencia, Castilla-La Mancha, Castilla y León e Islas Baleares.

Dado que la competencia exclusiva en materia de asistencia y bienestar social pertenece a la Comunidad Autónoma, tal y como reconoce el Estatuto de Autonomía, ha sido la propia Comunidad la que asumiendo las recomendaciones de distintos organismos europeos y siguiendo la estela de las anteriormente citadas comunidades, promulga la Ley de mediación familiar.

Es la misma Ley la que establece que dado que el Principado de Asturias no tiene competencia alguna en materia civil o procesal, tanto las derivaciones que jueces y magistrados puedan hacer hacia la mediación como las consecuencias que sobre los procesos pueda tener la mediación se atendrán a la normativa estatal.

La promulgación de la Ley prometía un impulso decisivo a la mediación como alternativa a la vía judicial para la resolución de conflictos, y fue acogida con ilusión en su inicio por sentar las bases de la profesionalización de la mediación al establecer una definición de la Mediación, el procedimiento que debe seguirse, el ámbito de aplicación de la misma y sobre todo por la acreditación de la condición de mediador familiar.

Quedaron establecidos los requisitos formativos para ostentar la condición de mediador, se crearía un Registro de Mediadores y el Centro de Mediación Familiar del Principado de Asturias. Tras la aprobación de la ley los mediadores esperaban que se elaborasen los reglamentos que hiciesen realidad lo establecido en la Ley, pero a día de hoy no hay ningún reglamento en vigor. A falta de estos reglamentos las iniciativas en mediación se ven mermadas.

Pese a la falta de desarrollo de la Ley, es destacable la tenacidad de numerosos profesionales que, creyendo en la mediación, se unen en iniciativas que siguen abriendo un camino no desbrozado por la instituciones públicas, como es el caso del proyecto piloto de mediación intrajudicial en los juzgados de familia de Oviedo, que consigue su implantación en el año 2016.

Respecto a la formación cabe destacar el título propio de Especialista en Mediación de Conflictos y Experto en Mediación Civil y Mercantil, Mediación penal y Mediación familiar de la Universidad de Oviedo, así como la formación continua que permite a los profesionales en activo el permanente reciclaje profesional. Junto a esta iniciativa encontramos ofertas formativas en mediación de diferentes entidades, especialmente vinculadas a colegios profesionales.

Pero la mediación en Asturias no llega con la promulgación de la Ley de Mediación Familiar, sino con el trabajo de numerosos profesionales que se formaron en

otras Comunidades, iniciaron la Mediación en Asturias, y asumieron la tarea de formar a los nuevos mediadores.

Así pues, varios años antes del 2007 ya se podían encontrar en Asturias personas formadas en Mediación abriendo caminos. Muchos de ellos son los que hoy siguen bregando en esta materia y luchando por conseguir que la mediación sea una alternativa real a la judicialización de la resolución de los conflictos.

Presentamos, a continuación, algunos de los dispositivos de Mediación en la CCAA:

a) Servicio de Intermediación Hipotecaria del Principado de Asturias (35).

Corría el año 2012 cuando en Asturias crecían los casos de desahucios. Por aquel entonces, se crea la Oficina de Intermediación Hipotecaria (OIH), que ha conseguido vías alternativas al desahucio en medio centenar de casos en el primer año de vida del servicio, alcanzando los 300 en su trayectoria. El servicio fue puesto en marcha por el Ilustre Colegio de Abogados de Oviedo y la Dirección General de Justicia, con la colaboración de varios ayuntamientos. Los letrados asesoran, informan y negocian con las entidades bancarias una solución para las familias en riesgo de perder su vivienda. Un camino que parece que cada vez más bancos querían recorrer. Fue algo pionero en nuestra región. Hoy por hoy ya existe el servicio en multitud de Ayuntamientos de las principales ciudades y mancomunidades de Asturias.

La iniciativa surgió en España a comienzos de 2012 en Terrasa. La magnitud del problema con la vivienda en la localidad catalana y la detección de una familia con dos menores viviendo en un coche activó las alarmas. El Ayuntamiento de esa ciudad llamó a varias puertas sin éxito, hasta que una se abrió y sirvió de modelo para el resto del país: la del Colegio de Abogados.

Los resultados que obtuvieron en esa primera oficina fueron muy buenos. En Asturias fue diferente. “Nosotros decidimos hablar con algunos ayuntamientos para iniciar el Servicio de Atención Hipotecaria, pero no tenían presupuesto", explica Carmen Trelles, la responsable del servicio en el Colegio de Abogados de Oviedo. Fue la Dirección General de Justicia quien se interesó por poner el servicio en marcha, finalmente con la colaboración de los concejos de Oviedo, Avilés, Langreo, Mieres, Castrillón y Siero. «Ellos ponen el espacio y nosotros los medios humanos, porque los abogados somos el clavo ardiendo que tienen los ciudadanos», apunta Trelles.

Cada cuatro meses un equipo formado por ocho abogados rota para atender a las personas en riesgo de perder su vivienda. «Llegan los casos y, tras examinarlos, se derivan a los abogados para que comiencen a mediar con el banco prestamista, para intentar darle una solución al problema. Es un proyecto experimental», describe el director general de Justicia, José Luis Villaverde.

Esos casos que terminan en la mesa del letrado (previa cita que se solicita vía telefónica en el 900 700 027) suelen ser los de las familias que están a punto de dejar de

35 E*l comercio.es. 24-11-2013. http://www.elcomercio.es/v/20131124/oviedo/hacer-antes-desahucio-20131124.html*

pagar su hipoteca; es decir, quienes no tienen un procedimiento judicial de desahucio en marcha. «Cuando ya es tarde para negociar les derivamos al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para que pidan un abogado de oficio. La tarea de intermediación es necesaria porque hay una persona que está en desventaja, no están en igualdad de condiciones. Hay gente que ya está dejando de comer para pagar la hipoteca», subraya Trelles.

Quienes llegan hasta la OIH «son en gran parte gente desempleada y muchos autónomos que se vieron obligados a cerrar sus negocios y ahora no pueden pagar las cuotas de la hipoteca», cuenta uno de los abogados del servicio, Rubén Cuervo Menéndez. También se dan casos de inmigrantes que deciden volver a su país. «Hubo un banco que dio préstamos a muchos ciudadanos de origen extranjero con el único requisito de tener dos meses de contrato laboral. Ahora quieren irse a su país porque no pueden pagar la deuda», cuentan. Ante esa amenaza de verse inmerso en un procedimiento judicial con la persona fuera de España, los bancos suelen aceptar la negociación de una dación en pago siempre que el hipotecado muestre el billete de avión de su regreso.

Las primeras llamadas de los abogados a las entidades bancarias no resultaban todo lo satisfactorias que sería deseable. Había cierta desconfianza por parte de los prestamistas, pero con la creación de esta Oficina, si llamas de la OIH son más receptivos y se inician más fácilmente los procesos negociadores. En parte porque se han aprobado dos decretos que crean un marco legal para las daciones en pago, las quitas y demás soluciones. La mayoría de los bancos se han adherido a un código de buenas prácticas, en los que tienen en cuenta a las personas en situación de especial vulnerabilidad.

b) Servicio de Mediación Intrajudicial en los Juzgados de familia de Oviedo (36).

La puesta en funcionamiento del servicio en los juzgados de Familia 7 y 9 de Oviedo tuvo lugar en el año 2015 como proyecto piloto. Primero queda constituido el equipo que comenzaría a prestar el servicio.

Serían doce profesionales quienes darían los primeros pasos del proyecto cuando los jueces consideren que un caso es susceptible de resolverse sin llegar a una vista oral. Los magistrados derivarán los conflictos, siempre de modo voluntario, a los profesionales del servicio que ofrecerán una sesión informativa a las partes del caso.

La mediación intrajudicial trata de que los litigantes lleguen a un acuerdo satisfactorio para todas las partes y ese punto de encuentro alcanzado será homologado por el mismo juzgado que derivó el proceso a la vía alternativa. El impulso de ese proceso en la ciudad vino dado por la juez decana de los juzgados de Oviedo, Pilar Martínez Ceyanes, que en todo momento creyó en la viabilidad de la iniciativa y por las dos juezas de familia que se mostraron receptivas.

36 Fuente: el comercio.es. 09-02-2015. http://www.elcomercio.es/oviedo/201502/09/equipo-doce-personas-comienza-20150209004151-v.html

El segundo paso fuel empeño por darle un lugar físico y estable al servicio de mediación intrajudicial. La Dirección de Justicia del Principado habilitó y puso a disposición de los profesionales un local ajeno a las dependencias de los juzgados para realizar su trabajo. Allí se desarrollarían las sesiones informativas tras las cuales las partes implicadas decidirían si aceptan la mediación como opción para llegar a un acuerdo pacífico.

Los profesionales que formaron el equipo inicial pertenecen al equipo Mediauniovi de la Universidad, Colegio de Abogados, Círculo de Mediadores de Asturias, Mediadores Asociados del Principado de Asturias (MAPA) y la Fundación Atymepas.

Hoy el servicio es una realidad que ya ha dejado atrás su etapa de proyecto piloto para hacerse hueco real en la vida de los Juzgados de Familia de Oviedo.

c) Servicio de Intrajudicial creado por el colegio de economistas (37).

El Colegio de Economistas de Asturias cerró un acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial por el cual jueces de lo Mercantil de Oviedo y Gijón derivarán conflictos económicos, cuando lo estime adecuado, al Instituto de Mediación del Principado de Asturias que ha impulsado el propio Colegio.

Alfonso Muñoz, magistrado del juzgado de lo Mercantil número 1 de Oviedo; Carmen Márquez, juez del juzgado de lo Mercantil número 3 en Gijón; José Luis Villaverde, director general de Justicia del Principado de Asturias, y Ricardo San Marcos, del Colegio de Economistas de Asturias, presentaron en Oviedo el servicio de mediación. *"En España hay cultura de mediación en conflictos familiares, pero no en los económicos. Se puede decir que esta iniciativa lanzada desde Asturias es una experiencia piloto y, por lo tanto, pionera"*, señaló Ricardo San Marcos en su momento.

El Instituto de Mediación del Principado de Asturias se constituyó en el 2015 para canalizar las mediaciones en conflictos de ámbito económico de ocho tipos: en práctica bancaria y financiera, propiedad intelectual, propiedad industrial, aspectos societarios-empresariales, responsabilidad societaria, transporte terrestre, transporte marítimo y práctica concursal.

El procedimiento: Cualquier persona física o jurídica puede acudir a este servicio para tratar de solucionar un conflicto económico entre partes. Pero ahora, además, será un servicio intrajudicial. Serán los propios titulares de los juzgados de lo Mercantil 1 y 3 de Oviedo y Gijón los que propondrán a las partes acudir a él cuando lo consideren adecuado para resolver el conflicto. "Esta novedad es fruto de la propuesta que

37 *Fuente: el la Nueva España en su edición digital de 24-06-2015. http://www.lne.es/economia/2015/06/24/asturias-pionera-mediacion-conflictos-mercantiles/1776796.html.*

planteamos al Consejo General del Poder Judicial y que ha tenido una buena acogida", señaló Ricardo San Marcos.

Si las dos partes están de común acuerdo con la propuesta del juez, se iniciará el proceso de mediación con la cumplimentación del formulario de solicitud al Instituto de Mediación del Principado de Asturias. Una vez que se realiza el abono de los derechos por apertura de expediente (el Colegio de Economistas de Asturias ha fijado unas tarifas fijas), el Instituto asignará el mediador, que debe estar inscrito en el registro de mediadores y sometido a un turno para la distribución de los casos. Una vez asignado el profesional independiente, este fijará la fecha de la sesión informativa y posteriormente se celebrarán las sesiones de mediación. Si se llega a un pacto, se redactará el documento con los acuerdos y se entregará al juez para que lo homologue. Si no hay acuerdo, continuará el proceso judicial donde había quedado aparcado.

4.7.2. Desarrollo del Trabajo

Para la elaboración del presente informe el primer paso consistió en la elaboración del listado de mediadores disponibles con los que se contactaría para requerirles su opinión. Para ello recurrimos el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, haciendo una búsqueda de los mediadores inscritos y radicados en Asturias.

Esta búsqueda dio como resultado un listado de unos cincuenta mediadores. En el mes de diciembre hicimos un primer envío a 15 de los cincuenta seleccionados aleatoriamente, sin obtener ninguna respuesta. Ene se momento revisamos el listado y descubrimos que muchos de los mediadores inscritos no ejercen en la actualidad como mediadores habiendo regresado a su profesión de base.

En un segundo momento hicimos una búsqueda restringida en un buscador de internet y elaboramos un segundo listado. Nos pusimos en contacto con ellos telefónicamente y enviamos por correo las encuestas a aquellos que mostraron interés en el estudio. Una vez recibidas las encuestas dentro del plazo que nos habíamos marcado, procedimos al volcado de datos y su redacción.

El presente trabajo no pretende ser exhaustivo, dado el tamaño de la muestra recogida, pero sí que recoge el sentir de los profesionales mostrado en diferentes foros y espacios de encuentro de profesionales de la mediación, donde invariablemente se explicita la decepción con los políticos responsables que no han sabido implementar los recursos humanos y económicos necesarios para continuar con la puesta en marcha de la ley tal y como se había planteado en el inicio.

4.7.3. Resultados. Presentamos los resultados en función de las técnicas utilizadas:

a) Técnica DAFO

Para proceder a analizar el contexto en el que se mueven los mediadores a día de hoy en sus instituciones y conocer la realidad que nos rodea, se procedió a utilizar la técnica de la Matriz DAFO que nos permite analizar todo lo que rodea a la mediación desde dentro hasta fuera de una manera muy crítica y objetivo.

Los resultados se han separado en Matriz para mediadores y Matriz para asociaciones con el fin de comprender al máximo el contexto en el que se desarrolla la mediación en Asturias.

Los mediadores coinciden, como puede verse en las respuestas, en que nuestra mayor fortaleza en el propio instrumento de la mediación, su procedimiento y sus características que hacen que la mediación se diferencie del resto de alternativas para resolver los conflictos. (Las soluciones las proponen las partes en conflicto, la voluntariedad de acudir a la mediación, el acuerdo se basa en las necesidades de las partes en conflicto, la flexibilidad y confidencialidad del procedimiento, la reducción de costes emocionales y económicos…)

Las oportunidades que tienen los mediadores en Asturias es sobre todo una muy importante: aprovechar que la gente desconoce la cultura de la mediación para abrir todo un mundo al exterior y presentarles algo nuevo, una alternativa diferente para todos los que no se conforman con las demás alternativas para resolver sus problemas sino que sobre todo quieren ser protagonistas de su vida y decidir por ellos sin que los demás decidan de su vida.

Entre las habilidades y amenazas más destacadas y repetidas está el desconocimiento de las personas sobre el procedimiento de la mediación, aunque también se destaca la politización, las modas o tendencias, la falta de formación de los mediadores, el corporativismo de los colegios profesionales y la banalización de los conflictos como un inconveniente grande para que la mediación se extienda y se cree cultura mediadora. Incluso se apunta como amenaza la falta de colaboración de algunas instituciones con los mediadores y la mediación.

Por el contrario, para las instituciones de mediación o entidades que se dedican a mediar, las fortalezas son otras, ya que ven que dedicarse como institución a la mediación te ofrece la posibilidad de trabajar conjuntamente con otros profesionales, te permite tener libertad a la hora de elegir el mejor horario que se adapte a los clientes, y hacer un mayor seguimiento de cada caso en concreto. Pero las instituciones coinciden en el hecho real que hay aún hoy pocos casos de mediación y esta escasez de demanda hace que lo que nos hace fuertes no lo podamos aprovechar para crecer.

Todas las amenazas y debilidades expresadas por las instituciones se podrían corregir con unos reglamentos concretos que terminen de definir los ámbitos de intervención de los mediadores, tener unos honorarios comunes a todos y un código ético. De esta forma el resto de profesionales podrían conocer con más detalle el mundo desconocido en Asturias de la mediación. Este desconocimiento hace que hoy por hoy muchos casos que podrían resolverse con un procedimiento mediado, no se haga por desconocer nuestra existencia.

MATRIZ DAFO PARA MEDIADORES	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
– **FORTALEZAS** – Es un instrumento de abordaje y resolución de conflictos que responsabiliza a las partes implicadas en la búsqueda de una solución. – Cada parte expone sus necesidades. – El acuerdo se adapta a las partes que están en conflicto. – El acuerdo puede ser más duradero. – Que el acuerdo sea duradero. – Que es voluntario. – Acuerdo entre las propias partes. – Confidencial. – Proceso flexible. – Reduce o evita costes legales. – Reduce o evita costes emocionales. –	**OPORTUNIDADES** – Existe una “cultura” conflictiva que ignora los beneficios de la mediación y mantiene solo como única posibilidad, la judicialización. – Que se facilita el diálogo. – Las partes se sienten respetadas. – No hay ni ganadores ni vencidos. – Reduce costes legales. – Acuerdo duradero.

– **DEBILIDADES** – Que no se tome en serio o se desconozca su potencial. – Que es muy poco conocida. – Desconocimiento de las personas sobre este procedimiento.	**AMENAZAS** – La politización, las modas o tendencias, la falta de formación de los mediadores, el corporativismo de los colegios profesionales y la banalización de los conflictos. – Que no se dé a conocer y que las instituciones no ofrezcan este servicio. – Desconocimiento del procedimiento. – No colaboración de algunas instituciones para su uso.

DAFO PARA INSTITUCIONES, ASOCIACIONES O ENTIDADES DE MEDIACIÓN	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS **¿Cuáles son los aspectos positivos de la institución de la mediación?** – Aprovechar recursos – Canal de información – Posibilidad de hacer un mayor seguimiento de cada caso en concreto. – Posibilidad de adaptarte a los clientes en cuanto a horarios y tiempo dedicado a cada sesión. – Puedes permitirte seleccionar los casos, sin ataduras políticas de cumplir con líneas de subvención. – **¿Cómo se potencian las fortalezas?** – Por desgracia tenemos muy poca actividad dada la escasez de mediaciones – Debemos ser conscientes de ellas lo primero de todo para potenciarlas.	**OPORTUNIDADES** **¿Qué factores externos a la institución pueden considerarse como positivas o que favorecen a la institución? ¿Cómo se aprovechan las oportunidades?** – Como no estamos profesionalizados estamos muy parados. – Oportunidad de elegir algún compañero para comediar si fuera necesario. – Hay pocas instituciones dedicadas a la mediación aún hoy en Asturias.

DEBILIDADES	AMENAZAS
¿Cuáles son los aspectos negativos de la institución de mediación, dentro de la propia institución? − Dificultad para fijar honorarios al carecer de criterio común en Asturias. − Dificultad para dar a conocer la entidad por ser insuficientes los recursos económicos y dificultad para acceder a líneas de apoyo económico para estos temas. **¿Cómo se corrigen las debilidades?** − De momento no se corrigen. Se necesita que avancen con la Ley en Asturias. Igualdad con otras comunidades.	− Poca difusión y propaganda de la mediación − La falta de ética en algunos profesionales que no derivan los casos susceptibles de ser mediados por ver solo su propio beneficio económico. − Las dificultades para extender la cultura de la mediación en todos los ámbitos. Muchos profesionales en contra por desconocimiento del potencial de la mediación. − La mayor amenaza somos nosotros mismos, creernos intrusos unos con otros en nuestro trabajo, no colaborar, no derivar casos a otros compañeros si creemos que no son de nuestra especialidad y acabar centrándonos en el acuerdo que sea, y no en las personas. − Nos desconocemos unos a otros. Hay más entidades y más profesionales que se dedican a la mediación de lo que creemos pero no se visualizan, no unimos fuerzas ni recursos. **¿Cómo afrontar amenazas?** − Con publicidad institucional.

b) Resultados de Encuestas a mediadores

Se procede a realizar encuestas de tipo más descriptivo, tanto a profesionales de la mediación como a asociaciones con sede en nuestra comunidad autónoma, con los siguientes resultados:

- Los encuestados consideran en un 100% que los objetivos de la mediación que la Ley 5/12 de Mediación establecía se han cumplido muy poco o de manera muy regular.
- Los mismos resultados se han obtenido al preguntar por el objetivo de desarrollar y poner en funcionamiento procedimientos adecuados extrajudiciales de solución de conflictos. Por este motivo sigue siendo regular o muy poco visible el impacto para simplificar y mejorar el acceso a la justicia.

- No se ha visto favorecida esta alternativa de solución de conflictos frente a la resolución por vía judicial, o si se ha visto, ha sido en escasa medida.
- Sin embargo, sí que se ha conseguido en un alto grado el objetivo de tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes. Esto demuestra que la mediación, cuando se tiene oportunidad de poner en práctica, funciona.
- Aun así, las personas siguen concibiendo a los tribunales como la institución más adecuada para resolver sus diferencias, a diferencia de la mediación.
- No se ha conseguido promover el uso más frecuente de la mediación y solo en algún caso se ha cumplido de manera regular.
- Aún con la promulgación de la ley de mediación no se ha apreciado aún un incremento de solicitudes de mediaciones ni se ha conseguido que con la promulgación de Ley la mediación sea más conocida por la ciudadanía. Lo que sí se aprecia es que a partir de la ley de mediación las instituciones y administraciones públicas sí han tomado una mayor conciencia de la mediación.
- Pero por el contrario no ha servido para la creación de servicios de mediación o contratación de mediadores por parte de las instituciones.
- Todos están de acuerdo en que es necesario un mayor impulso normativo, mayor nivel de formación y subvenciones y que exista una valoración de los mediadores y su trabajo.
- Ninguna institución está de acuerdo en la labor voluntaria del mediador, sin prestación, ya que esto no contribuye al desarrollo de la mediación.
- En el único punto en que hay disparidad de opinión es sobre el Registro Central de Mediadores, ya que para un 66% de los encuestados es suficiente este Registro Central y para un 33% no lo es.
- Todos están de acuerdo en la necesaria existencia de un código español de conducta del mediador común a todos los ámbitos y titulaciones de origen.
- Por unanimidad todos los encuestados consideran muy necesaria la existencia de un registro autonómico de mediadores. Sería necesario que este registro estuviera coordinado con los colegios profesionales y el Ministerio de Justicia.
- Una de las mayores preocupaciones de los encuestados es la divulgación de la mediación para dar a conocer su potencial, lo que impulsaría no solo el trabajo del mediador si no que daría la oportunidad de impulsar proyectos de mediación como es el caso de la mediación extrajudicial, permitiría la creación de formaciones más específicas y aumentaría la demanda de la población y seríamos visibles para las instituciones que forman parte de nuestra sociedad.
- Es pieza clave, por tanto, centrarse en la labor de divulgación por el futuro de la mediación.

c) **ENTREVISTA**

Realizada a la presidenta de la asociación mediadores asociados del Principado de Asturias (MAPA), entrevista clave en esta parte del estudio.

1. ¿Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?

Desde mi humilde opinión, aquí en Asturias, no ha sido efectiva. Es una ley más en el mundo, que apenas conoce nadie y que a males mayores no ha obtenido un desarrollo en ningún reglamento.

2. ¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? El antes y el después ha sido similar a excepción de dos cosas:

   - Positivo, podemos informar a las personas de una nueva alternativa que les puede beneficiar en muchos ámbitos personales

   - Negativo, el reparto de "un pastel" (aún no logro saber cuál, ni que ganancia económica encuentran) entre los organismos y las personas que pueden Mediar, para ver quién es más fuerte, quien se lo lleva a su terreno. Este punto es bastante dañino, puesto que en vez de buscar una comediación multidisciplinar, se busca la exclusión.

3. ¿Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?

Los que verdaderamente nos dedicamos a la Mediación, los pequeños logros que hemos conseguido, es poder difundir a pequeña escala su existencia. Aquellos que vienen y les gusta, lo transmiten a sus amistades. Y yo personalmente que también me dedico a la Mediación escolar, en este ámbito se ha conseguido una labor impresionante, y muy gratificante.

4. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades?

   La administración, los organismos oficiales… todo son trabas.

5. ¿Cuál es el margen de mejora?

   INMENSO

6. ¿Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración?

Tal vez hacer una partida de los presupuestos para ella, en todas y cada una de las CCAA, teniendo en cuenta su trabajo, su desarrollo y su funcionamiento.

7. ¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?

NO. La justicia gratuita está para lo que está para las personas con dificultades económicas. La Mediación, puede informarse en ese mismo momento que se hace la entrevista para conocer la justicia gratuita, pero debería tener contabilidad aparte.

8. ¿Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?

   MUY BUENA

9. ¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?

Es un poco extraño, ya que según que CCAA las profesiones que pueden optar a Mediador, son más o menos restringidas. Puede dar lugar a problemas varios y diversos, que aquí en Asturias ya tenemos sin registro alguno porque muchos hablan del "intrusismo", seguro aumentarían. Algo que cada vez me molesta más. El concepto básico de la mediación no se acaba de entender por los propios organismos.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?

La veo bien e incluso necesaria. Por qué negarle a las personas una información que les puede beneficiar e incluso ayudar en todo el proceso futuro?

11. ¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?

Yo no lo entiendo así, porque la Mediación comienza una vez dan su consentimiento. La sesión informativa es un paso previo. Es información. Al igual que cuando se acude a un abogado, a un médico,… para saber qué hacer y luego tomar la

decisión final. La voluntariedad de la mediación continúa intacta, ya que pueden ir o no, pero ya con la información y conocimiento necesario para poder tomar una decisión

12. ¿La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio?

Yo personalmente entiendo que debe ser gratuita, y más si va a ser un trámite obligatorio y derivado del juzgado. Yo no cobro ni he cobrado nunca a día de hoy una sesión informativa.

13. ¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?

Estos servicios se entiende que están subvencionados (o debieran) y se cobra de una subvención, al menos lo poco que se hizo en el Juzgado de Gijón y en un principio aquí en Oviedo, antes de que entrara el nuevo proyecto de la universidad. Era una remuneración, simbólica, pero al menos daba para los gastos de los traslados de los Mediadores.

14. Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Se podría acreditar a través de un documento sencillo que los mediados y el propio abogado firmase. Documento a presentar en el Juzgado junto a la demanda o expediente pertinente.

15. ¿Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?

Me reitero en lo dicho en la respuesta 9. Uno único es difícil a nivel nacional, pero creo necesario. A nivel autonómico al menos aquí en Asturias súper necesario para evitar esas trabas existentes entre los diversos colegios y organismos.

16. ¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?

Podría ser un comienzo, unas normas básicas de deontología. Vendrían bien para aquellos que comienzan y sobre todo para aquellos "necios" que siguen sin entender algún que otro concepto.

17. ¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

La formación del mediador por encima de todo.

18. ¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista?

Para algunas personas sí.

19. ¿Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?

Sinceramente no sé qué opinar.

20. La Mediación solo será una realidad en España si Dejan de pensar en ella como la gallina de los huevos de oro, como una nueva profesión que va a hacer millonarios a la gente, y se ve como una herramienta básica y fundamental en aquellas parejas, personas, alumnos… que van a tener que tener una relación futura y constante. Ayudarles a que esa situación les sea lo más sencilla y fácil posible.

Darles a ellos "el poder" de decisión. Mostrar vías, nuevas puertas…

Es necesario que los niños sepan de su existencia. Son el futuro y ellos van a poder encontrar nuevas soluciones si ya desde pequeños se las mostramos.

4.7.4. Conclusiones

Es cierto que hoy por hoy la mediación tiene sus propias fortalezas: El propio recurso en sí mismo es una fortaleza ya, los objetivos que persigue, las técnicas que se utilizan propias de la mediación, el hecho de que el protagonismo de las familias (o de las partes implicadas) sea algo poco común en las alternativas existentes para resolver los conflictos, el menor coste económico que hay que invertir en un procedimiento de mediación frente a cualquier otra vía judicial, o que las partes acudan de manera voluntaria a solucionar sus conflictos, todo ello nos hace fuertes.

Y es una oportunidad muy grande que la mediación hoy está de moda, es más fácil que la gente oiga hablar de ella y por tanto empezar a conocerla. Está claro que para todos los profesionales y entidades vemos la gran ventaja que tiene la mediación y no es otra que la mediación consigue reducir la carga de trabajo en los juzgados ya sobresaturados, lo que a los ojos de la sociedad es muy bien valorado este aspecto.

La mediación tiene una amplia facilidad de adaptación a los cambios al tratarse de una iniciativa relativamente nueva, no encasillada. Por lo que es fácil que se adapte a la sociedad de hoy, los conflictos que tenemos hoy. Y en pocas disciplinas podemos ver con tanta claridad la posibilidad de colaboración con otros profesionales.

Pero con la puesta en marcha de la ley de mediación hemos creado una gran debilidad: Múltiples iniciativas de formación, en muchos casos ofertada exclusivamente desde la teoría. Existen iniciativas privadas que confunden y entremezclan su rol mediador con su rol profesional de procedencia. Y es una amenaza real la escasez de servicios gratuitos de mediación, públicos, que den más fácilmente a conocer el recurso. Es fundamental la divulgación y para eso las instituciones políticas deben dar un paso al frente y apostar por la Mediación, ponerla al servicio de la ciudadanía.

En nuestra sociedad, el morbo, las noticias inciden siempre más en las dificultades de un divorcio o en las soluciones que plantean los tribunales, en vez de en la mediación y las soluciones pactadas que no suelen ser noticia. Sigue estando en la calle muy arraigada la cultura del litigio (famosos, ídolos, pero también vecinos, amigos y conocidos) en lugar de la cultura de la mediación (pocos son los que acuden y menos aun los que lo cuentan, por desconocimiento de los demás, el miedo a ser diferentes).

Es cierto que algunos profesionales nos venden la mediación como un en gasto extra si no se consigue llegar a un acuerdo. Y eso lleva a que no existe demanda pública en general del servicio.

La mediación tiene futuro, siempre es posible, convence tanto la idea de su funcionamiento, sus objetivos y sus planteamientos a todo el que lo prueba que tiene que funcionar, tarde o temprano, sí o sí. Se necesitan muchos más medios y promoción por parte de las Administraciones.

Sería fundamental que la administración asumiese al menos un papel de promoción. Incluso aunque no funcionaran servicios públicos de mediación extrajudicial, son tales las ventajas para las personas y para la economía de la Administración que se entiende que no se dediquen a promocionarla intensamente. Pasa como con cualquier

servicio que incide en la prevención, que los recursos siempre son escasos y se centran en corregir problemas más que en prevenirlos.

Dar a conocer resultados en España, de los servicios que ya funcionan de Mediación es clave para que la sociedad nos conozca.

A la hora de evaluar el trabajo del mediador, no resulta tarea fácil. Por un lado habría que medir la satisfacción de los usuarios, quizá directamente debería de hacerlo un organismo independiente. Pero por otro lado hay que medir resultados y en la intervención psicosocial en general, se incluye la mediación, no es solo medir los acuerdos a los que se llegan sino lo que se ha evitado, o el aprendizaje que ha supuesto el intento de llegar a esos acuerdos, con lo cual no serviría medir solo si de cada proceso de mediación ha salido un acuerdo sino que es más complejo.

Quizá con el tiempo, en un futuro, tarde o temprano sería necesaria la creación de un ente diferenciado exclusivo de mediación que vele a nivel general por los usuarios de la mediación, pero está claro para algunas instituciones arraigadas en nuestra comunidad que no es suficiente con un registro de mediadores aunque es un primer paso.

Está claro que para darle un impulso al proceso de implementación de la Mediación en España, se debe apostar por la promoción de la Mediación por parte de la Administración, dando a conocer los resultados. Pero también el futuro de la mediación pasa por los propios mediadores, debemos ser rigurosos en la implementación de los procesos de mediación allá donde trabajemos, sin pervertir el procedimiento.

Las debilidades expresadas por todos los entrevistados se pueden corregir, es cierto que existe una excesiva formación (se da a entender que en España el negocio de la mediación es la formación y no el proceso de mediación en sí mismo). Pero esta "fama" puede quedar mermada con un mayor control en la oferta, eliminando las falsas prácticas, o la formación que se oferta por profesionales desde la teoría y que nunca han mediado.

Como en el resto de disciplinas, tan solo es necesario una Ley que pueda ser aplicada en la realidad en nuestra comunidad autónoma y sea algo más que generalidades de un procedimiento. Los propios profesionales debemos corregir las malas praxis como mediadores que nos hacen fallar en el procedimiento y que el propio cliente se marche con la impresión que todo es mediación, en lugar de ver a los profesionales que ofrecen mediación pero que además se ofrecen como abogados por ejemplo. Y entremezclan ambas disciplinas en las sesiones. Debería existir un servicio de control autónomo capaz de controlar cuando se está ejerciendo mala praxis como mediador.

Hay que aprovechar cualquier oportunidad para hablar de mediación. Pero no es suficiente con que las personas individualmente lo hagamos. Se necesitan implicación de los poderes públicos. Además la gran ventaja que podría suponer para descongestionar los juzgados, especialmente en los temas de familia, es la gran baza.

Precisamente el ser una disciplina nueva en España (a pesar de la trayectoria no es demandada, no es muy conocida, no existen muchos servicios) y con muchos profesionales con ganas, con creatividad, dispuestos a pensar alternativas y a trabajar en común, es una excelente oportunidad si encontramos el modo de trabajar.

Los mediadores podemos salvar las amenazas externas. Pero es una situación que se retroalimenta: mientras no haya servicios gratuitos de mediación, públicos, no existirá demanda del servicio. Los mediadores tenemos a título individual la responsabilidad de cambiar el modo en que la sociedad ve la solución de los problemas. Debemos presionar a nuestro alcance: cada vez que hablamos en un medio de comunicación, cada vez que

hablamos con personas, cada vez que tenemos la posibilidad de educar en que existe otra forma de resolver conflictos.

Nuestra gran baza será también la educación de los niños, que desde pequeños podamos explicarles y educarles para que ellos sí aprendan que existen otras formas de resolver las dificultades.

Debemos transmitir que la mediación no siempre es la panacea para muchos casos. Esa humildad a la ética profesional también es importante. Las situaciones a las que llegan algunas familias, no es siempre adecuada para resolver desde la mediación lo que hace que no sea posible en todos los casos alcanzar los acuerdos que se preveían. Favorecer que las familias asuman su responsabilidad en el proceso, incluso sin llegar a todos los acuerdos que preveían, es sin embargo muy importante.

Para la profesionalización de la mediación, tarde o temprano habrá que unificar de algún modo la formación, más de lo que está ahora. Quizá a la larga será crear unos estudios universitarios diferentes. Pero la variedad de formaciones actuales es insuficiente hoy por hoy.

Sin duda, nuestra mayor fortaleza debe darse a conocer, la propia Mediación, especialmente el menor coste económico de la mediación, también el menor coste emocional para las familias. Es algo que nos diferencia de todo lo demás ya es lo que las personas en situaciones de conflicto necesitan escuchar.

4.7.5. Propuestas y Recomendaciones

- Desarrollar los reglamentos pertinentes establecidos en la Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar del Principado de Asturias:
- Establecer los contenidos de la formación básica necesaria.
- Desarrollar el reglamento que regule la organización y el funcionamiento del Centro de Mediación Familiar del Principado de Asturias.
- Dotar de recursos humanos, materiales y presupuestarios el ya creado -pero en la práctica inexistente- Centro de Mediación Familiar del Principado de Asturias para que pueda desarrollar las funciones establecidas en la Ley:
- Gestionar el Registro de Personas Mediadoras Familiares.
- Designar, si procede, a la persona mediadora cuando no lo hacen las partes.
- Resolver los incidentes de recusación de la persona mediadora.
- Gestionar y conceder la mediación gratuita.
- Homologar, a efectos de la inscripción de las personas o entidades mediadoras en el Registro de Personas Mediadoras Familiares, los estudios, los cursos y la formación específica en materia de medición.
- Fomentar y difundir la mediación en el ámbito familiar establecida en la presente Ley, manteniendo las relaciones oportunas con la Administración de Justicia y los respectivos Colegios Profesionales en orden a potenciar la mediación familiar.
- Promover la investigación y el conocimiento de las técnicas de mediación familiar.
- Facilitar formación continua a los mediadores familiares para mejor desarrollo de su actividad.
- Realizar un seguimiento de los procesos de mediación familiar en el Principado de Asturias.
- Elaborar una memoria anual de actividades del Centro.
- Facilitar de oficio una sesión informativa para todos los casos mediables en cuestiones familiares que entren en juzgados.
- Abrir programas propios y líneas de subvención para educar a los niños, adolescentes y jóvenes en la cultura de la resolución de conflictos basada en el yo gano, tu ganas,

superando la cultura imperante el yo gano, tu pierdes. Presentar la mediación como una herramienta.

4.8. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCIA

Juan Ignacio Acuñas Fernández:
Abogado y mediador

La amplitud de la Comunidad Autónoma de Andalucía así como su gran diversidad, se manifiesta también en el gran número de expresiones y proyectos de Mediación en la Comunidad. De ahí que sea muy difícil recogerlos en un solo documento. No obstante, a continuación presentamos la opinión de los mediadores consultados en relación a la situación de la Mediación en la Comunidad, así como algunas de sus propuestas.

Más adelante acompañamos la entrevista a tres mediadores que han querido compartir sus reflexiones sobre el tema en cuestión.

Se ofrece una entrevista sobre la Mediación intrajudicial, así como la situación de la formación y la mediación en Consumo como experiencias que consideramos deben ser recogidas.

4.8.1. La formación de los mediadores en Andalucía (38)

I. En poco más de una década nuestro país ha visto como desde diferentes instancias, públicas o privadas, se ha disparado un relevante interés por la mediación como modo de abordar determinados problemas sociales. El origen de la mediación, sin embargo, no es nuevo, sino que de ella se puede decir, con razón, que se pierde en la noche de los tiempos. Se tienen noticias ciertas ya en la cultura jurídica romana en donde existía la figura del mediator o proxeneta (Ulpiano), pero se sabe que griegos y egipcios contaban con figuras similares. Han sido tantas y tan diversas las situaciones en las que las personas hemos acudido a la mediación que se nos antoja casi imposible la labor de ordenar los métodos, los objetivos y los ámbitos en los que la misma puede practicarse.

La mediación ha sido sobre todo un método intersubjetivo y, consiguientemente, objeto de interés en el mundo de las relaciones privadas de las personas, por esta razón la mediación aceptada por las partes como forma de resolver un conflicto futuro es considerado parte de los contratos y se incorpora como una cláusula en los mismos.

Las primeras ocasiones en las que se trata de regular esta importante actividad suceden en el derecho privado, en el marco de las relaciones mercantiles o laborales, poner en relación compradores y vendedores, proponer negocios, intervenir en los mismos, resolviendo la interpretación de sus cláusulas, elaborar los contratos de compraventa de bienes y valores, cerrar acuerdos de seguros terrestres y marítimos y así

38 Extraído de la Revista Mediara, del 06/06/13, en el siguiente enlace: http://www.revistamediara.es/articulos/66/la-formacion-de-los-mediadores

un largo etcétera. La mediación entre las partes se basaba en el principio de libertad del mediador, de forma que el derecho no reconocía a los agentes mediadores del comercio otra función que la estricta redacción del laudo.

Este empezó a tener una fuerza similar a la sentencia cuando el derecho reconoció en los árbitros funciones de fedatario público. Estas funciones hicieron recomendable revestir la actividad del árbitro de una serie de garantías que permitieran incorporar al tráfico jurídico civil sus resoluciones. Pero será mucho después cuando el derecho púbico se interese por la mediación como instrumento de resolución de conflictos entre la administración y el administrado o, más recientemente, para resolver los conflictos que origina la comisión del delito.

II. La Oferta Formativa

La respuesta de las distintas universidades de nuestra Comunidad a la ley de mediación familiar y la referencia en la misma a una formación universitaria para los mediadores, no se ha hecho esperar. Incluso, con anterioridad a la ley, algunas universidades andaluzas ya ofertaban unos cursos sobre mediación en el ámbito de las enseñanzas propias. Los cursos son muchos y muy dispares en sus contenidos, lo que demuestra, sin ningún género de dudas, que las universidades han visto como muy positiva la iniciativa del legislador de residenciar en ellas la formación de este sector profesional y han demostrado que hay vías a través de las cuales articularla. Sin embargo, la descoordinación es absoluta. No ha habido hasta ahora ningún intento por ordenar dicha oferta y tampoco ha habido ninguna iniciativa de la Administración autonómica salvo la que acaba de arrancar en torno a la Fundación Mediara y que da lugar a esta publicación.

Ciñéndonos a la presente convocatoria y sin dejar de mencionar otras ofertas procedentes de centros no universitarios, el panorama es el siguiente.

ALMERÍA. Tiene, en la actualidad, convocados un Máster Propio en Mediación y Solución de Conflictos de 500 horas y un Curso de Mediación Civil y Mercantil de 70 horas de duración. En la línea con la naturaleza académica de los Máster de nuestras universidades, este presenta una amplia constelación de asignaturas sobre la materia, unas más teóricas y otras, de preparación en técnicas, métodos y protocolos de mediación. El otro curso está orientado casi exclusivamente para juristas, si bien también pueden concurrir otros licenciados. Entre las disciplinas que se imparten podemos destacar: Aspectos generales de la mediación, proceso de la mediación, mediación familiar, mercantil, civil y contenciosa. Además cuenta con asignaturas específicas sobre mediación dentro de otros cursos sobre temas más genéricos. Así, por ejemplo, dentro de un Máster de Intervención Psicológica en ámbitos Clínicos y Sociales, existe una asignatura sobre mediación. Igualmente, el Master de Estudios e Intervención Social en Inmigración, Desarrollo y G.V., incluye una asignatura sobre mediación Intercultural. Por último, hay una asignatura sobre mediación penal dentro de un Curso de Experto Universitario en Intervención con Menores Infractores.

Fuera de los cursos, en ocasiones se han convocado jornadas de dos días sobre el Mediador juvenil en animación nocturna: alternativas al consumo de drogas, cuyo

objetivo es "*adquirir conceptos básicos en drogodependencias, desmitificando ideas erróneas, diseñar estrategias de participación juvenil a través de las dinámicas de grupo y concienciar a los jóvenes de que existe la posibilidad de sustituir las conductas de riesgo por otras que sean saludables*".

CÁDIZ. Tiene convocado un Master sobre Gestión de Conflictos a través de la Mediación, cuyo objetivo es "*formar profesionales que sean capaces de aplicar las estrategias de intervención de conflictos en las organizaciones"*. Se encuentra convocado desde Ciencias del Trabajo y dura un curso académico. También en este Universidad ofertan un crédito de libre configuración (16 h.) para los estudiantes de Derecho con el objetivo de enseñar "*métodos alternativos para la solución extra jurisdiccional de conflictos*",

CÓRDOBA. Dentro de los créditos de libre configuración (30 h.) se oferta un curso sobre mediación frente a conflictos y más específicamente, en el ámbito de las resoluciones extrajudiciales. El curso, promovido por el Consejo Social en el marco del Programa de Canal Ciudadano de Información Jurídica en colaboración con el Colegio de Abogados, la Facultad de Derecho y CCEE y EE y la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, tiene como objetivo "*analizar cuáles son los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, y qué ventajas representan. Cuáles son las formas y procedimientos de utilización de los mismos".* Asimismo, oferta, dentro de los Títulos Propios, un Diploma de Especialización en Mediación Familiar y Menores en Conflicto Intra y Extrajudicial de 32 créditos dentro del Convenio de Colaboración entre la Facultad de Derecho, el Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Educación. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Colegio de Abogados. Por último, existe una asignatura sobre mediación dentro del Máster en Intervención Psicológica en Justicia, Salud y Bienestar Social.

GRANADA. La Universidad de Granada convoca tres cursos relacionados con esta materia. El primero es un Máster en Mediación, convocado por el Departamento de Derecho Civil, el Departamento de Sociología y el Instituto para la Paz y los Conflictos y la Facultad de Derecho, cuya duración es de dos años y tiene una carga de 750 horas (75 ECTS), 230 de las cuales son prácticas. Es abierto a todo tipo de titulados universitarios y tiene como objetivo "*la formación y titulación específicas de profesionales en las funciones de Mediación Familiar, Social y Laboral tanto en la vertiente teórica como en la práctica, encaminadas al ejercicio profesional de la Mediación en los ámbitos Familiar, Educativo, Intercultural, Comunitario, Penitenciario y Laboral*". Las horas correspondientes a prácticas, que son 230, el alumnado las realiza en el Centro Penitenciario de Albolote, Granada; en la Jefatura Superior de Policía, en los Servicios Sociales de la Excma. Diputación de Granada y en los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Granada. Estos Organismos también ofertan un Experto en Mediación Social de 300 horas (30 ECTS), 90 de las cuales son prácticas, destinado a aquel alumnado que considera que sus intereses profesionales van en esa dirección.

Desde Ciencias de la Educación se ofrece un Título de Experto universitario (285 h.) sobre mediación intercultural con el objeto de *capacitar a una serie de profesionales, con algún tipo de titulación universitaria que permita reconocer una cierta formación*

académica, en la resolución de conflictos de origen cultural. Con los mismos objetivos desde ese mismo centro se puede ampliar los estudios (313 h.) y los alumnos acceden a un Título de Máster.

HUELVA. Se oferta un Máster Oficial (60 créditos), fuera, por tanto, de los títulos propios, con el nombre de *Mediación familiar y con menores*, para que los participantes "*obtengan los conocimientos y habilidades necesarias para el ejercicio de la mediación".* Por otra parte, en colaboración con el Colegio de Abogados organiza un curso denominado "*Prácticas Óptimas de Mediación Civil y Mercantil*", dirigidas al mundo profesional, cuya duración es de tres sesiones, cada una de ellas de dos días y tiene reconocidas 80 horas. El formato elegido es el seminario presencial interactivo. Como el propio título indica los contenidos del mismo son eminentemente prácticos. El objetivo es la adquisición de competencias para la mediación e incorporación a la práctica profesional del enfoque de negociación colaborativa.

JAÉN. Dentro de los Títulos de Especialización universitaria desde el área de la Psicología se incluye uno sobre la *mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario y laboral* (36 h.) con el objetivo de "*desarrollar y perfeccionar los conocimientos, las aptitudes y las habilidades necesarias para ejercer con eficacia como mediador en cualquier ámbito social o profesional"*. Como en otros centros algunos de los cursos ofertados incluyen asignaturas dedicadas a la mediación; así sucede con la asignatura mediación en contextos multiétnicos (1crédito ECTS) que forma parte de los contenidos del Curso de Experto en Inmigración Extranjera y Gestión de la Diversidad Cultural.

Dentro de las actividades del Colegio de Trabajo Social se oferta un Curso de Especialista en Mediación (Modelos y ámbitos), de una duración de 325 horas (13 ECTS).

MÁLAGA. Ofertado como Máster Universitario sobre Mediación (3 semestres), tiene carácter multidisciplinar y el objetivo de *"sensibilizar a los alumnos para que conozcan la mediación como sistema de gestión y resolución de conflictos, En los distintos ámbitos en los que la mediación es hoy una realidad"*

SEVILLA (**Universidad Hispalense**). La propia Universidad desde los servicios generales ofrece a la comunidad universitaria tres cursos de mediación con distintos contenidos –educación sexual (50 h.), tabaquismo (60 h.) y salud alimentaria (60 h.)-. Con el objetivo de *potenciar la formación de mediadores universitarios en el ámbito de la Educación sexual y fomentar la creación de un Club de Mediadores, dentro de la Universidad de Sevilla.* En la Facultad de Ciencias del Trabajo se oferta un curso dentro de la formación continua sobre estrategias y técnicas de conciliación trabajo-familia (15 días). Por último desde el Instituto de Criminología se ofrecen dos Títulos de expertos que permite a los alumnos que hacen ambos convertirlo en un Máster; uno de ellos es sobre mediación familiar y el otro sobre justicia restaurativa, ambos sumados duran un curso académico. El objetivo es "c*apacitar a los alumnos como mediadores profesionales en los procesos de mediación social-comunitaria, intercultural, organizacional, penal y penitenciaria y en Justicia restaurativa".*

También se puede realizar *el Máster Oficial en Intervención y Mediación Familiar Facultad de Psicología (60 créditos),* formación orientada a capacitar para el conocimiento, la intervención profesional y la investigación científica en algunos de los temas más importantes que afectan a la familia actual. Quienes cursen el Máster pueden optar entre las dos trayectorias curriculares que se ofrecen: la profesional y la investigadora

SEVILLA (**Universidad Pablo Olavide**). Se oferta un Máster sobre Mediación Familiar, Educativa y Comunitaria (200 h.), con el objetivo de "*establecer los elementos necesarios para encuadrar el trabajo y el espacio de la Mediación"*. También cuentan con un curso de Especialización en mediación familiar (curso académico) cuyo objetivo es *aprender a utilizar los diferentes mecanismos de investigación y conceptos básicos para la resolución de los diferentes conflictos y para la mediación en los diversos campos de posible aplicación, principalmente en el ámbito familiar.*

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA. La **UNIA** también participa en la ofertas de cursos sobre mediación con un Experto universitario en Mediación en familia, organizaciones complejas, asuntos civiles y mercantiles. Tiene una amplia relación de contenidos, entre los que caben señalar: la adquisición de destrezas, habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar la función mediadora en los conflictos que se producen dentro de los diferentes ámbitos; el logro de una formación de calidad especializada sobre la institución jurídica de la mediación y facilitar el marco teórico necesario para que se puedan analizar los procesos de mediación en los conflictos. Tiene reconocidos 30 ECTS y es de carácter semipresencial, impartiéndose las enseñanzas presenciales en la sede de Baeza (Jaén).

La UNIA ofrece, dentro de los cursos de verano, formación en mediación. En la sede de la Rábida, junto con el Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental la formación ofrecía entre sus objetivos: "conocer los diferentes programas novedosos que se están llevando a cabo en el ámbito de la mediación y profundizar en sus aplicaciones prácticas; el fomento de nuevos campos de aplicación y el conocimiento por el alumnado de la utilidad práctica de la herramienta dentro de su actividad diaria de intervención".

Las conclusiones respecto a la formación en Mediación en Andalucía, como se señalaba al comienzo nos encontramos en un momento crucial en el desarrollo de la mediación tanto en nuestro país, como en Andalucía. En estos momentos resulta de una especial relevancia favorecer foros en los que se pueda reflexionar sobre la regulación más oportuna, aprovechando la experiencia de otras autonomías y de otros países.

En el ámbito de la formación de los mediadores nos parece acertado que se haya ubicado a nivel universitario para garantizar la autonomía respecto de otras profesiones afines y para resaltar la importancia de lo que esta profesión puede desarrollar en el futuro.

Es oportuno un cierto tutelaje de las enseñanzas de formación de los mediadores, al menos, mientras que las mismas se oferten en el ámbito de los títulos propios de nuestras universidades. No es conveniente que los profesores responsables de estas iniciativas puedan determinar en cada una de sus universidades los contenidos, la

duración o la titulación de los mediadores, presentando un panorama absolutamente desordenado. Sin embargo, el objetivo debe ser convertir estos estudios en titulaciones oficiales para alcanzar una homogenización a nivel de todo el Estado. Esta propuesta sintoniza también con la propia evolución de los títulos universitarios europeos que han apostado por reducir su duración y convertirse en títulos de especialización profesional.

En tanto no se alcance la titulación oficial en mediación, parece lo más recomendable continuar exigiendo una graduación universitaria y completar la misma con un título de especialización.

A pesar de los intentos de patrimonialización de ciertas disciplinas ya consolidadas nos inclinamos por favorecer la multidisciplinariedad de la formación del mediador, especialmente, si el mismo recibe una formación troncal, seguida de un curso de especialización en una de las distintas modalidades en los que puede desarrollarse la mediación.

Por último, dos cuestiones que, a pesar de su evidencia, nos parece que deben destacarse; por una parte, los cursos de formación de los mediadores tienen que tener muy en cuenta la presencia de estos profesionales en ámbitos muy diversos en los que se demanda no solo métodos específicos de mediación, sino también conocimientos de los objetivos alcanzables. Como en otras salidas profesionales esto exige unos conocimientos troncales articulados con otros más específicos conforme a las distintas salidas profesionales. Por otra parte, tal como se exige ya en las distintas legislaciones que hemos tenido ocasión de analizar la formación de los mediadores exige incorporar un prácticum que permita a los futuros profesionales adquirir cierta experiencia inicial.

4.8.2. Resumen de la situación de la mediación en Andalucía

a) OBJETIVO: Conocer la situación de la Mediación. Recogida mediante la Técnica DAFO.

DEBILIDADES

Las posiciones enconadas y encontradas. Al querer avanzar más de lo que la sociedad te permite, por la falta de conocimiento social de estas herramientas, se puede caer en un cierto desconsuelo y desesperación.

Al no haber mucho fomento y ser una actividad que no goza de una solidez profesional establecida a nivel de remuneración, se puede caer en que la sociedad la desprestigie y la minusvalore. Si no está valorada, simplemente será porque no tiene valor.

Al no estar muy respaldada por la sociedad, al final el peso económico del reciclaje y formación de un buen Mediador recae directamente sobre el propio Mediador. Y eso resulta desalentador, costoso, y sobre todo en épocas de crisis como en la que estamos inmersos desde 2.007 (hace 11 años), este hecho es particularmente sacrificado.

La falta de divulgación de la misma, incluso entre los propios colegiados y profesionales del campo de la arquitectura, el urbanismo y la construcción. No se conoce y por ahora se ha hecho muy poco para que se conozca.

AMENAZAS

Los letrados litigiosos. Intereses políticos, laborales y en definitiva económicos, por los que no interesa que un grupo de "hombres buenos" (Mediadores), parece que son capaces de quitarles el pan a miles y miles de Abogados en la nación. Ya que los precios de resolver una Mediación y el tiempo que se necesita para solucionarlo, suponen una auténtica amenaza para los Abogados. Cuando en realidad es totalmente al revés. No hay ninguna amenaza, más allá de que no se apueste por la institución desde la propia entidad colegial.

FORTALEZAS

La diversidad de personas. Los debates en torno a los diferentes temas.

El contacto permanente en grupo fomenta la retroalimentación en cuanto a formación. Todos sumamos, y al final todos tenemos algo que aportar, sea más o menos.

Se crean grupos de WhatsApp para atender a distintas actividades. Esto fomenta la participación, el estar en contacto permanente unos con otros, y todo ello redunda en una amplitud de opciones de mejoras.

Al ser un equipo o grupo cohesionado, los momentos de dificultad se abordan con solvencia. Estos momentos lejos de ser un hándicap para la marcha del grupo, finalmente suponen un motivo más de resiliencia para el crecimiento de la Institución.

Pertenecer a una entidad profesional como es el Colegio de Arquitectos de Sevilla, con más de 2.000 colegiados.

OPORTUNIDADES

Congresos, jornadas, y todas las actividades relacionadas a la mediación.

La futurible participación y fomento de estas herramientas sociales, por parte de entidades de peso en nuestra sociedad. Como la Administración.

El contacto con el mundo de la Mediación, puede facilitar que otras Asociaciones o Instituciones perciban que esta es una actividad muy Noble. Y que finalmente redunda en el beneficio de una Sociedad más evolucionada, civilizada, respetuosa, y Promotora del fomento de los Valores.

Especialización en la mediación civil y mercantil en el campo de la arquitectura, el urbanismo y la construcción. Buscando su público objetivo entre los propios colegiados y empresas y asociaciones de constructores y promotores.

b) **OBJETIVO: Situación de los mediadores**

La figura del mediador en Andalucía, como en el resto de España, está muy poco valorada. Aunque ha habido un ligero avance en su reconocimiento social, el hecho de asociarse a la gratuidad y el saber que los mediadores no cobran por su trabajo hace que

su labor se vea no como una labor profesional, sino más bien como un mero voluntariado. Situación que también desincentiva a quienes piensan dedicarse a esta actividad profesional.

c) **OBJETIVO: Cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación**

Tenemos Ley y reglamento que regulan la Mediación Familiar en Andalucía, también tenemos un registro de mediadores familiares con formación específica, que se reciclan, y sobre todo que pueden acceder a un turno para realizar mediaciones con las personas a las que se les reconoce el beneficio de Mediación familiar gratuita, por la Consejería de Igualdad y Bienestar Social. Mediación por la que esta consejería retribuye económicamente a los profesionales que la realizan. Hasta aquí muy bien. Existir, existe. Sin embargo, es un servicio muy poco utilizado, poco conocido, poco o nada ofertado al público. También tenemos, dependiente de la Consejería de Justicia, a la "Fundación Publica Mediara" cuya misión principal es la difusión de la Mediación y el Arbitraje, y que tras el convenio entre el Consejo General de Poder Judicial y la Consejería de Justicia ha sido la encargada de poner en funcionamiento los PIMed, puntos de información sobre Mediación en las distintas sedes judiciales de Andalucía. Sin embargo, con un escueto presupuesto de solo 200.000€ para el 2018, difícilmente se puede hacer mucho respecto a la difusión y el acercar la Mediación al gran público.

Por otra parte, se han creado centros de mediación públicos y privados, pero aún no han sido reconocidos por el gran público, ni saben que existen, ni para lo que sirven,…

La Mediación tiene su lugar, su hueco de derecho, sí, pero como si no existiera en cuanto a su conocimiento y poca utilización por parte del gran público. Faltan medios materiales, y falta la difusión. Esta falta de conocimiento hace que muchos conflictos se terminen judicializándose, pues recordemos que la Mediación no solo es beneficiosa en cuanto a la resolución de conflictos, sino también que resueltos estos a tiempo, se evita que lleguen a engrosar las listas de procesos judiciales.

d) **OBJETIVO: Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía**

La Mediación para la gran mayoría de los andaluces es algo más bien desconocido. A lo más, a algunos les suena la palabra Mediación como algo de seguros, o incluso de museos, pero como vía para una resolución pacífica de conflictos, no. Y ello, porque los ciudadanos pueden tener, problemas, peleas, desencuentros, diferencias,… pero no tienen "conflictos", y según sus conciencias nunca los han tenido ni los tendrán -eso lo dejan para los países- así que todo aquello que los pudiera resolver, poco o nada les puede interesar.

A nivel de un público más cualificado, el resolver los conflictos a través de la Mediación se considera desde algo muy positivo y novedoso -aunque son los menos quienes así piensan- a algo que podría ser bueno, pero que no les acaba de convencer pues lo ven en la esfera de actuaciones semi profesionales, muy alejadas del rigor científico, incluso, algo parecido a seguidores de ciertas corrientes espirituales o seudo ciencias.

Por otra parte, también es cierto que desde la aprobación de la "Ley de Mediación Familiar de Andalucía" de 2009, y sobre todo, desde la "Ley de Mediación Civil y Mercantil" de 2012, aumentó el reconocimiento y legitimación de la Mediación respecto de muchas y variadas instituciones, administraciones y organismos públicos y privados. Todo esto, nos da a los mediadores una potente herramienta, que a mi parecer, usamos muy poco para poner en valor a la Mediación frente a aquellos que por falta de verdadero conocimiento la minusvaloran e incluso la desdeñan.

Como consecuencia de estas leyes, al igual que en la mayoría del territorio español la Mediación ha encontrado su lugar y reconocimiento en las Universidades, en los Juzgados, en los Colegios Profesionales, Ayuntamientos, Diputaciones,… Ya no es solo el ámbito de las asociaciones y de alguna que otra facultad o un par de Juzgados, sino que ha obtenido "el pase" a estos lugares. Eso sí, ahora solo hace falta que se utilice, y para ello es necesario que el público que pueda hacer uso de la Mediación sepa que existe, que está a su alcance y sobre todo, que puede ser muy útil para esos "problemillas que tienen con tal o cual"

e) **OBJETIVO: Proyección de la Mediación**

La Mediación Familiar es la más conocida por haber sido fomentada desde algunos Juzgados, como los de Málaga desde el año 2000, con derivaciones que concluyeron en Mediación y que vinieron a solucionar conflictos, algunos muy enconados, de tal forma que tanto los participantes en la Mediación como sus abogados, hoy la recomiendan a conocidos y a algunos de sus clientes. Quizá sería interesante el seguir la línea de difundir el testimonio de participantes en la Mediación y del de sus abogados, contentos con los resultados obtenidos que han contribuido a cerrar el caso pronto y de forma satisfactoria.

Al igual que en su día las periciales psicológicas, los informes de detectives privados, psicosociales, los caligráficos,… se fueron integrando en los procesos de familia como medios auxiliares en el desarrollo del proceso para asegurar un mejor resultado, de igual forma, la Mediación en determinados casos puede ser muy útil, y el pagar por ella no solo no debe ser un obstáculo, o una carga, sino que hay que mostrarlo como una posibilidad de ahorrar otros gastos personales, emocionales y económicos posteriores. Un medio auxiliar que como en los demás casos, cada abogado buscará al profesional que más le convenga y satisfaga teniendo presente que tendrá que pagar como a cualquiera de los demás profesionales de los que también se sirve.

En el campo de formación, en todas las provincias hay cursos organizados por las distintas Universidades, aunque quizá sería conveniente un paso más, apoyar el fomento de la investigación académica, hay pocas publicaciones, y hacen falta muchas y buenas que darían un mayor reconocimiento académico y legitimación a la Mediación.

En cuanto al registro de Mediadores tanto autonómico como nacional, puesto que la formación exigible para la inscripción es muy poca, sería interesante que pudiera aparecer la formación reglada que cada inscrito posee, así como número de años de

experiencia demostrable o al menos desde cuando está inscrito en el registro y los cursos de reciclaje que ha realizado.

La difusión ya mencionada para el gran público es una asignatura pendiente que solo será posible con una mayor dotación presupuestaria a la “Fundación Publica Mediara” para poder contratar los servicios de profesionales de marketing, y así podrá llegar a buen fin en Andalucía.

A nivel nacional, sería muy deseable la implantación de la obligación de asistir a una sesión informativa previa a la interposición de una demanda contenciosa. De tal forma que quien se plantea demandar conozca de las posibilidades y ventajas de la Mediación, y si le parece bien, el mediador que le haya informado podrá invitar a la otra parte una sesión informativa sobre la Mediación por si también quisiera. Esto al menos en el derecho de familia, que es donde las emociones intervienen más y están más a flor de piel. Se evitarían muchos sufrimientos innecesarios en todo el entorno familiar, pues los desacuerdos influyen, directa o indirectamente de forma muy negativa en todos.

La conciliación no funcionó, porque ante el funcionario se hacía una comparecencia de los abogados acompañados por los clientes, los abogados hablaban, y decían: "sin avenencia". Y todos firmaban. Esto puede ser muy distinto en el caso de las informativas de Mediación.

En la Informativa a Mediación, las partes asisten a una sesión informativa que les imparte un mediador que les informa del proceso de Mediación y de cómo este podría ayudarles en su caso en concreto. Las partes podrán preguntar sus dudas al mediador, quien a su vez se asegurara que los usuarios han comprendido en qué consiste la Mediación y cómo podría repercutir positivamente en su controversias. Y todo esto, con la posibilidad de que sus abogados estén presentes. La diferencia, como se puede observar, es abismal.

De ser conjunta la sesión informativa, la confidencialidad podría verse afectada, pero sobre todo, la libertad con la que se expresaría la persona no sería la misma porque se siente observado por el contrario, sin saber si querrá o no ir a Mediación. Para muchos, será su primera vez al hablar del objeto del litigio desde su faceta emocional, y mientras más intimidad haya, más fácil será iniciar este camino.

De ser conjunta, ese clima de intimidad nunca se daría, pues ya nos estaríamos moviendo en un escenario rígido en el que cada "parte", cada contrario, ocupará su lugar marcado por la rigidez propia del proceso judicial y sin garantía alguna de que se vaya a iniciar una Mediación; ni siquiera sabe si hay una buena disposición o no en la otra parte. Por no hablar de los posibles perjuicios al forzar ese encuentro, para determinadas personas que puedan sufrir determinados trastornos psicológicos, haya sido o no diagnosticados. ¡Las prisas, nunca fueron buenas!

Cuando éstas sesiones informativas se hagan de forma individual habrá un beneficio a nivel emocional de la parte, al verse con alguien que puede darle otro tipo de ayuda sin tener que seguir la contienda, alguien que le explica a él en qué consiste la Mediación y cómo podría beneficiarle en su caso, a alguien que le escucha cuando cuenta qué es lo que siente y cómo lo siente. Hay un desahogo desde ya, en ese sentirse

escuchado y conocer otro camino nuevo y mejor para resolver su litigio. Empiezan así, los beneficios de la Mediación para esta persona.

f) Propuestas, los mediadores participantes por Andalucía:

El futuro de la Mediación: Es lento. Muy complicado, con poca evolución. Soy un apasionado y neófito en este campo, pero si no se divulga la mediación y sus ventajeas por parte de las administraciones generales del estado y de las comunidades autónomas, así como los órganos del poder judicial, tardara muchísimo en implantares o no llegara a ello. Al mismo ritmo que el de la última década. O sea con muchos miramientos y prejuicios, por cuestión de intereses políticos, laborales y en definitiva económicos. Según la voluntad del legislador.

La mediación es una profesión de futuro y emergente pero tiene que haber una inversión desde la administración en formar a la ciudadanía, en concienciarles sobre las grandes ventajas que conlleva. La mediación no avanza porque no hay un apoyo real ni del estado ni de las administraciones.

Llevo más de 15 años siendo mediadora y solo he visto unos pequeños avances en los últimos años. Es verdad que la mediación es hoy más conocida por la población pero hay muy poca gente que acuda a este proceso para resolver sus conflictos. Ya suena la palabra "mediación" pero aun no es una opción real para la población.

Además a los mediadores se nos exige formación continuada e inscripción en los registros pero no hay ni partida presupuestaria ni remuneración porque las mediaciones que se hacen en los juzgados y en los centros públicos son gratuitas. Así que la mediación sigue costando tiempo y dinero a los mediadores.

Para el impulso a la Mediación Extrajudicial: A través de la Administración. La implicación total de la sociedad desde la maquinaria laboral más potente, como es la Administración. Con una voluntad clara basada en el entendimiento, de que esta es una Herramienta social de Bien para la Evolución de la humanidad. Información. Concienciación del Poder Judicial y Magistrados. Búsqueda de público objetivo y especialización de las instituciones de mediación cuyas mediaciones no están relacionadas con las mediaciones más comunes que se judicializan como son las familiares o penales.

Hay que apostar por los conflictos mercantiles y civiles antes de llegar a la vía judicial, por lo que es necesario una difusión de la mediación en estos campos que a día de hoy no existe. Empresas, profesionales, etc. Que los jueces crean en ella. Plan de difusión - educación: implicar a la ciudadanía- buscar acotar las acciones de información de mediación gratuita. Eliminar el voluntariado de los servicios de mediación. Desde las administraciones públicas facilitar el apoyo de lo privado. Divulgación real de la administración y del estado.

Evaluación del trabajo del mediador: Está pasando de persona altruista que busca el bien en la sociedad, gastando su propio dinero para formarse e ir encontrando un

hueco laboral, a persona que empieza a estar reconocida en la sociedad. El mercado. En términos generales, el mediador es un profesional más que interesante que ahorra dinero y tiempo a las partes, lo que hace falta es que las partes lo demanden. Por los mismos mediados. El trabajo del mediador no está valorado como debería. Creando un colegio profesional de mediadores.

Puede favorecer el impulso de la Mediación en España: Series TV. Una buena campaña de publicidad tipo DGT. A través de campañas de sensibilización y difusión, en todos los sectores. Una apuesta real de la administración.

Para corregir las debilidades expresadas: Dinero. Con debates y formación. Mayor inversión desde las administraciones públicas.

Para aprovechar las oportunidades: Beneficios. Una vez que se haga eco social de que esta herramienta es una Herramienta de Bien, se empezarán a abrir más puertas. Compartiéndolas. Aprovechando las acciones formativas y divulgativas para dar a conocer la mediación. (Campañas publicitarias no solo el día 21 de enero, sino durante todo el año.) Radio- televisión. Partidas presupuestarias.

Cómo afrontar las amenazas externas: Con perseverancia, resiliencia, etc. y, en general haciendo gala de una seria de Valores que son precisamente los que se promueven con la Mediación. Unión de los profesionales. Asociación. No creo que haya amenazas más allá de que no consigamos difundir la mediación y hacer ver al ciudadano sus ventajas. Con campañas de divulgación y formación. Defendiendo las cualidades de todas las especialidades, e incluyéndolas para favorecer la mediación. Seguir trabajando para divulgar y dar a conocer la mediación.

Que considera necesario para la profesionalización de la mediación: Mayor formación. Y más mediaciones. Si no se medía no se profesionaliza. Retribución y reconocimiento de toda la formación. Formación continua. Necesario homogeneizar la información que se da sobre la mediación en los juzgados, estableciendo criterios de calidad, como también el apoyo institucional para que la mediación sea una realidad. Un colegio profesional y un mínimo de experiencia y formación.

Como se pueden potenciar las fortalezas: En cuanto se ponga más en valor el trabajo de la Mediación y de los Mediadores, lo demás vendrá solo. Apoyo institucional. La mediación presente en todos los ámbitos, especialmente en el escolar desde infantil, para poder cambiar la cultura litigiosa por colaborativa. Internalizar la mediación como un valor, educando en la responsabilidad. Apostando realmente por la mediación.

4.8.3. Entrevista a informantes-clave

D. Salvador Garrido Soler. Doctor en Derecho. Consultor. Experto universitario en mediación, investigador y mediador en conflictos familiares y organizacionales. www.cooperaccion.es

Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. ¿Ha sido efectiva? Su efectividad ha sido muy limitada. En primer lugar, ha traspuesto el contenido de la Directiva europea, pero con un notable retraso y una técnica legislativa cuestionable (dada la ambigüedad en la redacción de parte de su articulado). En segundo lugar,

muchas de sus previsiones no se han materializado en un compromiso institucional firme. Finalmente, parte de la comunidad mediadora no ha comprendido suficientemente las implicaciones reales de esta norma y ha equiparado la ley sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles como una ley general que justifica la mediación para casi cualquier tema imaginable.

Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Antes de la ley se esperaba que un texto legal de ámbito nacional proporcionara legitimación a la mediación como institución propia. Después de la ley, no se aprecian grandes cambios, más allá de una innumerable sucesión de proyectos piloto, servicios gratuitos y cursos de formación. Sobre todas estas acciones apenas se conocen sus resultados y una evaluación crítica de su impacto real para la ciudadanía. La ley resulta insuficiente para acoger las diferentes formas de mediación existentes y en ciertos aspectos está desfasada respecto a la regulación autonómica (especialmente en las comunidades vasca y catalana).

Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años?
Especialmente, difundir de manera masiva la mediación en muchos ámbitos y a crear un cuerpo de profesionales en esta materia más o menos consolidado.
Cuáles han sido las mayores dificultades? La escasa aceptación por parte de la ciudadanía. La falta de compromiso político y administrativo con una mediación seria y rigurosa. El desprestigio de una institución por personas y colectivos que equiparan mediación con metodologías no contrastadas y herramientas pseudocientíficas.
Cuál es el margen de mejora? Puede existir un gran margen de mejora. Para ello, lo primero es reconocer que la mediación es una función, no una profesión. Lo segundo, que todavía hacen falta muchos años para que se consolide una cultura de la mediación en nuestro país. Esto no es malo, simplemente es constatar una realidad. Lo tercero, promover los cauces legales y académicos oportunos para garantizar una mediación de calidad (más enfocada en la capacidad de la persona, su entrenamiento constante y su experiencia). Finalmente, asumir honestamente las limitaciones de esta metodología para no generar frustración entre todas aquellas personas interesadas en esta materia pero que tienen demasiadas expectativas (principalmente económicas) en la misma.
Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Cada comunidad debería reflexionar acerca del papel de la mediación y de su inserción en el sistema judicial o de servicios sociales, y actuar en consecuencia. En aquellas CC.AA sin servicio propio, su tejido asociativo y ciudadanía debería reclamarlo por propia iniciativa o bien asumir que no existe un clima propicio para su implantación.
Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? No. Destinar los fondos de la justicia gratuita a la mediación puede entrar en contradicción con los intereses de la Abogacía/Procura, que en el momento de crisis de clientela e ingresos han regresado al turno de oficio como una vía más o menos estable de ingresos. Además, las personas mediadoras que participan de este turno de oficio tienen muchos problemas para el cobro de sus honorarios y la justificación de su trabajo, dependiendo de la comunidad autónoma de referencia.

Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? En teoría, todo el mundo habla bien de la mediación y le parece una alternativa indispensable. En la práctica, cuando aparecen los conflictos es muy difícil que las personas opten por esta solución. Únicamente aquellas personas o colectivos muy concienciados lo toman en cuenta, gracias a mucho tiempo y esfuerzo de sensibilización, además de una coordinación efectiva entre profesionales.

Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes? Se trata de una duplicidad y además no resulta una medida efectiva. La legislación actual no obliga a inscribirse (a excepción de la mediación concursal) y no se percibe la ventaja de dicha inscripción, más allá de una motivación publicitaria (como están haciendo algunas asociaciones con carácter privado).

Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Puede ser una opción interesante, siempre y cuando se permita el libre acceso a profesionales y entidades para prestar ese servicio. En los programas piloto que he conocido, las sesiones gratuitas han sido prestadas por las mismas personas, que además compatibilizan abogacía/procura y mediación. El hecho de que se preste este servicio en instalaciones y dependencias judiciales puede limitar el acceso a profesionales provenientes de otras disciplinas o con mayor experiencia y capacidad en mediación, pero sin vinculación con profesiones jurídicas.

La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? El principio de voluntariedad es fundamental en mediación, pero se olvida que en ocasiones no se trata de obligar a una persona a acudir a mediación, sino de influir positivamente en la ventaja que la mediación puede tener para su caso. En estos casos depende de las cualidades personales y habilidades profesionales de la persona mediadora, y no de una exigencia legal.

La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio: En la práctica, casi todas las profesiones liberales recurren a este servicio como fórmula de promoción y captación de clientela. Esto es especialmente relevante para las nuevas incorporaciones a la profesión, que ven en esta gratuidad una ventaja competitiva respecto a profesionales con más experiencia. Debería existir un compromiso por parte de la comunidad mediadora para limitar este tipo de prácticas y potenciar un ejercicio profesional riguroso.

Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia? Sí. Se trata de una competencia desleal que favorece a las personas o entidades que ofrecen sus servicios profesionalmente (de manera individual o de manera colectiva a través de empresas legalmente constituidas). Existe además un claro perjuicio respecto a la práctica de numerosas asociaciones, supuestamente creadas sin ánimo de lucro, para concurrir a programas piloto sin licitación pública, ofertando gratuitamente sus servicios durante un tiempo a través de convenios.

Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de

Mediación o que existen motivos que lo impiden? Resulta muy difícil acreditar que desde el ejercicio profesional de la abogacía/procura se ha acreditado tanto la información responsable como el intento de mediación. Desde mi punto de vista, se debería ahondar en la cercanía de la mediación a través de espacios seguros y reconfortantes para la ciudadanía, así como de su coste económico en comparación con los servicios de abogacía/procura.

Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? Actualmente resulta inviable. Existe una gran descompensación entre territorios como para unificar el registro y además puede suponer un agravio comparativo para aquellas comunidades autónomas en las que la mediación todavía no se ha asentado suficientemente. Debería existir un periodo de armonización previa a través de una reforma legislativa que responda a las necesidades de todo el Estado, especialmente en aquellas zonas donde la mediación sí tiene mayor aceptación y existe una comunidad profesional más desarrollada.

Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? Los actuales códigos recogidos en asociaciones y colectivos especializados son muy parecidos. Lo que sí resulta necesario es una aplicación efectiva de su contenido, especialmente los casos de mala praxis profesional. Antes que un código de conducta unificado, es necesario un organismo encargado de velar por su cumplimiento.

Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Formación académica y profesional imprescindible para ejercer la profesión (no tanto por la formación teórica sino por la práctica y la supervisión de casos reales, como ocurre en el ámbito anglosajón)

Experiencia profesional acreditada (por profesión de origen o ejercicio específico de mediación).

Composición interdisciplinar del equipo de trabajo (así como experiencia en trabajo cooperativo o en equipo).

Planificación rigurosa del trabajo del servicio, con una metodología científica para su desarrollo y posterior evaluación (o, en su caso, auditoría externa).

Independencia y solvencia financiera del servicio (fuera del circuito de subvenciones públicas),

Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Sí, pero es necesario hacer una importante puntualización. Una cultura de paz, en la que se inserta la mediación como una herramienta metodológica con un gran potencial, necesariamente debe ser pacifista y altruista. Esto no es malo. Otra cosa muy distinta es la tendencia, preocupante en mi opinión, a defender determinados conocimientos, herramientas y posturas de carácter pseudocientífico, como si fueran inherentes a la mediación. Esto perjudica a todo el colectivo porque vincula a la mediación con prácticas terapéuticas u otros servicios profesionales totalmente alejados de su verdadero propósito (intentar alcanzar acuerdos razonables para conflictos interpersonales o colectivos mediante un procedimiento estructurado).

Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios? La Directiva de servicios no impide la creación de un colegio profesional, sino que limita las trabas a la prestación de servicios que repercutan a

consumidores y usuarios en el mercado interior europeo. La creación de un Colegio Profesional con incorporación obligatoria debería ser el último paso tras la aprobación de una titulación universitaria oficial dedicada a esta materia (y no cursos de postgrado universitario), la coordinación efectiva de toda la comunidad profesional, la consolidación de la mediación como institución reconocida por la ciudadanía, y un riguroso autocontrol previo de sus actividades y la obtención de un consenso político necesario para justificar una reforma legal (estatal y autonómica) para lograr este fin.

La Mediación solo será una realidad en España cuando asumamos que no es una "profesión de futuro", sino una función inherente a cualquier persona con vocación, capacidad y experiencia para gestionar los conflictos de otras personas u organizaciones. La mediación no puede ser una alternativa para la falta de clientela en profesiones liberales, sino un complemento para el ejercicio profesional, en el caso muy concreto de unas pocas personas o colectivos, una verdadera salida profesional.

D. ÁNGEL LUIS BLANCO. Abogado (Universidad de Sevilla). Especialista Universitario en Mediación Familiar (Universidad Pablo de Olavide). Mediador en ejercicio desde 2007.

1. **Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva?** En absoluto. Desgraciadamente las leyes solo han venido a encorsetar la profesión.
2. **Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?** Antes de que hubiese leyes de mediación éramos unos pocos/as idealistas que creíamos que si lográbamos generalizar formas nuevas de afrontar y resolver los conflictos contribuiríamos a mejorar la sociedad y la vida de la gente y las administraciones acabarían apoyándonos. Solo teníamos nuestro sentido común y nuestras ganas para guiarnos. Las leyes solo han venido a poner obstáculos en esa tarea. Cumplir las previsiones legales impuestas de forma estricta hacen inviable en la práctica la profesión.
3. **Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años**? Creo que pocos por no decir que ninguno. Creo que la realidad hoy para quien quiera dedicarse a esto, es tan difícil como hace diez años
4. **Cuáles han sido las mayores dificultades?** Para mí, dos son las dificultades principales: primero el desconocimiento que la sociedad tiene de la existencia y el papel de la mediación. (Algo que las administraciones no parecen dispuestas a solucionar). Y el segundo las propias leyes que deberían impulsar la mediación y que sin embargo la lastran.

Caigamos en la cuenta que la primera vez que la palabra mediación se incluyó en una norma estatal fue al regular la violencia doméstica y de género y fue precisamente para prohibir la mediación. Eso es un símbolo que no dejaría de ser una anécdota si no fuera porque al estudiar la mayoría de las leyes autonómicas descubres asombrado, que al legislador le importa más regular hasta el último detalle las obligaciones procedimentales y el régimen sancionador de la persona que media que de facilitar el la divulgación de la profesión y el fácil acceso del público a esta herramienta.

Más parecen leyes "contra la mediación" que leyes para impulsarla. Parece como si hubiese muchos miedos, prejuicios o recelos contra la mediación por parte de distintos sectores y eso se haya traducido en este tipo de leyes.

Pensemos que hay leyes vigentes que prohíben la mediación en los conflictos donde se haya ejercido violencia... (o lo que es lo mismo, si por una disputa hereditaria un hermano le da una bofetada a otro ya no podemos intervenir los mediadores, eso sin entrar si no tenemos que entender incluida la violencia verbal o psicológica presente en todos los conflictos porque, en ese caso, ya no podríamos actuar nunca). Una herramienta que sabemos que puede ser útil tanto para resolver un conflicto en un recreo de una escuela como para ayudar a resolver un conflicto internacional y sin embargo aquí la prohibimos, no parece lógico.

Esto nos lleva a pensar que no son anécdotas aisladas sino que efectivamente mucha de las leyes han venido a lastrar la profesión, limitarla, vigilarla y definitivamente, hacerla inviable económicamente en la práctica.

5. **Cuál es el margen de mejora?** Mucho o ninguno, depende de la voluntad política de las administraciones.

6. **Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?** Tengo la certeza que un euro invertido en mediación en mucho más eficiente que invertido en justicia adversaria. Para la Administración supondría un claro ahorro y para la sociedad un avance.

7. **Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios?** La "ciudadanía" no la percibe porque ni sabe de su existencia o está confundida con lo que es nuestro trabajo. Los clientes, en la gran mayoría de los casos, salen satisfechos y descubren una opción con la que antes no contaban.

8. **Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?** Creo que todo es un caos que solo beneficia en quien no está interesado en que esto se desarrolle. Para mí la Administración debería preocuparse de homologar y unificar los criterios de acceso a la profesión. Los registros deben ser solo de carácter informativos no obligatorios y la existencia de múltiples registro no tiene sentido (un médico, un abogado o un arquitecto lo es para toda España)

9. **Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?** Es algo que desde hace años se hace en otros países. Esa obligación no conculca ningún derecho fundamental. Para mi debería ser obligatoria en todos los casos de crisis familiares con hijos menores. El bien superior del menor debe primar también en este caso. Debe exigirse a los progenitores un mínimo de responsabilidad en el ejercicio de sus obligaciones parentales y intentar resolver los conflictos de forma consensuadas cuando hay menores, es parte de esa responsabilidad mínima exigible. La tutela judicial efectiva no se ve comprometida sino complementada.

10. **La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?** La sesión informativa se produce antes de abrirse el proceso de mediación en sí mismo, por lo que el acudir a mediación o no, será una decisión posterior y siempre será voluntaria.

11. **La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.** En mi opinión no es contraria de ningún modo y en los casos en los que pueda existir dudas, me remito a lo expresado sobre el bien superior de los menores, el ejercicio responsable de la Patria Potestad y las demás obligaciones parentales que deben prevalecer.

12. **Los servicios de mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?** Tenemos aquí un gran problema. Formamos generaciones de mediadores que luego no tienen cabida en el mercado porque no hay suficientes mediaciones (hay mucho profesores y muchos cursos de mediación pero muy pocos mediadores profesionales). Quienes salen de esos cursos con toda la ilusión se ponen a hacer mediaciones de forma precaria lo cual a la larga supone frustración para ellos y siempre, un menoscabo para la profesión. Hay que evitar el ejercicio gratuito de la mediación y los abusos que conllevan.

13. **Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?** Pienso que encomendar el conocimiento y desarrollo de la mediación a la información que puedan dar los abogados a sus clientes es "pedir al zorro que guarde el gallinero", (como soy abogado puedo decirlo sin que nadie se sienta ofendido). Habría que pensar en la obligatoriedad de adjuntar a la demanda el acta de la sesión obligatoria de información firmada por un mediador debidamente homologado.

14. **Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?** Todo lo que sea simplificar es mucho mejor. En todo caso, para mí los registros mejor solo a título informativo, nunca obligatorios.

15. **Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?** No. Este tema parece que nos obsesiona. Es verdad que esta es una profesión por hacer, pero pensemos cualquier otra profesión es susceptible de provocar mayor daño a un cliente y nadie exige ese código de conducta para ellas. En todo caso, un código de buenas prácticas, a nivel orientativo, puede ayudar.

16. **Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?** Como en cualquier profesión: Titulación homologada, práctica real y formación continua son imprescindible.

17. **Está asociada la mediación a una especie de visión pacifista altruista?** Me gusta esta pregunta. Efectivamente es así. Parece que es una profesión de ilusos, utópicos que no saben cómo funciona el mundo. Quizás eso influye para que no se nos tenga en cuenta. Para mí, la mediación es la más bonita de las profesiones, además de que te enseña mucho de ti mismo, te conforma personalmente, te hace crecer, te hace ser tolerante y te enseña a no juzgar a los demás (además de otras muchas cosas). Para luchar contra esa visión hay que extender la idea de que acudir a Mediación no es un gesto solo de buena voluntad sino que es una decisión inteligente que denota madurez en quien la toma porque es la mejor forma de solucionar un problema. Hay que hacer ver que ir a Mediación no es de buenas personas sino de personas inteligentes, porque la mediación es sin duda la herramienta más eficiente y eficaz de resolución de conflictos, porque es flexible, adaptable, integral y dedicando pocos recursos podemos obtener rápidos resultados, porque hay aspectos del conflicto que nunca resolverá una sentencia.

Desgraciadamente eso pasa por cambiar la tendencia de judicialización de los conflictos familiares que tanto beneficio genera para algunos, por un cambio de cultura y por el desarrollo de nuestra inteligencia emocional.

18. **Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios?** Cuando empecé en esto lo creía necesario, vista la actuación de algunos colegios profesionales…no lo tengo tan claro.

19. **La Mediación solo será una realidad en España** si las Administraciones actúan para con la Mediación sin las limitaciones que ciertos grupos de presión ideológicos y grupos profesionales quieren imponerle, si actúan pensando en todo lo bueno que crear una cultura del dialogo y el acuerdo tiene para una sociedad, si priorizan el bien común por encima de intereses profesionales, si apuestan por la labor preventiva de la violencia que la mediación tiene y si se paran a escuchar a los/las profesionales a la hora de legislar.

Para el desarrollo de la Mediación es importante abordar 5 aspectos:

1.- Cambios dialécticos desde la normativa española de mediación: En lugar de decir la palabra "conflictos" decir "disputas" o "desavenencias"

Tal y como está expresado en los países de habla anglosajón (Alternative Dispute Resolution, ADR). La palabra "conflicto" se acerca más a un proceso bélico, sin embargo la palabra "disputa" o "desavenencia" se acerca más a un proceso de diálogo.

Esto tiene más repercusión de lo que parece. Ya que es lo suficiente para que el que está inmerso en el Procedimiento pacífico de resolución de la controversia, lo podemos animar a que vislumbre una meta en modo positivo, o que siga en su posición de Víctima-Victimario, la cual habría que evitar.

Desde la normativa española y la normativa europea de Mediación, habría que tener mucho tacto en no utilizar estos términos de forma ingenua.

2.- Cambios dialécticos desde la normativa española de mediación: en lugar de decir "las partes" decir "los participantes" o "los afectados":

Al igual que en Justicia Restaurativa hay Asociaciones que a los Penados en lugar de llamarles "Penados" o "Infractores" o "Delincuentes" les denomina "Participantes".

¡No necesitan que se les recuerde todos los días, que han realizado cierta actividad delictiva! Se trataría de que fuesen capaces de superarlo por ellos mismos, y para que les resulte más fácil la aceptación, quizá debemos empezar por nosotros animándoles a que donde están ellos también podíamos haber estado nosotros según las circunstancias de la vida. Que tan humanos son ellos como nosotros. Además supondría un reconocimiento social a que han elegido voluntariamente un camino de compensación social, para conmutar su delito.

En Mediación ocurre exactamente lo mismo. ¡No necesitan que se les recuerde una y otra vez que son "partes" enfrentadas entre sí!

Es cuestión de una sola palabra, pero que ser lo suficiente para "dirigir" a los que están inmersos en el Proceso pacífico de solución de la desavenencia, hacia el éxito o hacia el fracaso.

3.- Ampliar las miras de Mediación a Gestión de Disputas:

Elaborar una Normativa totalmente compatible con métodos alternativos de resolución de disputas en general. Y no solo que tenga que llamarse MEDIACIÓN, para que uno (Mediador, Facilitador de la Gestión de la Disputa) se vea respaldado para dar cobertura a los interesados en resolver la desavenencia.

4.- MME:

Desarrollar ampliamente el "Artículo 24. *Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos*" de la Ley 5/2.012 sobre Mediación por Medios Electrónicos. De tal forma que no haya tanta ambigüedad en esta forma de resolver estas desavenencia. Y no solo en materia de CONSUMO, sino a todos niveles de gestión de disputas.

Aquí habría que hacer un esfuerzo si se me permite titánico. Ya que si la Mediación en general es muy poco conocida en la sociedad por una serie de intereses sobre todo…., ya la mediación asistida por herramientas On line que trate cualquier tipo de disputa (Familiar, etc…) es prácticamente inexistente.

5.- ADR:

Terminar por fin de diferenciar entre Mediaciones presenciales y On line. Definiendo todas como ADR.

En cuanto tengamos la conciencia que lo importante es la Felicidad del Ser HUMANO, empezaremos a entender que no es tan importante etiquetar a un procedimiento de resolución de desavenencias o disputas como ADR u ODR, dependiendo que haya sido resuelto de forma presencial u On line.

D. José Luis Utrera es un juez conocido por la ciudadanía malagueña y al mismo tiempo reconocido por la profesión. Tras más de doce años en el Juzgado de Málaga y las muchísimas sentencias de divorcio dictadas, publicó el libro "Guía básica para un buen divorcio". Pero también, en este tiempo, su labor se ha significado por implantar e impulsar la mediación familiar intrajudicial.

¿CÓMO SURGIÓ LA IDEA DE IMPLANTAR LA MEDIACIÓN EN ESTE JUZGADO? La idea surgió aproximadamente en el año 2000, precisamente porque como Juez yo era consciente de que la respuesta que se da desde el Sistema Judicial a través del proceso contencioso a los conflictos de familia era una respuesta de baja calidad. Yo conocía ya algo de lo que se estaba haciendo de mediación en otros países, y

me pareció, en colaboración con las profesionales que estaban en el equipo técnico, que teníamos que abordar esa otra forma de resolver los conflictos.

¿Con qué dificultades se encontraron en los inicios?

En el año 2000 cuando nosotros empezamos, la primera dificultad que había es que no había una regulación legal, es decir, que la mediación familiar aunque no estaba prohibida, tampoco estaba regulada…había como una especie de vacío. Esa es una dificultad que quizá a muchos jueces les frenó en su momento para iniciar una experiencia como la que hemos desarrollado nosotros aquí. No obstante entendíamos que como no era algo prohibido, podíamos ponerlo en marcha y así lo hicimos.
Y la segunda resistencia, fundamentalmente, en muchos letrados, que veían la mediación familiar con cierta reticencia y con cierta desconfianza. Esas quizá fueron las dos mayores dificultades iniciales.

¿En qué momento, en su trayectoria profesional topa con la mediación y decide apostar por implantarla en su juzgado?

Yo la había conocido por mi ejercicio, porque yo había sido abogado y había llevado temas de familia y ya me había preocupado un poco por el tema. Yo ya tengo unos años y empecé a ejercer la profesión de abogado cuando en España no había divorcio, que la gente hoy considera algo como normalizado y algo totalmente inconcebible que en un país la gente no se pudiera divorciar. Cuando yo empecé a ejercer como abogado en el año 78, no había divorcio en España, la gente tenía que ir a los Tribunales Eclesiásticos a separarse o a anularse y luego íbamos al Juzgado Civil a pedir unas medidas provisionales, que además se titulaba "medidas provisionales en relación con la mujer casada", para poder legalizar una situación. Entonces luego ya cuando se implantó el divorcio en el año 81, empecé a ver algunos asuntos de familia y ahí fue cuando me empecé a acercar a la mediación familiar. Siempre me ha parecido un buen sistema de resolución de los conflictos.

A partir de los años 80 yo empecé a preocuparme por el tema. Entonces había muy poquitas cosas en España, sobre todo había publicado artículos doctrinales con experiencias en relación a Estados Unidos, que fue donde empezó la mediación en los años 70.

En las jornadas internacionales del puerto que organizó la fundación mediara, usted expuso las cifras de su juzgado respecto a la media nacional en asuntos consensuados. ¿Cree que la cultura de la mediación está más asimilada en Málaga por actuaciones como las de su juzgado?

Aquí lo que sí hemos conseguido es que al menos esa cultura de la mediación sea asumida por los Operadores Jurídicos. Quizá no tanto a nivel de ciudadanía, pues supongo que para eso se necesitan otros instrumentos de difusión, pero a nivel de abogados, de procuradores, sí hemos conseguido que se asuma esa cultura del pacto, de la negociación, del acuerdo, y en ese sentido, bueno, es un dato muy revelador que el 80% de los mediadores familiares que hay en Málaga sean precisamente abogados en ejercicio. Y yo creo que eso es muy positivo.

Pensando en el volumen de su juzgado. ¿En qué porcentaje la mediación es la solución?

Yo soy moderadamente optimista. Es decir, no creo que la mediación vaya a resolver el atasco de los juzgados; la mediación no va a servir para todos los conflictos.

La mediación sirve fundamentalmente para algunos. Yo calculo que la mediación va a tener una buena respuesta en torno a un 25-30% de los asuntos. Pero más que en número, yo en materia de mediación lo que insisto mucho es en la calidad de la respuesta. Es decir, es posible que el porcentaje no sea muy elevado de los asuntos que se resuelven a través de la mediación, lo que sí se constata es que la respuesta que se da es de más calidad que la que el ciudadano obtiene a través de una sentencia impositiva, donde el juez le impone una serie de medidas que a lo mejor no satisface a ninguna de las partes. Mientras que en el proceso de mediación, al ser las propias partes las que buscan la solución del conflicto, la respuesta que se obtiene es de más calidad.

¿Cómo reaccionan las personas a las que les propone la mediación?

Bueno, la reacción yo no te la puedo decir porque yo no los veo. Yo hago la selección de los casos sobre la documentación que me llega. En algunos casos, efectivamente también, se deriva a mediación en la propia vista del juicio, es decir, en presencia de las partes. Yo lo que sí he constatado es la reacción de las partes cuando han ido a mediación, porque luego cuando a veces reanudamos los juicios porque no ha habido acuerdo, yo sí les pregunto "*¿qué les ha parecido el servicio de mediación? ¿Les ha gustado?*" Y el 99% de las reacciones de quienes han ido al servicio de mediación es de satisfacción, te lo dicen "*pues mire, me ha parecido muy interesante, ha estado bien*". Incluso, porque a los que yo veo son precisamente a los que no han llegado a acuerdo… recuerdo hace unos días a una pareja que les pregunté y me dijeron una respuesta que fue muy esclarecedora: "*mire usted, no hemos llegado a un acuerdo, pero hemos conseguido hablar porque hacía seis meses que no nos dirigíamos la palabra. Ya solo por eso ha sido interesante acudir al mediador, aunque no hemos llegado a acuerdo*". En ese sentido la reacción a posteriori de haber ido al servicio es siempre positiva, siempre.

¿Se ha llevado a cabo seguimiento del grado de cumplimiento de los acuerdos que las partes suscriben a través de la mediación?

Por parte del Juzgado no. Nosotros el seguimiento que hacemos es a través de si hay o no incumplimientos de la sentencia. Ese es el dato estadístico que nos falta abordar, que queremos abordar para años posteriores; una comparación entre los procesos que han ido a mediación y los que no han ido a mediación para ver si hay más o menos incumplimiento de sentencias. Nosotros tenemos la intuición, casi con toda certeza, de que quienes han ido al servicio de mediación tienen menos incumplimientos de sentencia que aquellos que no han acudido al servicio. Pero no hacemos seguimiento. Sí lo hacen algunos servicios de mediación, que hacen seguimiento posterior al acuerdo alcanzado en el servicio.

¿Qué valor añadido aporta la mediación a la situación de hijos e hijas en relación con las parejas que se separan de forma contenciosa?

Fundamentalmente que preserva mejor la posibilidad y la capacidad de diálogo de los adultos. En ese sentido, estamos hablando de relaciones jurídicas que tienen continuación después de la sentencia, a diferencia de lo que ocurre en otros procesos judiciales, donde el único momento en el que se ven las partes es en el momento del juicio. Pero aquí hablamos de unas relaciones jurídicas que tienen continuidad después de la sentencia precisamente porque hay hijos respecto a los que hay que tomar decisiones. El valor añadido fundamental de la mediación para los hijos es que preserva mejor la capacidad y el clima de diálogo entre sus padres; porque es curioso, nosotros cuando estamos aquí con los niños, lo primero que nos dicen, el 99% de los niños, con

respecto a los padres es que su deseo es que volviesen a vivir juntos, pero que si no pueden vivir juntos, por lo menos que no se peleen y que no discutan, porque eso lo sufren mucho los hijos pequeños y quizá la mediación lo que hace es preservar mejor el clima familiar pos ruptura, porque hay que tener en cuenta que esos padres divorciados luego van a tener que tomar muchas decisiones de común acuerdo con respecto a los niños.

En los casos de divorcio/separación, ¿la ley debería obligar a las parejas a ir a mediación como paso previo al contencioso? o al menos a la sesión informativa

Yo desde luego creo que sí. Soy un firme partidario de esa posibilidad. En el Decreto Ley recientemente aprobado por el Consejo de Ministros se ha introducido esa posibilidad. Es decir, que el juez valore, sobre todo en aquellos casos en que hay hijos menores, o por la naturaleza del conflicto de las partes, como recomendable la asistencia a esa Primera Sesión Informativa, para que las partes, con conocimiento de las ventajas, de cómo funciona la mediación, de qué respuesta les puede dar, pudiesen luego tomar la decisión de seguir un camino por la vía contenciosa o de ir al Servicio de mediación. Yo estoy totalmente de acuerdo con esa posibilidad. Eso no es obligar a mediar, simplemente informarles; de hecho hay países donde está establecido esa obligación.

Según su opinión, ¿qué le falta a la mediación para que sea más utilizada por la ciudadanía?

Fundamentalmente campañas de difusión, eso es importante. Y que la ciudadanía conozca la mediación y la valore. En ese sentido, yo creo que el papel fundamental de las Administraciones Públicas en materia de mediación debería ser el de su difusión entre la ciudadanía. Mientras la ciudadanía no conozca la mediación y no la valore, va a ser difícil que luego se den otros pasos de institucionalización de la mediación, porque tiene que haber una demanda social. Yo creo que ahora es la que falta, fundamentalmente por desconocimiento de las ventajas que ofrece la mediación.

Después de estos años, del reconocimiento que la profesión le ha otorgado, ¿qué cree que necesita el sistema judicial para generalizar la práctica de la mediación?

Varias cosas. Primero que haya más jueces que se impliquen en implantar la mediación en sus Juzgados, o en favorecerla; que haya más Operadores Jurídicos también que se acerquen a la mediación sin reticencias, como puede ocurrir con abogados y otros profesionales jurídicos, que quizá por desconocimiento ven en la mediación una amenaza, cuando realmente yo creo que el papel del abogado y el del mediador no son contradictorios, sino al contrario, son complementarios.

Y que se facilite también el trabajo de los mediadores. Ahí quizá en ese sentido, en una primera fase, las ayudas públicas a los mediadores serían importantes hasta que consiguiésemos que la ciudadanía valorase la mediación y en una segunda fase, la ciudadanía estuviese dispuesta a pagar incluso por los servicios de mediación, que ahora en una primera fase deben ser gratuitos como forma de favorecer la difusión y la divulgación de la mediación.

En Andalucía hay provincias donde apenas se deriva a mediación por parte de ningún juzgado, ¿por qué cree que pasa esto?

Fundamentalmente porque no se han implicado los jueces. Hasta ahora hemos estado en lo que yo llamo una fase voluntarista, que dependía un poco de cada juez, de

que ese juez a su vez encontrase a unos mediadores o encontrase a alguien de los equipos técnicos que le gustase la mediación y a base de ese voluntarismo se han puesto en marcha experiencias piloto como las que han funcionado aquí en Málaga. Cuando no encontramos esas personas con esas ganas, con esa dedicación, pues al final lo que ocurre es eso. Yo espero que de aquí a un tiempo no muy lejano pues superemos esa fase de voluntarismo y ya se institucionalice y cada vez sean más las provincias en Andalucía que cuenten con servicios de mediación.

¿Qué apoyo reclama por parte de otras instituciones para que la mediación sea más conocida por la ciudadanía?

Al Consejo General del Poder Judicial que haga una mayor difusión de la mediación y un mayor apoyo entre los jueces. A los Colegios de Abogados que fomenten el conocimiento de la mediación entre los abogados y los Operadores Jurídicos. Y a las Administraciones Públicas, estatal, autonómica, local, que apuesten por la mediación. Yo soy consciente de que ahora con la crisis económica es complicado, pero en la medida de lo posible, que apuesten y aporten recursos, a veces no necesariamente tiene que ser dinero, sino por ejemplo, campañas de difusión locales, etc. para que la mediación pueda ir difundiéndose cada vez más.

Usted es vicepresidente en España de Gemme (grupo europeo de magistrados por la mediación) con lo cual tiene un amplio conocimiento de cómo se ha instaurado estos métodos en otros países de nuestro entorno. ¿Qué falta y que falla en nuestro país para que esté a la cola en la implantación de estos sistemas?

Tenemos un retraso importante en materia de legislación. Hay que tener en cuenta que hasta hace unos días no se había traspuesto la directiva europea sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles. Por tanto, vamos con retraso en materia de legislación, y eso a su vez produce que no se puedan implementar los servicios de mediación, quizá con la generosidad que se está haciendo en otros países donde llevan ya muchos años legislando en materia de mediación, apoyándola e incentivando esta forma de resolución de conflictos.

Datos comparativos entre el año 2010 y 2011 del Juzgado de Familia nº 5.

¿Cómo valora el reciente real decreto ley sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles?

Por centrarnos en algún aspecto concreto, teniendo en cuenta que hay una amplia legislación autonómica en materia de mediación, yo creo que el Real Decreto Ley puede servir de elemento unificador en algunas materias. Quizás echo en falta un tratamiento específico de la mediación familiar que por sus especiales características debería haber merecido una mayor atención en el Decreto Ley.

Si con la ciudadanía hay que fomentar la difusión, la información, ¿qué cree que hay que hacer con los abogados para que sean más partícipes?

Sobre todo difundir el conocimiento de la mediación. Yo creo que hay muchos abogados reticentes a la difusión de la mediación más que nada por desconocimiento. Hay un amplio número de abogados que considera que el mediador puede disminuir sus expectativas profesionales en el ámbito de los conflictos en general y especialmente de los de familia. Pero yo creo que eso es más por desconocimiento que porque sea una realidad efectiva. En relación a la abogacía lo fundamental es también difusión. Cuando el abogado conoce y se acerca a la mediación termina perdiendo esas reticencias y acercándose a la mediación incluso volviéndose un fervoroso partidario. Insisto con el dato anterior. En Málaga el 80% de los mediadores familiares son precisamente abogados en ejercicio y algunos de ellos incluso abogados especializados en asuntos de familia, lo cual demuestra que esos letrados han visto que la mediación no solo no es una amenaza a su actividad profesional, sino que al contrario puede ser incluso un complemento.

Respecto al panorama de la formación de los mediadores, dada su escasa regulación ¿qué mínimos cree que deberían tener los profesionales de la mediación?

Yo por lo que conozco de los cursos de postgrado, en los que participo en varias Universidades de Andalucía, quizá lo que echo en falta es una mayor importancia a la práctica de la mediación. Los cursos de postgrado que se están dando en las Universidades quizá pecan de excesivamente teóricos y en ese sentido la formación práctica debería ser tenida muy en cuenta por quienes organizan estos cursos, porque es fundamental para el mediador ver cómo se desarrollan sesiones de mediación, incluso cómo funciona el sistema judicial, si se van a especializar en mediación familiar intrajudicial. Una de las cosas que yo hago siempre cuando voy a los cursos de las Universidades es ofrecer a los mediadores que se están formando a que vengan al Juzgado de Familia a ver juicios de familia, porque eso les va a reforzar en su papel como mediadores y también a que vean cómo se imparten aquí las sesiones informativas de mediación. Yo me centraría en formación práctica para los futuros mediadores.

¿Cuál cree que sería el método idóneo para la elección de mediadores?

Ciñéndonos a la mediación familiar intrajudicial, que es un campo de la mediación muy específico, a mí me da "miedo" que el registro de mediadores no recoja especializaciones. Yo creo que la mediación familiar intrajudicial requiere una formación muy especializada, y en ese sentido yo considero que el Registro de Mediadores debería de abrir la posibilidad a que existiesen unos registros por especializaciones también. Y en materia de mediación familiar intrajudicial desde luego es fundamental la cualificación profesional, la formación y la especialización en mediación intrajudicial, y más concretamente en el campo que nos ocupa a nosotros, en mediación familiar intrajudicial. Porque si el mediador no está bien formado, no está especializado en mediación familiar

intrajudicial, nos podemos encontrar con un efecto rebote; que esas familias que han ido a mediación y que no han tenido un buen servicio pues realmente se conviertan en una rémora y en algo negativo para todo el sistema de mediación. Yo por eso insistiría en la especialización.

Implantar un servicio de mediación público en los juzgados ¿es un coste o una inversión?

Yo desde luego tengo muy claro que es una inversión y además una inversión muy rentable. Yo siempre digo que está por hacerse el estudio de lo que le cuesta al Estado y a la sociedad un mal divorcio, es decir, los malos divorcios que tenemos en los juzgados que van a través de un proceso contencioso, enconado, traumático, adversarial, que luego van a una ejecución de sentencia de esas familias (que yo las tengo aquí en el juzgado) que llevan diez, doce años pleiteando y en medio unos niños que están sufriendo traumas, problemas, bajo rendimiento escolar, problemas psíquicos, etc. Si se hiciese un estudio de lo que le cuesta al Estado, a la sociedad, no ya a los propios particulares ese proceso judicial contencioso traumático, claramente veríamos que la mediación con la calidad de la respuesta que da es una inversión y además una inversión muy rentable, y que por tanto en época de crisis económica en la que tenemos que medir todos tanto cada €uro que gastamos, desde luego la mediación sería económicamente muy, muy rentable.

Debajo de las cifras hay más, y eso es lo que nosotros hemos visto al hacer este estudio detallado donde hemos cogido asunto por asunto, viendo cómo han terminado, si había acuerdo total, parcial, si ha sido de mutuo acuerdo o ha terminado en una sentencia contenciosa,

Ponen en evidencia que ésta es otra manera de abordar los conflictos extrapolando a un resultado, porque si ahora cogemos estos datos y los comparamos con un juzgado del mismo volumen de otra ciudad donde no se hace mediación…

Nosotros estamos, según la estadística, en torno a un 70%-80% de mutuo acuerdo en el Juzgado, que la media nacional está entre el 60-65%.¿eso qué permite? Desde el punto de vista del ciudadano le das una respuesta de calidad, pero desde el punto de vista del Sistema Judicial, permite abordar más trabajo.

Si yo no tuviese este porcentaje de mutuo acuerdo, este Juzgado estaría, digamos, colapsado, porque no se podrían atender tantísimos asuntos. El porcentaje de mutuo acuerdo tan importante y superior a la media evidencia los resultados de implantar la mediación (39).

4.7.5. Resultados de la encuesta a instituciones

39 La entrevista ha sido extraída de la Revista Mediara en el siguiente enlace: http://www.revistamediara.es/articulos/19/jose-luis-utrera-%7C-juez

En relación a los cambios o novedades que ha reportado la Ley española de Mediación, una de ellas es el nacimiento de nuevas instituciones de Mediación, como sucede con las que, como muestra, se presentan más adelante:

	PREGUNTA	RESPUESTA
1	**JURAND** S. Estefanía Roldán Morales Abogada y Mediadora C/ San Juan de Dios, Nº 49, 1ª Planta. 18.001 Granada Teléfono de contacto: 858 123 544	
2	Número de mediadores que actúan en el centro, asociación o institución de forma permanente	9
3	Número de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente	9
4	Número de mediadores que actúan de forma esporádica	
5	Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar	SI
	b). Mediación civil-mercantil	SI
	c). Mediación penal	SI
	d). Mediación escolar	SI
	e). Mediación comunitaria	SI
	f). Otras. (Indicar) _____	SI
Servicios que ofrece la asociación, centro o institución Formación, Mediación, Difusión		

10.- Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia? SI

11.- Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta- SI

12.- En caso afirmativo se rigen por los Códigos de Conducta generales?

13.- O bien disponen de un Código de Conducta adaptado para su institución?

14.- Ofrecen en su centro Mediación gratuita? NO

15.- En caso afirmativo, quién cubre los gastos?

16.- Tienen profesionales cuyo ingreso principal es su trabajo como mediador en su centro? NO

17.- Existe un registro estadístico en su centro para dar seguimiento a las mediaciones? SI

18.- En caso negativo ¿Le parecería conveniente un registro estadístico que permitiera dar seguimiento a las mediaciones? SI

19.- Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador? SI

20.- Existe control de calidad del servicio? SI

21.- Existe control en la formación continua de los mediadores? SI

22.- Reciben los mediadores algún tipo de pago o retribución? SI

23.- Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación?

a) Familiar-separación/divorcio X

b) Familiar- Intergeneracional X

4.9. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Silvia Landa Ocón:
Abogada y Mediadora

En primer lugar, agradecer la participación de los compañeros mediadores Ascensión Briz Corcuera, Justo Román Solano García, Elena Saénz de Jubera Higuero, Pilar Lasheras Herrero, María Fernández Villar, Inmaculada Martínez Fernández, Pilar Torres Bosco, Isabel Gómez Díez, Rosario Armendáriz Martija, Inmaculada Aragón Corvera y Encar Pardo Fernández.

4.9.1. Antecedentes de la mediación en La Rioja

El inicio de la mediación penal en La Rioja fue a través de un proyecto piloto en mediación penal, surgido en el año 1999, gestionado a través de los profesionales que integraban la Oficina de Atención a la Víctima del Delito.

Finalizado el mismo, transcurrieron varios años, en concreto hasta 2009, hasta que se inició un nuevo proyecto piloto de mediación penal, en el que participaba la Universidad de La Rioja con un proyecto de investigación (nº JLS/2008/JPEN/025) dentro del Programa Europeo de Mediación Penal en el que se incluía La Rioja por España, Francia, Bulgaria e Italia. Dicho proyecto se lideró y coordinó por la Universidad de La Rioja, y para su puesta en funcionamiento se contó con la colaboración de los juzgados, fiscalía, Gobierno de La Rioja, Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja, Colegio de Psicólogos de La Rioja, y los mediadores que integraron el equipo mediador, conformado por abogados y psicólogos, todos ellos mediadores, que trabajaron en co-mediación.

La Universidad de La Rioja y la Fundación de la Universidad de La Rioja han apostado por la formación en materia de mediación, organizando jornadas, conferencias, cursos de verano, talleres formativos denominados “Jueves del mediador”, cursos de Experto en Mediación Profesional para la Resolución de Conflictos, títulos de Máster en Mediación para la Resolución de Conflictos, Mediación Penal y Justicia de Menores, Máster en Mediación Reparadora en Justicia Penal de Menores, etc…

4.9.2. Resultados del Trabajo por objetivos

a) OBJETIVO: Situación de la mediación

Se desconoce por la población en general la existencia de la mediación como medio adecuado de resolución de conflictos, aunque se van realizando tímidos avances.

La implantación se está desarrollando en un porcentaje notablemente superior en el contexto intra-judicial que en el extra-judicial, siendo que aquél está siendo apoyado e impulsado por parte de la Administración autonómica.

El Servicio de Mediación Intra-judicial depende del Gobierno de La Rioja. Comenzó en el año 2010. Existe un Convenio marco de colaboración para la promoción de la mediación intra-judicial, entre el Consejo General del Poder Judicial y la Comunidad Autónoma de La Rioja en el año 2015 que fue prorrogado en 2017 (40).

Respecto a la designación de los mediadores hemos de hacer una distinción por las materias o jurisdicciones:

<u>Mediación con menores infractores</u>: En el caso de la jurisdicción de menores son dos funcionarias del Gobierno de La Rioja quienes están realizando este tipo de mediación. Los datos aparecen en la página web del Servicio de Mediación Intra-judicial (41).

El Consejo General del Poder Judicial otorgó a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de La Rioja, por su labor de mediación en materia de menores infractores, el Premio "Calidad de la Justicia 2013", en el apartado "Experiencia para conseguir una Justicia más transparente", a modo de reconocimiento a las iniciativas más sobresalientes de mejora de la calidad del servicio público implementadas por órganos judiciales y otros organismos de la Administración de Justicia".

<u>Mediación Civil-Familia y Penal de adultos</u>: Existen sendos convenios entre el Gobierno de La Rioja, el Ilustre Colegio de Abogados y el Colegio de Psicólogos de La Rioja, al realizarse co-mediación entre un abogado y un psicólogo, ambos mediadores. El listado de mediadores se encuentra publicado en la página web del Servicio de Mediación Intra-judicial (42).

40 http://www.larioja.org/larioja-client/cm/justicia/images?idMmedia=778670
41 http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Organos-judiciales-que-ofrecen-mediacion/
42 https://puntodeencuentrofamiliar.larioja.org/

Mediación Mercantil: Existen sendos convenios entre el Gobierno de La Rioja, el Ilustre Colegio de Abogados y el Colegio de Economistas de La Rioja, con el objeto de realizarse comediación entre un abogado y un economista, ambos mediadores. El listado de mediadores se encuentra publicado en la página web del Servicio de Mediación Intra-judicial.[i] En la actualidad se trata de un convenio que no se ha materializado, al no haberse realizado ninguna derivación.

Mediación Comunitaria: Existe un convenio entre el Gobierno de La Rioja y el Colegio de Trabajadores Sociales de La Rioja. Se ha firmado en fechas recientes.

Como en el caso del resto de territorios, en la página web del Consejo General del Poder Judicial aparecen los órganos judiciales que ofrecen mediación en La Rioja, así como las estadísticas por jurisdicciones.

En el contexto extra-judicial y con recursos públicos existen los siguientes servicios:

Servicio de orientación y mediación familiar (43) dependiente del Gobierno de La Rioja y presta el servicio de forma gratuita a los usuarios. Es llevada a cabo por profesionales contratados y es co-financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Según explica en la web del Gobierno de La Rioja:

> *"Va dirigido a parejas decididas a separase o a divorciarse; en trámites o a parejas separadas o divorciadas que desean modificar las medidas establecidas. Pretende conseguir acuerdos mutuos relativos a reparto de bienes, pensión de alimentos, custodia de hijos e hijas, vivienda familiar, etc… Favorecer la estabilidad emocional de la mujer, del hombre y de los hijos y las hijas durante todo el proceso de separación y una vez finalizado el mismo. Garantizar el derecho de los hijos y de las hijas a conservar a su padre y a su madre".*

43 http://www.abogacia.es/2015/07/16/el-colegio-de-la-rioja-inaugura-su-centro-de-mediacion-cemicar/

Punto de Encuentro Familiar dependiente del Gobierno de La Rioja, con sede en los tres partidos judiciales de La Rioja (Logroño, Haro y Calahorra). Entre las funciones encomendadas se encuentra, según aparece en la web:

"f) Mediación entre las partes dirigida a lograr la autonomía del servicio: Se trata de un servicio específico para tratar de un posible conflicto entre las partes y llegar a acuerdos para poder regular el régimen de visitas".

Servicio de intermediación hipotecaria (44) dependiente del Instituto Riojano de la Vivienda (IRVI). Según explica la propia web donde aparece el servicio:

"Se cuenta con un programa de mediación en materia de ejecuciones hipotecarias de vivienda habitual, que ofrece un servicio integral, prioritario y personalizado a través del cual una familia afectada por la ejecución hipotecaria de su vivienda habitual, aplicando el Código de Buenas Prácticas, pueda seguir residiendo en ella en propiedad o, en su caso, en régimen de alquiler.

El personal de IRVI atenderá a cada familia de forma individual y personalizada, clasificando cada caso en función de las circunstancias que concurran, e informará y mediará con la entidad financiera si es preciso para conseguir la finalidad perseguida.

La mediación se llevará a cabo situando en plano real de igualdad, a deudor hipotecario y entidad financiera.

Si no se logran los resultados anteriores el programa le facilitará una vivienda en alquiler bien del Fondo Social, bien de la Bolsa de Alquiler del Gobierno de La Rioja o del propio IRVI.

La familia afectada también será informada sobre cumplimiento de requisitos y pasos a seguir para ser acreedora tanto de las ayudas municipales, autonómicas o estatales que le sean en corresponder, como, en su caso, de las ayudas sociales a las que pueda acceder, analizado el caso concreto".

44 https://apalasgaunas.blogspot.com.es/2013/11/

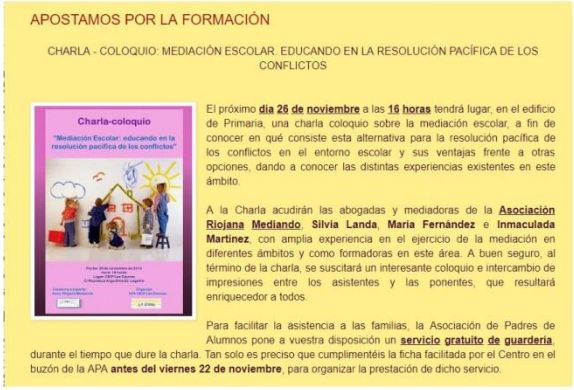
Sección de Economía Social, Conciliación y Responsabilidad Social de las Empresas (antigua UMAC), que depende de la Consejería de Desarrollo Económico e Innovación y concretamente de la Dirección General de Innovación, Trabajo, Industria y Comercio. Se ocupa de los conflictos laborales.

Programa de mediación escolar MEDIA-2 para resolver los conflictos que surjan en la comunidad educativa. Este programa, del Gobierno de La Rioja, funciona de forma piloto desde 2017 en el Instituto de Enseñanza Secundaria de Logroño, con la intención de posteriormente implantarlo en otros centros educativos riojanos.

COLEGIOS PROFESIONALES: Además de los programas y servicios de la Administración autonómica, no podemos obviar la labor de los Colegios Profesionales, como pueden ser el Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja, Colegio de Psicólogos de La Rioja, entre otros, que han tenido una apuesta decidida por la mediación, facilitando formación a sus colegiados sobre la materia, suscribiendo convenios de colaboración, etc... Con bastante anterioridad a la regulación de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Buena muestra de dicho compromiso es por ejemplo la creación del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja, denominado CEMICAR, que se inauguró en el año 2015[ii], cuya información aparece publicada en la web de dicha corporación pública (45).

MOVIMIENTO ASOCIATIVO: En La Rioja se encuentra la Asociación Riojana Mediando, que se creó con el objetivo de tener un espacio de debate, aprendizaje, formación y difusión de la mediación. Para ello han desarrollado actividades formativas en Colegios Profesionales, actividades divulgativas en centros educativos[iii], campañas de difusión en redes sociales, conferencias, (46), etc…

45 http://www.abogacia.es/wp-content/uploads/2018/01/MEDIACION3.pdf
46 https://sie.fer.es/jornadas.php?action=jornadaInfo&jornadaId=1112



APOSTAMOS POR LA FORMACIÓN

CHARLA - COLOQUIO: MEDIACIÓN ESCOLAR. EDUCANDO EN LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS

Charla-coloquio

"Mediación Escolar: educando en la resolución pacífica de los conflictos"

El próximo **día 26 de noviembre** a las **16 horas** tendrá lugar, en el edificio de Primaria, una charla coloquio sobre la mediación escolar, a fin de conocer en qué consiste esta alternativa para la resolución pacífica de los conflictos en el entorno escolar y sus ventajas frente a otras opciones, dando a conocer las distintas experiencias existentes en este ámbito.

A la Charla acudirán las abogadas y mediadoras de la **Asociación Riojana Mediando**, **Silvia Landa**, **Maria Fernández** e **Inmaculada Martinez**, con amplia experiencia en el ejercicio de la mediación en diferentes ámbitos y como formadoras en este área. A buen seguro, al término de la charla, se suscitará un interesante coloquio e intercambio de impresiones entre los asistentes y las ponentes, que resultará enriquecedor a todos.

Para facilitar la asistencia a las familias, la Asociación de Padres de Alumnos pone a vuestra disposición un **servicio gratuito de guardería**, durante el tiempo que dure la charla. Tan solo es preciso que cumplimentéis la ficha facilitada por el Centro en el buzón de la APA **antes del viernes 22 de noviembre**, para organizar la prestación de dicho servicio.

Ámbito Privado: Como ya se ha expuesto su desarrollo es escaso y no parece factible desarrollar como labor profesional exclusivamente la de mediador. En la mayor parte de los casos los mediadores compaginan su labor con otras profesiones como son la abogacía, la psicología, etc…

Honorarios: En el caso del Servicio de Mediación Intra-judicial y con base en los convenios existentes mencionados, los mediadores perciben una contraprestación económica, bastante modesta, que incluye sesión informativa y un máximo de seis sesiones (individuales y/o conjuntas), que pueden ser prorrogadas y han de ser autorizadas.

Para los usuarios de los servicios públicos mencionados el proceso de mediación es gratuito, con independencia de su capacidad económica, y ya sean personas físicas o jurídicas, no atendiéndose a criterios que se utilizan en otras Comunidades Autónomas en servicios de mediación intra-judicial como son el de si los usuarios pueden ser o no beneficiarios del derecho a la asistencia jurídica gratuita, a la vista de la capacidad económica.

En el ámbito privado, cada profesional establece si trabaja de forma individual o en co-mediación, así como determina los honorarios por su trabajo.

Futuro próximo: En el ámbito de la mediación intra-judicial se está trabajando en la próxima implantación de la mediación en la jurisdicción contencioso-administrativa, respondiendo así al compromiso asumido en el Convenio suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de La Rioja por ir ampliando las materias susceptibles de mediación.

b) OBJETIVO: Cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación

La Rioja no ha regulado la mediación familiar, careciendo por tanto de norma autonómica.

Hoy por hoy los requisitos de formación inicial y continua para los mediadores del Servicio de Mediación Judicial son los exigidos en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, con independencia de la materia de que se trate, es decir, 100 horas lectivas.

Previamente a aquella norma la exigencia de horas lectivas y prácticas era notablemente superior.

En cuanto a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles hay que exponer que no basta con publicar una norma, sino que hay que dotarla presupuestariamente para que pueda implantarse y desarrollarse. Para ello deviene necesario invertir en campañas de divulgación de la mediación, para llegar al posible usuario de la mediación, pero también en formación de profesionales (justicia, psicología, medicina, educación, etc…).

La formación exigida a los mediadores civiles y mercantiles, tanto en lo que afecta a la formación inicial como a la continua es notablemente escasa. Dependiendo de la formación de origen habrá de formarse en unas materias u otras, careciendo de sentido por ejemplo que un licenciado en Derecho o titular de Grado deba formarse en aspectos jurídicos, cuando existen otras materias que ha de conocer por no haberlas cursado. Lo mismo puede decirse de otras formaciones de origen.

Se ha de "educar" en la resolución de los conflictos basada en el diálogo, en que las partes han de responsabilizarse de la gestión de sus propios conflictos, etc…para que la mediación pueda terminar pueda ser valorada como primera opción en muchos casos. En la actualidad, por tradición, ante un conflicto la vía de gestión utilizada suele ser la jurisdiccional, no por ser la mejor, en muchos casos, sino por desconocimiento o desconfianza en otras vías o fórmulas (dígase, mediación, arbitraje, etc…), tanto por parte de los profesionales de la justicia (jueces, magistrados, abogados, procuradores, letrados de la Administración de Justicia, fiscales, etc…), como de los posibles usuarios (ciudadanía, organizaciones, etc…).

c) OBJETIVO: Impacto de la mediación en instituciones y ciudadanía

Según hemos expuesto, en el ámbito privado está siendo muy poco utilizada, y allí donde lo es se centra básicamente en el contexto familiar, cuando bien pudiera trabajarse en la empresa, relaciones vecinales, etc…

El Gobierno de La Rioja está haciendo un esfuerzo importante tratando de ampliar el número de juzgados que derivan expedientes al Servicio de Mediación Intra-judicial, siendo el próximo objetivo el poner en marcha la mediación en el ámbito contencioso administrativo, según se ha expuesto.

En el caso de La Rioja con la celebración de jornadas abiertas al público en general, dirigidas a los profesionales de la justicia, con la instalación de un punto de información a la mediación en la sede de los juzgados de Logroño, ofreciendo formación continua a los mediadores del Servicio de Mediación Intra-judicial, con la implantación de programas pilotos en centros escolares, etc…

d) OBJETIVO: Proyección de la mediación

Se insiste en la necesidad de su difusión, ya que solo puede ser demandado aquello que se conoce.

En el ámbito educativo se cuenta con un programa piloto, si bien está en un estadio inicial, que precisa de su consolidación y generalización en toda la Comunidad Autónoma.

En el ámbito organizacional, se están desarrollando por ejemplo desayunos de trabajo a través de la colaboración de la Federación de Empresarios de La Rioja[iv] y el Ilustre Colegio de Abogados, con el objetivo de llegar a las empresas, grandes beneficiarias de esta fórmula de gestión de conflictos, tanto en lo que afecta a los conflictos con proveedores, clientes, como socios, trabajadores, etc…Una materia a explorar es el ámbito de la empresa familiar, con la confección de protocolos familiares que incluyan la mediación como primera opción en caso de que surja un conflicto, a fin de favorecer el mantenimiento de la empresa y de las relaciones familiares/personales.

Si bien ya se está trabajando en mediación sanitaria en otros territorios, en el caso de La Rioja no se cuenta con ningún servicio.

4.9.3. Resultados según instrumentos:

Se remitieron las encuestas a mediadores potenciales participantes de las mismas. Tras ellas, se ha confeccionado un DAFO (instrumento 1) en relación a la situación de la mediación en nuestra Comunidad, se han recogido las respuestas a las preguntas cerradas facilitadas y se ha realizado una selección de preguntas abiertas, acompañando las respuestas ofrecidas por los mediadores (instrumento 2).

a) Instrumento DAFO

DEBILIDADES

-La voluntariedad del proceso (es su debilidad y también su fortaleza).

- Su denominación como fórmula alternativa de algo. Debiéramos empezar a utilizar el concepto medio “adecuado” de resolución de conflictos.

- La difusión que se ha realizado no ha llegado en su mayoría a la ciudadanía.

- No extender los servicios de mediación a otras poblaciones o partidos judiciales, ya que en su mayoría únicamente se prestan en la capital (Logroño).

AMENAZAS

-La falta de conocimiento por parte del posible usuario.

-Las derivaciones judiciales no han de depender del territorio, partido judicial o incluso del juzgado. Ha de integrarse dentro de la Administración de Justicia.

-Los mediadores no deben depender de lo que las Administraciones públicas quieran o puedan hacer, sino que han de trabajar por la defensa de la profesión, profesionalización, divulgación, etc…dando un servicio de calidad.

- La posible falta de calidad de la formación de los mediadores.

FORTALEZAS

-Resolución rápida.
-Resolución más creativa y adaptada al caso concreto.
-Menor coste económico.
- Menor coste emocional.
- Control del resultado.
-Mantenimiento de las relaciones.
- Mayor cumplimiento de lo acordado frente a la vía judicial o arbitral.
-Voluntariedad del proceso.

OPORTUNIDADES

-La existencia de regulación normativa.

- La necesidad de las personas y organizaciones por resolver sus conflictos de forma dialogada.

- Profesionales formados.

- La difusión tanto institucional como de la propia ciudadanía (que ha sido usuaria de mediación).

b) Respuestas a preguntas cerradas

¿La Ley 5/12, de 6 de julio, de mediación, ha cumplido su objetivo?
La respuesta mayoritaria ha sido que no, exponiendo que no se ha apreciado una menor desjudicialización de los conflictos, ni se ha percibido un incremento notable de su demanda.

¿Hay más mediaciones tras la aprobación de la Ley? La respuesta mayoritaria ha sido que sí, si bien en un porcentaje reducido.

¿La mediación es conocida por la ciudadanía? La respuesta mayoritaria ha sido que no. Que retóricamente sí lo es, pero en la práctica se desconoce qué es propiamente la mediación, los principios que la definen, etc…

¿Existe un compromiso real por parte de las administraciones con la mediación?
La respuesta en este caso se encuentra dividida aproximadamente al 50%. Por un lado, quienes sostienen que no existe tal compromiso real, que exige dotación presupuestaria acorde a los logros que se pretenden conseguir; por el otro, quienes entienden que sí existe, si bien consideran que la dificultad se encuentra en los

propios operadores jurídicos (jueces y magistrados a la hora de decidir derivar asuntos o no, etc…) cuando nos referimos la mediación intra-judicial.

¿Los mediadores están siendo valorados? La respuesta mayoritaria es que no.

¿El mediador sin prestación contribuye al desarrollo de la mediación?
La respuesta obtenida es aproximadamente del 50% a favor del sí y del no. Entre los primeros, se argumenta que puede servir para que poco a poco se vaya conociendo y por tanto consolidándose. Entre los segundos, se expone que los proyectos pilotos pudieron servir para empezar, pero que han de obedecer a proyectos con fecha de finalización y que como profesión ha de ser valorada y por tanto retribuida.

¿Crees útil la existencia de un Código de Conducta del mediador español para todos los ámbitos y titulaciones de origen?
La respuesta mayoritaria ha sido sí. Se expone que es conveniente y que debiera ser una norma que fijara el marco de conducta común para todo el territorio nacional. Quienes sostienen que no, consideran que no es necesario debiendo estar al propio Código de Conducta de la profesión de origen (ej. abogados, psicólogos, etc…).

¿Existen publicaciones especializadas en mediación?
La respuesta mayoritaria es que existen muchas publicaciones sobre la materia. Cuestión distinta es la especialización o profesionalidad de los autores de las mismas. La mayor bibliografía sobre la materia y más especializada viene del ámbito del Derecho Procesal, sobre la perspectiva legal de la mediación.

¿Existe un registro autonómico de mediadores?
No existe tal registro en La Rioja.

c) Las respuestas a preguntas ABIERTAS

¿Cómo ves el futuro de la mediación?
Entre escepticismo y Esperanza. Tendrá que llegarse a un momento en que tome un protagonismo mayor en la sociedad. En manos de los jueces y legisladores. Su desarrollo dependerá en gran medida de si se instaura la sesión informativa preceptiva a la vía jurisdiccional, de la calidad de los mediadores y de las mediaciones que se están realizando, del apoyo de la Administración pública, etc…

¿Qué puede favorecer el impulso de la mediación en España?
Educar a la población en la cultura del diálogo, por ello la difusión y el aprendizaje debiera comenzar en los centros escolares desde edades tempranas. Una apuesta seria por parte de la Administración pública, desde lo legislativo, presupuestario, campañas de difusión, planes educativos, etc… La imposición legal previa a la vía jurisdiccional.

4.10. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN

Isabel Acero: Abogada y Mediadora, Valladolid
Esther Alaiz Losada: Diplomada en
Relaciones Laborales y mediadora, Zamora.
Carolina Barcina, Trabajadora Social y mediadora, Burgos.
Nuria Calvo: Procuradora y Mediadora, Valladolid

4.10.1. Introducción

Mediación Familiar en Castilla y León (47)

La Junta de Castilla y León realiza una apuesta decidida por la mediación familiar habiendo completado la regulación normativa sobre la materia: Ley 1/2006, de 16 de abril de Mediación Familiar de Castilla y León y el Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley, lo que supone un reconocimiento oficial a esta figura y a su eficacia.

Se establece la mediación familiar como un instrumento extrajudicial y voluntario de resolución pacífica de conflictos familiares que se concreta en la intervención de un profesional neutral e imparcial en los conflictos que puedan ocurrir en el ámbito familiar, principalmente en los procesos de ruptura de la convivencia, separación o divorcio.

- **Normativa Reguladora.** Las distintas normas reguladoras en la Comunidad Autónoma de Castilla y León son las siguientes:

Normativa Estatal

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Normativa Autonómica

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. Modificada por Decreto-
- Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León.
- Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, aprobado por Decreto 61/2011, de 13 de octubre

Novedades que aporta la Ley de Mediación Familiar de Castilla y León

La regulación de la Mediación en Castilla y León presenta unas características que la diferencian de otras normativas autonómicas:

- Ausencia de límites en el grado de parentesco de los familiares para acudir a un procedimiento de mediación.
- Para garantizar la igualdad de las partes en el procedimiento, se exige que estas tengan capacidad de obrar.
- Posibilidad de que los mediadores puedan crear equipos, sin perjuicio de que la intervención sea siempre individual
- Catálogo de derechos y deberes de las partes

47 Por Carlos Raúl de Pablos Pérez, Director General de Familia y Políticas Sociales. Junta de Castilla y León. Extraído del enlace http://www.mundomediacion.es/revista-11-edicion-8/4-el-entorno-de-la-mediacion/16-mediacion-familiar-en-castilla-y-leon

- La solicitud de mediación debe ser realizada por todas las partes en conflicto
- La mediación gratuita se tramitará de forma independiente y será más beneficiosa que la justicia gratuita
- Formación mínima de 300 horas para ejercer la mediación familiar.
- Competencias de la Junta de Castilla y León en mediación familiar
- Garantizar el cumplimiento de la Ley de Mediación Familiar y del Decreto 61/2011 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley
- Gestionar el Registro de Mediadores Familiares.
- Organizar y financiar la mediación gratuita.
- Acreditar la formación en mediación familiar.
- Investigar, divulgar, facilitar y promover la mediación familiar.

Mediación familiar gratuita

Para las familias cuya situación económica es más precaria se ha articulado un sistema de mediación familiar gratuita.

- La familia no ha de superar un límite de ingresos definido por el IPREM multiplicado por el número de miembros de la unidad familia que convivan más 1.000€
- En el supuesto de que haya una persona con discapacidad igual o superior al 65% se computa dos veces el IPREM y si la discapacidad es igual o superior al 33% se computa como una vez y media el IPREM
- Por cada sesión de mediación se retribuye al mediador con 50 €, con un máximo de 400 € por el proceso de mediación completo.
- El beneficio de la gratuidad puede corresponder a todas las partes o solo a una.

De Enero a Julio de 2012 se han presentado 24 solicitudes de mediación familiar gratuita, de las que se han concedido 10, se denegaron 3, 8 fueron desistidas y 3 se encuentran en trámite.

Registro de mediadores familiares

Siguiendo lo establecido en la Ley 1/2006 de Mediación Familiar de Castilla y León, la Junta de Castilla y León ha creado un Registro de mediadores familiares.

Para poder inscribirse en dicho registro se han de cumplir una serie de requisitos:

- Tener una Titulación Universitaria en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o cualquier otra licenciatura o diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.
- Tener una formación específica en mediación familiar de 300 horas.
- Presentar declaración responsable ante el Registro de Mediadores Familiares, con carácter previo al inicio de su actividad

Actualmente en nuestra Comunidad tenemos registrados un total de 189 mediadores que cubren todo el territorio de Castilla y León, si bien con una distribución muy desigual siendo Valladolid y Burgos las provincias con mayor número de mediadores y Segovia y Soria las que cuentan con un número más reducido. Todos ellos cuentan con una formación especializada acreditada en mediación familiar. La mayoría son licenciados en derecho y en un segundo término psicólogos y trabajadores sociales.

Los tipos de conflicto más frecuentes son el régimen de visitas, guarda y custodia y las pensiones alimenticias. El número de sesiones llevadas a cabo en cada proceso está en una media de 5 sesiones: Apoyo, promoción y difusión como retos de la mediación familiar

¿Cuáles son los retos que tiene la mediación familiar?

-Formación: Es fundamental realizar una formación específica y de calidad e impartida por profesionales mediadores acreditados. Sería interesante que existieran unos criterios generales sobre la formación que fueran aplicables en todo el Estado.

-Sensibilización: Es muy importante sensibilizar a profesionales (abogados, psicólogos, médicos etc.) y a la población en general de las ventajas de la mediación como forma pacífica de resolver los conflictos. Es especialmente necesario que los abogados conozcan la mediación y se formen para que tomen conciencia de las ventajas que supone frente al proceso contencioso.

-Difusión de la mediación: A través de jornadas, foros, acercamiento a los medios de comunicación (TV, radio etc.), visitas específicas de mediadores a: centros de acción social, centros de salud, centros educativos, AMPAS Asociaciones, Ayuntamientos etc.

-Voluntariedad/obligatoriedad de la mediación: Es un debate del que no podemos dejar de mencionar. La legislación en Castilla y León optó claramente por la voluntariedad, pero desde diversos foros los profesionales se plantean la conveniencia de implantar con carácter obligatorio al menos alguna de sus fases.

Colaboración institucional: Cortes generales y autonómicas, Administración de Justicia, Jueces y Magistrados, Universidades y Colegios profesionales y Asociaciones profesionales de mediadores.

- Desde el **Consejo General del Poder Judicial** se han implantado diversas experiencias piloto en el ámbito intrajudicial en la jurisdicción de familia (Barcelona, Pamplona, Madrid, Valladolid…). En estos casos el papel del juez es fundamental, para discernir qué conflictos pueden derivarse a mediación. La remisión a mediación se ha utilizado en procesos de separación y divorcio, modificación de medidas definitivas, procedimientos de liquidación económica y de ejecución de sentencia.
- Las **Universidades y los Colegios profesionales** tienen un papel muy importante en la formación de los mediadores y también en la formación y sensibilización de todos los profesionales que intervienen de alguna manera con las familias.

Por ultimo manifestar que la cultura de la mediación en sus diversos ámbitos familiar, penal, escolar e intercultural es una respuesta humanista frente al conflicto. Es respetar y proteger la dignidad de las personas. Es apostar por la tolerancia, la empatía, el diálogo, la igualdad contribuyendo encauzar el conflicto de una forma positiva.

"Tres profesionales leoneses forman parte de los 149 especialistas del registro de la Junta de Castilla y León, que han utilizado ya dieciséis personas en la comunidad (48)

48 Carmen Tapia, 26/07/2009, http://www.diariodeleon.es/noticias/leon/ningun-leones-recurre-mediacion-junta-sus-conflictos-familiares_467780.html

La mediación familiar es un instrumento de ayuda profesional en la búsqueda de soluciones y acuerdos cuando se produce la ruptura de pareja y en otros conflictos familiares. Para facilitar el acceso a los profesionales en mediación familiar la Junta de Castilla y León puso en funcionamiento hace año y medio un registro público que cuenta en la actualidad con 149 especialistas, tres de León. Desde su creación ninguna familia de León ha recurrido a este servicio para resolver sus conflictos familiares.

Sin embargo, los mediadores inscritos en el servicio, que ofrece consultas privadas o gratuitas en función de los recursos económicos de las familias que los solicitan, han servido de guía a dieciséis personas de la comunidad buscan en esta herramienta acuerdos para no recurrir a los tribunales. Los vallisoletanos son los que más utilizan el servicio de la Junta, con ocho mediaciones realizadas en año y medio.

Una de las mediadoras de León, Marisol Ferreras, justifica el desinterés de los leoneses en esta estrategia por el desconocimiento de su existencia. «La Junta quiere relanzar este servicio y los mediadores hemos emprendido una campaña informativa desde el mes de abril para que se conozca y difunda. Creemos que es un instrumento útil para la resolución pacífica de los conflictos».

Los mediadores familiares son profesionales con titulación universitaria que disponen de una formación especializada. Los profesionales que forman parte del registro de la Junta se reúnen periódicamente para evaluar los resultados. En el último encuentro, celebrado en Valladolid en el mes de junio, se abordó la necesidad de analizar caso por caso antes de permitir que un menor forme parte de la mediación ya que los que participan en el proceso tienen que estar en condiciones de igualdad.

Inscripción en el Registro de Mediadores Familiares (49)

El registro de mediadores familiares se constituye como un instrumento de conocimiento, control, ordenación y publicidad de las personas mediadoras familiares y de los equipos inscritos. El registro constará de dos secciones: Sección de personas mediadoras familiares y sección de equipos de personas mediadoras familiares.

En la sección de personas mediadoras familiares se inscribirá de oficio a todas aquellas que cumpliendo los requisitos exigidos legalmente, realicen la declaración responsable previa al ejercicio de la actividad de mediación familiar.

En la sección de equipos de personas mediadoras familiares se inscribirá de oficio a los que, cumpliendo los requisitos exigidos normativamente, realicen la comunicación de su creación con carácter previo al inicio de la actividad como equipo.

49 https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyl/AdministracionElectronica/es/Plantilla100Detalle/1251181054765/_/1245242728885/Tramite

Podrán ejercer la mediación familiar las personas que cumplan los siguientes requisitos:

a) Tener la condición de titulado universitario en Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social, y en cualquier otra licenciatura o Diplomatura de carácter social, educativo, psicológico, jurídico o sanitario.

b) Estar en posesión de las licencias o autorizaciones pertinentes para el ejercicio de la actividad profesional.

c) Acreditar la formación en mediación familiar en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, por un mínimo de 300 horas impartidas, organizadas o tuteladas por Instituciones Universitarias o Colegios Profesionales.

d) Estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de la Comunidad de Castilla y León.

Las personas mediadoras que cumplan los requisitos podrán agruparse entre sí, a través de las fórmulas que estimen más convenientes, para formar equipos de personas mediadoras, con el fin de fomentar la colaboración interdisciplinar entre los profesionales, sin perjuicio de la necesaria actuación individual de éstos en cada procedimiento concreto de mediación.

Para poder constituir un equipo de personas mediadoras será requisito imprescindible que al menos tres de las personas integrantes del equipo tengan titulaciones distintas. Asimismo, las personas mediadoras integrantes de los equipos deberán estar previamente inscritas individualmente en la Sección de personas mediadoras familiares del Registro.

La actividad de mediación familiar en Castilla y León podrá ejercerse mediante establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios, dependiendo de la presencia en la Comunidad de Castilla y León de quien ejerce la mediación familiar con carácter definitivo o temporal.

Acreditación de Cursos de Mediación Familiar

Lo solicita la Entidad que organiza el curso. El curso debe estar organizado o tutelado por una institución universitaria o colegio profesional y las siguientes características y contenido mínimo:

Primera parte: Conocimientos de carácter eminentemente teórico sobre aspectos psicosociales, jurídicos y económicos de la institución familiar. La duración total de esta parte será al menos de 80 horas.

Segunda parte: Conocimientos teóricos, con una metodología eminentemente práctica, sobre mediación familiar: Concepto, evolución, modelos y técnicas, estructura y etapas del proceso de mediación familiar, aspectos deontológicos de la mediación familiar, legislación sobre mediación familiar. La duración de esta 2ª parte será al menos de 130 h.

La metodología de aprendizaje será de tipo práctico utilizando técnicas destinadas a la adquisición de habilidades y destrezas para ejercer la mediación como actividad profesional. La 2ª parte deberá ser impartida por personas que acrediten una experiencia práctica formativa en mediación familiar mínima de 300 h o que sean mediadores familiares y la 3ª parte deberá ser impartida por personas mediadoras familiares que acrediten una experiencia práctica en el ejercicio de la mediación familiar.

Tercera parte: Su contenido será de carácter práctico y comprenderá: Visionado de casos prácticos o realización de prácticas tuteladas. Memoria o investigación sobre uno o varios temas de la segunda parte. La duración de esta tercera parte, será al menos de 30 horas para el visionado de casos prácticos o realización de prácticas tuteladas y 50 horas para la memoria.

4.10.2. Resultados del trabajo de campo

Se realiza un análisis cualitativo y agrupamos por objetivos del estudio.

a) OBJETIVO: Conocer la situación de la Mediación

MATRIZ DAFO	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS -Resolución rápida, pactada y contextualizada del conflicto -Mayor cumplimiento de lo acordado en mediación al resolverse el conflicto de forma auto-compositiva, frente a la imposición heterocompositiva que supone la jurisdicción o al arbitraje. -Escaso coste económico. -Mejora de las relaciones entre las partes. - Independencia y neutralidad del mediador - Imparcialidad El mediador actuará respecto de las partes en todo momento de forma imparcial, y se esforzará en demostrarlo; y se comprometerá a servir de la misma forma a ambas partes en el marco del proceso de mediación.	**OPORTUNIDADES** -El recurso a estos mecanismos desde el ámbito de la Unión Europea, lo que nos obliga a su implementación. -En relación con lo anterior, la decisiva apuesta del Legislador español por la mediación. -En el ámbito de la mediación familiar, la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, introdujo, programas de mediación familiar. Regula junto a los derechos y deberes de los profesionales, un catálogo de los derechos y deberes relativos a las personas que acuden a la mediación. A lo largo del texto legal también se puede observar el relevante papel que jugará la Administración autonómica en los procedimientos de mediación.
DEBILIDADES -La figura del mediador se perfila para las partes como alguien carente de autoridad a quien han de contar sus problemas, ello por oposición a la figura del juez, dotada de autoridad y solemnidad.	**AMENAZAS** -La falta de conocimiento de la institución. -La ausencia de un compromiso institucional en el fomento de su existencia y operatividad. -La crisis política y económica no favorece el impulso de esta profesión.

-Paradójicamente, la gratuidad o cuasi-gratuidad de la labor del mediador puede ofrecer una imagen de justicia en rebajas no siempre conveniente porque, entre otras cosas, genera recelos.	

b) OBJETIVO: Conocer la situación de los mediadores

Todavía es mayoritario el desconocimiento de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos, aunque lentamente se va abriendo paso en distintos ámbitos sociales, sobre todo en aquellas áreas en que las administraciones han realizado una apuesta institucional.

El desarrollo presenta un mayor o menor grado, en función de las distintas Provincias de la Comunidad Autónoma. En el presente informe contamos con datos de tres de las provincias que conforman la comunidad: Valladolid, Zamora y Burgos y a ellas nos vamos a referir.

Zamora

El Servicio de Mediación Intrajudicial Civil y Familiar, desarrollado en los Juzgados de Familia de Zamora por los mediadores del Colegio de Abogados de Zamora, en virtud de un Convenio con el CGPJ.

Burgos

El Servicio de Mediación Intrajudicial Social, desarrollado en los Juzgados de lo Social de Burgos, por mediadores de los Colegios Profesionales de abogados, Procuradores y Graduados Sociales y del Propio Ayuntamiento de Burgos.

Valladolid

1. **El Servicio de Mediación Intrajudicial Familiar**, desarrollado en los Juzgados de Familia de Valladolid, Audiencia Provincial de Valladolid y Juzgado de Medina de Rioseco, por los mediadores del Colegio de Abogados de Valladolid, en virtud de un Convenio con el CGPJ y la Junta de Castilla y León.

2. **El Servicio de Mediación Intrajudicial Civil**, desarrollado en los Juzgados de Primera Instancia de Valladolid, por los mediadores del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Valladolid, en virtud de un Convenio con el CGPJ.

3. **El Servicio Regional de Relaciones Laborales**, desarrolla un sistema de solución autónoma de los conflictos laborales, así como la actuación preventiva de los mismos, surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas, mediante los procedimientos de conciliación-mediación y arbitraje, previos a la interposición de demanda ante la jurisdicción social.

4. **El Servicio de Medición Comunitaria** de la Diputación de Valladolid, desarrollado por Asociación Proyecto Mediación, que resuelve conflictos vecinales en los pueblos de la Provincia.

En relación al pago de honorarios, la primera sesión informativa que se realiza con las personas que acuden al servicio de mediación es gratuita para los mediados. Respecto de los mediadores depende de los Convenios suscritos. En el caso de Valladolid, la Junta de Castilla y León financia el proyecto de Mediación Intrajudicial Familiar y el

SERLA, por tanto abona a los mediadores la sesión informativa. En el caso de la Diputación el convenio suscrito abona una subvención que sufraga el coste de las sesiones informativas.

Si bien los honorarios son relativamente modestos y en ocasiones los mediadores operan en informados por un talante altruista, lo cierto es que al menos en la mediación intrajudicial va ganado un importante terreno y es percibida por los operadores jurídicos como positiva. Desde la provincia de Zamora se sugiere la necesidad de que la Administración de Justicia presupueste una partida económica para financiar la sesión informativa y garantizar el acceso al procedimiento de mediación a aquellas personas que carezcan de recursos económicos, similar al derecho al reconocimiento de justicia gratuita.

Respecto a la mediación privada, el avance es singularmente más lento y además no contamos con datos objetivos. Cada mediador en particular no presenta un registro de clientes, con lo que es muy difícil realizar una estadística.

En cuanto a los honorarios, se propone por algún mediador la posibilidad de señalar por un Colegio Profesional una tarifa única. Se iniciaría el procedimiento con una sesión gratuita donde se les informaría del coste que, hoy por hoy viene siendo entre 30 y 40 € por sesión que suelen durar entre 1 hora y dos horas como máximo. Esta posibilidad es totalmente inviable, pues vulnera de pleno derecho la Ley 15/2007, de Defensa de la Competencia, por lo que en modo alguno podría establecerse una tarifa, quedando a plena libertad de cada mediador.

Finalmente y por lo que respecta a la elaboración de un código de conducta, la posibilidad de la creación del oportuno Colegio Profesional, organismo llamado a ejercer el control profesional, es muy remota pues la mediación no tiene la categoría legal de profesión y tan solo vine contemplada como actividad profesional. Por lo tanto, la eventual redacción de un código de conducta, elaborado por los propios mediadores, hoy por hoy tendría restringida su eficacia, en tanto no se dotase a un órgano que aglutine a todos los mediadores el control de su cumplimiento.

c) **OBJETIVO: Cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación**

Respecto al ámbito familiar, el Estatuto de Autonomía de Castilla y León establece en su artículo 8.2º que corresponde a los poderes públicos de la Comunidad promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Además, su artículo 32.1.19 recoge como competencias exclusivas de la Comunidad las relativas a asistencia social y servicios sociales.

La Ley 18/1998, de 23 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales de la Comunidad establece en su artículo 10.2º, como funciones a desarrollar por la Junta de Castilla y León, las de protección y apoyo a la familia. Y en el ámbito concreto de la mediación familiar, la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León, introdujo, como actuaciones de apoyo familiar la realización de programas de orientación y mediación familiar.

En general, se ha pasado de una preocupación por las cuestiones relativas al normal funcionamiento de la familia a un interés mayor por el estudio de aquellas materias que se refieren a las soluciones posibles ante los conflictos familiares. Sabemos que la sociedad y el Derecho tienen un ritmo de cambio diferente pues la sociedad evoluciona mucho más rápidamente que el Derecho.

Y esto es lo que ha acaecido en el tema de la crisis de la familia. En ocasiones a la normativa legal le resulta difícil acomodarse a las circunstancias concretas de los conflictos que se presentan como es el caso de las delicadas relaciones familiares. No se puede utilizar un patrón-modelo que se ajuste a los diversos conflictos familiares, aunque en ciertos casos en los que las partes no consiguen o no quieren llegar a un acuerdo no hay más remedio pues resulta más adecuada una solución individualizada a cada conflicto familiar que se presente, ya que cada conflicto, por semejante que sea a otro, tendrá unos matices diferenciadores.

Y ciertamente, nadie mejor que las propias partes implicadas en el conflicto para intentar dar una solución. No obstante, aunque mejorable, la ley de mediación familiar de Catilla y León presenta un adecuado marco de desarrollo de la mediación en la Comunidad y tiene además una exigencia de horas de formación de los mediadores, sustancialmente superior a la exigida por la Ley de Mediación Civil y mercantil.

Respecto a la mediación civil y mercantil, la legislación en materia de Mediación es relativamente novedosa y por tanto se necesita trabajar más sobre ella para poder abarcar varios ámbitos normativos. Ello conlleva que los objetivos de la ley se cumplen deficitariamente.

El marco normativo no ha ido acompañado de campañas de divulgación y difusión de la mediación como mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos, por eso se recurre a ella de forma escasa; ahora bien, cuando las partes se decantan por este procedimiento, el grado de satisfacción de los afectados suele ser alto (a ello contribuye que la participación de los sujetos en conflicto es intensa, que la resolución es consensuada, etc.).

La formación exigida a los mediadores civiles y mercantiles es francamente insuficiente. Además al no ser una formación reglada, fomenta la aparición de cursos y "masters" de dudosa procedencia y sin ninguna garantía de calidad. El establecimiento de una formación reglada y con el número suficiente de horas impartidas por las universidades públicas, debería acabar con este problema.

Finalmente, el objetivo de la ley de mediación de constituir una alternativa al proceso judicial no se cumple precisamente porque la mediación no es una alternativa al sistema judicial, sino que se sugiere como opción a los profesionales jurídicos y sociales. Debería de ser una obligación no una sugerencia. La función de la Mediación no es mejorar la justicia. El recurso de los Tribunales debería ser el último para poner fin al conflicto entre partes.

Para las personas es beneficioso que puedan llegar, por sí mismos, a un acuerdo, con ayuda de un profesional, y sean ellas mismas quienes se den cuenta de sus necesidades y dificultades para abordar el conflicto y obtener un acuerdo. Cuando dos personas tienen que llegar por vía judicial para poner fin a sus problemas, es prácticamente imposible restaurar la relación.

d) OBJETIVO: Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía

Como ya hemos apuntado más arriba, fuera del ámbito de la mediación Intrajudicial el conocimiento de este recurso por la os ciudadanos es muy deficiente. Si

bien existen actuaciones de divulgación de la mediación intra-judicial (CGPJ), lo cierto es que la mediación no es en general conocida por la población; otro tanto sucede con la existencia de profesionales dedicados a la misma.

Se hace necesario incrementar las campañas de difusión acerca de la figura del mediador y su relevancia en varios ámbitos como el social, empresarial, organizacional, en educación, etc.

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla-León ha sido la impulsora de la Ley de mediación familiar, tanto con una acertada campaña de difusión mediante Congresos y Jornadas de presentación de la mediación como a través de las personas encargadas de redactarla.

Conviene poner de relieve la actitud de consenso de las personas encargadas de redactar la Ley así como de la propia Consejería dado que, una vez ultimado el Anteproyecto de Ley, se ha dado a conocer el texto a Asociaciones relacionadas con la mediación, a Colegios profesionales, a Universidades y a profesionales vinculados con este ámbito, al objeto de que pudieran realizar alegaciones y consideraciones sobre la misma.

Ello ha hecho posible que en la Ley de Mediación Familiar se hayan contemplado no pocas de las sugerencias y observaciones realizadas al texto por parte de los profesionales de este ámbito. Valoramos positivamente la buena disposición que, por parte de la clase política, ha presidido el desarrollo de la Ley de Mediación Familiar en Castilla y León.

Las enmiendas presentadas por los diversos grupos políticos en las Cortes de Castilla y León han contribuido a aquilatar el texto de la Ley. Las experiencias habidas en otras Comunidades Autónomas que ya cuentan con Ley de Mediación Familiar han constituido un importante instrumento para saber qué se pretendía obtener con la presente Ley y evitar, simultáneamente, experiencias negativas ya vividas en otras Comunidades Autónomas.

Son de destacar las disposiciones generales de la ley, en las que se señala el objeto de la misma y define los conflictos en los que será de aplicación. A continuación establece los principios generales informadores de la mediación, entre los cuales se encuentra la consideración de los intereses de los menores, de las personas con discapacidad y de las personas mayores dependientes.

Cierra el Título un artículo dedicado a describir las competencias administrativas de la Junta de Castilla y León en materia de mediación familiar.

Atendiendo al estudio del aspecto deontológico de la profesión nos ampara esta ley estableciendo una situación de derechos y deberes bidireccional entre mediadores y mediados.

e) OBJETIVO: Proyección de la mediación

Es necesaria mayor difusión y propagación para dar información sobre qué es la mediación y cuáles son sus beneficios. Las personas que han optado por la mediación antes que la vía judicial, han dado una resolución a sus problemas de manera óptima, favorable y beneficiosa para todas las personas que han formado parte del proceso de mediación. Estas personas llegan por sus propios medios a lograr cubrir unas necesidades y carencias por medio del diálogo, resolución y apoyo de un o una profesional de la mediación.

Interesante propuesta se formula acerca de la posibilidad de que desde Servicios Sociales se ofrezca una actuación de mediación como medio de resolución de sus problemas sin tener que llegar a la vía judicial. Por ejemplo para una conciliación en las relaciones familiares.

Así mismo, en el ámbito de la educación, se podría ofrecer a los centros educativos un servicio de mediación para las relaciones entre profesores y alumnado, y profesores con los padres y madres del alumnado. Incluso para relación entre el alumnado y los progenitores.

En el ámbito organizacional, igualmente, desde los sindicatos se podría ofrecer este medio para la resolución de los problemas de empresa entre trabajadores y empresa, o incluso de altos cargos.

El ámbito de la salud, es un campo abonado de conflictos. Las organizaciones de salud son altamente complejas, porque además de las características propias de las grandes empresas, se le suman otros aspectos de complejidad que afectan a la organización en general y muy especialmente a las relaciones que allí se establecen en el marco del trabajo en equipo. El recurso de la mediación se presenta como una herramienta inmejorable de mejorar las relaciones de los profesionales de salud, que redundarán sin duda en una mejora de la calidad asistencial.

La mediación vecinal o comunitaria es otro ámbito que exige métodos de resolución de conflictos que eviten la judicialización de la convivencia. Es indudable que la convivencia genera conflictos. Un conflicto entre vecinos no solo crea mucho malestar en quien lo vive de forma directa sino que, cuando trasciende, puede crear problemas graves de convivencia. Un conflicto que no se gestiona adecuadamente puede afectar a la convivencia pacífica de los vecinos, provocar situaciones violentas y generar problemas más graves que amenacen la tranquilidad y seguridad de la comunidad.

Finalmente las consecuencias pueden llegar a la propia administración o institución pública. Los particulares pueden optar por acudir a la vía judicial o, en no pocas ocasiones, pedir al Alcalde o autoridad municipal que intervenga para resolverlo. La respuesta a esta intervención suele suponer una carga para la autoridad municipal, que eventualmente puede carecer de recursos para resolver o se pone en duda su imparcialidad por cuestiones familiares, personales o políticas.

¿Qué puede aportar la mediación comunitaria? Es otra herramienta para resolver los conflictos, que evita la indeseada judicialización de los mismos. La mediación permite crear el espacio de respeto y confidencialidad en el que las personas deben participar de buena fe y voluntariamente.

Finalmente, sería conveniente realizar una mayor labor divulgativa; a ello podría contribuir la celebración de congresos, simposios, seminarios, etc... sobre la materia y la publicación de trabajos, (sobre todo de carácter colectivo) relativos a la mediación.

Además se propone la necesidad de creación de Centros de Mediación Familiar ante los problemas de los padres y de estos con sus hijos, que contemplen las verdaderas necesidades de las familias actuales y permitan una organización del cuidado de los menores y del diseño de la vida futura de la familia tras la ruptura de los progenitores, como paso previo a acudir a la vía judicial. La mediación escolar debe ser implantada en todos los centros de enseñanza públicos, como una garantía de educación en valores de paz y convivencia ciudadana.

Debiendo esto ser impulsado por el Estado en los presupuestos Generales en la partida destinada Educación como una figura más. Se propone la necesidad de orientación y mediación familiar a nivel Judicial en la partida destinada al Ministerio de Justicia.

Así mismo una adecuada campaña de difusión institucional en los medios, televisión, prensa y redes sociales permitirían el conocimiento de la herramienta a un amplio sector social.

4.11. EL ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN GALICIA

Serafín Alonso Barbosa:
Economista, Grado en Derecho y Mediador

4.11.1. Introducción

La mediación no avanza todo lo rápido que debería en Galicia por la falta de información, y el desconocimiento de este método de resolución de conflictos que es, a mi entender, el obstáculo mayor.

Se oye decir a algunos profesionales que ellos llevan mediando desde siempre, lo que revela que desconocen la mediación. La mediación como método de resolución de conflictos debe ir acompañada de buenos profesionales, de mediadores formados adecuadamente con conocimientos teóricos, y prácticas. El papel de las Instituciones de mediación es muy importante. La labor de selección, capacitación y formación de los mediadores que pertenecen a sus listas garantizan la calidad que debe exigirse a los mediadores.

Desde la publicación de la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles de 2012 son numerosos los profesionales que reconocen en la mediación un sistema de resolución de conflictos como alternativa viable dentro de la CCAA de Galicia.

Es más, algunos de ellos se han formado para buscar una vía profesional que viene a cubrir sus inquietudes en la búsqueda de una salida distinta a los conflictos. Haciendo oídos sordos a los que afirman que en España, y más concretamente en Galicia, no hay cultura de mediación, ya que nos gusta que el Estado nos resuelva todo, muchos de ellos han acogido este sistema alternativo y lo han apoyado desde el ejercicio de su actividad profesional. Creo que si hay cultura de diálogo, de convivencia pacífica, de adaptación a "lo que venga…", de buenos profesionales que realizan su trabajo a la perfección de forma callada.

Nos referimos a los jueces y secretarios judiciales que han accedido a implantar proyectos de mediación en sus juzgados, a los notarios que incluyen en sus documentos cláusulas de acceso a la mediación para la resolución de posibles discrepancias, a los abogados que desde su asesoramiento en sus despachos abren como vía alternativa de solución la mediación y que son conscientes del papel tan importante que juegan en un proceso de mediación donde el mediador no puede asesorar a ninguno de los intervinientes, a los empresarios que facilitan la resolución de sus conflictos internos y externos echando mano de un sistema rápido que mira al futuro. Hay muchos sectores más que han apostado por la mediación (aseguradoras, centros escolares y educativos, centros sanitarios, centros penitenciarios).

Todavía son minoría y en ese sentido se han salido de la fila y han apostado por una alternativa que si bien se ha regulado recientemente, lleva ya entre nosotros algunas décadas desarrollándose con éxito en distintos ámbitos como en el familiar, educativo, etc. Pese a esto todavía le queda mucho recorrido.

En La CCAA de Galicia existen oficialmente 281 mediadores inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, distribuidos entre las 4 provincias, y de los cuales solamente 147 figuran con la especialidad de mediación familiar.

A nivel práctico son muchísimos menos, ya que ejerciendo como tal, solamente se dan los casos de mediación familiar intrajudicial, que lleva operando a través de la Xunta de Galicia, la mediación penitenciaria que se desarrolló a través de un convenio específico con Instituciones Penitenciarias para profesionales de la mediación, formados y especializados para este cometido.

Las otras mediaciones que se han llevado a cabo, no dejan de ser anecdóticas, con casos de mediación familiar al margen del servicio de la Xunta de Galicia, casos de mediación vecinal muy puntuales, difusión de mediación en el ámbito escolar, y algunos casos de mediación en el ámbito mercantil.

Otra cosa es la difusión que se lleva a cabo por la Fundación Signum a través del ejercicio de la profesión en el ámbito notarial, que aunque no esté dando sus frutos, si está sembrando un notable e importante legado de cara a los próximos años.

Cabe señalar que en diferentes sectores productivos en Galicia, se ve como interesante la resolución de conflictos a través de la mediación on line.

Básicamente porque el uso de esta tecnología tiene numerosas ventajas para las partes en conflicto. Por ejemplo, se produce un ahorro económico, al suprimirse los gastos de viaje y alojamiento. Por otro lado, este sistema proporciona una forma simple y flexible de interactuar, facilitando el intercambio o la descarga de documentos de forma segura.

Además, en muchos casos, la modalidad on line puede favorecer el "efecto desinhibición" para aquellas personas que son más tímidas en una reunión cara a cara.

A todo esto hay que sumar otras ventajas que son concernientes al propio mediador o las instituciones de mediación. Por ejemplo, ahorran en tiempos improductivos (desplazamientos y similares) y mejoran su propia imagen, ya que ofrecen un servicio vanguardista tecnológicamente.

De hecho, la Ley de mediación civil y mercantil aboga por el uso de estos sistemas de manera preferente para reclamaciones de cantidad que no excedan los 600 euros.

Existen varias asociaciones, de las que más adelante señalaremos algunas e instituciones de mediación de diversos colegios profesionales como educadores sociales, trabajadores sociales, abogados, procuradores e ingenieros entre otros.

En cuanto a empresas privadas de resolución de conflictos, especializadas como tal, está MTF Consultores, con sede en Vigo **(50)**.

---

50 http://www.mtfconsultores.es

4.11.2. Desarrollo del trabajo

Además de las entrevistas, y conversaciones con distintos "agentes" de diferentes ámbitos generadores de conflictos, también hemos utilizado una serie de herramientas eficaces que nos permiten lidiar con las incertidumbres del cambio, ya que esta se presenta como un factor fundamental para el desarrollo de la misión planteada, que es la implantación efectiva de la mediación.

Una de las herramientas de análisis utilizada ha sido el denominado PESTEL, que es un acrónimo, y cuyas siglas, que lo conforman hacen referencia a los seis factores que influyen en cualquier actividad económica y económico-social, desde el exterior de la propia actividad, y que están fuera del control de la misma. Estos son:

Políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Cabe destacar que estos factores no son independientes entre sí, muchos de ellos están relacionados. A medida que cualquiera de estos factores cambie, este cambio afectara al entorno competitivo en el que se moverá la mediación.

Los resultados obtenidos de este estudio nos servirán para conocer qué podemos aprovechar del entorno y a qué elementos nos tendremos que enfrentar.

-Factores políticos*:* Políticas impositivas, regulación sobre la mediación, estabilidad gubernamental, etc.

***-Factores económicos*:** Ciclo económico, tipos de interés, tendencia del PNB, tasa de desempleo, oferta monetaria, inflación, ingresos disponibles, etc.

-Factores socioculturales: Evolución demográfica, distribución de la renta, movilidad social, cambios en el estilo de vida, educación, salud, etc.

-Factores tecnológicos: Gasto público en investigación, interés del Gobierno y la industria en el esfuerzo tecnológico, grado de obsolescencia, desarrollo de nuevos servicios, velocidad de transferencia tecnológica, etc.

-Factores ecológicos (medioambientales): Leyes de protección medioambiental, política medioambiental, etc.

-Factores legales: Legislación general, leyes del sector de la consultoría, legislación mercantil, etc.

Análisis de los factores políticos:

En cuanto a los factores políticos, solo podemos mencionar que las diferentes políticas del Gobierno referentes a las magnitudes macroeconómicas, microeconómicas y a las diferentes legislaciones, afectan a la economía en su conjunto y, en consecuencia, a todos los sectores, incluyendo obviamente los posibles y potenciales servicios por actividad profesional de la mediación.

Cabe destacar las diferentes medidas del Gobierno para paliar esta situación de crisis.

Otro factor relacionado con la política es la estabilidad, y ésta se manifiesta cuando hay ausencia de eventos que susciten la preocupación general y ello no reporta ningún cambio respecto al orden normal del sistema.

Si analizamos, por ejemplo, la evolución del índice de estabilidad política de España durante la Transición y la Democracia constatamos que fue muy dispar, ya que a periodos de una gran estabilidad le sucedieron fases de inestabilidad.

Actualmente no puede decirse que la política española sea estable, ni internamente ni de cara al exterior, como consecuencia de la situación económica actual del país y por

los constantes enfrentamientos del partido gobernante y del partido de la oposición. Agravado todo ello por la crisis en la CCAA de Cataluña.

Análisis de los factores económicos:

Debemos tener en cuenta que la evolución de la economía y su situación actual afecta directamente en el desarrollo de las organizaciones, y de los conflictos de toda índole.

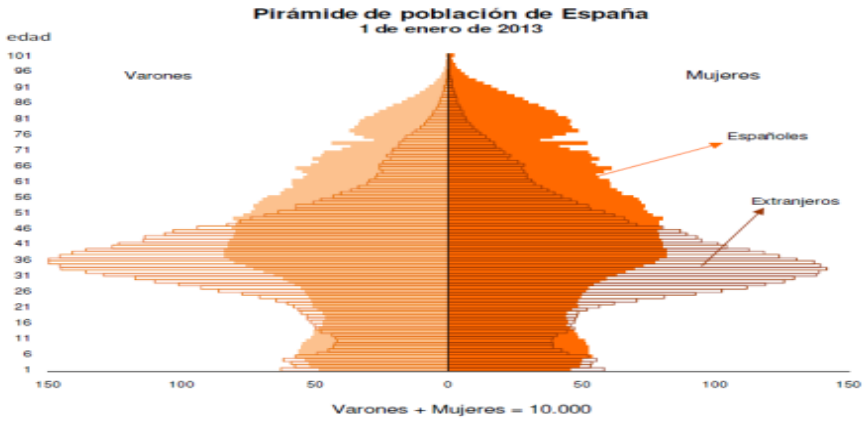
Análisis de los factores socioculturales:

En cuanto al estudio de la evolución demográfica de España, según el artículo "Evolución demográfica de España", esta se puede dividir en dos periodos claramente diferenciados: el *ciclo demográfico antiguo* (hasta el siglo XVIII), caracterizado por una alta mortalidad y una alta natalidad, y el *ciclo demográfico moderno* (a partir de finales del siglo XVIII y principios del XIX), en los que la bajada de la mortalidad provoco inicialmente una transición demográfica, con fuertes incrementos de la población, pasando en sus momentos finales a una estabilidad demográfica gracias a la bajada de la natalidad.

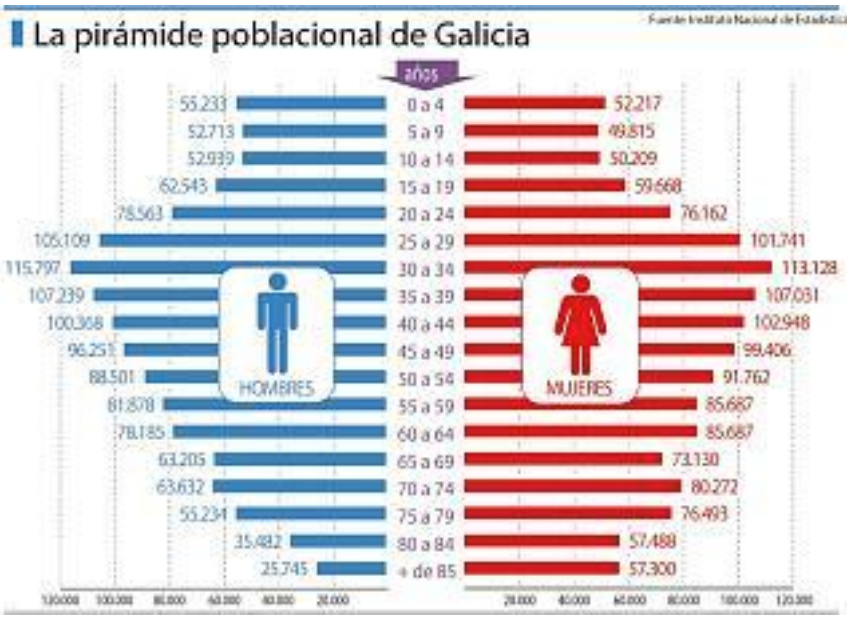
Partimos de la base, que la población española ha sufrido un importante incremento en los últimos 50 años, especialmente en los 25 últimos.

Esta tendencia se refleja en la pirámide poblacional en el grueso de población central, comprendida en edades entre los 30 y 54 años. Los principales factores que han potenciado este incremento son el aumento de la calidad y de la esperanza de vida, gracias al sistema sanitario universal y a la educación de la población.

Se pueden observar, a continuación las pirámides poblacionales de España y Galicia a 1 de enero de 2013, aunque estas hayan sufrido un ligero cambio en estos 5 últimos años.



Pirámide poblacional de Galicia a 1-1-2013



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

La población residente en la Comunidad Autónoma de Galicia a 1 de enero de 2013 asciende a 2.761.970 personas, que representan un 5,9% del total de la población de España, cifrada en 46.727.890 habitantes, según los resultados definitivos de las cifras de población del INE.

La población gallega se caracteriza por estar inmersa en un proceso de envejecimiento que afecta a toda Europa, por la dispersión territorial y por las consecuencias derivadas de los procesos migratorios del siglo pasado.

El territorio de Galicia no está habitado de forma uniforme; un indicador de esta circunstancia es el hecho de que más del 75% de la población reside en las dos provincias occidentales, A Coruña y Pontevedra. También es destacable la sobrerrepresentación femenina en todas las provincias gallegas, llegando a contabilizarse en 2013 un 6,7% más de mujeres que de hombres, relación muy superior a la española, que alcanza un 3,0%, y también superior a la europea, que en 2012 (último dato disponible) alcanzaba el 4,8%.

La edad media de la población residente en Galicia a 1 de enero de 2012 es de 45,4 años, 4 años superiores a la edad media de España; esta variable presenta claras diferencias según el sexo: Los hombres tienen de media 43,7 años y las mujeres 46,9. Por otra parte, las provincias orientales (Lugo y Ourense) son las más envejecidas de Galicia, mientras que Pontevedra es la provincia más joven.

Por grandes grupos de edad, el colectivo de población entre los 15 y los 64 años alcanza el 65% de la población en Galicia, según los datos de 2013.

A continuación destacamos los principales cambios:

Diversidad de la fuerza de trabajo: la nueva situación ha generado cambios fundamentales en las políticas de personal y en el análisis y diseños de puestos de trabajo, así como en los cargos de responsabilidad. La mujer ha ganado cuota en el mercado laboral, así como las personas minusválidas (otro colectivo que ha evolucionado favorablemente en su incorporación al mundo laboral).

La evolución demográfica: en esta nueva sociedad se ha producido una reducción progresiva del índice de natalidad, una mejora de la medicina y movimientos migratorios. Todo lo anterior ha producido cambios en la sociedad que afectan a las empresas y a las organizaciones en general.

Los ciclos económicos: la evolución de la economía y de sus ciclos afectan a la gestión de los recursos humanos en las empresas.

Aspectos culturales: también se pueden considerar desafíos importantes los estilos de vida de las nuevas generaciones, la evolución y cambio de los patrones culturales ante la globalización de la economía, y la influencia de Internet, que está produciendo un cambio muy profundo en las organizaciones y en los comportamientos humanos en las mismas.

Tecnologías de rápido avance: influye la actualización de las plantas industriales, la difusión de los computadores, el desarrollo de inteligencia artificial...

Como hemos comprobado, en los últimos años se está produciendo una auténtica explosión de innovaciones tecnológicas y nuevas patentes. El avance de la tecnología acelera la obsolescencia de las microcomputadoras, que cada seis meses hay que renovar. Todo ello va dando cuerpo a unas relaciones humanas cada vez más globalizadas y, a su vez, configurando una nueva sociedad con un elevado número de nuevos competidores que buscan la excelencia o la calidad total.

Por último, el factor sociocultural más importante y que más afecta a la actividad de Mediación es el nivel educativo de la población. Es conocido que en Galicia, aunque los niveles de nuestras universidades son buenos, se dan situaciones desfavorables a nivel académico:

-Un exceso de titulados con bajos conocimientos.
-Elevado ratio de alumnos por profesor.
-Falta de especialización, etc.,
Esto nos lleva a encontrarnos por debajo de los indicadores europeos.

Según el informe “panorama de la educación”, publicado por el Ministerio de educación más de la mitad de los españoles de entre 25 y 64 años tienen una titulación postobligatoria.

Los datos sitúan a España bastante por debajo de la media de los 29 países de la OCDE en varios aspectos: un 49% de la población española solo ha llegado a la educación Secundaria Obligatoria frente al 31% de la media de la OCDE. Además, solo un 22% de españoles ha alcanzado el nivel de secundaria postobligatoria (Bachillerato y FP de grado medio) frente al 42% de la OCDE.

En cambio, en cuanto a titulados superiores de entre 25 y 64 años, España supera, con un 29%, la media de la OCDE (28%) y de la UE (24%). La mayor proporción se da

entre los jóvenes de 25 a 34 años, pues un 39% de los españoles con estas edades ha obtenido un título de educación superior, frente al 34% de la OCDE.

Análisis de los factores tecnológicos:

En la actualidad nos encontramos ante un nuevo tipo de sociedad llamada sociedad de la información o del conocimiento.

Los progresos en las tecnologías de la información han desembocado en que cada vez exista un mayor abanico de soluciones de las que disponen las empresas para mejorar la eficiencia de su gestión interna y externa, y que son accesibles para todo tipo de empresas (independientemente de su tamaño).

El desarrollo de estas nuevas tecnologías, sobre todo la revolución de Internet, ha sido un factor positivo para el sector de la consultoría, ya que se tratan de organizaciones en las que la base del trabajo es la información y, con este desarrollo, es mucho más fácil acceder a ella y procesarla.

Otro elemento a destacar son las nuevas formas de interactuar con los clientes, ya que el trato ya no es solo en persona o por teléfono, sino que también se utiliza el correo electrónico para solucionar muchas de las consultas planteadas por los clientes, lo que proporciona un ahorro de tiempo tanto para el cliente como para el consultor.

Análisis de los factores ecológicos:

A nivel ecológico no existe normativa medioambiental que pueda afectar a los servicios de mediación civil y mercantil.

Análisis de los factores legales:

La legislación más importante, en nuestro caso, aparte de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, es la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, que tiene por objeto *"garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar" (Art. 1 LOPD).*

En relación al cumplimiento de esta Ley, los datos personales facilitados por los clientes en cualquiera de los formularios incluidos en los procesos de mediación serán incluidos en unos ficheros automáticos registrados en la Agencia de Protección de Datos, y serán tratados por métodos automatizados con la única finalidad de hacer posible la gestión administrativa de las relaciones comerciales.

Presentamos, a continuación algunas experiencias o ámbitos relevantes:

a) Mediación Penitenciaria

Desde el año 2015, se viene desarrollando mediación penitenciaria en el centro Penitenciario de "A Lama", ubicado en la provincia de Pontevedra.

Se desarrolla al amparo del convenio que se ha llevado a cabo entre Instituciones Penitenciaria y la Asociación española de mediación.

En virtud de la labor que me ha sido encomendada como coordinador del Programa de Mediación en Centro Penitenciario de A LAMA, Pontevedra, se han llevado a cabo varias actuaciones, a mi modo de ver sumamente interesantes y en aspectos, tales como:

-El Programa en este centro dio comienzos el último cuatrimestre de 2015, y se inició formalmente el 4 de enero de 2016. A lo largo de estos años, se llevaron a cabo múltiples actividades formativas, divulgativas y de mediación.

-El programa cada año, lleva a cabo talleres divulgativos entre los internos del centro penitenciario, para difusión y divulgación de lo que se considera mediación, en que ámbitos se puede aplicar, nociones de gestión del conflicto y la aplicación de la Ley 5/2012 de Mediación civil y mercantil en el ámbito penitenciario. Estos talleres han sido de unas 4 horas y por ellos han pasado cientos de internos. También se han llevado a cabo talleres entre los funcionarios del centro. Funcionarios de diversa formación y desarrollo profesional, así como de variado rango dentro de la institución.

-Cada año se llevan a cabo unas 2 jornadas masivas divulgativas de lo que es la mediación, su aplicación en un centro penitenciario y lo más eficaz que es la aplicación en la vida cotidiana una vez que los internos salen del centro penitenciario. Se vienen haciendo una a comienzo de temporada y otra al final, en donde se aprovecha para la entrega de los diplomas de los talleres realizados.

-Por último la puesta en marcha del punto de mediación en el que se han llevado a cabo múltiples mediaciones, y básicamente para tratar las incompatibilidades entre internos, y los conflictos entre los internos y sus familiares en el exterior del centro penitenciario.

b) Mediación Intrajudicial (51)

La firma de un Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Vicepresidencia y Conselleria de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia, el Ministerio Fiscal, el Colegio de Abogados de Santiago y la Universidad de Santiago de Compostela, a través del Centro Integral de Análisis y Resolución de Conflictos de la Universidad de Santiago de Compostela (CIARCUS), para la puesta en marcha de un programa experimental de mediación en el ámbito penal en Santiago de Compostela en 2017.

Ese mismo Convenio de colaboración en el que participan los colegios de abogados y psicólogos de la CCAA, ha permitido la presencia de la Mediación Familiar en los juzgados de Galicia.

c) Las oficinas de mediación judicial tramitan una veintena de conflictos de familia al mes

A Coruña. La ciudad coruñesa tramitó 108 asuntos familiares gestionados en su segundo año en funcionamiento, 13 veces más que los ocho con los que arrancó el servicio.

Vigo y Pontevedra. La urbe viguesa lidera el número de conflictos tramitados a través de la mediación, con 183 el año pasado. Pontevedra roza el centenar, el triple que en 2014.

51 http://www.laopinioncoruna.es/galicia/2017/06/12/oficinas-mediacion-judicial-tramitan-veintena/1190099.html del 12/6/2017

Santiago y Ourense. En la capital gallega se trataron 42 pleitos, 20 menos que el año anterior. En la urbe ourensana también bajaron los casos con 68, medio centenar menos

Lugo. La ciudad lucense fue la última en incorporarse a este método y el año pasado en los juzgados se tramitaron 18 mediaciones, el doble que las nueve registradas en 2015.

Cuatro de cada diez parejas derivadas a este servicio aceptaron someterse al proceso y de los que lo iniciaron el 60% resolvieron su caso con un acuerdo amistoso. El sistema solo absorbe un 3,6% de los casos pero son tres puntos más que hace siete años.

Desacuerdos entre exparejas derivados de los procesos de separación o divorcio centran los casos de mediación intrajudicial que se resuelven en las oficinas habilitadas en todas las ciudades gallegas sin necesidad de llegar a juicio. El sistema fue implantado por la Xunta en 2009, que contribuye a su financiación con más de un millón de euros desde su implantación, en colaboración con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Fiscalía. Se trata sobre todo de pleitos relacionados con las condiciones de la pensión alimenticia y el régimen de visitas de los hijos menores o, en menor medida, de abuelos que quieren visitar a sus nietos y liquidaciones de sociedades adquiridas en gananciales.

Desde la primera experiencia piloto de la Xunta que arrancó en Santiago en 2009 y recibió 36 casos en su primer año en funcionamiento se pasó a las 518 el año pasado. En total, son 1.972 desde que se puso en funcionamiento este método, lo que supone una veintena al mes. Respecto al total de asuntos ingresados en los Juzgados de Familia de la comunidad, este sistema solo absorbe el 3,6% del total pero son tres puntos más que apenas el 0,36% que suponía hace siete años. Seis de cada diez parejas derivadas a los equipos de mediación familiar de alguno de los 17 tribunales especializados en asuntos de familia iniciaron el proceso en su fase inicial con la sesión informativa previa que en la que se informa a los ex cónyuges del procedimiento y que decidan de forma voluntaria si lo aceptan o prefieren ir a juicio. De ellas el 40% decidieron someterse al proceso y el 60% se saldaron con acuerdo de forma amistosa.

Vigo, a pesar de inaugurar su oficina de mediación cuando ya estaba vigente en Santiago y Ourense, lidera el número de conflictos familiares tramitados a través de este servicio con un total de 183 el año pasado. En la segunda posición se coloca A Coruña con 108 asuntos familiares gestionados en su segundo año en funcionamiento, 13 veces más que los ocho con los que arrancó el servicio en 2015. El podio lo completa Pontevedra al rozar el centenar de derivaciones, el triple de los 29 que trató el equipo de la oficina en 2014 durante su primer ejercicio de actividad.

La extensión del sistema a las distintas urbes gallegas ha provocado que las más antiguas, Santiago y Ourense, no sigan la tendencia general y registren un descenso de asuntos en 2016.

De esta forma, en Ourense se cerró el año con 68 mediaciones en conflictos familiares, medio centenar menos que los 107 del ejercicio anterior. En el caso de la capital gallega son 42 pleitos tratados por esta vía, una veintena menos que los 61 del año anterior y 45 por debajo de las 97 contabilizados en 2011, ejercicio en el que se alcanzó el máximo. La última urbe en incorporarse a este método ha sido Lugo, con 18 mediaciones, el doble que las nueve de 2015.

Los órganos judiciales llevan años defendiendo la mediación porque además de aminorar el trauma emocional de las partes afectadas, contribuye a aliviar el colapso que arrastran los tribunales gallegos. La mediación familiar ya empieza a ser aceptada y

extenderse pero la penal es la asignatura pendiente y apenas está extendida en España, al contrario que en otros países europeos. Este proceso intrajudicial cuenta con defensores que dicen que permite más participación a las víctimas, mientras que por parte del infractor permite que se conciencie y responsabilice del delito cometido. A principios de año en Vigo se derivó a la mediación el primer caso penal que se resolvió en acuerdo, a pesar de que era un delito grave: Un atropello mortal.

En Santiago también se trabaja desde el año pasado en el programa experimental de mediación penal. Más de un tercio de los asuntos derivados por los juzgados de instrucción de Santiago de Compostela terminaron con acuerdo de todas las partes implicadas.

d) Mediación Intrajudicial del Colegio de Abogados de A Coruña (52)

Mediación Familiar

Desde el año 2015, ICACOR.MEDIA mantiene un servicio gratuito específico para aquellas solicitudes de mediación que se deriven de procedimientos judiciales en materia de familia ya iniciados. En estos casos, la derivación se lleva a cabo por el Juzgado de Primera Instancia que esté conociendo del asunto, de oficio, o bien pueden ser cualquiera de las partes las que propongan la remisión a ICACOR.MEDIA. En las mediaciones en materia de familia remitidas por los Juzgados intervendrá un equipo de mediación compuesto por un abogado y un psicólogo.

Este servicio específico se establece de conformidad con el Convenio de Colaboración suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial, la Vicepresidencia y Conselleria de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, la Conselleria de Política Social, el Ministerio Fiscal, el Colegio Oficial de Psicología de Galicia y el Colegio Oficial de Abogados de A Coruña.

Mediación Penal

La derivación de los expedientes se realizará inicialmente desde el Juzgado nº 7 de A Coruña, pudiendo sumarse todos los juzgados que quieran formar parte de esta iniciativa. El equipo de mediación estará formado por dos mediadores inscritos en el Registro del Colegio, que además deberán contar con formación práctica específica en mediación penal, para lo que será necesario, por tanto, realizar los Talleres prácticos de mediación penal organizados por el Colegio.

Este servicio se establecerá de conformidad con el Convenio de Colaboración suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial, la Vicepresidencia y Consellería de

52 http://www.icacor.es/servicio-de-mediacion/mediacion-intrajudicial.html

Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, la Consellería de Política Social, el Ministerio Fiscal, el Colegio Oficial de Psicología de Galicia y el Colegio Oficial de Abogados de A Coruña, que se encuentra pendiente de firma.

A continuación reflejamos algunas de las asociaciones de Mediación de Galicia

- **APROMEGA**: Pro Mediación En Galicia. Mediante una metodología de trabajo interdisciplinar, APROMEGA persigue los siguientes fines: 1. La promoción de la mediación y resolución adecuada de conflictos a nivel autonómico en todos sus campos (entre otras mediación familiar, penitenciaria, laboral, escolar, comunitaria, intercultural, sanitaria o empresarial) 2. Favorecer la investigación-acción y/o investigación teórica sobre la resolución adecuada de conflictos 3. Favorecer el desarrollo de la investigación e intervención en mediación (53).
- **CIMEGA** es una asociación de mediación integrada por profesionales multidisciplinares, con vocación autonómica, cuyos objetivos esenciales son la divulgación, fomento y práctica en la gestión y resolución de conflictos tanto en el ámbito público como privado. Como asociación sin ánimo de lucro e inscrito legalmente ante la Xunta, venimos interviniendo en la gestión y resolución de conflictos a través de convenios de colaboración en el ámbito municipal, proporcionando en la actualidad servicio de mediación en nueve Concellos de la Provincia de A Coruña. En su interés por mantener actualizados a todos los profesionales vinculados e interesados en la mediación, organiza y desarrolla de manera periódica programas, conferencias y cursos con reconocidos ponentes.

La asociación permite aglutinar a profesionales provenientes de diversas disciplinas y esta circunstancia permite una mayor amplitud de miras respecto de la actividad de las personas mediadoras así como diferentes puntos de vista que se complementan y se retroalimentan. La Asociación al ser sin ánimo de lucro es bastante sencilla de gestionar y permite promover actividades de difusión de la Mediación con cierta agilidad e informalidad ordenada. Todas las personas asociadas, al provenir cada una de diferente ámbito profesional, aportamos una visión determinada y diferente de las posibilidades de implantación de la mediación en nuestros respectivos ámbitos de trabajo habitual así como en los respectivos ámbitos de actuación y vivencias personales (54).

53 Https://Www.Hacesfalta.Org/Directorio-Ong/Detalle/?Idong=10374

54 http://www.amediar.info/a-mediar-con-cimega-galicia/

Algunos de los eventos que destacamos en la Región son los siguientes:

1. **Congreso de Mediación Penal celebrado en Vigo** (55)

Los días 9 y 10 de noviembre del 2017 tuvo lugar en Vigo el I Congreso De Mediación Penal organizado por la Asociación Española de Justicia Terapéutica con el principal objetivo de realizar un estudio sistemático y crítico de la mediación penal, que se enfoca en el impacto que puede producir en la víctima del delito.

Luis Aurelio González, magistrado de Familia en Madrid y presidente del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, Ignacio Subijana, presidente de la Audiencia Provincial de Guipúzcoa, y Juan Carlos Aladro, fiscal jefe de Pontevedra, fueron algunos de los principados participantes como expertos en mediación. Algunas de las aportaciones son las siguientes:

1. El fin general de la recién creada Asociación Española de Justicia Terapéutica será el impulso en España de la difusión de los principios propios de la Justicia Terapéutica entre científicos, docentes, profesionales, operadores jurídicos y la sociedad en general, así como la promoción de sus procedimientos y prácticas.
2. La justicia terapéutica se concreta en la humanización de las leyes y su aplicación.
3. Siendo la humanización de la justicia una parte esencial de la TJ, la mediación penal es también Justicia Terapéutica en cuanto trata de evitar los efectos perjudiciales que el proceso penal puede producir en las personas que tienen una directa implicación en el mismo (víctima y acusado).
4. La mediación conlleva ventajas para el sistema penal pues minimiza costes y burocracia y obtiene resultados beneficiosos tanto para la víctima como para el infractor. A la víctima se le asegura su derecho a la verdad y a ser escuchada, a explicar sus sentimientos, recuperar su tranquilidad, ser atendida en cualesquier otra necesidad que el proceso judicial no le va a aportar y ser reparada en la medida y forma que resulte más ajustada a sus necesidades personales; al infractor le ayuda a responsabilizarse, reflexionar sobre su comportamiento y se posibilita la atención de necesidades hasta ese momento no cubiertas además de redundar en la disminución de la reincidencia.
5. La mediación reporta también un importante beneficio para la sociedad en su conjunto al promover en víctimas y victimarios la percepción y el sentimiento de justicia, a la vez que genera confianza en el sistema legal.
6. La mediación penal se sostiene en el mediador. De su profesionalidad, formación específica y responsabilidad dependen el presente y futuro de la mediación. Por ello se hace necesario el trabajo organizado y con Equipos Multidisciplinares para aportar una mayor calidad al procedimiento.

55 https://mediacionesjusticia.com/2017/11/27/una-respuesta-mas-reparadora-para-la-victima-conclusiones-del-congreso-de-mediacion-penal-celebrado-en-vigo/

7. El mediador debe contar con una formación específica en mediación penal para poder detectar y abordar los mayores problemas y riesgos que conlleva un procedimiento de mediación penal.

8. Para un adecuado funcionamiento de la mediación penal es necesaria la coordinación entre juzgados, operadores jurídicos y mediadores. Asimismo, será imprescindible una colaboración estrecha entre el mediador y los letrados a lo largo de todo el procedimiento de mediación. Se hace necesaria, además, una adecuada formación de los operadores jurídicos intervinientes en la mediación para una correcta derivación del caso, un escrupuloso respeto al espacio de mediación y una adecuada gestión procesal del acuerdo restaurativo.

9. De acuerdo con la normativa vigente (art. 12 Directiva 2012/29 UE), los Estados tienen obligación de garantizar servicios de justicia reparadora seguros y competentes y facilitar la derivación de casos. Para ello es absolutamente necesario el desarrollo de políticas públicas que abarquen tanto el apoyo económico como estratégico al desarrollo de estos servicios.

2. Jornada sobre Mediación, evidencia de la diversidad y presencia de la Mediación en Galicia (56)

El juez decano de Vigo, Germán Serrano Espinosa, abrió la jornada sobre mediación organizada conjuntamente por Unión Profesional de Galicia y el Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Vigo el 16 de marzo de 2017. El título de su conferencia: La magia de la mediación. “La solución que da el proceso de la mediación siempre es bondadosa y además la partes en conflicto, con la ayuda del mediador, aprenden a escucharse; y son las que pueden alcanzar ellas solas el acuerdo", aseguró. El magistrado también destacó que la mediación aporta un ingrediente destacado que no está presente en una sentencia judicial: “El perdón, la capacidad de perdonar para restaurar una situación”.

Unión Profesional de Galicia, que representa a más de 40 colegios profesionales de ámbito autonómico y a una treintena de titulaciones universitarias, y el Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Vigo organizaron el 16 de marzo en Vigo la Jornada de Mediación. Se celebró a partir de las 18.00 horas en la sede del Círculo de Empresarios de Vigo, en la avenida García Barbón, número 62. Acudió un nutrido grupo de personas interesadas en conocer más sobre la mediación.

La jornada de mediación, con el subtítulo: La mejor manera de resolver el conflicto, comenzó con la presentación a cargo de Jorge Cerqueiro Pequeño, decano del Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Vigo (Coitivigo). Agradeció el compromiso de los conferenciantes participantes en la mesa redonda de la jornada y también la presencia de los asistentes. Y destacó la relevancia de la mediación como solución para solventar conflictos al margen de la vía judicial en los más diferentes ámbitos.

56 http://www.unionprofesionaldegalicia.org/noticias/733-2017-03-23-19-09-53.html

Germán Serrano Espinosa fue el primer conferenciante. El título de su conferencia: La magia de la mediación. “La mediación no debe implementarse como solución para descongestionar los juzgados". Así lo destacó en declaraciones a Unión Profesional de Galicia antes de comenzar la Jornada de Mediación de Vigo. Dijo que medidas como la "creación de más plazas judiciales, dotar de más medios a la Administración de Justicia, racionalizar los medios humanos y materiales que ya existen o desjudicializar algunas materias" sí sirven para hacer más ágil la acción de la justicia. Serrano sí reconoció que la mediación "sin duda" puede aligerar la carga de trabajo de algunos juzgados. "Pero para mí lo realmente importante es que la mediación deje más satisfechas a las partes que una sentencia".

A continuación comenzó una mesa redonda que abordó la Mediación y sus campos de aplicación: mediación penal, concursal y sanitaria. En ella participaron: Manuel Castells López, decano del Colegio de Procuradores de Vigo y mediador; Xosé Lois Valcárcel Valcárcel, abogado y mediador; Juan José Santamaría Conde, decano del Colegio de Economistas de Pontevedra y mediador; y Julio César Díaz Casales, magistrado de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia.

Manuel Castells López se preguntó al inicio de su intervención “qué es la mediación”. A su juicio, “es difícil definirla”. Pero aportó algunas definiciones: “La mediación es diálogo, es escucha activa”.

También dijo que es un “medio de solución de controversias”. Este mediador y decano del Colegio de Procuradores de Vigo apuntó que la mediación “atiende las necesidades de todos los participantes en un proceso”. Manuel Castells López habló de las bondades de este modelo porque “reduce la ansiedad y los efectos negativos” que sí puede tener un juicio tradicional, “busca la solución de un conflicto” y “ayuda a ver el conflicto desde otros ángulos”. También habló de las características de la mediación: “es neutral, confidencial, flexible y voluntaria”.

El abogado y mediador, Xosé Lois Valcárcel, dijo que la mediación es un instrumento útil para resolver conflictos. Apuntó que él propuso el primer caso de mediación penal en Vigo y “las partes quedaron satisfechas”. En su exposición lanzó la propuesta para que los poderes públicos apuesten por la mediación penal. Y recomendó que cuando exista un conflicto para resolver a través de este modelo “debe acudirse a un mediador formado y que tenga interiorizada la mediación”.

Juan José Santamaría Conde, decano del Colegio de Economistas de Pontevedra y también mediador abordó la mediación concursal. “El mediador no es neutral, es proactivo”, dijo respecto al proceso de mediación concursal. “Debe proponer un plan y si no hay acuerdo, el juez debe normarle administrador concursal”. También aclaró que este proceso no es confidencial en este caso. También denunció la situación de inseguridad generada por la Ley Concursal, “modificada en 14 ocasiones”. Y apuntó que la “no está regulada la administración concursal”. A su juicio, “todas estas reformas precipitadas generan más problemas que soluciones”. Juan José Santamaría señaló que la mediación concursal es un tema complejo desde el punto de vista procesal y también destacó que muchos colegiados renuncian por la complejidad.

Julio César Díaz Casales, magistrado de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, habló de la mediación sanitaria. Propuso la creación de una Agencia Nacional de Compensación de Accidentes Médicos. Analizó la complejidad de este ámbito de mediación y manifestó que hay disposiciones legales que

permiten que la asistencia sanitaria aporte un respeto a los pacientes que no obtienen los resultados esperados.

Habló de la iniciativa del Instituto Galego de Mediación Sanitaria, impulsado por el Colegio de Médicos de Ourense. “Espero que esta iniciativa llegue a buen puerto”, dijo.

Tras la mesa redonda intervino Juan José Martín Álvarez, director xeral de Xustiza de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. Habló sobre La mediación intrajudicial en Galicia.

Declaró que la Administración autonómica tiene la firme intención de impulsar la mediación. Valoró como positivo que en este caso sean las partes las que lleguen a un acuerdo. “Tiene una parte de justicia restitutiva; y si es obligatoria pierde su esencia”. Explicó que este instrumento para resolver conflictos comenzó en Galicia a aplicarse en 2009, con experiencia en el ámbito familiar. Juan José Martín apuntó que “este es el camino”. “Hay que crear cultura de mediación”. Según sus datos, es un proceso “más ágil y más barato que un procedimiento judicial”. La Xunta de Galicia invirtió en mediación desde 2009 más de un millón de euros. “Hay que estar convencido de que la mediación es mejor solución que la sentencia de un juez”. Destacó ante los presentes que la Xunta “seguirá ahí, potenciando la mediación”. El cierre de la jornada corrió a cargo de Rosa Álvarez Prada, vicepresidenta de Unión Profesional de Galicia y decana del Colegio de Psicología de Galicia.

4.8.3. Resultados del Trabajo de Campo

a) **OBJETIVO**: **Conocer la situación de la Mediación** Análisis mediante la Técnica DAFO

MATRIZ DAFO	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS. Ofrece una alternativa económica y más rápida que la judicial. El mercado está abriéndose. Casos en los que la relación entre las partes se va a prolongar en el tiempo.	**OPORTUNIDADES** No hay apenas competencia en Galicia. Hay cierto margen para experimentar en servicios y proyectos. El momento de comenzar es ahora. Casos cuya solución jurídica sea compleja.

DEBILIDADES	AMENAZAS
Es un marco nuevo y desconocido por la gran parte de la sociedad y esto puede generar desconfianza. Falta información al respecto. Requiere de la voluntariedad de las partes.	Aparición de servicios similares que ofrezcan mal servicio, y genere *mala reputación.* Posible intrusismo. Presión o intromisión del colectivo de la abogacía, por entender que puede perder cuota de mercado en su trabajo.

b) Resultados Asociaciones e Instituciones.

- **El Colegio de Abogados de A** Coruña (57) presentó sus informes sobre el servicio de mediación de 2017 con motivo al Día Europeo de la Mediación, celebrado el 21 de enero. En total, han sido 229 los casos de mediación llevados a cabo por la institución para la resolución de conflictos.

  En esos 229 casos en los que estuvo involucrado El Colegio de Abogados, la mayoría fue de carácter familiar, pero también los hubo de categoría penal y civil.

  De 55 expedientes sometidos a mediaciones intrajudiciales, casi la mitad terminó con un acuerdo.

  Incluso los órganos judiciales se están inclinándose por la mediación con mayor interés y expectativas por su efectividad en el arreglo de discrepancias. Integrantes de la Comisión de Mediación del Colegio han trabajado para lograr que los abogados se desarrollen mejor en este ámbito y lo desempeñen con mayores destrezas y de una manera óptima. También lo han dado a conocer a la sociedad como una de las mejores opciones que tiene para preservar la convivencia y evitar mayores conflictos.

  En distintas Comunidades ya se han impartido 150 talleres informativos acerca los beneficios de la mediación y sus efectos a futuro, que se traduce en acuerdos más duraderos y respetados.

  Junto con esto, se pretende desplegar más en profundidad esta iniciativa académica, sobre todo, para llegar a los jóvenes y a los niños, a los que ya se les ha

57 https://www.galiciae.com/gl/articulo/noticia-patrocinio/mediacion-galicia-2017/20180305194017026633.html

enseñado con las ‘sesiones junior’. Son encuentros en los que se tiene planificado que participen importantes profesionales en el área de Administración y Justicia, como el Fiscal Jefe de A Coruña Javier Rey Ozores, o la magistrada Pura Caaveiro Ameneiro, entre otros.

También se ha formado a más de 200 trabajadores, inscritos en el Registro de Mediación. Extendiéndose el plan a otros campos judiciales.

- **La Asociación Española de Mediación**

1	Número de mediadores	10
2	Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar b). Mediación civil-mercantil c). Mediación penal d). Mediación escolar e). Mediación comunitaria f). Otras. (Indicar)	Todos
3	Nº de sesiones informativas durante el 2017	20
4	Nº de procedimientos de mediación realizados en 2017	
5	Nº de procedimientos de mediación finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017	
6	Servicios que ofrece la asociación, centro o institución a). Formación, b). Mediación, c). Difusión d). Otros (indicar)	Formación Mediación Difusión
7	Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia?	Si
8	Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta	Si
9	Ofrecen en su centro Mediación gratuita?	Si
10	Número de Profesionales que viven de la Mediación?	0
11	Existe un registro estadístico en su centro para dar seguimiento a las mediaciones?	Si
12	Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador?	Si
13	Existe control de calidad del servicio?	Si
14	Existe control en la formación continua de los mediadores?	Si
15	Reciben los mediadores algún tipo de pago o retribución?	SI EN EJERCICIO LIBRE
16	Renuncian los mediadores a algunos de sus derechos a cambio de estar en el servicio?	No

c) Análisis mediante Entrevistas

De algunas de las conversaciones y entrevistas mantenidas, no tenemos autorización para facilitar los datos personales y o profesionales, por diversas razones. Reproducimos aquí las que sí son posibles. Sí podemos facilitar el abanico de sectores y actividades profesionales, que se ha intentado pudiera representar lo más fielmente posible el estado de la mediación en esta Comunidad Autónoma.

Se han contactado con 55 personas:

Seis directores de colegio de enseñanza concertada.
Un cargo del rectorado de una Universidad gallega.
Un magistrado del Tribunal Superior de Galicia.
Un representante del Colegio de Procuradores de una ciudad gallega.
Un representante de uno de los Colegio de economistas
Cuatro abogados en ejercicio, y uno de ellos contrario a la mediación.
Seis funcionarios y tres cargos directivos de centros penitenciarios ubicados en Galicia.
Dos profesores de derecho en universidades gallegas.
Cuatro Mediadores inscritos en Registro de mediadores, no ejercientes, y otros diez en "actitud" ejerciente.
Cuatro médicos, uno de ellos que está inmerso en un proceso de denuncia por mala praxis.
Diez empresarios, de sectores, pescan, canteras de granito, hostelería, automoción y asesoramiento fiscal y empresarial.
Un presidente de una organización sindical nacional, que es gallego y reside en Galicia.
Un delegado de asociación de mediación en Galicia.

Dª Adela Fernández es Abogada y Mediadora, coordina la Comisión de Mediación Intrajudicial del Colegio de Abogados de Ferrol y es Presidenta de AFEMEDIA, Asociación de Ferrolterra de Mediación.

Que ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación. Ha sido efectiva? La aprobación de la Ley de mediación española 5/2012, que incorpora al Derecho español la Directiva 52/2008, tiene su origen en las leyes autonómicas, jurisprudencia, etc… la existencia de una Ley de mediación puso de manifiesto que la mediación debía ser un procedimiento ágil y rápido para que resulte eficaz. De esta manera, se sienta una base normativa que permite que los profesionales de la medición se rijan por las mismas normas.

Cómo ha sido el antes y el después de la Ley?

Se suponía que la instauración de una normativa de mediación iba a suponer un cambio de mentalidad en la ciudadanía, sin embargo, en nuestra opinión, las leyes no cambian la manera de pensar ni de actual de la sociedad.

Estamos de acuerdo con la diferencia entre el Reglamento y la Ley en cuanto a que la mediación no debe ser obligatoria, la voluntariedad es parte de la esencia de la mediación.

Si bien la ley creó un nuevo instrumento de resolución de controversias, no se ha incentivado el uso del mismo, algo fundamental para nosotros.

Pese a lo positivo de tener una ley de Mediación, queda un gran trabajo de fomento y cambio de cultura con el objetivo de que se equiparen los métodos de resolución de conflictos pacíficos y flexibles a los métodos tradicionales de confrontación.

Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años En este momento, es posible que desde la instauración de la ley la litigiosidad se haya visto reducida de manera importante.

Por otro lado, la especialización en mediación ha abiertos otros caminos para profesionales del derecho, de la psicología o de otros campos.

En la actualidad, el progreso de la mediación ha propiciado la creación de numerosos convenios de mediación intrajudicial que han logrado instaurar la mediación en los juzgados.

Cuáles han sido las mayores dificultades?

Una de las mayores dificultades que encontramos es la económica, la falta de presupuestos públicos en esta materia y la ausencia de inversión en mediación obligan a que muchos compañeros mediadores estén realizando su trabajo de forma gratuita, totalmente desinteresada.

Por otro lado, otro inconveniente que vemos a menudo es la desconfianza que la mediación le produce a nuestros compañeros abogados. Entienden la mediación como una competidora, como una nueva profesión que les va a restar nicho de negocio. Es importante hacerles ver que en la mediación no es ningún enemigo y que al contrario de lo que piensan les ayudará a gestionar los conflictos de sus clientes.

Cuál es el margen de mejora? A nuestro juicio el margen de mejora es muy amplio, queda mucho camino que recorrer aún hasta que la mediación ocupe el lugar que le corresponde.

Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Vemos difícil solución a eso que se nos plantea, pues en la actualidad las partidas presupuestarias son distintas dependiendo de la Comunidad Autónoma.

¿Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad?

Quizás incrementar un gasto en mediación supondría una minoración en las solicitudes de justicia gratuita y un ahorro importante en esta partida, pues la litigación se vería reducida.

Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? Por lo que respecta a nuestro ámbito de actuación, Ferrolterra y alrededores, hay un total

desconocimiento hacia la mediación. Apenas hemos recibido solicitudes, y muchas de ellas, una vez explicado en que consiste la mediación, se han quedado en "agua de borrajas".

Por lo que respecta a la mediación intrajudicial, las partes acuden obligadas y en la mayoría de los casos deciden no continuar asesoradas por sus letrados.

Convencer a nuestros compañeros abogados de que no van a perder nada con la mediación es una tarea pendiente.

¿Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes?

Opinamos que lo correcto sería equiparar los requisitos exigidos a los mediadores en todas las Comunidades Autónomas, requiriendo la misma experiencia y práctica profesional para todos.

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial?

Nos parece positivo que se obligue a acudir a la sesión informativa pues solo de esa manera conseguiremos que el ciudadano tome conciencia de lo que es la mediación.

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación?

No es para nosotros contraria al principio de voluntariedad, pues entendemos que para que la parte pueda decidir acudir o no a la mediación es preciso que obtenga la información concreta de manera previa.

La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La sesión informativa o "premediación" es uno de los momentos más importantes de la mediación. En esta fase, el mediador o co mediadores, acogen a las partes en conflicto y les exponen de forma simple y clara en que consiste el proceso de mediación, descripción del papel del mediador en el mismo, los principios integradores y las reglas que regirán su desarrollo. Además, resolverán cuantas dudas pudieran surgirles en dicha exposición.

En este primer momento, los mediadores deben poner toda la carne en el asador para que las partes comprendan lo que supone la mediación y las consecuencias de aceptar continuar con el proceso.

Pese a la gran relevancia de la sesión informativa, lo cierto que es se trata de una sesión gratuita en la mayoría de los casos.

Creemos que el desconocimiento de la gente hacia la mediación y el compromiso de las asociaciones en cuanto a la divulgación han hecho que se tome la decisión de que la sesión informativa sea gratuita, sin ser por ello contrario a la Directiva Europea de Servicios.

¿Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia?

No es para nosotros contraria a la Ley de Defensa de la Competencia la existencia de mediación gratuita. La necesidad de promover y divulgar la mediación y la ausencia de crédito público que financie esta tarea ha obligado a que muchos profesionales de la mediación hagan este trabajo de manera voluntaria y desinteresada sin que ello implique la vulneración de ninguna norma.

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Una labor pendiente que tienen los profesionales de la mediación es convencer a sus compañeros los abogados de la importancia que tiene su asesoramiento durante todo el proceso de mediación. Una vez los abogados sean conscientes de eso, sí será viable.

¿**Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?** Me parece una buena iniciativa, facilitaría mucho el acceso al ciudadano a un listado fiable de mediadores.

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?

Si, sería positivo que todos los mediadores nos rigiésemos por las mismas normas de conducta.

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Buenos profesionales con mucha práctica en mediación que cumplan de manera rigurosa con los principios que hacen que la mediación sea una manera alternativa de resolver los conflictos.

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Creo que sí, se nos han planteado muchos casos en los que han acudido personas pensando que es un servicio gratuito. En el momento en el que se les explica que van a tener un gasto no quieren continuar con el procedimiento. Entendiendo que esto es debido a la falta de importancia que el ciudadano le da a la mediación, desconfían

¿Sería viable que los abogados acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden?

Una labor pendiente que tienen los profesionales de la mediación es convencer a sus compañeros los abogados de la importancia que tiene su asesoramiento durante todo el proceso de mediación. Una vez los abogados sean conscientes de eso, sí será viable.

¿**Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos?** Me parece una buena iniciativa, facilitaría mucho el acceso al ciudadano a un listado fiable de mediadores.

¿Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación?

Si, sería positivo que todos los mediadores nos rigiésemos por las mismas normas de conducta.

¿Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación?

Buenos profesionales con mucha práctica en mediación que cumplan de manera rigurosa con los principios que hacen que la mediación sea una manera alternativa de resolver los conflictos.

¿Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Creo que sí, se nos han planteado muchos casos en los que han acudido personas pensando que es un servicio gratuito. En el momento en el que se les explica que van a tener un gasto no quieren continuar con el procedimiento. Entendiendo que esto es debido a la falta de importancia que el ciudadano le da a la mediación, desconfían.

Mercedes Sierra Fdez.-Victorio, Presidenta del Círculo de Mediación de Galicia (CIMEGA), Abogada y Mediadora. La asociación se creó en el año 2013 y desde entonces ha desarrollado varios proyectos de mediación, fundamentalmente en el ámbito extrajudicial.

Qué ha supuesto la aprobación de una Ley de Mediación? Ha sido efectiva? Por lo menos ha puesto la mediación sobre el tapete de juego y ha permitido que muchos profesionales que se dedicaban a la resolución de conflictos por otras vías encuentren una alternativa que produce efectos mucho más satisfactorios y económicos.

Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Mi experiencia comienza tras la aprobación de la Ley y la trayectoria de CIMEGA también. No tenemos mecanismos de comparación directa pero lo que observamos desde fuera es que la Ley es el primer paso necesario para la implantación generalizada de la mediación.

Cuáles han sido los logros de la Mediación en los últimos 5 años. Conseguir dar satisfacción a las personas con un coste económico y personal mucho menor. También conseguir que en el ámbito jurisdiccional se comience a ver la mediación como algo "serio".

Cuáles han sido las mayores dificultades? La falta de presupuesto y la concepción de la mediación como una especie de "voluntariado" y no como una profesión, con profesionales con una retribución digna. También la persistencia en el desconocimiento de la mediación en la población en general pese a que han realizado incontables acciones de difusión.

Cuál es el margen de mejora? Muy amplio.

Cómo evitar el agravio comparativo de que solo algunas CCAA tengan un servicio de Mediación cubierto por la administración? Dejando de considerar a la mediación

como una justicia de segunda, reservada para los casos menos "serios" y dotando de medios a la administración para que siga realizando acciones de difusión efectiva no solo de los beneficios de la mediación, sino de la labor profesional de los mediadores, dignificando la profesión.

Cree oportuno destinar parte de los fondos de la justicia gratuita a la Mediación para favorecer el acceso a la tutela judicial efectiva y una justicia de calidad? No, rotundamente no. Creo necesario crear una partida diferenciada dentro del presupuesto destinada únicamente a mediación en la que se comprenderán tanto las acciones de difusión y divulgación, la puesta en funcionamiento de servicios y el establecimiento de la gratuidad solamente para aquellas personas que no tengan recursos.

Cómo percibe la aceptación de la ciudadanía y los usuarios? Todavía con escepticismo, desconocimiento y reticencia. Sin embargo, aquellos que son capaces de sobrepasar las barreras e iniciar el proceso manifiestan una enorme satisfacción, incluso aunque su caso concreto no culmine en un acuerdo.

Qué opina sobre la existencia de un Registro Nacional de mediadores que habilita para el ejercicio nacional y los registros autonómicos de Mediación Familiar con unos requisitos y competencias diferentes? No lo veo muy claro. Como ocurre en otras cuestiones, la distribución de competencias hace que, incluso con más rapidez que con la que sería deseable que se pusiera en práctica la mediación surjan registros diferentes e incluso leyes autonómicas que en algunos casos contienen matices o incluso pequeñas contradicciones con la ley nacional. Sería deseable que cuanto antes se unificaran criterios y habilitaciones, para, en caso de no ser posible evitar varios registros, sí que sea posible el ejercicio de la mediación en cualquier territorio con una única inscripción. Así se evitaría burocracia y gastos innecesarios.

Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Me parece un buen intento de dar a conocer la mediación, pero puede acabar siendo un mero trámite. Por eso, aunque pueda ser interesante la obligatoriedad de esa sesión informativa, si no se trabaja de forma profesional y se conciencia a la ciudadanía de las ventajas del proceso de mediación, es posible que termine siendo un trámite previo sin ningún tipo de efecto e incluso, perjudicial para la mediación.

La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No es contraria. Es totalmente compatible. La asistencia a la sesión informativa puede derivar en el ejercicio voluntario de rechazar la mediación y no querer que esta se inicie.

La Sesión Informativa gratuita es contraria a la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus? Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En general la concepción de la mediación como cuasi gratuita es contraria a la

ley ómnibus y a la propia mediación. En cualquier caso, va en contra de la dignificación de la profesión.

Los servicios de Mediación gratuita y no remuneradas es contraria a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia? Si, si lo que se establece es la "obligatoriedad" de no cobrar. L@s mediadores somos profesionales a los que nos gustaría vivir de nuestro trabajo y que la profesión estuviera dignificada. No obstante, creo que en ocasiones no hay más remedio que hacer un esfuerzo durante un tiempo limitado y no cobrar para poder dar a conocer la institución. Ese tiempo ya pasó y debe avanzarse hacia la retribución, salvo en casos de carencia de recursos

Sería viable que los abogados (la abogacía) acrediten haber informado a los clientes de la posibilidad de acudir a la Mediación o acreditar en las demandas el intento de Mediación o que existen motivos que lo impiden? Entiendo que esto va en detrimento de la mediación y que no ofrece seguridad jurídica. No lo comparto.

Qué piensa sobre la creación de un Registro Nacional Único de mediadores válido para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos? Me parece bien: desde luego una inscripción única.

Cree conveniente la redacción de un Código de Conducta del Mediador válido para toda la nación? Sí, me parece acertado.

Cuáles podrían ser unos criterios de calidad de los servicios de Mediación? Regulación más detallada, formación continuada…

Está asociada la Mediación a una especie de visión pacifista altruista? Pacifista y altruista. Incluso se tiene una visión un poco "naif" de los mediadores y del proceso. Se desconoce que es un proceso regulado legalmente con unas técnicas, normas y deontología.

Qué opina sobre la creación del Colegio Profesional de Mediadores, no obstante la Directiva de Servicios? Seguramente permitirá dar una mayor oficialidad y presencia social de la profesión y ello sin perjuicio de la no obligatoriedad de la colegiación.

La Mediación solo será una realidad en España si los profesionales trabajan bien, se forman bien, su labor se retribuye dignamente y se siguen poniendo en práctica mecanismos de difusión y conocimiento para la población en general.

Dª Ana Sarabia es Presidenta de **CIRAGA**L, Centro de Investigación de Resoluciones y Acuerdos de Galicia.

En los últimos cuatro años, el número de profesionales que se ofrecen como mediadores para resolver conflictos sin tener que acudir a un juzgado se ha multiplicado hasta el punto de incrementarse en casi un 90%. En Vigo, ya son más de un centenar los mediadores dedicados a promover acuerdos extrajudiciales en prácticamente todas las áreas de conflicto. Los cursos de formación a profesionales ha hecho que a día de hoy sea mayor la oferta que la demanda debido, principalmente, a la falta de conocimiento del usuario de lo que significa la mediación. Vigo consiguió por este método el primer acuerdo referente a un accidente de tráfico con un fallecido, pero ha detectado un importante grado de eficacia en asuntos como los enfrentamientos entre vecinos, que suponen un alto porcentaje de las causas que llegan a los juzgados de Instrucción y que pueden derivar en delitos leves de lesiones o daños (58).

Dª Mari Sol Amoeiro es vicepresidenta de **Mediamos**. Cooperativa gallega dedicada a la mediación de conflictos

Mediamos nació en 2009, por iniciativa de un grupo de participantes de un postgrado de mediación. Son un equipo multidisciplinar de doce personas socias, mayoritariamente mujeres del ámbito del derecho, la psicología, la logopedia y la docencia. El modelo cooperativo de trabajo, ha sido para algunas la manera de dedicarse a esto sin tener que dejar sus empleos, y para otras, la forma de canalizar su trabajo en exclusiva en esta actividad. La cooperativa les convenció también por filosofía y por el sistema de organización y colaboración que brinda.

Trabajan en ámbitos como el laboral, familiar-intergeneracional, comunitario-vecinal, grupos sociales, interculturalidad o escolar". "El proyecto tiene una parte de sensibilización, ya que damos a conocer qué es la mediación y sus aplicaciones en la administración, centros de enseñanza y otros, de cara a materializar programas tanto de resolución de conflictos como de prevención". Conflictos que como el botellón, los daños al patrimonio o los relacionados con minorías étnicas, se podrían resolver por esta vía. "Nos gustaría implantar servicios de mediación escolar, donde el propio alumnado sea mediador, y creemos que todo ello debería ser público y gratuito".

La cooperativa también trabaja para particulares (evitando los elevados costes de un juicio) pero no actúa en asuntos penales o de violencia de género. Otra de las áreas de trabajo de Mediamos es la formación: imparten docencia en distintas materias. Tienen un convenio con la Uned y colaboran con la Escuela de Relaciones Laborales de A Coruña (59).

58 www.atlantico.net/articulo/vigo/vigo-cuenta-mas-centenar-mediadores-evitar-pleitos/20170123082149569024.html del 23/01/2017

59 empresaytrabajo.coop/comunidades-autonomas/lorem-ipsum/

Esther Pillado es coordinadora del servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo (60)

La mitad de los ex cónyuges que acuden a la mediación familiar llegan a un acuerdo. De las 31 familias que aceptaron iniciar este procedimiento, 14 establecieron un convenio. El reparto de los bienes o el régimen de visitas a los hijos generan las mayores disputas.

Aunque solo tres de cada diez parejas en procesos de divorcio que el juzgado deriva al Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial llegan a sentarse frente a frente para solucionar sus desavenencias, la cifra mejora sustancialmente en el número de acuerdos que resultan cuando ambos ponen de su parte. De los 31 ex cónyuges con discrepancias en el reparto económico o en las medidas de visita o alimentos que a lo largo de este año optaron por este proceso, 14 de ellas llegaron a un acuerdo. Este servicio, puesto en marcha en el año 2012, tiene como objetivo 'enterrar el hacha de guerra' entre el matrimonio, pacificar su relación y especialmente, mantener la unidad familiar valorando por encima de todo el interés jurídico el menor.

La catedrática Esther Pillado es, junto a Francisca Fariña, coordinadora del servicio de mediación. Cuenta con una jurista y una psicóloga para atender estos casos que el juez y Letrado de la Administración de Justicia derivan a su servicio.

Muchos de los asuntos a tratar tienen como protagonistas a progenitores con hijos menores, no es el perfil exclusivo. Es cierto que gran parte de estas familias viene por problemas con el régimen de visitas, la custodia, pero hay otros que solo por el reparto económico tras el divorcio. Pero lo habitual son las modificaciones de medidas.

4.8.4. Conclusiones

La crisis económica por la que ha atravesado España, parece haber contribuido a que el desarrollo de la Mediación sea más lenta y con menos oportunidades profesionales para los mediadores.

Parece que también la crisis ha hecho más difícil que el Gobierno Central invierta en las acciones tendentes a materializar iniciativas para la implantación definitiva de la Mediación.

60 www.farodevigo.es/gran-vigo/2017/09/17/mitad-exconyuges-acuden-mediacion-familiar/1751310.html

Podemos concluir este análisis PESTEL, estableciendo que de las 35 principales variables analizadas ninguna es muy negativa, (4) cuatro son negativas, (8) ocho son indiferentes, (19) diecinueve son positivas y cuatro son muy positivas. Lo que presupone, a priori, un escenario con una tendencia positiva.

Esto se traduce en una lenta recuperación económica de Galicia, que sumada a la recuperación de España, y también moderada del resto del mundo (especialmente la Unión Europea a excepción de Grecia y Portugal), plantean un nuevo escenario económico y social no recesivo.

Consecuencia de este entorno económico se está produciendo una progresiva recuperación del consumo, lo que nos conduce a un escenario de relativa prudencia y mantenimiento para las empresas.

La tendencia futura previsible nos indica que dentro de un año el entorno será cada vez más estable y positivo, y por tanto el crecimiento volverá a surgir, aunque no en los mismos ratios que años anteriores. Esto será posible por la suma de más factores.

PERFIL PESTEL	FACTORES	MUY NEGATIVO	NEGATIVO	INDIFERENTE	POSITIVO	MUY POSITIVO
POLITICOS	Estabilidad gubernamental					X
	políticas impositivas (España y Galicia)				X	
	Regulación sobre el empleo			X		
	Promoción de la actividad empresarial				X	
	Partido político gobernante e ideología del mismo					X
	Las subvenciones			X		
ECONOMICOS	Ciclo económico de España y Galicia		X			
	Tipos de interés				X	
	Tendencia del PNB		X			
	Tasa de desempleo		X			
	Oferta monetaria				X	
	Ingresos disponibles				X	
	Inflación				X	
	Análisis del volumen de negocio de la consultoría de resolución de conflictos					X
SOCIO CULTURALES	evolución demográfica del país				X	
	evolución demográfica Galicia		X			
	distribución de la renta			X		
	Movilidad social				X	
	Cambios en el estilo de vida				X	
	educación				X	
	Salud				X	
TECNOLOGICOS	Gasto publico en investigación			X		
	Interés del Gobierno y la industria en el esfuerzo tecnológico				X	
	Grado de obsolescencia tecnología				X	
	Cambios tecnológicos futuros				X	
	Velocidad de transferencia tecnológica				X	
	Nivel de implantación de Internet					X
ECOLOGICOS	Leyes protección medioambiental			X		
	Política medioambiental: Preocupación por el calentamiento global			X		
LEGALES	Legislación general				X	
	Legislación y entorno mercantil				X	
	Leyes del sector de los ADR				X	
	Licencias especificas de mediación y MARC (ADR)				X	
	Legislación antimonopolio			X		
	Sectores protegidos o regulados			X		

Como conclusiones de este análisis podemos destacar:

-En entorno macroeconómico en general no es favorable, pues la situación de crisis apunta a que España se recuperara más lentamente de la recesión que el resto de países de la Unión Europea. De hecho, el consumo, la inversión y el empleo se han visto notablemente reducidos en nuestro país.

-Factores tecnológicos: Nos encontramos ante un nuevo tipo de sociedad llamada sociedad de la Información, con el desarrollo de nuevas tecnologías como Internet.

4.8.5. Propuestas y Recomendaciones

Para que la mediación sea una alternativa real en Galicia, es necesario que se conozca, ya que no se puede desaprovechar un sistema que devuelve al individuo su capacidad de dialogar y de decidir por sí mismo sobre sus conflictos, que no deja en manos de nadie una decisión.

Todos han de ser conscientes que este sistema alternativo de resolución de conflictos no es la panacea universal al igual que una reclamación judicial o el sometimiento a arbitraje de una disputa tampoco lo es. Para que la mediación sea útil hay que emplearla en los supuestos adecuados y en las condiciones adecuadas.

Es necesario resaltar la importancia de la formación del mediador que es el que va a apreciar si hay un supuesto adecuado y si se dan las condiciones precisas. La formación ha de ser la suficiente como para que el mediador pueda desarrollar su labor garantizando su buen hacer, para lo que es imprescindible realizar muchas simulaciones (supervisadas por mediadores profesionales), que permitan ejercitarse al futuro mediador y le facilite una visión conjunta del proceso de mediación.

Además para que la mediación se conozca no estaría de más que desde las Universidades se diera un enfoque más amplio a la formación de futuros profesionales de la abogacía e incluyeran la mediación como forma alternativa, porque tan importante es una buena defensa en un juicio como un asesoramiento que evite un proceso largo, costoso e incierto para los intereses de un cliente.

De otro lado, el conocimiento por parte de los abogados en ejercicio de la mediación también resulta esencial para que esta institución se difunda. Desde los Colegios profesionales que claramente han apostado por la mediación, pues están formando colegiados y creando instituciones de mediación, se debería además impulsar con medidas activas el conocimiento de la mediación entre sus colegiados y el uso de la misma.

Otra vía para difundir la mediación es hacer obligatoria la asistencia a la sesión informativa en los procedimientos judiciales, ya que hasta ahora es voluntario el hacerlo. Esto no significa iniciar la mediación ni a la permanencia en ella. Que la mediación sea voluntaria para los intervinientes no significa que no se les informe, a ellos y a sus letrados, en qué consiste y cuáles son sus ventajas.

4.12. COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA

Elena Fernández-Markaida,
Psicóloga y Mediadora.
Juan Rodríguez, Maestro y Mediador

4.12.1. La Mediación en Euskadi:

El Gobierno vasco fue pionero en el Estado en la implantación de los servicios de mediación en tribunales. Los primeros servicios nacieron en el año 2007 y desde entonces, han crecido de tal manera que Euskadi se ha colocado a la cabeza del Estado en número de conflictos judiciales derivados a mediación para su resolución: 6 de cada 10 casos que se derivan a resolución por la fórmula de mediación en el Estado, se registran en Euskadi.

Así, en Euskadi, el Servicio de Mediación Intrajudicial está ampliamente implantado en los ámbitos penal y familiar con un nivel de éxito que ronda el 70 por ciento en los 1.462 casos cerrados con mediación. Penal adulto: Los datos de 2015 demuestran que el éxito de este procedimiento es altísimo. Las principales conclusiones son que:

En 2015 hubo 825 casos cerrados mediante la fórmula de mediación, de los cuales el 77,6 por ciento fueron con acuerdo entre las partes. El mayor número de casos cerrados se produce en Bizkaia, el 61, 8-por ciento. La mayoría de las personas que interviene en los casos de mediación en el ámbito de lo penal son hombres, un 60, 4 por ciento.

En un 13 por ciento de los casos la denuncia ha sido mutua. La mayoría de las derivaciones a mediación se producen por delitos de faltas: Un 67, 23 por ciento. En los menos casos que no hay acuerdo, el 22, 55 por ciento, el motivo principal es porque las partes no se mueven de sus posiciones iniciales o por el hecho de que alguna de las personas intervinientes desean dejar la mediación.

4.12.2. Mediación en Justicia Juvenil y en el Ámbito Familiar

Según los datos de 2015, el 86,7 por ciento de los procesos de mediación intrajudicial en el ámbito de la justicia juvenil, acaban con acuerdo entre las partes afectadas y por tanto tomando conciencia del daño cometido, reparando a la víctimas y sin necesidad de ingreso en un centro educativo.

En 2015 hubo 385 casos cerrados con mediación, de los que 334 finalizaron con acuerdo.

En el caso de la mediación intrajudicial en el ámbito familiar (divorcios, separaciones, conflictos de custodia, etc., siempre con hijos menores a cargo) el porcentaje de éxito en los procesos de mediación es menor dado que en la mayoría de los casos, ha existido una relación de afectividad entre las partes.

Las principales conclusiones del balance 2015 fueron son que:

En 2015 hubo 248 casos cerrados mediante la fórmula de mediación, de los cuales el 42,3 por ciento fueron con acuerdo entre las partes.

La nueva Ley Foral del 7/2015 de Relaciones familiares plantea la obligatoriedad de acudir a la sesión obligatoria en casos de mediación familiar si el juez así lo estimara. Todo un avance en un campo que no acaba de cuajar en nuestro país.

El mayor número de casos cerrados se produce en Vizcaya, el 60 por ciento, y es además el territorio con mayor porcentaje de éxito: 45, 6 por ciento. El divorcio es el principal motivo, 34 por ciento, de mediación intrajudicial familiar en Euskadi. No hay diferencias reseñables entre hombres y mujeres que toman parte en los procesos de mediación" (61).

4.12.3. Mediación Intrajudicial

"El Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi logra acuerdos "en el 80%" de los casos, según destacó ayer la consejera de Trabajo y Justicia, María Jesús San José, quien destacó "la clara consolidación" de este servicio como vía para la resolución de conflictos. "El servicio viene a tramitar unos 1.400 expedientes al año, son casi cuatro expedientes diarios y más de la mitad se resuelven mediante un proceso de mediación" subrayó la consejera al tiempo que describía que "en ocho de cada diez mediaciones, las partes logran alcanzar el acuerdo", lo que representa "un éxito del 80%".

Además, San José indicó que "un porcentaje muy similar de acuerdos se están alcanzado en el ámbito penal de menores gracias a la mediación de los equipos psicosociales que el Gobierno vasco pone a disposición de los juzgados". En cuanto al ámbito familiar, en el que el Servicio de Mediación Intrajudicial viene operando desde 2011, indicó que el pasado año se contabilizaron más de 700 expedientes, y en el 48% de los casos también se alcanzó un acuerdo.

En estos casos en los que la mediación se centra en el ejercicio de la corresponsabilidad de los padres, el uso del domicilio familiar, la distribución de gastos

61 https://confilegal.com/20160902-el-gobierno-vasco-y-la-fundacion-signum-impulsan-un-proyecto-piloto-de-mediacion-civil-en-donostia/

o la compensación económica entre los miembros de la pareja, son cuatro de cada 10 los expedientes que se resuelven mediante un procedimiento de mediación. La consejera recordó que desde 2007 el Ejecutivo vasco forma parte del Foro Europeo de Justicia Restaurativa y ese mismo año se implantó el Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi en el ámbito penal.

San José destacó que este servicio gratuito pone a disposición de la ciudadanía y de los órganos judiciales "un método complementario para la gestión de los conflictos que contribuye a agilizar y mejorar la eficiencia dentro de la Administración de Justicia", y extiende su actividad a la jurisdicción civil-familiar con la mediación en los procesos de separación y divorcios judicializados siempre que haya menores a cargo. A su juicio, es en estos conflictos "donde se puede apreciar nítidamente la virtualidad de la justicia restaurativa" (62).

4.12.4. Servicio de Mediación Familiar

"Es un servicio público gratuito, de acceso voluntario y universal. Está regulado por la Ley Vasca de Mediación Familiar 1/2008. El servicio lo presta un equipo interdisciplinar integrado por profesionales expertos en mediación familiar que están titulados en Psicología, Derecho y Trabajo social, además de administrativos.

Gestionado por el Departamento vasco de Empleo y Políticas Sociales, al que el pasado año acudieron 711 parejas vascas incapaces de ponerse de acuerdo a la hora de dar carpetazo a su relación; tras cuatro o cinco sesiones de trabajo con sus expertos, el 80% de ellas lograron aparcar sus rencillas y pactar una solución de mutuo acuerdo sin acabar en los juzgados.

Según los últimos datos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial, el pasado año se formalizaron en el País Vasco 1.603 divorcios de mutuo acuerdo y 2.788 contenciosos. En términos generales, la crisis económica ha estancado las cifras de separaciones en los últimos cinco años, si bien en el último trimestre del pasado ejercicio, los procesos experimentaron un ligero repunte. Separarse cuesta dinero, y muchas parejas rotas de hecho se mantienen juntas a efectos legales porque no podrían afrontar los gastos derivados de un divorcio.

Razones económicas y, al mismo tiempo, un «cambio cultural que se va afianzando poco a poco para desjudicializar los conflictos familiares» podrían explicar el considerable aumento registrado en el último año en la demanda de intervenciones de mediación, según reconoce el director de Política Familiar y Comunitaria, José Luis Madrazo. Según se desprende del último balance del servicio, correspondiente a 2012, el

62 Publicado el 28/7/17 en http://www.deia.eus/2017/07/28/sociedad/euskadi/el-servicio-vasco-de-mediacion-judicial-logra-un-80-de-acuerdos

número de personas que solicitaron un arbitraje aumentó en torno al 35%. Por territorios, mientras en Bizkaia la demanda se incrementó en torno al 14%, en Guipúzcoa las intervenciones se dispararon más de un 40% debido, según sus responsables, a que se trata de un servicio «aún joven» ya que echó a andar a mediados de 2010 (en Bilbao existe desde 1996). En Álava, donde el aumento en la demanda ha seguido parámetros muy similares al del territorio guipuzcoano, 2012 ha sido el primer año en el que la asistencia se ha gestionado directamente desde el Gobierno Vasco tras depender en ejercicios precedentes del Ayuntamiento de Vitoria. Y por primera vez también, la intervención con los usuarios se ha desarrollado con idénticos criterios técnicos y profesionales independientemente de su territorio histórico de residencia.

Aunque el perfil del usuario se corresponde mayoritariamente con parejas que tratan de pactar su ruptura a través de la vía extrajudicial, aproximadamente un 7% de los expedientes de mediación se refirieron a otros conflictos desatados en el seno familiar. En concreto, mientras fueron casi 1.500 las personas que trataron de llegar a un acuerdo sobre la ruptura de su relación, apenas 110 acudieron para resolver otro tipo de enfrentamiento familiar. En una proporción aproximada de seis de cada diez casos se trata de padres que mantienen una mala relación con sus hijos, generalmente adolescentes. También suelen demandar la mediación personas afectadas de forma colateral por la ruptura de una pareja: abuelos que han visto interrumpida la relación con sus nietos, tíos que no pueden ver a sus sobrinos...

Un 20% de los casos de arbitraje por conflictos familiares tienen que ver con un allegado dependiente. Es decir, ¿qué hacemos con el abuelo? Un problema al alza, ya que la cada vez mayor esperanza de vida y las estrecheces económicas de las familias impiden en muchos casos prestar una atención especializada a los mayores. Por último, las herencias también suelen ser motivo de enconadas rencillas familiares que requieren de la intervención de un mediador.

La «especial complejidad» de estos conflictos, con varias partes enfrentadas, en ocasiones de distintas unidades familiares, provoca que el porcentaje de éxito en su resolución descienda a la mitad. En torno a seis de cada diez casos, las personas que se interesan por el proceso de mediación no llegan ni a iniciarlo. Otra muestra de su mayor complicación es el número más elevado de sesiones que deben invertir los expertos, en algunos casos el doble respecto a una ruptura de pareja convencional.

Custodia compartida. En cualquier caso, y aunque han aumentado exponencialmente, estos casos apenas representan entre el 3 y el 5% del total de los procesos de mediación, con la excepción de Álava, donde suponen casi el 30% (casi todos relacionados con una mala relación padres-hijos). Las separaciones matrimoniales o de parejas de hecho centran el grueso de la labor desarrollada por los mediadores que, sobre todo, deben acercar posturas acerca de la atribución de la guardia y custodia de los hijos o los tiempos de convivencia para el progenitor que no la ostente. En este caso, también se producen diferencias entre territorios: mientras en Guipúzcoa casi una de cada tres parejas acuerdan una custodia compartida, esta figura es muy minoritaria en Bizkaia y Álava, con el 17,3% y el 11,5% de los casos, respectivamente. En ambos territorios, aproximadamente en un 80% de los casos, recae en la madre. Y, aunque son pocos, en torno a un 5% de las parejas deciden darse una segunda oportunidad, una cifra que también ha aumentado en el último año.

Según explica José Luis Madrazo, la tendencia que se adivina entre las líneas de la estadística es que la demanda «va a seguir creciendo en los próximos años». «Vamos a mantener una apuesta importante por un servicio que trata de evitar el trámite de la judicialización, que lo único que consigue es añadir un mayor desgaste emocional a un proceso ya de por sí doloroso" (63).

Los profesionales del servicio actual temen perder sus puestos de trabajo "La resolución del concurso para adjudicar los trabajos del Servicio de Justicia Restaurativa no se llevará a cabo hasta que el Órgano de Recursos Contractuales resuelva el recurso presentado", señalaron a este periódico desde el Departamento de Trabajo y Justicia en relación a la denuncia de los sindicatos y las patronales del sector de intervención social de Euskadi de que esa convocatoria no respeta sus convenios colectivos. Un día más tarde, el responsable del Servicio de Justicia de Adultos, Roberto Moreno, informaba sucintamente a los afectados de que ese recurso no había sido admitido.

Roberto Moreno indicó a los profesionales que actualmente llevan a cabo las labores de mediación judicial y que temen perder sus puestos de trabajo, que les trasladaba la citada resolución por orden de la directora de Justicia. Ahora que el Órgano de Recursos Contractuales ha decidido no admitir el recurso interpuesto por el sindicato CCOO, los trabajadores del actual Servicio de Mediación Intrajudicial temen que en breve -está previsto que hoy mismo se conozcan las propuestas- se terminen de examinar las ofertas presentadas y se adjudique el servicio a una organización que no realiza labores de mediación y que, al no haberse respetado la cláusula de subrogación, contratará a profesionales distintos a los actuales y dejará sin trabajo a un numeroso grupo de mediadores.

Según indicó el responsable del Servicio de Justicia de Adultos en su carta, "el sindicato CCOO interpuso recurso administrativo contra los pliegos del Contrato del Servicio de Justicia Restaurativa al entender que debían incluirse en los pliegos el derecho de subrogación de trabajadores en contra del criterio del Departamento (criterio que ya expliqué en los tres TTHH a todos los trabajadores)". A continuación Moreno informó de que en "la resolución 4/2018, de 10 de enero de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la CAE" se acuerda "inadmitir el recurso".

Con este trámite el Departamento de Trabajo y Justicia tiene vía libre para resolver un concurso cuyas condiciones han soliviantado a todos los sindicatos y patronales del sector de intervención social de Euskadi, que en cuanto se hizo pública la oferta para la

63 Publicado en http://www.diariovasco.com/v/20130522/al-dia-sociedad/parejas-rotas-recurren-mediacion-20130522.html. Consultado el 8/3/18

adjudicación del Servicio de Justicia Restaurativa -ahora Servicio de Mediación Intrajudicial- detectaron que incumplía sus convenios.

A pesar de que estas organizaciones, agrupadas en Comisiones Paritarias, alertaron a tiempo a la vice consejera de Justicia de que el concurso debía incluir la cláusula de subrogación con la intención de que se subsanara la deficiencia, no obtuvieron respuesta oficial. Fuentes del departamento de María Jesús San José señalaron a este diario que "para sacar a concurso la renovación de los servicios que dependen de Justicia se tiene en cuenta que, según indicaciones de la Oficina de Control Económico del Gobierno vasco, esta colaboración no puede establecerse por convenio, sino por contrato. No es una decisión unilateral del departamento sino que forma parte de la transparencia de contratación".

El concurso para la contratación de las prestaciones del Servicio de Justicia Restaurativa se publicó bajo el número A-011-DTJ-2017. Al no incluir la subrogación de personal los mediadores actuales pueden perder su empleo con el cambio de empresa.

Según el Departamento de Trabajo, todos los servicios que dependen de la Dirección de Justicia, excepto el de Justicia Restaurativa que se ha sacado ahora a concurso, han ido pasando paulatinamente a la modalidad de contrato", como el Servicio de Atención a la Víctima y el Servicio de Gestión de Penas" (64).

4.12.5. Estadísticas del Servicio de Mediación Intrajudicial, SMI, Penal

Constituido en el año 2007, el SMI ha mostrado desde entonces un crecimiento constante y en pocos años se ha convertido en un servicio público de calidad que se pone a disposición de los operadores jurídicos en todos los partidos judiciales de la CAE.

En el año 2015, el SMI atendió un total de 1.700 asuntos penales, si bien el número de asuntos derivados por los Juzgados y Tribunales, 1.443, es ligeramente inferior a la del año 2014 (1.557), a los que deben sumarse los asuntos pendientes el año anterior, 257. De todos ellos, el SMI ha conseguido cerrar 1.517 asuntos (1.526 en 2014), quedando pendientes 183 para el año 2016 (257 en 2014), lo que da cuenta de la estabilidad del Servicio.

En términos similares al año anterior, de los 1.517 asuntos cerrados, un 54,38% (825 asuntos), han concluido mediante un proceso de mediación, con un resultado realmente

64 Publicado el viernes, 12 de Enero de 2018 – http://www.noticiasdealava.eus/2018/01/12/sociedad/trabajo-y-justicia-ignora-a-los-mediadores-judiciales

positivo: 639 asuntos, el 77,45%, han finalizado tras un acuerdo entre las partes. Estos datos ponen de manifiesto el alto contenido restaurativo de la labor del SMI. En cuanto a la fase procesal de derivación el 65,70 % se deriva en instrucción, lo que permite abordar la mediación cuanto antes en beneficio de las partes. Sin embargo, sigue sin derivarse apenas nada en la fase de ejecución, donde la reforma operada en el régimen de la libertad condicional por el Código Penal permite la suspensión de condenas en ejecución de acuerdo a los acuerdos obtenidos en un proceso de mediación, lo que esperamos incremente las derivaciones al SMI de los juzgados de ejecutorias en la CAE.

Total expedientes cerrados 2015

CERRADOS		
1.517		
CON MEDIACIÓN		SIN MEDIACIÓN
825 (54,38%)		692 (45,62%)
CON ACUERDO	SIN ACUERDO	
639 (77,45%)	186 (22,55%)	

Durante el año 2016, datos que reflejaron la consolidación del SMI como vía para el abordaje restaurativo de las controversias, a pesar de que se observa un descenso de su carga de trabajo, con una ligera disminución de los asuntos derivados y atendidos. Así, el SMI ha tramitado este año un total de 1.414 expedientes, 1.231 derivados durante este año por los órganos judiciales y 226 que provienen de años anteriores, aún pendientes de resolución. Se han cerrado 1.171 asuntos, de los cuales el 51% (602 asuntos) se han resuelto mediante un proceso de mediación, habiéndose alcanzado un acuerdo en un 78% de los asuntos. Por el contrario, el 48% restante (569 asuntos) se han cerrado sin que haya concurrido la mediación.

Los datos revelan un descenso en el cómputo de derivaciones de los juzgados y tribunales, 1.231 asuntos derivados frente a los 1.443 del año pasado, descenso que, en gran medida, viene motivado por la supresión de las faltas del Código Penal (65), infracción penal que hasta entonces representaba un alto porcentaje de asuntos derivados.

65 Cambio adoptado por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de reforma del Código Penal.

La memoria muestra un aumento de derivaciones en el Territorio Histórico de Álava – 256 asuntos- y una disminución en los de Bizkaia – 785 asuntos- y, especialmente, de Guipúzcoa -190 asuntos-. En Araba, destaca la participación de los juzgados de instrucción de Vitoria-Gasteiz (especialmente el número 1, con 135 derivaciones) y la escasa incidencia de los juzgados de lo penal y de los juzgados de Amurrio.

En Bizkaia, salvo en el partido judicial de Bilbao, con un descenso apreciable de derivaciones y con un número importante de órganos judiciales que no derivan, continúa la situación favorable de los últimos años, con una buena participación de los juzgados de los diferentes partidos judiciales. En Guipúzcoa se observa un fuerte retroceso de las derivaciones, especialmente en los partidos judiciales de Donostia e Irún lo que, a falta de un análisis más pormenorizado y sin perjuicio de otras posibles variables, podría resultar reflejo de la disparidad de criterios actualmente existente entre la judicatura y la fiscalía de ese territorio acerca de los requisitos exigibles para la articulación de procesos restaurativos.

Como dato favorable cabe destacar que el 61% de las derivaciones se producen en la fase de instrucción y el 40% restante en la fase de enjuiciamiento, derivaciones tempranas que, en todo caso, favorecen la óptima gestión del conflicto y la reducción de gastos resultantes del proceso. No se producen derivaciones en la fase de ejecución, a pesar de la relevante virtualidad de esta última fase del proceso para el desarrollo de procesos restaurativos, especialmente para el abordaje restaurativo en delitos graves.

El tiempo transcurrido desde la comisión del hecho delictivo hasta el dictado de una sentencia condenatoria en este tipo de infracciones posibilita un periodo de reflexión en la persona victimizada y en la persona condenada que, en no pocos casos,

En este sentido, destacan sobremanera en las derivaciones al SMI los delitos leves (un 81%) frente a los delitos menos graves y graves, a pesar de que la revisión de las investigaciones realizadas permite superar prejuicios como el de suponer que el campo de la justicia restaurativa debiera circunscribirse al ámbito de las infracciones leves, constándose evidencias de su mayor eficacia en delitos de mayor gravedad. A pesar de ello, es apreciable el aumento de derivaciones por parte de las Audiencias Provinciales de los tres Territorios Históricos y, por tanto, el fomento de la mediación en los hechos de mayor gravedad. En 2016 se cerraron 602 casos a través de la mediación, un 37% de los cuales se resuelve con un proceso de mediación directa y un 62% con un proceso de mediación indirecta. El empleo de una u otra

modalidad responde a cuál es la mejor respuesta restaurativa en un determinado caso o en un determinado contexto.

En el 78% de los asuntos cerrados con mediación (474 asuntos) se ha alcanzado un acuerdo entre las partes, destacando en este apartado los acuerdos de carácter ético (reconocimiento de responsabilidades principalmente de la persona denunciada o reflexiones verbalizadas relativas a lo inadecuado del comportamiento desarrollado; identificación y lamento por los daños causados; y traslado y/o aceptación de disculpas) y los de carácter conductual (modificación en el comportamiento de las personas tendente a mejorar su problemática en relación al conflicto originado).

En el 21% de los asuntos cerrados con mediación (128 asuntos) las personas participantes no han alcanzado un acuerdo, siendo los principales motivos de desacuerdo de las partes los motivos materiales (diferencias económicas entre las partes relativas a reparaciones monetarias o patrimoniales) y los éticos (ausencia de iniciativas de reconocimiento de la responsabilidad de las personas participantes en el desarrollo de los hechos denunciados, de lo inadecuado del comportamiento desarrollado y/o de ofrecimiento de disculpas).

En el 48% de los de asuntos cerrados, 569 asuntos, no se ha producido el proceso de mediación destacando en este apartado la decisión de no participar adoptada por las partes.

Finalmente, cabe destacar que este año 2016 los órganos judiciales han derivado al SMI a 2.870 personas, 1.007 mujeres y 1.863 hombres (en un 74% con una relación interpersonal previa al conflicto) de las cuales 1.475 personas han participado en un proceso de mediación, datos que evidencian la magnitud que año tras año está adquiriendo el SMI.

Total expedientes cerrados 2016

CERRADOS: 1.171		
CON MEDIACIÓN		SIN MEDIACIÓN
602 (51,41 %)		**569** (48,59%)
CON ACUERDO	SIN ACUERDO	
474 (78,74%)	128 (21,26%)	

4.12.6. Resultados del trabajo de campo por objetivos

a) OBJETIVO: Conocer la situación de la Mediación

Debilidades: Desconocimiento general de la población sobre la mediación, qué es, sus ventajas y la incidencia en la población. Falta de profesionalidad y criterios formativos comunes. Carencia de criterios y protocolos homogéneos. Reticencias de algunos operadores jurídicos por desconocimiento.

Amenazas: De nuevo el desconocimiento constituye una dificultad para su implantación a todos los niveles y campos de actuación. Las "modas" en los cambios de nombre tanto de la propia Mediación como instrumento fundamental de la Justicia Restaurativa, en Servicios de Justicia Restaurativa según lo que se lleva a veces en Europa. La moda que comienza designando a los mediadores como facilitadores. Ambos aspectos inciden en un hábito de ir cada uno por su lado y no trabajar conjuntamente: Diferenciación que mina la fuerza del impulso de la mediación.

Fortalezas: A nivel intrajudicial, la humanización de la Justicia y el acercamiento de la Administración de Justicia a la ciudadanía. A nivel social ayudar a la población a resolver los conflictos de una forma dialogada, tranquila y basada en la idea de paz y convivencia. El deseo y compromiso de los profesionales y de las Entidades (Asociaciones sin ánimo de lucro y Federaciones de Asociaciones sin ánimo sin ánimo de lucro) de poner en marcha programas reales y efectivos a nivel privado y público; así como el desarrollo de iniciativas para la difusión de la mediación en diferentes ámbitos de actuación.

Oportunidades: Búsqueda de la profesionalización. Conocimiento y comprensión de la Administración de Justicia. Conocimiento y comprensión de otros Ministerios (Educación, Bienestar Social, Medio Ambiente, Interior…). Contacto continuado de los mediadores de los mismos con las Asociaciones y Federaciones. Mayor unidad y

comunicación entre los profesionales de la Mediación. (Fapromed). Indispensable siempre la divulgación.

b) OBJETIVO: Conocer la situación de los mediadores

Valoración social de los mediadores: Una vez conocida, haber intervenido en un proceso de Mediación, la valoración de los profesionales es sumamente positiva. Destacan el trato, el respeto y la intervención del mediador/a para ayudarles a solucionar los conflictos entre las partes. Los usuarios verbalizan la sorpresa positiva ante la existencia de unos profesionales como los mediadores. Cuando hay conocimiento la valoración social y profesional es muy positiva.

Opinión sobre la retribución de los mediadores. No existe unanimidad entre las Comunidades Autónomas. Lo cual sería indispensable corregir. En nuestro caso, está remunerado a través del Convenio de Intervención Social de Bizkaia, Álava y Guipúzcoa. No obstante con una gran inestabilidad en estos últimos tiempos y dificultades para cobrar. Así y todo unos privilegiados. La eterna Voluntariedad de los mediadores en muchos casos desprestigia a los profesionales siendo una lacra importante en nuestro campo, dificultando el reconocimiento profesional.

Necesidad de un Código de conducta: Como cualquier profesión sería recomendable un código de Conducta que unifique y consiga homogeneizar nuestra profesión como tal, lo cual implica conocimiento y reconocimiento de la misma. Nuestras profesiones de origen ya poseen su propio Código Deontológico, no obstante es deseable conseguir crear el propio para los mediadores de forma identificativa de los mismos.

c) **OBJETIVO: Cumplimiento de los objetivos de la ley 5/12**

Crear un marco normativo general: Como hemos dicho anteriormente unificar criterios es un objetivo fundamental para la buena marcha de la implantación de Servicios de Mediación, por lo que creemos indispensable crear un marco normativo general.

Ser una alternativa complementaria a la vía **judicial:** La mediación es una fórmula alternativa de solución de conflictos, y como tal constituye una vía complementaria a nivel judicial, teniendo siempre claro que no es una vía sustitutiva del proceso judicial. El ciudadano puede escoger intentar voluntariamente resolver su conflicto o problema a través de la mediación informando al mismo que se encuentra en un proceso judicial.

Impulsar de la mediación: El conocimiento de la ciudadanía, los operadores jurídicos, estudiantes y estudiantes universitarios etc., a través de la divulgación de su existencia, en que consiste, que aporta es fundamental para impulsar el uso de la mediación desde el conocimiento. A nivel intra y extra judicial se impulsará igualmente con el reconocimiento de los profesionales de la Mediación, su formación y experiencia. Es fundamental igualmente, y no debemos dejarlo fuera, que el coste de un proceso de mediación es inferior al coste de cualquier otro proceso judicial, sin olvidar el aporte emocional que otorga tomar las riendas de tu propio conflicto.

Tener una solución adaptada a la necesidad de las partes: Desde el momento en que un proceso de mediación es voluntario como premisa fundamental, serán las partes con la ayuda del mediador/a quienes. Intentarán en todo momento encontrar soluciones

realistas y adaptadas a su situación personal, siendo el mediador quién conseguirá que el Principio de Realidad y el equilibrio entre los usuarios sea la base de cualquier acuerdo.

Concebir los tribunales como último ratio: Volvemos a insistir en que el conocimiento general de la mediación dará lugar a una visión humana y más cercana de la Justicia, consiguiendo una Administración de Justicia de mayor calidad y más próxima a los usuarios.

Favorecer la mediación frente a la vía judicial: Relacionados el punto anterior y el actual, podemos decir que la divulgación, el conocimiento y el impulso de la mediación, así como la visión de la misma deberían dar lugar a un favorecimiento de la mediación como alternativa complementaria a un proceso judicial tanto desde el punto de vista profesional (Operadores Jurídicos) como desde el punto de vista de los usuarios en conflicto.

Simplificar y mejorar el acceso a la Justicia: Hay un desconocimiento general de los que ocurre cuando alguien accede a la Justicia, cuando realiza una demanda o una denuncia. Volvemos a constatar la falta de información al respecto. El acceso a la Justicia sería fundamental que fuera más fácil y comprensible para el ciudadano, aprendiendo con ello a utilizarla de una manera cabal y no indiscriminadamente, lo cual constituye una práctica en ocasiones bastante habitual.

c) OBJETIVO: Impacto de la mediación en Instituciones y ciudadanía

Conocimiento de la población: Se va conociendo poco a poco debido a la existencia de un Servicio de Mediación Intrajudicial desde el mes de enero de 2011. En dicho servicio el volumen de mediaciones y en ocasiones los llamados Círculos y Conferencias, técnicas de justicia restaurativa en las que se incluyen terceras personas han dado lugar a un conocimiento lento pero ascendente entre los ciudadanos por el simple sistema del boca a boca. No obstante no hay programas dirigidos a dar a conocer la mediación dando lugar a una petición de mediación por las partes todavía escasa.

Existencia de registro de Mediadores: Existe un Registro de Mediadores dependiente de la Dirección de Empleo y Bienestar Social. Dicho registro exige un mínimo de formación en Mediación Familiar de 200 horas y una formación continua de 50 horas. El registro constituye un instrumento para controlar la existencia de una formación válida y suficiente para iniciar nuestro trabajo como mediadores. Existe una iniciativa privada en el Colegio de abogados de un registro que funciona a nivel privado, exigiendo una formación mínima. Es recomendable como instrumento de control y orden.

Reconocimiento institucional: Es fundamental para que la profesión de mediador sea reconocida como tal, y conseguir que sea una parte del proceso judicial, nunca sustituyendo a nada (proceso Judicial) ni a nadie (operadores jurídicos). Facilita la difusión y el conocimiento general de la mediación. La mediación necesita el institucional además para que ese conocimiento y difusión se encuentre respaldado y empodere y dignifique la función y profesionalidad de los mediadores.

d) OBJETIVO: Proyección de la mediación

Existencia de acciones de difusión: La Asociación Adosten ha realizado y realiza cursos de Formación dirigidos a conocer la mediación en diferentes ámbitos de aplicación. Jornadas informativas y formativas sobre el estado de la mediación en la Comunidad Autónoma. No obstante falta mucho por hacer especialmente a colectivos no profesionales que pueden llegar a utilizar la mediación.

Investigaciones y publicaciones: Son en general escasas y no de toda la calidad que debieran dado que muestras representativas las hay dado el volumen de atención. Debería ser un objetivo prioritario.

Futuro de la mediación: El futuro de la mediación debería ser positivo y optimista dada las aportaciones de la mediación a las personas, a los operadores jurídicos y a la propia Administración de Justicia. No obstante hay mucho camino por hacer y son iniciativas como la actual las que ayudan a que la mediación sea conocida y considerada eficaz, al tiempo que económicamente positivas para la Administración. Un criterio homogéneo sería imprescindible para unificar los objetivos y funciones adaptadas a cada circunstancia y características de las diferentes CCAA. La mediación tiene un gran futuro en cualquier ámbito de aplicación. En justicia ha quedado de mostrado.

Necesidad de autoevaluación: Es imprescindible tener una visión real de la marcha de la mediación, de aquello que puede ser mejorable, modificado o mayormente adaptado a las circunstancias. Igualmente la autoevaluación deberá exponer los logros y avances conseguidos y su influencia en la Justicia y en la población en general. Deberá ser organizada a través de grupos de trabajo y supervisada de manera continua por un grupo de supervisión bien externo o interno con experiencia en la misma.

Aportes para una mayor profesionalidad:

1.- Reconocimiento Institucional.
2.- Implicación de las universidades.
3.- Formación continua.
4.- Reconocimiento como profesión y establecimiento de una remuneración económica como cualquier otro trabajo.
5.- Las experiencias piloto en el campo de la mediación intrajudicial son ya a estas alturas innecesarias ya que se ha demostrado ampliamente la utilidad de la misma en este campo.

4.13. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

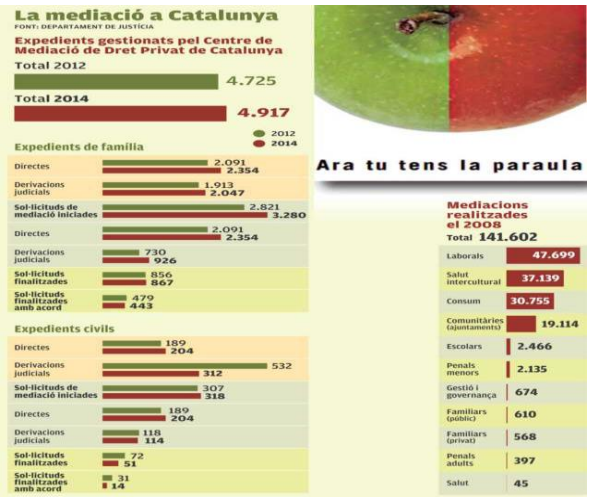
Ana Buch,
Jonathan Juiz y
Jordi Casajoana,
Abogados y mediadores

4.13.1 Introducción

Cataluña fue la primera comunidad autónoma que aprobó una ley de mediación familiar en el año 2001. Esta se limitaba a regular las soluciones de conflictos en situaciones de crisis de convivencia de las parejas, en caso de ruptura, separación o divorcio.

En 2009 se aprobó la Ley 15/2009 en el ámbito del derecho privado, que, por una parte, ampliaba el objeto de la mediación en cualquier conflicto en el ámbito de la persona y la familia y, por otro, extendía el objeto de la mediación en la mediación civil en aquellos casos en que se produce una ruptura de la comunicación personal entre las partes cuando éstas deben mantener relaciones en el futuro, como conflictos entre asociaciones y fundaciones, en la convivencia ciudadana y vecinal, en el ámbito de la propiedad horizontal, etc.

En el 2015 el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña se fijó el reto de doblar el número de expedientes en que ambas partes llegan a un acuerdo mediante un plan de impulso de la Mediación. Actualmente el 50% de las mediaciones finalizadas se cierran con un acuerdo satisfactorio para las partes. Un ejemplo de la progresión de las estadísticas es el siguiente cuadro (66):



66 http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/es/noticias/plan-nacional-impulso-mediacion-upf-idec

4.13.2. Situación de la Mediación

a) Los Servicios Privados de Mediación en Cataluña

En Catalunya los Servicios privados de Mediación han ido incrementándose en los últimos años. Los profesionales mediadores que han optado por ofrecer sus Servicios de manera colectiva se presentan bajo uno de estas tres figuras:

a) Asociaciones
b) Centro de Mediaciones
c) Empresas privadas
d) Fundaciones

En términos numéricos dispondríamos del siguiente censo:

3 asociaciones
1 Fundación
4 Centros de mediación
13 Empresas

En el apartado de Asociaciones tenemos la histórica "Acdma" que fue creada en 1.993, teniendo ya 25 años de existencia, y teniendo como uno de sus principales objetivos la difusión de la mediación y punto de encuentro de los profesionales de esta.

Por otra parte, destacaríamos respecto a los centros de mediación el importante papel de los colegios de abogados, en tanto en cuanto tres de ellos, concretamente el de Barcelona (CEMICAB), Terrassa (CEMICAT) y Lleida, se encargan de reunir y coordinar y formar a sus mediadores colegiados.

También tenemos que dar especial relevancia al volumen significativo de empresas privadas que se han creado últimamente en Cataluña, a inicios de los años 90 existían únicamente tres o cuatro empresas especializadas en el ámbito de la mediación, cabe resaltar que en el transcurso de estos años el número se está incrementando considerablemente.

Gradualmente el ejercicio profesional de la mediación de conflictos en Cataluña se ha ido consolidando y, si bien todavía la mediación de conflictos continua siendo una actividad complementaria a una profesión principal.

El incremento de empresas privadas en Cataluña dedicadas a la mediación nos indica la apuesta de determinados profesionales de convertir el oficio de mediador en una actividad profesional de dedicación completa y no en una actividad parcial o complementaria de otras profesiones.

b) La Mediación en el Ámbito Privado a raíz del análisis de las encuestas realizadas y estadísticas.

DEBILIDADES de Origen Interno:

- Existencia de poca infraestructura a nivel profesional.

- Existencia de pocos empleados en las empresas de mediación con una dedicación completa y no complementaria de otras profesiones.

- En cuanto a la remuneración en la mayoría de los encuestados no es equiparable a la de su profesión de origen.

- La mayoría de los encuestados dicen dedicarse a tiempo parcial dejando patente que uno de los principales problemas es la gestión del tiempo al tener que combinarlo con otra profesión que normalmente es a tiempo completo.

FORTALEZAS de Origen Interno

- Existencia de un sistema formativo en mediación consolidado.

- Las empresas que han consolidado su marca están obteniendo resultados positivos en la consolidación de distintos proyectos.

- El mercado de ofrecimiento de servicios de mediación es amplio para aquellos que invierten en una destacada e importante labor de difusión.

- El bagaje interno conflictual de sus profesionales si añadimos a ello la experiencia de su profesión de origen en lo que a afrontar un conflicto se refiere.

AMENAZAS de Origen Externo:

- El tratamiento erróneo en los medios de comunicación del concepto mediación.

- Falta de cultura mediadora en la población.

- Exceso de judicialización de los conflictos, tanto por parte de los profesionales como por parte de los particulares.

- Recelo de alguna profesiones que ven en la mediación una intrusión a intereses económicos.

- Falta de visualización del profesional más allá del concepto general de mediación.

OPORTUNIDADES de Origen Externo:

- Apuestas de las instituciones privadas como públicas por mecanismos de ADR.

- El sentimiento de desánimo que genera en la población judicializar un conflicto y no encontrar soluciones.

- El aumento de masters y posgrados durante estos últimos diez años en Cataluña ha conllevado también el aumento de profesionales capaces de ser también derivadores de la mediación.

c) La Mediación en el Ámbito Público a Raíz del Análisis de las Encuestas realizadas y estadísticas

DEBILIDADES de origen interno

- Leve progresión e incremento de la derivación judicial de mediaciones según estadísticas.

- De las mediaciones derivadas judicialmente un porcentaje muy reducido, escasamente un 10%, acaban en acuerdo, circunstancia que puede demostrar una errónea concepción de la mediación por parte de los solicitantes, al igual que un modo de dilatar un procedimiento judicial por alguna de las partes.

- Considerable diferencia entre el número de mediaciones que se derivan en la provincia de Barcelona con el resto de provincias catalanas, sin que en ninguna de ellas en al año 2.017 se supere la cifra de 300 mediaciones en comparación con la cifra de 1.609 mediaciones derivadas en la provincia de Barcelona en el año 2.017.

- Prácticamente nula implantación de la derivación judicial a mediación en las provincias de Girona, Lleida y Tarragona en las que respectivamente a lo largo del año 2.017 se han derivado judicialmente 5, 21 y 71 mediaciones, por las 549 de la provincia de Barcelona.

- Inexistencia de un sistema de remuneración al profesional mediador equidistante entre el servicio prestado/horas empleadas y contraprestación económica.

FORTALEZAS de origen interno:

- Existencia de una estructura organizativa administrativa derivadora de mediación consolidada.

- Importante nombre de mediadores activos, circunstancia que refleja un considerable incremento de la difusión de la mediación en el sector profesional.

- El bagaje interno conflictual de sus profesionales si añadimos a ello la experiencia de su profesión de origen en lo que a afrontar un conflicto se refiere.

AMENAZAS de origen externo:

- El tratamiento erróneo en los medios de comunicación del concepto mediación.

- Falta de cultura mediadora en la población.

- Exceso de judicialización de los conflictos y posible error de lectura de los mismos a efectos de facilitar soluciones en la mediación

- Recelo de alguna profesiones que ven en la mediación una intrusión a intereses económicos.

OPORTUNIDADES de origen externo:

- Apuestas de las instituciones privadas como públicas por mecanismos de ADR.

- El sentimiento de desánimo que genera en la población judicializar un conflicto y no encontrar soluciones.

- El aumento de masters y posgrados durante estos últimos diez años en Cataluña ha conllevado también el aumento de profesionales capaces de ser también derivadores de la mediación.

4.14. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

Pilar López Gómez y
Montserrat Gámir Lozano:
Trabajadoras Sociales y Mediadoras

4.14.1. La Mediación en Extremadura

a) Instituciones de Mediación

Asociación Extremeña para la Mediación (AEM)

El día uno de junio del año 2012, se constituye la "Asociación Extremeña para la Mediación" (AEM). LA (AEM), es una organización políticamente independiente, sin ánimo de lucro, de carácter social y solidario.

- Los fines principales que persigue son: el estudio, difusión, desarrollo e implantación de la Mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos a cualquier nivel y en cualquier ámbito.
- Su ámbito territorial es de carácter regional, dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura; no obstante, participa en todas aquellas acciones que considera convenientes en el ámbito nacional e internacional para la consecución de sus fines.
- La Aem, nace con el fin de alcanzar y promover mediante la práctica de la mediación entornos de paz en el territorio extremeño.

MediarEx- Centro Extremeño de Mediación en conflictos (67)

Es un equipo multidisciplinar, con formación específica en Mediación de Conflictos, y con una amplia red de colaboradores externos distribuidos por toda la geografía extremeña. Experiencia tanto en la intervención de conflictos de diversa índole, como en la formación de profesionales en Gestión de Conflictos. Han sido designados por el Foro Internacional de Mediadores Profesionales (FIMEP), como Delegación de FIMEP en Extremadura. Entre sus experiencias está la implementación del servicio de mediación

67 http://www.irismediacion.es/quienes-somos-1.html

Plan Urban Mérida, Ayuntamiento de Almendralejo y el Servicio de Mediación Familiar de la Junta de Extremadura.

En el proyecto Plan Urban atendieron 55 casos de situaciones conflictivas, "de los cuales el 52, 73% corresponden a conflictos familiares y un 47% a conflictos vecinales y comunitarios".

Entre las acciones llevadas a cabo para promover la cultura de la mediación en la ciudadanía, hay que destacar acciones de sensibilización al movimiento asociativo, talleres de resolución de conflictos dirigidos al alumnado de secundaria, jornadas de mediación mercantil, formación a personal docente en mediación educativa, talleres de entrenamiento en habilidades para la resolución de conflictos, dirigidos a chicos y chicas de educación primaria y formación en técnicas y herramientas de mediación dirigida a policía local y nacional.

b) Algunas Experiencias Innovadoras

Oficina de Mediación para la Resolución de Conflictos Interpersonales de la Universidad de Extremadura

La Oficina de Mediación para la resolución alternativa de conflictos interpersonales de la Universidad de Extremadura tiene como objetivo esencial la promoción y difusión de la mediación entre el colectivo universitario como herramienta alternativa de detección e identificación precoz, la prevención y la gestión de conflictos interpersonales a través de diversas estrategias:

- Asistir a cualquier persona o unidad organizativa de la comunidad universitaria extremeña en materia de resolución alternativa de conflictos interpersonales mediante mediación
- Impulsar líneas de investigación en el ámbito de la gestión de conflictos interpersonales y la mediación en el ámbito de la Universidad de Extremadura.
- Emprender actividades formativas en la gestión de conflictos interpersonales y promovidos o encomendados tanto desde la Universidad de Extremadura como desde promotores externos.
- Establecer convenios de colaboración con organizaciones y entidades regionales, nacionales o internacionales en materia de gestión de conflictos y mediación.
- Favorecer la difusión de la mediación, la conciliación, y la cultura de paz entre los colectivos de la Universidad de Extremadura.

c) **Mediación Familiar Intrajudicial** (68).

El consejero de Sanidad y Políticas Sociales, José María Vergeles, y el presidente del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura firmaron un protocolo para el servicio de Mediación Familiar por derivación cuando exista un procedimiento judicial. La Junta de Extremadura prestaba este servicio antes de acudir a la vía judicial.

El protocolo establece que el juez recomiende a los litigantes que al menos acudan a una primera entrevista informativa conjunta y presencial. La Junta valora y aprueba estas derivaciones con una duración máxima de ocho sesiones.

El presidente del TSJEx señaló que la apuesta por la mediación es un posicionamiento que han apoyado los presidentes de los altos tribunales de las comunidades autónomas en las dos últimas reuniones celebradas en Bilbao (2015) y Logroño (2016), pero al carecer de regulación procesal es necesario la firma de protocolos con la Administración.

Márquez de Prado incidió en que se debería potenciar la mediación, no solo en el ámbito regional, sino en otros casos judiciales y abogó por incluir en los programas de formación a jueces y fiscales más información sobre estos servicios de mediación. Deseó que este protocolo de Cáceres «tenga mejores resultados» que en la ciudad de Badajoz, donde se firmó un acuerdo similar con el Ayuntamiento para derivar los casos al servicio de Mediación Familiar municipal y, según los datos aportados, de los 75 que se vieron en el 2017 no se obtuvo ningún resultado de acuerdo, por lo que no se pudo evitar el juicio.

d) Ley de Mediación de Consumo de Extremadura (69).

La Ley de Mediación de Consumo de Extremadura ya ha pasado su trámite de exposición pública sin que se hayan presentado alegaciones.

Para su elaboración se formó un grupo de trabajo, mediante la firma de la firma de una declaración institucional suscrito por el fiscal superior de Extremadura, Aurelio Blanco; la secretaria de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura, Isabel María Collado Castaño; la decana del Colegio Notarial de Extremadura, Ángela Villanueva; y

68 http://www.extremadura.com/noticias/2017/02/06/la-junta-implanta-en-caceres-una-experiencia-piloto-de-mediacion-familiar-en-procesos-judiciales

69 http://www.hoy.es/extremadura/201702/15/extremadura-espera-tener-borrador-20170215141306.html

la decana territorial del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles, Ana Isabel Baltar.

También han suscrito la declaración, la secretaria general de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo, María Isabel Moreno Duque; la gerente del Instituto de Consumo de Extremadura, Leonor Martínez-Pereda; y la presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, Margarita Fernández Arroyo.

En el artículo 1 del anteproyecto se puede leer:

"Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación: I.- Esta ley tiene por objeto la regulación de la mediación en materia de consumo, como mecanismo de resolución alternativa de las controversias que surjan entre un consumidor y un empresario derivados de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, así como del incumplimiento por parte de los empresarios de los compromisos asumidos en Códigos de conducta.

2.- En todo caso quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley: a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario b) Las reclamaciones referidas a servicios no económicos de interés general c) Las reclamaciones relativas a servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario, así como la extensión de recetas y dispensación de medicamentos d) Los litigios entre empresarios e) Las reclamaciones de los empresarios contra los consumidores f) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

3.- La presente ley se aplica a los conflictos suscitados entre los consumidores residentes en Extremadura y las empresas que tengan su sede social o realicen su actividad empresarial o profesional en Extremadura. No obstante, basta con que concurra una de las dos circunstancias mencionadas. Cuando el consumidor no resida en Extremadura y la empresa no esté establecida en dicha Comunidad Autónoma se dará traslado de la solicitud de mediación a cualquiera de las entidades acreditadas en la Comunidad Autónoma en que tenga su domicilio el consumidor.

4.- En los conflictos transfronterizos el Instituto de Consumo de Extremadura proporcionará a los consumidores extranjeros la asistencia y el asesoramiento que precisen para que, a través del Centro Europeo del Consumidor, puedan obtener el acceso a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos que opere en otro Estado miembro"

e) **Licitación del servicio de Mediación Familiar de Extremadura por 180.127 euros** (70).

La Junta de Extremadura sacó a licitación la contratación Del servicio de Mediación Familiar por importe de 180.127 euros, IVA incluido. La contratación se hizo por lotes: El servicio de Mediación Familiar de Badajoz por 49.749 euros, el de Mérida por 40.314, el de Cáceres por 49.749 y el de Plasencia por 40.314 euros. El importe neto Del contrato alcanzó los 163.752 euros y el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), del 10 %, 16.375, con lo que el presupuesto base de licitación es de 180.127 euros. La oferta económica supone hasta 89 puntos y las mejoras propuestas hasta 11 puntos.

4.14.2. Resultados por objetivos

a) **OBJETIVO: Conocer la situación de la Mediación**

ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO
FORTALEZAS - Preserva las relaciones y trabaja las emociones - Acuerdos consensuados, no impuestos, y por tanto con mayores probabilidades de su cumplimiento y mantenimiento en el tiempo -Tranquilidad para las partes ante la función del mediador de equilibrar poderes -Bajo coste económico -Rapidez en el inicio y el proceso. -Confidencialidad (muy importante para empresas, profesionales…ante un problema o negligencia, por ejemplo)	**OPORTUNIDADES** -El impulso que tiene la mediación desde las instituciones europeas que, antes o después, terminara por implantarse en España -Saturación y bloqueo del sistema judicial -La creencia cada vez más extendida entre jueces y altos cargos políticos competentes en la materia de las bondades de esta herramienta de la justicia restaurativa

70 https://www.eldiario.es/eldiarioex/sociedad/Licitan-servicio-Mediacion-Familiar-Extremadura_0_602290720.html

DEBILIDADES	AMENAZAS
-Falta de confianza en la eficacia de los acuerdos de mediación frente a las sentencias judiciales, por falta de recorrido y pedagogía -la mediación pública, la única más implantada, es gratuita y eso mismo resta valor y fiabilidad ("lo gratis no se valora") -una parte de los profesionales que ejerce la abogacía se siente "amenazada" (miedo a perder clientes), por lo que la desaconsejan -Última modificación de la Ley nacional que obliga a los mediados a ir acompañados de abogado a la notaría (¿para que acudir finalmente a dos profesionales?) - El establecimiento de una formación reglada y con el número suficiente de horas impartidas por las universidades públicas, aún empieza a vislumbrarse levemente mediante cursos desarrollados por la Universidad de Extremadura, bajo el marco de la legislación nacional	-Desconocimiento generalizado de esta herramienta de la justicia. No existe legislación autonómica sobre Mediación, lo que refleja la baja conciencia de necesidad sobre las medidas alternativas para la gestión del conflicto -La no obligatoriedad de asistir a sesiones informativas antes de iniciar proceso judicial -Ausencia de sensibilidad o conciencia de los ciudadanos para solicitar mediación y resolver conflictos que no consideran de envergadura/importancia como para acudir a los tribunales: vecinales y convivenciales, pequeños impagos, conflictos familiares ante situaciones de dependencia de un miembro…. La crisis económica tampoco lo favorece -Intervenciones y procesos mal entendidos como mediación, como las de profesores y alumnos con unas horas de formación, por ejemplo, donde se incumplen los principios mismos de la medicación (imparcialidad, confidencialidad…)

b) OBJETIVO: Situación de los mediadores

En la Comunidad Autónoma de Extremadura existen cuatro Puntos de Mediación Familiar (Badajoz, Cáceres, Mérida y Plasencia) promovidos y financiados por el gobierno regional con gestión delegada en distintas asociaciones o entidades de mediación acreditadas. Es un servicio público gratuito para el usuario y desde el que se accede por derivación de los organismos públicos prioritariamente (Servicios Sociales Municipales, Programas de Familia, Consejería de Política Social), aunque pueden atender demandas de particulares (los que deben abonar unos honorarios que cada institución determina). Ha habido bastantes críticas en cuanto al presupuesto destinado a estos servicios, que han tenido como consecuencia la contratación de mediadores con sueldos muy bajos.

El Instituto Municipal de Servicios Sociales de Badajoz implantó hace tres años un Servicio de Mediación Familiar, gratuito, con un mediador contratado en plantilla.

El Tribunal Superior de Justicia de Extremadura (TsJEx) y la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales han firmado en febrero de 2017 un protocolo para implantar una experiencia piloto en los juzgados de primera instancia del partido judicial de Cáceres, de manera que estos deriven a los servicios regionales de Mediación Familiar todos los casos susceptibles de llegar a acuerdos antes de juicio.

Se trata de un protocolo que han rubricado el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales de Extremadura y el presidente del TSJEx, y que pretende extenderse a otros partidos judiciales para que sean las propias familias, con la ayuda de profesionales del ámbito social y jurídico, las que resuelvan sus diferencias antes de recurrir al sistema judicial.

A través de este protocolo serán los propios jueces los que deriven a los Servicios de Mediación Familiar los procesos civiles de Derecho de Familia que consideren oportunos, tales como divorcios, custodias de hijos o régimen de visitas, para que se llegue a una solución dialogada de esos conflictos familiares.

Para hacer efectivo el protocolo, el TSJEx firma un convenio con ASEMED (Asociación Española de Mediación) que pone a disposición un Servicio de Mediación a través de profesionales especializados registrados en el Ministerio de Justicia.

c) OBJETIVO: Cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación?

La mediación al margen de las instituciones públicas no está recogida en estadísticas, ni en registros, pero parece haber muy poco desarrollo, a pesar de la gran cantidad de profesionales que se han formado e intentado ejercer como tales. Este modelo alternativo de resolución de conflictos no parece ser muy conocido, ni generar confianza ante la seguridad que una sentencia judicial otorga a los interesados.

La formación exigida a los mediadores civiles y mercantiles es en Extremadura la establecida en la legislación nacional. El establecimiento de una formación reglada y con el número suficiente de horas impartidas por las universidades públicas, empieza a vislumbrarse en Extremadura mediante cursos desarrollados por la Universidad de Extremadura, bajo el marco de la legislación nacional.

Existe desde hace muchos años la Unidad de Mediación y Arbitraje (UMAC) para temas laborales, como paso previo al juicio.

c) OBJETIVO: Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía

Los Colegios de Trabajadores Sociales de Cáceres y Badajoz cuentan desde hace tres años con sendos Registros de Mediadores, con presupuesto propio, que se actualiza anualmente, y que es gestionado por una Comisión de Mediación, ambos regulados

reglamentariamente en el marco de la Ley 5/12. Dicho reglamento no solo recoge el funcionamiento del registro, sino otros aspectos como niveles de calidad mínimos, cuestiones éticas, acciones de difusión…Estos registros han recibido algunas consultas pero no ha habido casos mediados, hasta la fecha.

En relación al uso de la ciudadanía de servicios de mediación, queda una labor muy importante e intensiva por hacer de difusión y pedagogía de esta herramienta de la justicia pero, sobre todo, una concienciación por parte de los Jueces y Tribunales de su eficacia y utilidad: hasta que no sea obligatorio acceder, al menos, a la sesión informativa en los casos claramente mediables, no habrá un impulso real. Otra forma de implantación sería la "mediación de oficio".

Fuera del ámbito de la mediación Intrajudicial el conocimiento de este recurso por los ciudadanos es muy deficiente, lo cierto es que la mediación no es en general conocida por la población; otro tanto sucede con la existencia de profesionales dedicados a la misma. Se hace necesario incrementar las campañas de difusión acerca de la figura del mediador y su relevancia en varios ámbitos como el social, empresarial, organizacional, en educación, etc.

En Extremadura, por otro lado, ni siquiera existe legislación autonómica sobre la materia, fiel reflejo de la baja conciencia de necesidad de la Mediación en esta Comunidad Autónoma; hubo una propuesta de Ley de Mediación Familiar en Extremadura por iniciativa de un grupo político que no prospero.

d) OBJETIVO: Proyección de la mediación

Por todo lo expuesto, se hace necesario el impulso desde La Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Ley de Mediación Social que regule e implante la mediación familiar, comunitaria, sanitaria….., no sin antes consultar con asociaciones relacionadas con la mediación, a colegios profesionales, a universidades y a profesionales vinculados con este ámbito, al objeto de que puedan realizar alegaciones y consideraciones sobre la misma.

4.15. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

En Aragón existen proyectos muy importantes que han logrado la atención y apoyo por parte de la administración que ha visto reforzado el trabajo de diversos equipos y programas de Mediación.

Muchas de esas experiencias están recogidas en la Guía-marco de la Mediación en Aragón. De ella hemos extraído el siguiente texto (71):

"Durante estos años ha habido una apuesta decidida del Gobierno de Aragón por impulsar y difundir la Cultura de la Mediación y la Participación Ciudadana por todo el territorio de la C.A. de Aragón para mejorar la calidad democrática y la convivencia ciudadana. El proyecto que presentamos a continuación confirma y refuerza esta apuesta por impulsar los modelos alternativos de resolución de conflictos (ADR) y en especial el de la Mediación.

Marco normativo

Aragón es una tierra de acuerdos y de pactos, de hecho, el viejo aforismo del "Pactum est chartae" (hay que estar a lo pactado) es un claro principio inspirador del Derecho Foral Aragonés y de nuestra identidad originaria.

Aragón ha desarrollado una importante labor legislativa y de actualización del derecho civil en las materias de conservación, modificación y desarrollo del derecho foral aragonés. Con la reciente aprobación de la Ley 9/11, de 24, de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, que incorpora las recomendaciones y directivas de la Unión Europea en clara conexión con la tradición foral aragonesa del pacto, se abre una nueva etapa en la defensa de la negociación y la solución extrajudicial de los conflictos; como un instrumento esencial para mejorar la efectividad, la calidad y la agilidad de la Justicia; lo cual va a requerir de la iniciativa y el esfuerzo coordinado de todos para su impulso y desarrollo en Aragón y en todos los ámbitos de la mediación, no solo el familiar.

El precedente legislativo más inmediato y de especial importancia en la figura de la mediación se halla en la Ley 2/10, de 26 de mayo, de Igualdad de las Relaciones Familiares ante la Ruptura de Convivencia de los Padres, la denominada popularmente Ley de Custodia Compartida y que es pionera en aspectos fundamentales del derecho de familia, pues supone un cambio del esquema

71 http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/guia_marco_pdf_0.pdf. Esta web ha sido consultada en noviembre del 2016. Posteriormente, en fecha 28/4/18 estaba publicada intacta, cuando hicimos una consulta final para comprobar que no había cambios.

tradicional al configurar la custodia conjunta como norma preferente, frente a la individual, tratando así de responder a una importante demanda social.

Ya en su Preámbulo señala que "la mediación familiar resulta un instrumento fundamental para favorecer el acuerdo entre los progenitores, evitar la litigiosidad en las rupturas y fomentar el ejercicio consensuado de las responsabilidades parentales tras la ruptura".

El Capítulo Tercero está dedicado a la Mediación Familiar. Establece el art. 4 que los progenitores podrán someter sus discrepancias a mediación familiar, con carácter previo al ejercicio de acciones judiciales. En caso de presentación de demanda judicial, el Juez podrá, a los efectos de facilitar un acuerdo entre las partes, proponerles una solución de mediación y designar para ello un mediador familiar. También podrá acordar el Juez que asistan los progenitores a una sesión informativa si, atendiendo a las circunstancias concurrentes, estima posible que lleguen a un acuerdo. Iniciado el procedimiento judicial, los padres podrán, de común acuerdo, solicitar su suspensión al Juez en cualquier momento para someterse a mediación familiar; el procedimiento judicial se reanudará si lo solicita cualquiera de las partes o en caso de alcanzarse un acuerdo en la mediación que deberá ser, luego, aprobado por el Juez.

Ley 9/11, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, publicada el en BOA de 7 de abril, regula la mediación familiar como un servicio social especializado que pretende facilitar la resolución de conflictos derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja como de cualquier otra problemática familiar. Por tanto, se reconoce, al lado de la mediación extrajudicial, la mediación intrajudicial como un instrumento de apoyo y colaboración a la labor jurisdiccional desarrollada por jueces y tribunales y que es la que tiene lugar cuando ya se ha iniciado un proceso de separación, divorcio o nulidad. El juez podrá decretar la suspensión de las actuaciones judiciales si advierte que existen posibilidades reales de que las partes puedan alcanzar un acuerdo.

La ley se aplica a las mediaciones familiares prestadas por el servicio público de mediación familiar, adscrito al departamento competente en mediación familiar del Gobierno de Aragón, al cual corresponde la creación de un Registro de Mediadores Familiares de Aragón. El servicio de mediación familiar se prestará por los profesionales inscritos en dicho Registro.

Las mediaciones realizadas a iniciativa propia de los colegios profesionales, corporaciones locales u otras entidades públicas o privadas, se ajustarán a lo que disponga su normativa reguladora. Y las realizadas por particulares no inscritos en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón se regularán por la legislación correspondiente a su actividad profesional.

La Ley regula la figura del mediador familiar, sus funciones, sus derechos y deberes, y también un régimen sancionador. El mediador familiar deberá poseer una titulación universitaria y acreditar la formación específica en mediación que se establezca reglamentariamente, figurar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón y colegiarse en el correspondiente colegio profesional.

La ley hace referencia al proceso y desarrollo de la mediación familiar. Ésta podrá plantearse antes de cualquier actuación judicial, durante su desarrollo o, incluso, tras haber finalizado el proceso judicial. Podrá iniciarse a solicitud de cualquiera de las partes o de ambas, o a instancia de la Autoridad judicial, quien podrá acordar la asistencia de las partes a la inicial "sesión informativa". Se prevé una duración del proceso de mediación máxima de sesenta días, prorrogable

mediante propuesta razonada del mediador. Las actuaciones finalizarán con un "acta" en la que se harán constar, entre otros aspectos, los acuerdos alcanzados o, en su caso, la imposibilidad de alcanzarlos. Los acuerdos derivados de la ruptura de la convivencia de los padres deberán ser ratificados y aprobados por el Juez; los que versen sobre materias distintas podrán ser homologados judicialmente o elevados a escritura pública por las partes.

El coste del servicio de mediación familiar será gratuito cuando en atención a la concurrencia de especiales circunstancias económicas o sociales de los interesados, así lo determine el departamento competente en mediación familiar. Y en el supuesto de iniciación de la mediación por la Autoridad judicial, los solicitantes deberán tener reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita conforme a su normativa reguladora.

Indicar que, en tanto no esté funcionamiento el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, las mediaciones de carácter gratuito a que se refiere esta ley se efectuarán por el Servicio de Orientación y Mediación Familiar que gestiona la Dirección General de Familia. Ello sin perjuicio de la competencia para la organización y funcionamiento de la "iniciación" de las actuaciones de mediación intrajudiciales que corresponden al departamento con competencia en la Administración de Justicia.

Alcance de la mediación familiar. La intervención del mediador podrá versar sobre cualquier materia de derecho privado que pueda ser planteada judicialmente. La mediación puede referirse a cualquier conflicto familiar surgido en el ámbito del derecho privado, en particular:

A) Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores. B) Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar y régimen de guarda y custodia de los hijos. C) Diferencias relativas al régimen de relación de los menores con hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas. D) Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja. E) Desavenencias relativas a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes. F) Conflictos entre miembros de la unidad familiar donde sea aplicable la normativa de derecho internacional. G) Los datos de personas adoptadas relativos a sus orígenes biológicos, en la medida que lo permita el ordenamiento jurídico. H) Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar. I) Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

De otro lado, la Ley determina cuándo no será posible la mediación, así no cabrá acudir a la mediación familiar cuando se esté incurso en un proceso penal iniciado por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de la otra parte o de los hijos y se haya dictado resolución judicial motivada en la que existan indicios fundados y racionales de criminalidad. Tampoco procederá cuando por la Autoridad Familiar se advierta la existencia de indicios fundados de violencia doméstica o de género.

La oferta formativa en Aragón

La oferta formativa de mediación en Aragón es relativamente reciente y sectorial. No cuenta con una homologación oficial y se imparte de forma discontinua. Por otra parte, se han realizado cursos y jornadas de mediación familiar, penal, escolar y comunitaria, partiendo de diferentes asociaciones e instituciones que ofrecen formación a los profesionales en ejercicio.

La Universidad de Zaragoza, y concretamente la facultad de Derecho, impartió el primer y único máster en Resolución de Conflictos y Mediación en el 2004-06. (600horas)

El Consejo de Colegios de Abogados de Aragón, viene realizando un curso específico de mediación para abogados desde el año 2008, impartido por la Fundación Guizagune del País Vasco (200 horas).

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, en 2007-8 realizó un curso específico de 120 horas sobre Mediación Familiar. En el curso de DOES viene impartiendo un módulo sobre la mediación en las organizaciones (2009/10).

El Colegio de Trabajadores Sociales de Aragón, está realizando entre otras actividades relacionadas con la mediación, un curso de 25 h. sobre la creación de un Centro de Mediación.

En el ámbito escolar también se imparten cursos sobre la mediación en este ámbito, para poner en marcha la mediación escolar en sus centros y entrenar a la comunidad educativa en el manejo de técnicas y habilidades mediadoras.

La Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón, a través de la Asociación CEFYMED, realizó en 2009 un proyecto de formación y sensibilización de la mediación comunitaria y la mejora de la convivencia en 10 comarcas de Aragón. Consultados los colegios profesionales de Abogados, Trabajadores Sociales de Aragón, Educadores Sociales de Aragón y Psicólogos de Aragón, lo cierto es que en materia de mediación están bien sensibilizados e implicados para su promoción y desarrollo en nuestra comunidad autónoma. Actualmente se está en vías de lograr un acuerdo interprofesional para trabajar conjuntamente aspectos tan sustanciales como el de una formación más amplia y especializada. Dicho acuerdo está abierto a otros colegios profesionales que quieran adherirse y sería muy importante y conveniente poder contar con el respaldo y la homologación de la Universidad de Zaragoza.

Ámbitos de Actuación de la Mediación en Aragón

1. Mediación Familiar 2. Justicia Restaurativa y Mediación Penal 3. Mediación Empresarial 4. Mediación Laboral 5. Mediación en Consumo 6. Mediación Comunitaria 7. Mediación Escolar 8. Mediación en Salud 9. Mediación Ambiental 10. Mediación Administrativa.

Normativa aragonesa

-Ley 2/10, de 26 de mayo, de Igualdad de las Relaciones Familiares ante la Ruptura de la Convivencia de los Padres. Ley de Custodia Compartida.

-Ley 9/11, de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón.

Mediación Familiar en Aragón

El Servicio de Orientación y Mediación Familiar, se inicia en 1997. Actualmente depende de la Dirección general de Familia de la DGA. Tiene como objetivo restablecer la comunicación entre la pareja con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto que regule todas las consecuencias de la disolución de la pareja y de la transformación de la familia. Y está dirigido a las parejas decididas a separarse o divorciarse. A las parejas en trámites de separación o divorcio A las parejas separadas o divorciadas para ayudarles en la toma de decisiones futuras o que impliquen un replanteamiento familiar.

Las estadísticas públicas más recientes indican que desde su puesta en funcionamiento en 1997 hasta el 2010, el servicio de mediación ha atendido a un

total de 1960 personas. Durante 2010 atendieron a 300 personas, tan solo 42 interrumpieron la mediación.

Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial, previsto en la Ley 9/11, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón

La Ley 2/10, de 26 de mayo, conocida como la Ley de Custodia compartida, ya recogió en su Disposición Transitoria Segunda la posibilidad de desarrollar un régimen provisional de mediación familiar mediante orden del departamento competente y en tanto no entrara en vigor la Ley de Mediación Familiar. Y se entendía, al objeto de esa Ley, que el ámbito de aplicación de la mediación familiar, concebida como un servicio especializado, debía comprender únicamente los conflictos familiares referidos a rupturas de parejas con hijos menores de edad.

Con arreglo a ello, la Dirección General de Administración de Justicia de la DGA acordó el día 11-10-10 la puesta en funcionamiento de un plan experimental de seis meses de duración, consistente en la creación de un Servicio directo de mediación familiar intrajudicial, concebido como un nuevo y auténtico servicio social complementario a la acción de la Justicia.

El personal que viene prestando de modo el Servicio de Mediación Intrajudicial está compuesto, de un lado, por una psicóloga mediadora que realiza las funciones de "coordinadora" y a la cual se encomiendan las iniciales "sesiones informativas" del proceso que el Juez derive o que las partes soliciten y, de otro lado, el Servicio de Mediación Familiar que gestiona la Dirección General de Familia que realizará las mediaciones que le sean por aquélla derivadas en tanto no entre en funcionamiento el Registro de Mediadores.

Desde la puesta en marcha de este servicio hasta el día 21 de marzo de 2011 se han realizado 33 sesiones informativas a parejas en proceso contencioso de separación o divorcio, en cuyo contexto, resulta más complicado someterse a un proceso de mediación. De ellas, 19 optaron por someterse al proceso de mediación y las 14 restantes se negaron desde un principio.

Mediación Penal en Aragón

El servicio de mediación penal como experiencia piloto del Consejo General del Poder Judicial, en Zaragoza desde el 2006, prestado por la Asociación ¿Hablamos?

La Asociación ¿Hablamos? fue creada en el año 2005 por personas familiarizadas con el trabajo con personas presas, sus familias y situaciones de exclusión social, con el claro objetivo de establecer un Servicio de Mediación Penal en Zaragoza y de sensibilización a la sociedad, desde el convencimiento de que todo conflicto delictual es mejor gestionado desde una perspectiva de Justicia Restaurativa, (visión educacional, reparadora, colectiva y comunitaria) que desde una perspectiva exclusivamente penal y retributiva, lo que implica trabajar tanto en la prevención del delito desde el ámbito educativo y comunitario, hasta la reacción al mismo; buscando fórmulas alternativas de resolución como son la mediación penal y comunitaria.

Intervención. Su intervención tiene además una clara dimensión política, por la visión transformadora que ostentan de las relaciones humanas en general y de la gestión de los conflictos en particular, a través de la palabra y el diálogo. El protagonismo reside en las personas y consideran que, cuantas más personas descubran el poder y el valor de la palabra como herramienta de paz y no violencia, mayor será el impacto, el cambio y la transformación de la sociedad.

Los asuntos a los que se aplica la Mediación Penal, a falta de una regulación específica, la tipología delictiva a la que puede aplicarse la mediación penal es amplia y variada.

En Zaragoza, la experiencia de mediación penal que desde el año 2006 viene desarrollándose en los Juzgados por parte de la Asociación ¿Hablamos?, abarca principalmente robos, hurtos, estafas, amenazas, injurias, calumnias, daños, lesiones y violencia familiar. Otras experiencias como las de Navarra o Cataluña no ponen límites dejando que sean las partes las que decidan en cualquier caso si quieren o no mediar, habiendo llegado hacerlo incluso en delitos de agresiones sexuales o contra la integridad de la vida.

Legalmente, la única excepción a esta libertad y diversidad de tipología delictiva se halla en los delitos de violencia género, pues la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Protección Integral contra la Violencia de Género, prohíbe expresamente la mediación en este tipo de delitos, lo que plantea serias dudas y una viva polémica en torno al cambio o corrección de esta prohibición.

En la actualidad el servicio cuenta con diez mediadores y están realizando los siguientes programas:

Mediación Penal, en virtud del convenio suscrito con el Consejo General del Poder Judicial y un acuerdo con la Fiscalía y el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en los Juzgados de Instrucción nº 4, 9 y 10 de Zaragoza y los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 1 y 2 de Calatayud. Mediación Penitenciaria en el Centro Penitenciario de Zuera y Modelo de Gestión de Conflictos en Módulo de respeto del Centro Penitenciario de Daroca. Mediación Comunitaria: experiencia de gestión de conflictos y convivencia desde una dimensión comunitaria en el Barrio Oliver de Zaragoza.

Los mediadores de la asociación ¿hablamos? realizan una formación continua e interna sobre comunicación, justicia social, conflictología, derecho penal y penitenciario, etc., y tienen un modelo propio de intervención basado en el Modelo Transformativo de Bush y Folger.

Los resultados de las mediaciones penales realizadas entre los años 2007-2010 aparecen publicados en el interesante libro "El valor de la palabra que nos humaniza" editado por propia asociación ¿hablamos? De los procesos de mediación realizados concluyeron con acuerdo entre las partes en un 54%. Y constatan que en los casos en los que no ha habido acuerdo (46%) sí se ha producido un cambio en las partes, una disminución o pacificación del conflicto.

La Mediación extrajudicial con Menores y la intervención socioeducativa

La intervención socioeducativa y los servicios para menores en conflicto con la ley ha experimentado un alto grado de desarrollo en Aragón, desde que las competencias en materia de protección de menores le fueran transferidas en el año 1984; posibilitando traspasar las barreras del internamiento para trabajar en el propio medio social de los menores (la familia, la escuela, la comunidad) e introducir importantes modificaciones en el sistema como el recurso de la mediación y las reparaciones extrajudiciales.

Los cambios en las legislaciones de los países de la unión Europea y en España, relativos a la intervención de menores, han tenido como marco de referencia fundamental normas internacionales como las Reglas de Beijing o Reglas mínimas para la Administración de la Justicia de Menores, aprobadas por Naciones Unidas en

1985; las Directrices de Riad, en 1990, para la prevención de la delincuencia juvenil o la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989.

En España, las modificaciones legislativas en este ámbito se han introducido fundamentalmente en virtud de las siguientes normas: Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio, sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, otorga a los menores infractores los mismos derechos constitucionales que a los adultos y establece la posibilidad de llevar a cabo la reparación extrajudicial a la víctima.

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores (LORRPM). Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la LORRPM. La Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la LORRPM. En Aragón, además, hay que considerar la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón y la Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de Derecho de la Persona.

Las medidas y la reparación extrajudicial

Esas modificaciones legislativas han producido un cambio hacia un modelo de responsabilidad de los menores, en el que se refuerza su posición, reconociendo a éstos los mismos derechos que a los adultos y en el que se busca articular lo educativo y lo judicial en unas medidas con un contenido eminentemente educativo y en interés del menor, que será valorado con criterios técnicos y no formalistas por equipos de profesionales especializados en el ámbito de las ciencias no jurídicas.

Estas medidas tienden a la solución extrajudicial del conflicto, fundamentalmente a través de la reparación extrajudicial, posibilidad expresamente regulada en el art. 19 de la LORRPM, y a realizar siempre y cuando concurran una serie de circunstancias: que el menor no haya empleado violencia o intimidación graves en la comisión del hecho delictivo y que se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima o al perjudicado por el delito, o se haya comprometido a cumplir la actividad educativa propuesta por el equipo técnico en su informe. Herramientas de la reparación extrajudicial.

Las herramientas fundamentales de esta reparación extrajudicial son:

1. La mediación, como método de gestión y resolución de conflictos. Responde al modelo de Justicia Restaurativa y otorga un papel esencial al mediador quien, en busca de posibles soluciones, acerca las posturas de las partes sin imponer ni decidir, puesto que la solución ha de ser aceptada voluntariamente.

2. La conciliación, como gestión posterior a la mediación y que tiene por objeto que la víctima reciba una satisfacción psicológica a cargo del menor infractor, quien ha de arrepentirse del daño causado y estar dispuesto a disculparse, y la persona ofendida lo acepte y otorgue su perdón.

3. La reparación, como medio de compensación del daño causado y que puede consistir en la ejecución del compromiso contraído con la víctima o perjudicado, bien mediante trabajos en beneficio de la comunidad, bien mediante otras acciones, incluso simbólicas, cuyo beneficiario sea la propia víctima o perjudicado.

Producida la conciliación y cumplidos los compromisos de reparación del daño, el fiscal dará por concluida la instrucción y solicitará del Juez el sobreseimiento archivo de las actuaciones. En otro caso, si el menor no cumpliera la reparación o si desde un principio no muestra una capacidad previa o voluntad positiva hacia la conciliación, el Fiscal continuará con la tramitación del expediente

ante la autoridad judicial, con las responsabilidades o medidas que ésta podrá o no acordar, como resultado del proceso judicial.

La Corte Aragonesa De Arbitraje y Mediación

La Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación nació en el seno de la Asociación Aragonesa de Arbitraje y Mediación que se constituyó en el año 2008, fijando su sede en el domicilio de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza.

Está compuesta por el Consejo Aragonés de Cámaras de Oficiales de Comercio e Industria, el Consejo de Colegio de Abogados de Aragón y el Colegio Notarial de Aragón, la Asociación y la anterior Corte de Arbitraje que fue constituida en el año 2009 y cuya labor es la que hereda la actual Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación. Servicio. La Corte ofrece un servicio de resolución de conflictos a las empresas y particulares como alternativa a los Tribunales de Justicia, en el ámbito de la comunidad aragonesa, fundamentalmente a través del arbitraje.

Su finalidad principal consiste en administrar y gestionar el procedimiento arbitral, desde la admisión, en su caso, del arbitraje hasta el control de calidad formal del laudo. Durante el año 2010 han sido once los procedimientos arbitrales iniciados y resueltos por la Corte.

En cuanto a la Mediación, no se trata todavía de un instrumento generalmente utilizado en el mundo empresarial. Su aplicación práctica por parte de empresas y profesionales es aún muy reducida, fundamentalmente por el grado de desconocimiento de sus ventajas y beneficios por parte de los operadores económicos y la imposibilidad de hacer ejecutar, con carácter general, el cumplimiento del acuerdo privado de mediación si no es mediante un procedimiento judicial declarativo. No obstante, con la aprobación del proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles que establece un procedimiento de mediación previo y obligatorio para los procesos de reclamación de cuantía inferior a seis mil euros y reconoce la eficacia ejecutiva del posible acuerdo, se espera una progresiva y mayor utilización de esta herramienta, la mediación, como mecanismo de resolución de conflictos, lo que obligará a potenciar la formación práctica para conflictos empresariales.

Mediación Laboral en Aragón: SAMA. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje

El Sama es una Fundación privada de utilidad pública, que se constituyó en 1996, fue creado por: CREA, CEPYME, UGT. Y CCOO, y financiado en su totalidad por el Gobierno de Aragón.

Existen dos procedimientos:

Mediación/Conciliación: que pone a disposición de las partes en conflicto a uno o varios mediadores que ayudan a la búsqueda de soluciones.

- Arbitraje: que implica la sumisión del conflicto laboral a la decisión de uno o varios árbitros previa suscripción de convenio arbitral por ambas partes.

Aunque se llame de mediación y arbitraje, el 99% de las actuaciones son mediaciones, ya que solamente se han llevado a cabo 11 arbitrajes en 15 años de existencia.

El SAMA, media en todos los conflictos que se presentan, tanto individuales como colectivos, y aunque al principio se resistan las partes, siempre lo intentan.

El mediador acerca posiciones, y si las partes no hacen propuestas, éste les ayuda a hacerlas, por lo que desempeña una función más directiva e intervencionista.

En Aragón cuentan con 101 mediadores, si las partes no designan a uno de ellos, se pasa al turno de oficio. . En 2010 llevaron a cabo 6.300 reclamaciones individuales. El término medio de la duración de la mediación son 2 ó 3 sesiones, en los conflictos individuales, pero en los colectivos 5,6,7… y a veces duran hasta 20 horas seguidas, ya que en lo laboral todo es perentorio. Desde que reciben la reclamación hasta que se resuelve transcurre un máximo 5 días, que es lo que marca la norma de Asecla.

Las reclamaciones más frecuentes son: Despidos, Eres, huelgas…

En el ámbito laboral, la mediación es conocida por los usuarios, ya que los trabajadores conocen sus derechos y vienen bien asesorados.

Los mediadores no asesoran, pero les hacen ver los pros y los contras de las decisiones. En los conflictos individuales el porcentaje de acuerdos es del 72%, y en los colectivos el 83%. Es un servicio gratuito.

Mediación en consumo en Aragón

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón comenzó su servicio en 1994, quedó adscrita al Departamento de Sanidad y Consumo (hoy Salud), y el soporte administrativo necesario para el ejercicio de sus funciones forma parte de la Dirección General de Consumo.

Es lo que se denomina mediación institucional, por otra parte es conveniente destacar la tarea de las asociaciones de defensa de los consumidores en lo que se denomina mediación privada. . La mediación en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón se realiza si se tiene una posición favorable hacia ella, no es una mediación "pura", ya que se hace por escrito, hay un escaso uso de la presencialidad, y se hace con un modelo aséptico. En 2010 se atendieron 1710 expedientes.

La labor de información que han hecho las Juntas Arbitrales de Consumo hace que los ciudadanos conozcan sus derechos y que sean reconocidos estos recursos, tanto públicos como privados (As. De Consumidores). Para su defensa, los ciudadanos acuden a lo público porque se sienten seguros.

Los sectores que más reclamaciones tienen son: telefonía, vivienda, sector servicios, enseñanza a distancia, etc.

Como propuesta de mejora para el futuro, sería conveniente que las empresas respondieran a los acuses de recibo enviados por los consumidores y disciplinar a las empresas a que creen oficinas de atención al cliente.

Mediación Comunitaria en Aragón

Forma parte de un proyecto socio-educativo, de gestión social de Zaragoza Vivienda, en 2007. El ámbito de actuación son las viviendas de propiedad o gestionadas por Zaragoza Vivienda, que son 2.000 en alquiler en todo Zaragoza.

La mediación se utiliza para los conflictos comunitarios (interpersonales), entre comunidades de vecinos o cómo se gestionan los espacios públicos. No todo es mediación a la hora de trabajar; realizan intervenciones comunitarias que se construyen desde los pilares de la mediación, pero a veces es un proceso de responsabilizarían de la utilización de los espacios comunes, otras de intermediación, pero el beneficio final es la mejora de la convivencia para la comunidad.

Dependiendo del número de usuarios de las comunidades, las intervenciones son en colaboración con los trabajadores sociales (comediación). Un trabajo interdisciplinar con las mismas líneas de actuación.

Rehabitat

El Proyecto Rehabitat comenzó en junio del 2009 y finalizará en el mismo mes de 2012.

"Mejorar Ciudad, espacio de convivencia" es el principal objetivo que persigue el proyecto Rehabitat de la Unión Europea, del que la capital aragonesa es jefe de filas a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

Va dirigida a dos zonas de Zaragoza: Gabriela Mistral (barrio Oliver) con viviendas de propiedad privada, pero con espacios comunes entre edificios que son públicos y Peñetas (Miralbueno) en una urbanización de 50 viviendas, propiedad del Ayuntamiento y que gestiona Zaragoza Vivienda.

El objetivo es frenar el deterioro social-convivencial y físico en el que viven estas zonas; aprovechan las partes físicas para trabajar lo social.

Como proyecto global se puede entender que es mediación, pero en lo concreto se realizan varias actuaciones como la participación, pero con el mismo objetivo: "generar espacios de relación en positivo", organizarse como comunidad, comunidad comprometida.

Asociación Amediar

La Asociación Amediar, es una organización sin ánimo de lucro que desde 2004 funciona como asociación intercultural. En este momento gestiona el servicio de mediación en el Casco Histórico, y colabora con el Proyecto Rehabitat, en el barrio Oliver. Realizan también tareas de difusión socio-cultural.

Mediación en el Casco histórico de Zaragoza (San Pablo, Madalena y Arrabal viejo). Se puso en marcha en el 2010 y ya tiene demanda, el tejido social es el que ha favorecido que este recurso funcione.

Los casos de mediación social que acuden a este servicio, si es un conflicto de comunidades de vecinos, conlleva una complejidad en el tiempo, sobre todo a la hora de reunir a todos los vecinos. En estos casos empiezan a solucionar desde lo concreto y posible a lo general.

En la mediación social incluyen lo intercultural, no como un aspecto diferente de la mediación; si surgen conflictos con personas de diferentes países les acompaña un intérprete desde el principio, pero solo para traducir las sesiones de mediación y así poder llegar a acuerdos.

Como propuestas de futuro creen que tendría que haber un recurso público para que el perjudicado no denunciase. “Imaginemos que cada barrio tuviera un recurso de mediación comunitaria asociado a las Asociaciones de Vecinos o a los centros municipales de los servicios Sociales…”.

Asociación Cefymed

La asociación Cefymed es un Centro de Formación y Mediación que surge en 2007 con la finalidad de difundir la cultura de la mediación en Aragón y asesorar e intervenir en situaciones de conflicto; utilizando como metodología principal la mediación.

Están convencidos de que la solución pacífica y dialogada de los conflictos genera una mejor calidad de vida a las personas y fortalece la convivencia social.

Los objetivos principales que se plantean son: • Difusión d la mediación como alternativa de Resolución de Conflictos. • Ofertar formación en R.C. y en mediación. • Asesorar a las personas y colectivos interesados en la transformación de sus conflictos. • Ofertar servicios de mediación.

En la localidad zaragozana de Utebo desarrolló durante 2009 un proyecto pionero en Aragón de Mediación Comunitaria: Espacio de convivencia y mediación; a propuesta de la Dirección General de Participación Ciudadana.

En 2010 desarrolló el proyecto “Aragón, espacio de Mediación” patrocinado por la DGPC, un proyecto de formación y sensibilización de la mediación en diez Comarcas de Aragón.

Ha impartido varios cursos de mediación en la Facultad de Ciencias Sociales: Postgrado de Mediación Familiar, módulo de resolución de conflictos y mediación en el curso de DOES; cursos de participación ciudadana y mediación comunitaria al tejido asociativo de Zaragoza y patrocinados por el Ayuntamiento de Zaragoza; cursos de R.C., habilidades de comunicación y de mediación escolar en numerosos centros escolares, tanto públicos como privados.

Mediación escolar en Aragón

Las experiencias de mediación escolar van implantándose de forma paulatina en Aragón a partir del inicio del 2000, asociadas a la mejora de la convivencia (CEIP La laguna de Sariñena, IES los Enlaces,...). No se sabe el alcance real de los centros que cuentan con este procedimiento, pero sí que es algo que va en aumento.

Hay una apuesta del Departamento de educación de la DGA: Orden 16 de Agosto de 2006 por la que se insta a la realización de proyectos en los centros en materia de Convivencia Escolar y Educación Intercultural.

Normativa aragonesa:

-El Estatuto en su Art. 30 señala que los poderes públicos aragoneses promoverán la cultura de la paz mediante la incorporación de valores de no violencia, tolerancia, participación,…en el sistema educativo. En 2005 sale una normativa para desarrollar los planes de convivencia en los centros educativos.

-Orden 16 de agosto de 2006 por la que se insta a la realización de proyectos en los centros en materia de Convivencia Escolar y Educación Intercultural.

-2008. Acuerdo para la mejora de la convivencia, firmado por toda la Comunidad Educativa.

-Decreto 73/2011 de 22 de marzo por el que se establece la carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa. En su título III, se propone

que “el diálogo, la mediación y la conciliación serán los instrumentos habituales y preferentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar”. También plantea que el proceso de la mediación puede utilizarse como estrategia preventiva en la gestión de los conflictos entre miembros de la comunidad educativa.

La guía Cuento Contigo (4 módulos) es un material de apoyo a los agentes educativos, ofertando pautas de actuación para facilitar la convivencia en los centros educativos.

El portal educaragon es el portal de referencia para la Convivencia en los centros educativos en Aragón.

Sería conveniente realizar un estudio para evaluar la aplicación de los Planes de Convivencia y Mediación Escolar; cuántos centros en Aragón cuentan con servicios de mediación escolar, número de casos realizados, para qué tipo de conflictos se utiliza, qué metodología usan, la formación de los mediadores, repercusión en la mejora de la convivencia, etc.

Mediación intercultural en el ámbito educativo

El CAREI, Centro Aragonés de Recursos para la Educación Intercultural, viene actuando desde 2005 y cuenta con el respaldo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Ofrece este Programa de Mediación Intercultural a todos los centros educativos de Aragón, con tres objetivos específicos claros:

-Favorecer, desde el punto de vista intercultural, la atención a los alumnos que desconocen el entorno educativo y ayudarles en la integración en el centro.

-Prevenir posibles conflictos debidos a factores culturales.

-Actuar para iniciar, mejorar o restablecer la comunicación del centro y las familias afectada por la existencia de dificultades debidas a diferencias culturales o derivadas del proceso migratorio.

Dispone de 10 mediadores para las tres provincias aragonesas y cuenta con el respaldo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

Mediación en salud en Aragón

El servicio se inicia en 1985 con el plan de humanización de los hospitales. Insisten en la complejidad del sistema sanitario (“la mayor empresa de Aragón”) y la especificidad del servicio por el tema que aborda, la salud, la enfermedad, vida/muerte.

La actividad de mediación que realizan no es una mediación pura; es informal, no reglada, pero realizan actuaciones mediadoras desde las habilidades de comunicación y de escucha con los ciudadanos y los profesionales. Por un lado están los ciudadanos con sus razones y sus derechos y por otro los profesionales y su buena praxis.

El servicio de Atención al Paciente es un eslabón intermedio entre el ciudadano, el profesional y la administración. Recogen las percepciones, emociones y necesidades de los usuarios, no percibidas en ocasiones por los profesionales y tratan de objetivarlas.

De momento, en Aragón no existe ningún servicio específico de mediación, como las Unidades de Mediación Sanitaria existentes en Cataluña, pero podría ser una experiencia a explorar en un futuro próximo

Consideran que la mediación en este ámbito la debería realizar gente de dentro del sistema, porque conocen la complejidad del sistema, es un sistema muy jerarquizado.

Valoran muy conveniente y necesario fomentar la formación del personal en Técnicas Alternativas de Gestión de Conflictos y en habilidades mediadoras.

Mediación ambiental en Aragón

Iniciativa promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo en enero de 2002. Hace una apuesta por el diálogo y la mediación como metodología principal para la resolución de los conflictos del agua en Aragón. Pretende evitar la fractura social que suponía el enfrentamiento por los usos y la gestión del agua. Hay un empeño por construir un acuerdo social sobre el agua a partir de un escenario diferente que facilita un clima de diálogo entre las partes implicadas y que ayuda a reconstruir una visión común sobre la gestión del agua en Aragón. Y todo desde el respeto profundo a las personas, sin forzar nada, sin tomar partido y legitimando a todos. Convencidos de que la mediación, sus principios y metodología pueden contribuir a construir una nueva cultura del agua que recoja todas las sensibilidades existentes.

El acuerdo histórico de Fabara (Matarraña) marca el inicio; después vendrían Yesa, Biscarrués, Santaliestra y Mularroya. (N. Celaya y V. Viñuales, PDF).

ARC, Mediación ambiental

Desde el año 2000 viene ofreciendo el servicio de mediación ambiental, con la finalidad: "Dar respuesta a la gestión de conflictos ambientales y a la definición y desarrollo de políticas públicas y actuaciones colectivas…" Consideran que la mediación ambiental es un campo a desarrollar, muy cercano a la mediación comunitaria. Que faltan servicios institucionales y profesionales especializados. Dentro de las carencias, destacan que la Cultura de Mediación está poco implantada; que existe un desconocimiento del potencial de la mediación ambiental; la excesiva burocratización de la administración.

Dentro del ámbito ambiental, en Aragón han intervenido, aplicando herramientas relacionadas con la mediación en:

-El proceso de elaboración del Plan de Ordenación de Recursos Naturales de los Valles Occidentales del Pirineo Aragonés. También en procesos similares desarrollados en el Parque Natural de Posets-Maladeta y en el Parque Nacional de Ordesa.

-La elaboración de la Carta del Paisaje de la Comarca del Matarraña.

-La Mesa de las Montañas promovido por la Dirección General de Participación Ciudadana.

-Asistencia técnica a la Iniciativa Social de Mediación en los conflictos del agua en Aragón.

Mediación Administrativa

Como medio de resolución de los conflictos que se producen entre la Administración pública y los particulares.

Marco Normativo

-La Recomendación 2001 (9), de 25 de septiembre, del Consejo de Europa, propugna, en particular, el uso de la mediación en la resolución de conflictos entre Administración pública y particulares. Establece que los ADR en derecho administrativo deberían ser admitidos bien sea de una manera general, o bien en determinados tipos de litigios considerados especialmente adecuados, citando en particular aquellos relativos a actos administrativos individuales, contratos, responsabilidad patrimonial y a reclamaciones pecuniarias.

-En nuestro Derecho interno, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJ) posibilita en dos preceptos la entrada de técnicas de mediación en el procedimiento administrativo:

-El art. 88 relativo a la terminación convencional del procedimiento y que, implícitamente, incluye la mediación como técnica instrumental en este campo. - El art. 107.2 referido a los instrumentos alternativos para la resolución de conflictos como sustitutorios de los recursos administrativos.

-De otro lado, y en el marco del proceso contencioso administrativo, la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa (en adelante, LJCA), posibilita en el art. 77 la terminación convencional del proceso judicial, a través de la conciliación, la transacción o el acuerdo, lo que no impide que se considere la mediación como instrumento implícitamente incluido en este ámbito.

Supuestos de mediación administrativa:

a) El acuerdo de mediación como terminación del procedimiento administrativo (art. 88 LRJ). El art. 88 de la LRJ establece que "las administraciones públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al Ordenamiento Jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin".

Algunos ejemplos de regulación sectorial los hallamos en las siguientes materias:

a) Responsabilidad patrimonial: El Real Decreto 429/93, de 26 de marzo, por el cual se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial recoge determinados supuestos de terminación convencional del procedimiento en el marco del art. 88 de la LRJ, limitado a la determinación de la cuantía y forma de la indemnización.

b) En materia sancionadora: El art. 22 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento por el ejercicio de la potestad sancionadora, posibilita la terminación convencional del procedimiento para la fijación de la cuantía de las indemnizaciones que se puedan derivar, en su caso, de los eventuales daños y perjuicios ocasionados a la administración como consecuencia de la comisión de la infracción. Posibilidad asimismo recogida en el art. 18 del R.D. 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

c) Responsabilidad ambiental: La Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental contempla en su art. 46 una regulación bastante amplia de este tipo de acuerdos y en muy diversos aspectos con el fin de establecer el contenido de la resolución final del procedimiento.

d) La mediación como vía sustitutiva de los recursos administrativos: El art. 107.2 de la LRJ dispone que las leyes puedan sustituir tanto el recurso de alzada como el de reposición, en supuestos o ámbitos sectoriales determinados, por otros procedimientos de impugnación y reclamación, citando expresamente la conciliación, la mediación y el arbitraje. Ello comporta la necesidad de una ley formal para articular estos medios alternativos para la resolución de conflictos como sustitución de los recursos administrativos. En cuanto a sus efectos, la resolución de estos procedimientos mediados pone fin a la vía administrativa.

e) La mediación en el proceso contencioso administrativo: El art. 77.1 de la LJCA establece que "en los procedimientos en primera o única instancia, el Juez o Tribunal, de oficio o a solicitud de parte, una vez formulada la demanda y la contestación, podrá someter a la consideración de las partes el reconocimiento de hechos o documentos, así como la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin a la controversia, cuando el juicio se promueva sobre materias susceptibles de transacción y, en particular, cuando verse sobre estimación de cantidad". En caso de llegar a un acuerdo el Juez dictará un auto declarando terminado el procedimiento, asegurándose de que lo acordado no fuera manifiestamente contrario al ordenamiento jurídico ni lesivo del interés público o de terceros.

4.16. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE NAVARRA

La CCAA de Navarra tiene una amplísima presencia de mediadores. Sin poder llegar al detalle, intentaremos hacer un breve recorrido por algunas de sus iniciativas y experiencias:

El 22 de marzo de 2013 se constituyó en Pamplona, promovido por el Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación, GEMME, el Punto Neutro de Promoción de la Mediación, PNPM, para la Provincia de Navarra. El objetivo general del PNPM de Navarra fue conformar un espacio de encuentro y trabajo de profesionales interesados en la promoción de la mediación con el fin de elaborar materiales para su posterior puesta en común con el resto de grupos de trabajo de los PNPM constituidos en otras ciudades españolas.

Buenas Prácticas. Ha recopilado y sistematizado experiencias propias identificadas como buenas prácticas en los ámbitos de la mediación penal, familiar (pública y privada), civil y mercantil e intercultural, así como personas del servicio social de justicia y de la Universidad Pública de Navarra: Indicadores de calidad, dudas y errores más frecuentes, lecciones aprendidas, cuestiones deontológicas, etc.. Así mismo se ha trabajado sobre la conveniencia de coordinar servicios gratuitos con otros de copago o servicios privados de mediación.

La formación de la persona mediadora. Desde la CF de Navarra se plantea la necesidad de aunar el necesario equilibrio entre la exigencia de adaptación de los requisitos de formación de los mediadores a la normativa estatal reguladora de la mediación en el ámbito privado y su normativa reglamentaria y la conveniencia de ir más allá de estos mínimos normativos, ello en aras del reconocimiento del prestigio y seriedad de esta profesión.

Se considera que mediar es una actividad "autónoma" –en el sentido que se expondrá-, "profesional" y "especializada", desarrollada por personas debidamente cualificadas que, además de reunir una serie de habilidades (innatas o adquiridas por aprendizaje), reúnen los requisitos legales y reglamentarios para ejercerla con las suficientes garantías de probidad y solvencia personal y profesional.
Por un lado, se reivindica la autonomía de esta profesión frente a otras socialmente más consolidadas (terapeuta, asesor legal, abogado, árbitro, negociador). Se considera que el mediador es una persona que, bien individualmente, bien integrada en un servicio público o asociación o sociedad privada, ejerce una actividad "profesional" orientada a la facilitación de la gestión auto compositiva de los conflictos humanos.

Esta actividad está dotada de suficiente grado de independencia y autonomía, metodológica (un enfoque propio) e instrumental (unas técnicas y herramientas, habilidades y conocimientos específicos) para requerir de una formación especializada en este ámbito, de carácter teórico-práctico, que complemente la

formación de origen y habilite a los mediadores a realizar su función a través de la correspondiente inscripción en un registro público" (72).

La mediación civil, penal y mercantil

"Los servicios de mediación intrajudicial en los ámbitos penal, civil y mercantil se extienden formalmente a toda Navarra al sumarse a esta iniciativa el Colegio de Abogados de Tafalla**,** entidad que firmó un convenio con la Consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, Mª José Beaumont**,** al mismo tiempo que los colegios de Pamplona, Tudela y Estella-Lizarra han renovado su colaboración para ofrecer este servicio.

El Colegio de Abogados de Pamplona recibirá 30.000 euros para ofrecer el servicio de mediación civil y mercantil en los juzgados y tribunales con sede en Pamplona y Aoiz. En el ámbito penal, el servicio de mediación en estos partidos lo presta la Asociación Navarra de Mediación, con quien el Gobierno de Navarra también suscribe un convenio de colaboración. Por su parte, los colegios de abogados de Tudela, Estella y Tafalla prestarán los servicios de mediación penal, civil y mercantil en los juzgados adscritos a sus respectivos partidos judiciales. El primero recibirá una subvención de 15.000 euros, el segundo de 25.000 y el tercero de 15.000 Estos convenios de colaboración, que ascienden a 85.000 euros, fueron suscritos en el Palacio de Navarra por la consejera Mª José Beaumont con la decana del Colegio de Abogados de Pamplona, Blanca Ramos**,** el decano del Colegio de Tudela, Luis Miguel Arribas**; el** decano del Colegio de Estella-Lizarra, Bernardo Lacarra**;** y el decano del Colegio de Tafalla, Luis Goñi. En el acto, también ha estado presente la directora general de Justicia, Lourdes Aldave .Cabe recordar que, recientemente, el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia ha suscrito un convenio similar con la Cámara Navarra de Comercio e Industria, por importe de 10.000 euros, para que esta entidad preste un servicio de mediación intrajudicial en el ámbito mercantil". Artículo extraído del enlace" (73).

Más de 500 familias recurren a la mediación y orientación en Navarra para resolver sus conflictos

---

72 Se puede leer en el Documentos de Buenas Prácticas del PNPM de Navarra. https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/09/pnpm-grupo-buenas-practicas-navarra.pdf, consultado el08/4/18

73 Se puede leer en: https://www.navarra.es/home_es/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2017/05/13/mediacion+penal+civil+mercantil+colagio+abogados+tafalla.htm

Los servicios de mediación y de orientación familiar que presta el Gobierno de Navarra con el objetivo de resolver conflictos entre miembros de una familia, de parejas y otros problemas de este tipo fueron utilizados el pasado año por 229 y 292 familias, respectivamente, beneficiando indirectamente a unos 450 menores en el caso del de mediación y de alrededor de 600, en el de orientación. Estos servicios, que gestionan entidades concertadas por el Gobierno foral se encuentran actualmente en periodo de licitación y, por primera vez, la adjudicación será para un periodo de cuatro años, en vez de un año como se venía encomendando hasta ahora.
Fuentes del departamento de Derechos Sociales explicaron que la ampliación de los contratos tienen como finalidad "mejorar el servicio" ya que las adjudicaciones anuales no han sido eficaces "porque se perdía mucho tiempo hasta la puesta en marcha de los servicios.

Además, los servicios de mediación y orientación familiar vieron reducidos sus presupuestos hasta en un 50% durante la pasada legislatura, a raíz de los recortes iniciados en 2012. Ahora, con la nueva licitación, destacan las mismas fuentes, se ha previsto un presupuesto que supone incrementar un 12% la dotación económica para el primer año con la idea de ir aumentando a lo largo de la legislatura el presupuesto hasta alcanzar el 100% de la demanda. "En cualquier caso -precisan- el criterio es no dejar de atender a ninguna familia" pese a que no son prestaciones garantizadas.

Las convocatorias para adjudicar ambos servicios han sido publicadas en el Portal de Contratación del Gobierno de Navarra desde la Agencia Navarra para la Dependencia. En ambos casos el criterio de adjudicación es el de la oferta más ventajosa y aunque se cerró ya el plazo para presentar ofertas, aun no se ha resuelto el concurso.

En el año 2015 recurrieron a la mediación 229 familias, beneficiando indirectamente a unos 450 menores. Para 2016 se tiene previsto "consolidar el programa de mediación familiar, mediante una nueva licitación para la gestión del servicio durante cuatro años, ya que hasta este año, al constituir una prestación no garantizada, era obligado establecer cada año una nueva licitación del programa. En concreto, precisa el departamento, está previsto aumentar el servicio con 100 sesiones más.

De acuerdo con el anuncio de licitación para la contratación del servicio, se estima un presupuesto de 875.352,58 euros, sin IVA, cuantía que incluye todas las posibles prorrogas u opciones. Hasta ahora, el servicio de mediación familiar lo ha venido prestando Kamira, sociedad cooperativa de iniciativa social "referente en el sector servicios a través de buenas prácticas en la atención y apoyo preventivo", según se presenta en su web" (74).

---

74 Artículo firmado por Lola Cabasés Hita - Iban Aguinaga. Extraído de http://www.noticiasdenavarra.com/2016/03/30/sociedad/navarra/mas-de-500-familias-recurren-a-la-mediacion-y-orientacion-en-navarra-para-resolver-sus-conflictos

Mediación Familiar

En Navarra la mediación familiar dio sus primeros pasos de la mano del Servicio de Mediación Familiar. Este servicio se lleva prestando por la Administración desde finales del año 2001 en el marco del Plan de Apoyo a la Familia.

Es curioso destacar que se incardina en el marco legal general de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, y me resulta curioso porque una de las principales bondades que se atribuye a la mediación, es que supone una descongestión y un ahorro de los costes procesales (Justicia), cuando su principal virtud, desde mi punto de vista, es que su objeto fundamental es conseguir el bienestar social de las personas y como consecuencia de la sociedad**,** me gusta pensar que por eso en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra la mediación se aborda en un principio dentro de la cartera de los Servicios Sociales.

Y digo bien, se aborda, que no se regula, porque pese a que Navarra fue pionera a la hora de utilizar este método de resolución de conflictos, somos una de las cuatro comunidades que a día de hoy carece de una regulación propia en esta materia y, como a los malos estudiantes, nos salvó la legislación estatal con la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Aun con todo, nos queda la convocatoria de septiembre con la que empezar a regular esta materia porque la Ley Foral 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres, contiene en su disposición final segunda un mandato al Gobierno de Navarra dirigido a la regulación del Servicio de Mediación Familiar y como consecuencia de este mandato el Decreto Foral por el que se regular**á** el servicio de mediación familiar se encuentra actualmente en la fase de consulta pública previa a la elaboración normativa.

Mediación Intrajudicial

En mediación intrajudicial Navarra volvió a ser pionera y gracias a Dª Margarita Pérez Salazar, que entonces era la titular del Juzgado de Familia nº 3 de Pamplona, participó en el primer proyecto piloto impulsado por el Consejo General del Poder Judicial dirigido por el Magistrado D. Pascual Ortuño junto con otros seis Juzgados de Familia (Barcelona (nº 18), Madrid (nº 29) Málaga (nº 5), Palma de Mallorca (nº 12) y Sevilla (nº 7)).

Poco después la Asociación Aname introdujo en los juzgados de Pamplona la mediación penal y a lo largo de todos estos años, sus buenos resultados y su demanda creciente Han demostrado el buen hacer y la profesionalidad de sus mediadores.

Con estos dos motores, los funcionarios de justicia y los profesionales de la mediación, que de manera desinteresada realizaron esas primeras mediaciones familiares y penales, hoy la mediación intrajudicial es una realidad también en el ámbito civil y mercantil, que para lograr desarrollar todo su potencial necesita contar con mayores apoyos institucionales que la dote de recursos económicos, materiales y humanos para que los particulares y las empresas puedan acudir con normalidad a esta vía de resolución de conflictos.

Formación

En el campo de la formación, tanto la Universidad Pública de Navarra como el Club de Marketing cuentan con cursos de Experto en Mediación Civil y Mercantil homologados por el Ministerio de Justicia por lo que sus participantes, además de adquirir las habilidades teórico-prácticas que les habilita para desarrollar un proceso completo de mediación, también pueden inscribirse como Mediadores Profesionales en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia.

El presente con mucho futuro de la mediación son todos aquellos buenos profesionales que, con un paso adelante, optan por desarrollar su carrera profesional dando respuesta a la necesidad que cada día más personas y empresas tienen de prevenir, gestionar y resolver sus conflictos de una manera diferente a la que el modelo tradicional confrontativo ofrece y que se sustituye por un proceso diferente y colaborativo que analiza y aborda el conflicto hasta conducirlo a una solución del mismo en el que las partes mantienen su merecido protagonismo" (75).

Corte de Mediación de Navarra

Asuntos susceptibles de mediación

Podrán someterse a la Corte de Mediación de Navarra las solicitudes de mediación, que sean sometidas a su intervención en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones no disponibles para las partes en virtud de la legislación aplicable:

- Cuando exista un contrato o acuerdo previo, cualquiera que sea su forma, en el que se establezca el sometimiento del conflicto a la mediación.
- Cuando no existiendo contrato o acuerdo previo entre las partes, una de las partes invitase a la otra, aceptándola ésta, a formalizar el procedimiento.
- Cuando se produzca una derivación judicial al amparo del Convenio de Colaboración firmado el pasado 30 de mayo de 2013 entre el Consejo General del

75 Artículo recogido en fecha 03/04/2018, a las 19:04h en el enlace http://navarracapital.es/la-mediacion-un-presente-con-mucho-futuro/, firmado por Dª Elena Sarasa Villaverde".

Poder Judicial y Cámara Navarra, y voluntariamente acuerden las partes acepten la mediación.

Cómo acceder

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de una solicitud por escrito de común acuerdo entre las partes.

Una vez recibida la solicitud en la Secretaría, la Corte examinará la solicitud y comprobará que el asunto sea susceptible de mediación por la Corte de Mediación de Navarra

Posteriormente, la Corte designará un mediador mediadores que iniciarán el proceso con una sesión informativa en la que se explicarán los principios del procedimiento y el modo de desarrollarse.

Tarifas

Para el cálculo del importe de la mediación, se tiene en cuenta la cuantía de la reclamación y de las horas del mediador. Las tarifas de la Corte incluyen la tasa de admisión, los derechos de administración y los honorarios del mediador. Los costes se distribuyen al 50% entre las partes involucradas en el proceso. Más información en www.camaranavarra.com.

4.17. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

Como en la mayoría de las CCAA, en Cantabria existe una amplia presencia de mediadores través de asociaciones, comisiones e instituciones de mediación de los diversos colegios profesionales y de empresas privadas.

Aunque no pretendemos ser exhaustivos, a continuación hacemos un breve recorrido por algunas de las iniciativas y experiencias que nos lleva a reseñar:

a) La nueva Ley de Cantabria regula la mediación como servicio público gratuito (76).

La nueva Ley contempla que las instituciones de mediación (entidades públicas y privadas) puedan disponer y gestionar sus propios registros de personas mediadoras, sin tener que estar obligatoriamente inscritas en el Registro de la Comunidad Autónoma, así como un seguro de garantía para las intervenciones. El documento también equipara la gratuidad de la Mediación intrajudicial a la ya ofertada por la Justicia Gratuita.

El cambio de la Ley de Mediación, se debe a la incompatibilidad de algunos aspectos de la anterior Ley con la Ley Estatal. El documento mejora la redacción en algunos aspectos y sirve de base para el Reglamento que actualmente está redactando el Gobierno de Cantabria.

Añade, a su vez, un nuevo artículo en el que se contempla y definen las Instituciones de Medicación sus fines y su capacidad de designación con garantías de transparencia de personas mediadoras. Su régimen jurídico se desarrollaría reglamentariamente.

Además, se crea el Observatorio de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, al que se le otorga un carácter consultivo y para el que se definen sus funciones.

En este contexto, la utilidad de la mediación para resolver los conflictos familiares es indudable. Por eso la Unión de Asociaciones Familiares ofrece tres servicios

76 http://www.mediador.org/mediacion-para-el-acuerdo/la-nueva-ley-de-cantabria-regula-la-mediacion-como-servicio-publico-gratuito/

específicos: de separación o divorcio, de padres/madres-adolescentes y de sensibilización a la mediación en centros escolares.

En Cantabria, la Asociación Consuelo Berges ofrece asimismo tres servicios de mediación: en ruptura de pareja, intergeneracional y en familias reconstituidas.

b) El Gobierno cántabro comenzará a redactar el reglamento de mediación tras la aprobación de la ley (77).

El consejero de Presidencia y Justicia de Cantabria, Rafael de la Sierra, ha subrayado el compromiso del Gobierno para apoyar e impulsar la mediación en la Comunidad Autónoma y ha anunció los trabajos para la elaboración del reglamento que permitirá la aplicación del sistema y aclarar los aspectos "imprescindibles" para su "correcta" materialización.

Indicó que tras la aprobación de la nueva Ley autonómica semana en el Parlamento, que modifica cerca de una decena de aspectos y se adapta a la norma estatal, el Ejecutivo redactará un reglamento regulador del funcionamiento y organización de la mediación y que, entre otras cuestiones, desarrollará el Registro de Mediadores de Cantabria y el Observatorio de Mediación.

A juicio del consejero, se trata de una medida "imprescindible" para seguir fortaleciendo la mediación en Cantabria como sistema para resolver los conflictos extrajudiciales e intrajudiciales, según ha subrayado en un comunicado de prensa este sábado.

c) Subvenciones

Por otro lado, la Consejería de Justicia ha financiado proyectos en materia de mediación impulsados por entidades y colegios profesionales.

En concreto, los colegios profesionales de Arquitectos, de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, y de Aparejadores y de Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación en Cantabria se han repartido las subvenciones por un valor total de 20.000 euros.

77 https://www.eldiario.es/norte/cantabria/ultima-hora/Gobierno-comenzara-reglamento-mediacion-aprobacion_0_633436791.html

El consejero de Justicia ha abogado por incrementar el apoyo a esta herramienta legal para aumentar su uso y conseguir, mediante el acuerdo, una Justicia más rápida.

Por eso, el Ejecutivo ha creado también el Servicio de Mediación y Justicia Gratuita, que establece nuevos recursos materiales y humanos dentro de la Administración Autonómica para su desarrollo y que va permitirá hacer efectiva la creación del registro y la supervisión de los procesos de mediación que se realicen.

d) Convenio Mediación Intrajudicial (78).

El Consejo de Gobierno en colaboración con el Colegio de Abogados, la Asociación de Mediación y la Asociación de Derecho Colaborativo, que aportarán un listado de 12 mediadores como mínimo, firmó un convenio de Colaboración para la Mediación Familiar Intrajudicial.

El convenio establece que serán los propios jueces los que deriven al Servicio de Mediación del Gobierno, que se ubicará en el Edificio Europa, los procesos civiles de Derecho de Familia que consideren oportunos, salvo las situaciones en las que exista violencia o maltrato sobre la pareja, hijos o cualquier otro miembro de la familia, que quedan expresamente excluidas, para que se llegue a una solución dialogada de esos conflictos familiares. El consejero explicó que "en diez o quince días" se firmará el convenio con las tres entidades colaboradoras y después será trasladado al Tribunal Superior de Justicia de Cantabria (TSJC) que elaborará una guía de actuación y funcionamiento y lo pondrá en marcha. El objetivo es establecer un procedimiento para que "las partes acepten la intervención neutral de un mediador que facilitará que lleguen a un acuerdo duradero y mutuamente aceptable".

El Gobierno aporta "el lugar, los medios y los mediadores", para lo cual se ha llegado a un acuerdo con el Colegio de Abogados, la Asociación de Mediación y la Asociación de Derecho Colaborativo, que entregarán un listado de profesionales que cumplan los requisitos legales. Cada entidad facilitará cuatro mediadores para una primera fase de carácter informativo, y entre cuatro y 10 para la segunda fase, en la que se proponen medidas concretas.

78 http://www.eldiariomontanes.es/cantabria/201702/10/juzgados-santander-estrenaran-mediacion-20170209214927.html

e) Mediación hipotecaria

La corporación de abogados tiene firmado otro convenio con el Ayuntamiento de Santander para el funcionamiento de una oficina exclusiva para la mediación hipotecaria. Pero ahora de lo que se trata es sean los jueces, cuando el asunto ya está en los tribunales, los que deriven a las familias a este servicio para agotar primero la vía del diálogo, aunque la mediación también la puede pedir una de las partes a través del abogado.

De acuerdo con el convenio, la mediación familiar se podrá iniciar en cualquier fase del litigio, incluso en la ejecución de la sentencia, con el fin de "optimizar y facilitar el entramado de las relaciones e intereses personales y económicos y evitar incumplimientos".

f) Servicio Municipal Mediación Familiar y Comunitaria (79).

Es un Servicio Gratuito para la los ciudadanos y ciudadanas del municipio de Santander que tengan algún tipo de conflicto de carácter familiar y/o comunitario. En este servicio se pretende potenciar la participación de los propios implicados en la resolución de los conflictos, evitando posibles procesos contenciosos.

Se excluye de la mediación:

-Aquellas parejas, exparejas o grupos familiares en los que exista violencia.

-Los casos en los que una de las partes tenga clara dificultad para mantener acuerdos, por la existencia de una dependencia o porque existan problemas mentales.

-Las situaciones en las que únicamente se precise asesoramiento jurídico.

-Los supuestos en que, a juicio del mediador/a o profesional competente, las partes no se encuentren en un plano de igualdad.

79 http://santander.es/ayuntamiento/gobierno-municipal/organigrama-ayto-concejalias/concejalia-servicios/familia-servicios

g) Óptima Proyectos: Santander le adjudica la gestión del Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria (80).

La Junta de Gobierno Local de Santander ha adjudicado a Óptima Proyectos la gestión del servicio municipal de mediación familiar y comunitaria, por un presupuesto de 15.510 euros y un plazo de dos años. La concejala de Familia y Servicios Sociales, María Tejerina, ha recordado que con este recurso, el Ayuntamiento ofrece un espacio institucionalizado y extrajudicial para resolver conflictos y evitar que los problemas deriven en enfrentamientos, reduciendo además los casos en que se acaba acudiendo a los tribunales. El objetivo es facilitar la búsqueda de soluciones de forma pacífica con la participación activa de los implicados y apoyados por una persona neutral e imparcial. Según ha recordado la edil, este servicio se creó en 2005 para la resolución de conflictos en el ámbito familiar, para favorecer el bienestar de la sociedad y de las familias, con especial atención a la infancia, y se amplió en 2015 para incluir también la mediación en conflictos vecinales, comunitarios o civiles.

Con este contrato, se prestará por un lado mediación familiar, una forma de gestionar los conflictos y/o dificultades, con la búsqueda de acuerdos que posibiliten la superación de los problemas derivados de la convivencia o de la ruptura de pareja, con el menor coste emocional para todas las partes implicadas, y en especial para los hijos menores. Igualmente, Óptima Proyectos se encargará de la mediación comunitaria, para proporcionar a los vecinos de una comunidad determinada la posibilidad de solucionar sus problemas de manera ágil, económica y amigable, ayudando a mejorar la relación entre las partes.

Tejerina ha recordado que en la primera mitad del año, este servicio municipal tramitó 104 expedientes, facilitando el acuerdo en 79 de ellos. La edil ha subrayado las ventajas de la mediación para la resolución de conflictos, al facilitar la búsqueda de acuerdos que eviten acudir a los tribunales, lo que supone también reducir el coste económico, pero sobre todo emocional que puede conllevar un proceso judicial. También ha destacado además la labor informativa y divulgativa que lleva a cabo el

80 http://www.cantabria24horas.com/noticias/santander-adjudica-la-gestin-del-servicio-de-mediacin-familiar-y-comunitaria/69901

servicio, a través de jornadas específicas y mediante la edición de material informativo específico o el envío periódico de boletines a los usuarios.

h) **MediaCAMINOS, la institución de mediación del Colegio de Ingenieros de Caminos (81).**

MediaCAMINOS es la institución de mediación del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. MediaCAMINOS a través de las Demarcaciones, administra los procedimientos de mediación que se sometan o se soliciten al Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, mediante la mediación de mediadores Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.

Los mediadores de MediaCAMINOS, Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, colegiados, son profesionales cualificados, con formación acreditada, con una experiencia profesional de más de 10 años, sometidos a un riguroso régimen disciplinario, y con un especial conocimiento de las materias relativas a:

- la ingeniería civil
- la obra pública
- la actividad concesional
- los transportes
- la construcción y la edificación
- los puertos y las costas
- el urbanismo y la ordenación del territorio
- el medio ambiente.

Los mediadores tienen seguro de responsabilidad civil y han de seguir una formación continuada.

En su web pueden ser consultados los estatutos done figura para contactar el email mediacaminos@ciccp.es

81 http://www.caminoscantabria.com/servicios-para-ingenieros-ciccp/documentos-de-mediacion

Para beneficiarte con seguridad de las ventajas de la mediación incluye en tus contratos la siguiente cláusula de sumisión a la mediación gestionada por MediaCAMINOS:

"Las partes intervinientes acuerdan libre y voluntariamente que todas las desavenencias, controversias, divergencias o cuestiones litigiosas que deriven del presente contrato, se resolverán, - antes de recurrir al arbitraje u otro procedimiento de resolución de conflictos-, a través de mediación que se administrará por MediaCAMINOS, la institución de mediación del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, con sujeción a sus Estatutos y demás normas que resulten de aplicación y resulten vigentes en la fecha de solicitud de la mediación".

i) **Asociación de Mediación de Cantabria** (82).

Es una asociación sin ánimo de lucro, nacida en Cantabria, el día 23 de Septiembre de 2.010, fruto de la unión de un grupo de personas especialistas en mediación, con intereses y objetivos comunes. Nació con la pretensión de crear una comunidad de mediadores, dónde poder compartir experiencias, conocimientos, inquietudes, así como desarrollar y divulgar la mediación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Su objetivo es dar a sus asociados un espacio dónde poder contar con formación continua en el ámbito de la mediación, de temas tanto jurídicos, psicológicos, sociológicos, etc., no solo desde el punto de vista teórico sino también práctico. Para ello dentro de sus objetivos se encuentra el de crear servicios de mediación donde los mediadores asociados puedan poner en práctica sus habilidades así como adquirir la experiencia y solvencia suficientes para poder desempeñar la labor como profesional independiente.

Asimismo gestiona diversos proyectos relacionados con la implantación y gestión de servicios de mediación como los ya consolidados servicios de mediación municipal del Ayuntamiento de Reinosa, Torrelavega o Astillero, y más recientemente

82 http://www.amecan.org/index.php?option=com_content&view=article&id=109&Itemid=102

Camargo. También ha implantado servicios de mediación en el Ayuntamiento de Colindres y Castro Urdiales, gestionando a su vez, la experiencia pionera en España de la Oficina de Mediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Torrelavega y los servicios de mediación hipotecaria del Gobierno de Cantabria y el Ayuntamiento de Camargo.

Finalmente, también realiza un importante esfuerzo divulgativo y formativo en diversas entidades y sobre todo, forma profesionales de la Mediación en la Escuela Práctica de Mediación.

j) El Ayuntamiento de Colindres ofrece un nuevo servicio de mediación (83).

El Ayuntamiento de Colindres puso en marcha un nuevo servicio de mediación multidisciplinar para facilitar la resolución de conflictos familiares, civiles, mercantiles, hipotecarios y escolares a través de la búsqueda de un acuerdo pacífico entre las partes. "Su objetivo es evitar el deterioro de las relaciones y reestablecer la comunicación. Se trata de una vía alternativa o complementaria al método tradicional como es el sistema judicial, que reduce en último término los costes económicos y emocionales y su duración en el tiempo", ha señalado al alcalde.

Entre los conflictos en los que se utiliza la mediación figuran los familiares (especialmente procesos de separación o disputas intergeneracionales entre padres y adolescentes, entre otros), los escolares o entre comunidades de vecinos (impago de cuotas de la comunidad, ruidos, espacios comunes). También en el ámbito hipotecario se prestará ayuda a quienes tengan problemas con su entidad bancaria y cumplan los requisitos necesarios para emplear esta herramienta como método para alcanzar el acuerdo. Así mismo, como novedad, habrá asesoramiento jurídico sobre cualquier duda que pueda tener la ciudadanía con respecto a distintos conflictos civiles y mercantiles, como herencias o problemas de arrendamientos.

83 http://www.colindres.es/web/index.php/project/el-ayuntamiento-de-colindres-ofrece-un-nuevo-servicio-de-mediacion/

k) **Ley de Cantabria 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria** **(84)**.

En su preámbulo se lee:

"En el mes de mayo del año 2011 entró en vigor la Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cuyo artículo 2 define la mediación como "aquel procedimiento estructurado en el que dos o más partes en un proceso o litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su controversia, con la asistencia de un mediador profesional".

La ley tenía una vocación de tratamiento integral de la institución de la mediación, al estar inspirada fundamentalmente en el deseo de fomentar la cultura del arreglo amistoso y de evitar el número tan grande de asuntos que llegan a los órganos judiciales de nuestra Comunidad Autónoma. Sin embargo, determinadas circunstancias sobrevenidas exigen ahora proceder a su modificación para adaptarla a la realidad normativa vigente, en particular tras la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Aunque el mandato comunitario exigía a los Estados miembros poner en vigor antes del 21 de mayo de 2011 las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la Directiva 2008/52/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, dicha regulación no se llevó acabo hasta la citada Ley 5/2012, de 6 de julio, siendo posterior a la Ley de Mediación de

84 http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/596068-l-4-2017-de-19-abr-ca-cantabria-modifica-la-ley-1-2011-de-28-de-marzo.html

Cantabria de 2011, lo que implica ahora la necesidad de adaptar la Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, a la exigencias establecidas en la Ley 5/2012, de 6 de julio.

Entre otras cuestiones, se debe revisar el ámbito de aplicación de la Ley autonómica, delimitando en qué supuestos la misma será aplicable.

También se deben equiparar las condiciones para ejercer como mediador profesional, sin perjuicio de exigirse requisitos adicionales para determinadas materias de mediación y para el caso de la mediación gratuita.

Otro aspecto que debe analizarse es el carácter que debe tener la inscripción en el Registro de Personas Mediadoras, sobre todo a la vista de lo dispuesto en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que configura el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación como un Registro público, voluntario e informativo.

También debe revisarse la exigencia de homologar los registros estatales o autonómicos para poder determinar si exigen requisitos similares para el acceso a la función de persona mediadora, sobre todo a la vista del dictamen de la Comisión Permanente del Consejo de Estado de 17 de noviembre de 2011, que advertía sobre la eventual inconstitucionalidad de esa exigencia, así como de la obligatoriedad de pertenecer a un colegio o asociación profesional para desempeñar la función de mediador en Cantabria.

Todas estas cuestiones y circunstancias implican que no se pueda acometer el desarrollo reglamentario de la Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, sin que previamente se modifique su contenido, garantizando con ello que este futuro desarrollo sea acorde no solo a la Ley de Medición de Cantabria, sino también al resto de la normativa de directa aplicación”.

4.18. CIUDAD AUTONÓMA DE MELILLA

Se incluyen los resultados del trabajo de campo realizado

4.18.1. OBJETIVO: Situación de la Mediación

a) Análisis DAFO

MATRIZ DAFO	
ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANALISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS Exponer una alternativa a la vía judicial que va más allá de un acuerdo o sentencia, sino que el proceso en sí es igual de positivo y que en asuntos de familia es indispensable está alternativa integral de comunicación, diálogo, cordialidad, respeto...	**OPORTUNIDADES** El apoyo de figuras reconocidas, como jueces, fiscales, letrados y la colaboración de las administraciones para darle cabida tanto social como económica.
DEBILIDADES Falta de consenso o de información sobre cómo se debe actuar ante ciertos asuntos a nivel procesal.	**AMENAZAS** Los abogados que están contra de la mediación son muy dañinos

b) Entrevistas a Informantes-Clave

Dª Judith Chocrón Corcía es Psicóloga, Mediadora, Llevo Cinco Años Como Mediadora Civil y Familiar. Cofundadora y Secretaria de la Asociación de Mediadores de Melilla y cuatro años perteneciendo al Servicio de Mediación Intrajudicial en Los Juzgados de Melilla.

1. La Ley es efectiva pero sabemos que sin una partida presupuestaria dedicada a ello, es difícil su realización. En lugar de ser una realidad que demande la ciudadanía son los mediadores junto a figuras de jueces y fiscales los que la promueven.
2. Desconozco porque mis inicios son posteriores a la Ley.
3. Instaurarse poco a poco en los sistemas judiciales.
4. Sigue siendo una gran desconocida a nivel social y cultural y no cuenta con apoyo estatal para su difusión.
5. Muy lento si continúa con las condiciones actuales.
6. A través de una partida presupuestaria nacional y no que no solo fueran competencias de cada CCAA.
7. Totalmente.

8. No, cierto es que parece que el mediador nace con voluntad altruista, y que los principios son de demostrar el valor de la misma pero debemos darle prestigio con profesionales cualificados y entregados con sus debidos honorarios.

9. Nula. Es políticamente correcto hablar de la importancia de la mediación pero en la realidad el apoyo no existe.

10. Desgraciadamente veo como al explicar la mediación la gente la recibe muy positivamente, pero a nivel social no está instaurada, no es cotidiana ni cercana y se recurre a la vía judicial al desconocer la mediación de antemano. Una vez iniciado el procedimiento judicial, ya origina un malestar mayor aún en las relaciones, que junto con las aportaciones a veces adversas de los letrados, la mediación no se acepte.

11. Muy positivo.

12. La columna vertebral de la mediación es su voluntariedad, no se debe renunciar a ella.

13. Cierto es que que al ser un paso obligatorio ya genera escepticismo y desidia, pero creo que debe ser un primer peldaño temporal para darla a conocer. Si ni siquiera acuden a la sesión informativa, ¿cómo van a poder saber sus ventajas y poder elegir con toda la información disponible si quiere continuar por la vía judicial o por un proceso de mediación?

14. Contestada en el punto anterior.

15. NS/NC

16. Sería estupendo contar con esa colaboración de los abogados, pero que no estarían de acuerdo, y en caso que fuera formal estas condiciones, sería un mero “blablabla"

17. No lo veo indispensable.

18. Si, sería conveniente unificar las condiciones y darle una validez nacional y no arbitraria de cada asociación o CCAA.

19. Número estipulado de prácticas, mediación tuteladas por mediadores expertos, formación continua acreditada...

20. No creo que se haya quedado en un mero complemento, pero sí que tiene connotaciones positivas y de cierta pomposidad como “coaching”

21. Es un recurso muy utilizado en los medios de comunicación para referirse a resolver grandes problemas mundiales, pero creo que en la sociedad saben la diferencia entre los grandes “mediadores internacionales” y la mediación profesional.

22. Sería un paso más a dar visibilidad y formalidad a la profesión, a la vez de dar un marco de garantía de los servicios que se prestan y evitar el intrusismo laboral.

23. Como asociación se consigue más objetivos.

24. La Mediación solo será una realidad en España si hay dinero del Estado para ello.

c) Encuesta a Instituciones de Mediación. Asociación de Mediadores de Melilla

Asociación/Institución	ASOCIACIÓN DE MEDIADORES DE MELILLA AMEMEL
Responsable,	SIMY HAYÓN MELUL (PRESIDENTA)
dirección, teléfono, email	c/ PABLO VALLESCÁ, 8, EDF. ANFORA, 2º PLANTA
Número de mediadores Ámbitos en los que trabajan	6 MEDIADORES FAMILIARES
Nº de sesiones informativas durante el 2017	16
Servicios que ofrecen (formación, Mediación, difusión)	DIFUSIÓN Y CONTACTOS DE MEDIADORES ASOCIADOS
Los profesores de mediación están inscritos en el Registro del Ministerio?	SI
Los profesores de mediación están inscritos en el Registro del Ministerio?	SI
Tienen Código de Conducta?	DENTRO DEL RÉGIMEN INTERNO SE ENUMERA LAS CONDICIONES DE CALIDAD Y PROFESIONALIDAD QUE REQUERIMOS
Ofrecen Mediación gratuita?	NO, PERO LAS DERIVACIONES INTRAJUDICIALES CON PARTES QUE TIENEN JUSTICIA GRATUITA NO SE COBRAN Y TENEMOS OTRAS DERIVACIONES EN

	ASUNTOS ARCHIVADOS POR FALTA DE INDICIOS DE VIOLENCIA FAMILIAR QUE EL SERVICIO DE MEDIACIÓN REALIZA GRATUITAMENTE.
Número de Profesionales que viven de la Mediación?	DOS
Existe un registro estadístico de los expedientes?	SI
Cuentan con un sistema de evaluación del desempeño del mediador?	NO
Existe control de calidad del servicio?	NO
Existe control en la formación continua de los mediadores?	SI
Reciben los mediadores algún tipo de prestación?	NO TENEMOS NINGUNA SUBVENCIÓN NI AYUDA ECONÓMICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA. EN CASO QUE UNA DERIVACIÓN JUDICIAL DONDE LAS PARTES TENGAN LETRADOS PARTICULARES, SE COBRA UNA CANTIDAD ESTIPULADA EN EL SUPUESTO DE INICIAR EL PROCESO DE MEDIACIÓN. EN LAS SESIONES INFORMATIVAS SON GRATUITAS SIN NINGÚN GASTO DE GESTIÓN..
Renuncian los mediadores a algunos de sus derechos a cambio de estar en el servicio?	NO

Es posible un registro estadístico que permita dar seguimiento a las mediaciones	SI
Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación?	ASUNTOS DE FAMILIA: DIVORCIOS CONTENCIOSOS Y MODIFICACIÓN DE MEDIDAS

d) Encuesta a mediadores: Resultados de una encuesta realizada:

ENCUESTA Y PREGUNTAS A MEDIADORES INSTRUMENTO Nº2						
1. Sexo: Hombre_____ Mujer__x____ 2. Edad____37___ 4. Formación de origen__Psicóloga_____ 5. Experiencia en Mediación_5 años						
		Muy Poco 1	Poco 2	Regular 3	Bastante 4	Mucho 5
6	En los preámbulos II y III de la Ley La Ley 5/12, de Mediación, se lee que sus objetivos han sido incorporar al Derecho español la Directiva 2008/52/CE para "*el desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles, de manera que se simplifique y mejore el acceso a la justicia"; "sentar sus bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto"; "tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes"; "concebir a los tribunales de justicia como un último remedio" y "promover el uso más frecuente de la mediación"* (Preámbulo 7 de la directiva). Se han cumplido esos objetivos.		x			
7	Hay más mediaciones tras la aprobación de la Ley				x	
8	La Mediación es más conocida por la ciudadanía			x		
9	Existe un compromiso real por parte de las administraciones con la Mediación	x				
10	Los mediadores están siendo valorados?				x	
11	El mediador sin prestación contribuye al desarrollo de la Mediación?			x		
12	Crees útil la existencia de un Código de Conducta del mediador español común a todos los ámbitos y titulaciones de origen?				x	

13	Existen publicaciones especializadas en Mediación?	x				
14	Existen iniciativas destinadas a la difusión de la Mediación?	x				
15	Existe un Registro Autonómico de Mediadores?	x				
16	En caso de existr un Registro Autonómico de Mediadores, está coordinado con los Colegios profesionales y el del Ministerio de Justicia?	x				

4.19. CIUDAD AUTONÓMA DE CEUTA

Hemos querido dejar constancia de la realidad y algunas iniciativas que se desarrollan en la Ciudad Autónoma de Ceuta como es:

a) La creación de un Servicio de Mediación Familiar en Ceuta, a Pleno (85).

El Grupo Parlamentario Socialista instará al Gobierno de la Ciudad, a que estudie y ponga en marcha el Servicio de Mediación Familiar para las familias o unidades de convivencia en dificultades, instaurado en todas las comunidades autónomas de nuestro país, excepto en Ceuta y Melilla.

Los socialistas basan su propuesta en que el artículo 39 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos la protección social, económica y jurídica de la familia, así como la protección integral de los hijos e hijas, cualesquiera que fuese su filiación. Y, por otra parte, el Estatuto de Autonomía de Ceuta garantiza, en su artículo 13, la protección y asistencia social, a la vez que dispone la competencia exclusiva en materia de promoción de las familias y de la infancia, que, en todo caso, incluye las medidas de protección social y su ejecución.

Concretamente en Ceuta, se ha dado en los últimos años una creciente atención por parte de los poderes públicos de las necesidades reales de las familias, con graves problemas socioeconómicos que, lejos de decrecer aumentan, con numerosas actuaciones tanto en el plano legislativo como en el social.

Para el GPS, existe una necesidad, por parte de la Administración Autonómica, de iniciar las actuaciones necesarias para dotar a Ceuta, dentro del ámbito de actuación de la Consejería de Asuntos Sociales, de un Centro de Mediación Familiar.

b) No a un Servicio de Mediación Familiar pero sí a una posible red de mediadores (86).

La diputada socialista Daoud exponía su propuesta para poner en marcha un Servicio de Mediación Familiar alegando que este se encuentra instaurado en todas las comunidades autónomas excepto en Ceuta y Melilla y que existe una necesidad un centro de este tipo en Ceuta que colabore a crear una cultura pedagógica que mejore

85 http://elfarodeceuta.es/2017/09/10/la-creacion-servicio-mediacion-familiar-pleno/
86 http://www.laverdaddeceuta.com

la convivencia y ayude a resolver los conflictos que surgen sin tener que acudir a una autoridad judicial.

La diputada del MDyC, Hamed, aseguraba que esta propuesta ya fue aprobada por unanimidad de la Asamblea en 2009, demostrando de nuevo que el gobierno no realiza lo que él mismo aprueba.

La consejera Nieto tomaba la palabra para reconocer que algunas propuestas aprobadas hay que encajarlas luego en el marco competencial de la ciudad y no todas encajan, como el caso de este Servicio de Mediación Familiar para el que la Ciudad no tiene competencias. Sí indicó la consejera que podría crearse una red de mediadores con unos procedimientos establecidos, para lo que ya se está en contacto con distintos colegios profesionales.

c) Cámara de Comercio: Servicio de Mediación Civil y Mercantil

La Cámara de Comercio pone a disposición de las empresas un servicio de Mediación para resolver sus reclamaciones de una manera rápida y económica. Se trata de una vía de resolución de conflictos pacífica y fuera de los tribunales. A través de esta vía, los conflictos mercantiles son resueltos de manera amistosa y flexible. De esta manera se evita la vía judicial, con el consiguiente ahorro de costes para las partes.

d) Jornadas UNED Ceuta

El Centro Universitario UNED Ceuta realizó en noviembre del 2017 las I Jornadas sobre Arbitraje y Mediación Societaria en las que participaron como ponentes representantes de las principales entidades y profesionales que intervienen en los procesos de resolución de conflictos en el ámbito de las sociedades mercantiles. Las jornadas sirvieron para analizar el desarrollo y aplicación del arbitraje y la mediación societaria como instrumento para resolver cuestiones que afectan a las sociedades mercantiles. Las jornadas fueron inauguradas por la directora de las mismas y profesora tutora de UNED Ceuta, Carmen Morón, quien ofreció una conferencia inaugural. El registrador de la Propiedad de Ceuta, Enrique De Elera-San Miguel, disertó sobre la función del registrador dentro del arbitraje societario. También intervino la magistrada de la Sección Sexta de la Audiencia Provincial de Cádiz, con sede en Ceuta, Rosa María De Castro, quien ofreció la ponencia “Mediación civil y mercantil: conceptos básicos. Especial referencia a la mediación mercantil”.

e) El proyecto ICI

Es una iniciativa impulsada por la Obra Social "La Caixa" y Cruz Roja con el objetivo de promover el fortalecimiento de lazos comunitarios a través el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (Proyecto ICI) en 37 territorios de España, entre los que se cuenta el exitoso caso de Ceuta para mejorar las condiciones de vida en el barrio, capacitar a los actores locales para afrontar de forma autónoma los retos de la convivencia y prevenir situaciones de conflictividad social.

Nace de la necesidad de afrontar una nueva realidad que, con los movimientos migratorios que configuran ciudades cada vez más diversas. Fruto de este fenómeno, se seleccionaron unos territorios con elevada diversidad cultural para trabajar de forma específica la integración del tejido social a nivel de barrio.

El Proyecto ICI se está erigiendo en eje fundamental para frenar, evitar y superar procesos y situaciones de exclusión social en territorios de alta incidencia de diversidad y multiculturalidad, y se concreta en múltiples actividades para fomentar un tejido social fuerte en San José-Hadú y La Almadraba.

f) Se presenta en el Colegio de Abogados de Ceuta la Asociación de Arbitraje y Mediación de Ceuta [87].

De tal manera, como explicó Barroso Calderón, Asamce nace con "la implicación decidida de un grupo de profesionales en el arbitraje y en la mediación como mecanismos de solución de conflictos, hecho que constituye un compromiso de nuestra asociación en particular".

En este sentido, el presidente explicó que "estamos involucrados en ser un instrumento para la convivencia y la justicia de todos aquellos que soliciten nuestros servicios, y en particular para los ciudadanos, empresas e instituciones de la ciudad. Amparándonos en nuestras infraestructura nos erigimos en una institución dedicada a la administración del Arbitraje, así como su difusión, conocimiento y utilización generalizada por los operadores jurídicos y económicos, e igualmente en materia de mediación a su difusión, conocimiento y utilización por todos aquellos que necesiten del mismo como paso previo y necesario para la resolución sin trauma del conflicto surgido".

Asimismo, Barroso Calderón señaló que tanto el Tribunal de Arbitraje de Ceuta (TAC) como el servicio de Mediación de Asamce están dotados de los medios humanos y materiales necesarios para dar una eficaz respuesta y el cumplimiento de sus fines. Con la mirada puesta en el presente y orientada hacia el futuro y desde la excelencia, el TAC ofrece amplios servicios de arbitraje, sin importar el lugar en que se encuentren las partes, adaptándonos a sus necesidades y siempre con el objetivo de contribuir a la rápida y adecuada solución de su controversia".

Barroso Calderón aseguró también que "la autonomía de la voluntad es el principio esencial en el ámbito, por lo que las partes deben ser el eje principal del procedimiento. Por ello, el TAC se configura como un centro en el que puedan

87 http://www.asamce.es/

intervenir activamente en el diseño y desarrollo de los arbitrajes que en él se administran".

"Tanto el TAC como el servicio de Mediación civil y mercantil de Asamce", añadió al respecto "permiten a los operadores económicos y jurídicos utilizar nuestros servicios, con absoluta confidencialidad y una eficacia máxima".

A su lado, el letrado Navarro tomó la palabra para señalar que "para la tramitación de un procedimiento arbitral son necesarios, básicamente, dos presupuestos: en primer lugar, que la materia sea arbitrable, es decir, que sea de libre disposición conforme a derecho; en segundo lugar, deberá existir un convenio arbitral".

También el abogado Gabizón quiso realzar dos de las características que, a su juicio, hacen imprescindible que se acuda a Acemse: "Mediante nuestra institución se superará los males endémicos que marcan a la Administración de Justicia como son la tardanza burocrática y el pago de cantidades elevadas, máxime desde que se pusiera en marcha la polémica Ley de Tasas", consideró.

Por su parte, la decana del Colegio de Abogados de Ceuta indicó que "la Abogacía institucional apoya la creación de Asamce porque consideramos que hay que buscar unas vías mejores para la solución de conflictos. Acudir al Tribunal de Justicia debe de ser lo último, la solución debe de pasar por muchas fases previas. Faltaba estaba asociación que sirviera de canal para la mediación", valoró Valriberas.

5. Resultados, conclusiones y propuestas

5.1.En relación a los resultados vinculados a los objetivos, algunas aportaciones autonómicas han sido:

1. <u>Objetivo: Conocer la situación de la Mediación</u>

DEBILIDADES: Desconocimiento general de la población sobre la Mediación, qué es, sus ventajas y la incidencia en la población. Falta de profesionalidad y criterios formativos comunes. Carencia de criterios y protocolos homogéneos. Reticencias de algunos operadores jurídicos por desconocimiento (88). La falta de divulgación de la misma, incluso entre los propios colegiados y profesionales del campo de la arquitectura, el urbanismo y la construcción. No se conoce y por ahora se ha hecho muy poco para que se conozca (89). Existencia de pocos empleados en las empresas de Mediación con una dedicación completa y no complementaria de otras profesiones. En cuanto a la remuneración en la mayoría de los encuestados no es equiparable a la de su profesión de origen. La mayoría de los encuestados dicen dedicarse a tiempo parcial dejando patente que uno de los principales problemas es la gestión del tiempo al tener que combinarlo con otra profesión que normalmente es a tiempo completo. Considerable diferencia entre el número de mediaciones que se derivan en la provincia de Barcelona con el resto de provincias catalanas, sin que en ninguna de ellas en al año 2.017 se supere la cifra de 300 mediaciones en comparación con la cifra de 1.609 mediaciones derivadas en la provincia de Barcelona en el año 2.017. Prácticamente nula implantación de la derivación judicial a Mediación en las provincias de Girona, Lleida y Tarragona en las que respectivamente a lo largo del año 2.017 se han derivado judicialmente 5, 21 y 71 mediaciones, por las 549 de la provincia de Barcelona (90).

AMENAZAS**:** Los precios de resolver una Mediación y el tiempo que se necesita para solucionarlo, suponen una auténtica amenaza para los Abogados. Cuando en realidad es totalmente al revés. No hay ninguna amenaza, más allá de que no se apueste por la institución desde la propia entidad colegial (91). Uno de los retos es el Síndrome de Jackpot, que es la necesidad que tienen algunas personas de acudir a un juzgado para tener la seguridad de que allí obtendrán mejores condiciones (92).

88 Véase en el informe de Euskadi.

89 Véase en el informe de Andalucía.

90 Véase en el informe de Cataluña.

91 Tomado del informe de Andalucía

92 Tomado del informe de Murcia.

Poca difusión y propaganda de la Mediación. La falta de ética en algunos profesionales que no derivan los casos susceptibles de ser mediados por ver solo su propio beneficio económico. Las dificultades para extender la cultura de la Mediación en todos los ámbitos. Muchos profesionales en contra por desconocimiento del potencial de la Mediación. La mayor amenaza somos nosotros mismos, creernos intrusos unos con otros en nuestro trabajo, no colaborar, no derivar casos a otros compañeros si creemos que no son de nuestra especialidad y acabar centrándonos en el acuerdo que sea, y no en las personas.

Nos desconocemos unos a otros. Hay más entidades y más profesionales que se dedican a la Mediación de lo que creemos pero no se visualizan, no unimos fuerzas ni recursos (93).

FORTALEZAS: Al ser un equipo o grupo cohesionado, los momentos de dificultad se abordan con solvencia. Estos momentos lejos de ser un hándicap para la marcha del grupo, finalmente suponen un motivo más de resiliencia para el crecimiento de la Institución. Pertenecer a una entidad profesional como es el Colegio de Arquitectos de Sevilla, con más de 2.000 colegiados (94).

OPORTUNIDADES: Mayor conocimiento por el usuario final. Impulso y apoyo judicial. Mayor interés en el Ministerio de Justicia, en el Consejo General del Poder Judicial y en el Consejo de la Abogacía Española. (95). El apoyo de figuras reconocidas, como jueces, fiscales, letrados y la colaboración de las administraciones para darle cabida tanto social como económica (96).

El aumento de masters y posgrados durante estos últimos diez años en Cataluña ha conllevado también el aumento de profesionales capaces de ser también derivadores de la Mediación (97).

2. **Objetivo: Conocer la situación de los mediadores**

La figura del mediador en Andalucía, como en el resto de España, está muy poco valorada. Aunque ha habido un ligero avance en su reconocimiento social, el hecho de asociarse a la gratuidad y el saber que los mediadores no cobran por su trabajo hace que su labor se vea no como una labor profesional, sino más bien como un mero voluntariado.

93 Tomado del informe de Andalucía

94 Extraído del informe de Andalucía

95 Ampliar en el informe de Madrid.

96 Verlo en el informe de Melilla

97 Ver informe de Cataluña.

Situación que también desincentiva a quienes piensan dedicarse a esta actividad profesional (98).

En el caso del Servicio de Mediación Intrajudicial y con base en los convenios existentes mencionados, los mediadores perciben una contraprestación económica, bastante modesta, que incluye sesión informativa y un máximo de seis sesiones (individuales y/o conjuntas), que pueden ser prorrogadas y han de ser autorizadas (99).

En relación a los honorarios, no existe unanimidad entre las Comunidades Autónomas. Lo cual sería indispensable corregir. En nuestro caso, está remunerado a través del Convenio de Intervención Social de Bizkaia, Álava y Guipúzcoa. No obstante con una gran inestabilidad en estos últimos tiempos y dificultades para cobrar. Así y todo somos unos privilegiados. La eterna voluntariedad de los mediadores en muchos casos desprestigia a los profesionales siendo una lacra importante en nuestro campo, dificultando el reconocimiento profesional (100).

Con respecto a la pregunta de si el mediador voluntario, sin prestación, contribuye al desarrollo de la Mediación, el 81,5% consideran que es muy poco lo que facilita su desarrollo (101).

En La CCAA de Galicia existen oficialmente 281 mediadores inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, distribuidos entre las 4 provincias, y de los cuales 147 figuran con la especialidad de Mediación familiar. Un 58% valoran positiva que exista un código de conducta común a todos los ámbitos y titulaciones de origen (102).

Con carácter general se cree que la valoración social sobre la figura profesional de la Mediación *es escasa* (103).

Las administraciones públicas tampoco se han implicado en la medida que sería necesaria, ni a nivel normativo ni a nivel de procurar recursos (104).

Ninguna institución está de acuerdo en la labor voluntaria del mediador, sin prestación, ya que esto no contribuye al desarrollo de la Mediación. En el único punto en

98 Incluido en el informe de Andalucía.

99 Incluido en el informe de La Rioja.

100 Incluido en el informe de Euskadi.

101 Incluido en el informe de Canarias

102 Incluido en el informe de Galicia.

103 Está en el informe de Castilla La Mancha

104 Extraído del informe de Baleares

que hay disparidad de opinión es sobre el Registro Central de Mediadores, ya que para un 66% de los encuestados es suficiente este Registro Central y para un 33% no lo es (105).

3. **Objetivo: Cumplimiento de los objetivos de la Ley de Mediación**:

Su efectividad ha sido muy limitada. En primer lugar, ha traspuesto el contenido de la Directiva europea, pero con un notable retraso y una técnica legislativa cuestionable (dada la ambigüedad en la redacción de parte de su articulado). En segundo lugar, muchas de sus previsiones no se han materializado en un compromiso institucional firme. Finalmente, parte de la comunidad mediadora no ha comprendido suficientemente las implicaciones reales de esta norma y ha equiparado la Ley sobre Mediación en asuntos civiles y mercantiles como una ley general que justifica la Mediación para casi cualquier tema imaginable (106).

La Mediación al margen de las instituciones públicas no está recogida en estadísticas, ni en registros, pero parece haber muy poco desarrollo, a pesar de la gran cantidad de profesionales que se han formado e intentado ejercer como tales. Este modelo alternativo de resolución de conflictos no parece ser muy conocido, ni generar confianza ante la seguridad que una sentencia judicial otorga a los interesados (107).

No se ha apreciado una menor desjudicialización de los conflictos, ni se ha percibido un incremento notable de su demanda (108).

La mayoría de los partipantes en la encuesta consideran que el objetivo de que la Mediación sea percibida como una alternativa a la via judicial o que los juzgados sean la última solución, se ha alcanzado poco (109).

105 Extraído del informe de Asturias.

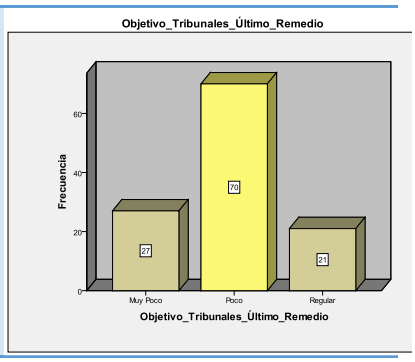
106 Verlo en el informe de Andalucía

107 Verlo en el informe de Extremadura

108 Verlo en el informe de La Rioja

109 Verlo en el informe de Murcia

	Promedio
Objetivo_Desarrollo_Funcionamiento	1,98
Objetivo_Bases_Alternativa	1,96
Objetivo_Solución_Adaptada	1,91
Objetivo_Tribunales_Último_Remedio	1,95
Objetivo_Promover_Mediación	1,98
Promedio	1,57



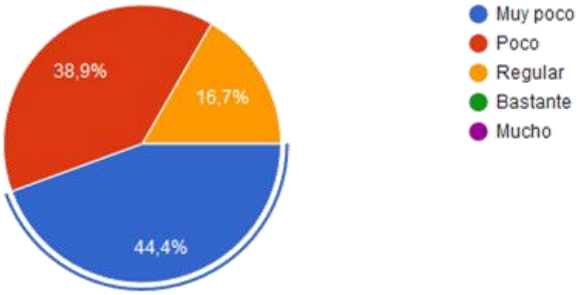
El promedio de cumplimiento de objetivos es de 1,57 puntos medidos en una escala de 1 a 5, lo que significa que los participantes consideran que el cumplimiento de los objetivos de la ley se sitúan en el rango de ninguno o muy poco.

El desarrollo presenta un mayor o menor grado, en función de las distintas Provincias de la Comunidad Autónoma. En el presente informe contamos con datos de tres de las provincias que conforman la comunidad: Valladolid, Zamora y Burgos y a ellas nos vamos a referir (110).

No se ha visto favorecida esta alternativa de solución de conflictos frente a la resolución por vía judicial, o si se ha visto, ha sido en escasa medida. Sin embargo, sí que se ha conseguido en un alto grado el objetivo de tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes. Esto demuestra que la Mediación, cuando se tiene oportunidad de poner en práctica, funciona (111).

La existencia de una Ley de Mediación puso de manifiesto que la Mediación debía ser un procedimiento ágil y rápido para que resulte eficaz. De esta manera, se sienta una base normativa que permite que los profesionales de la medición se rijan por las mismas normas (112).

A la pregunta sobre el cumplido los objetivos de la Ley 5/12, el 38,9 por ciento de los encuestados ha dicho que se han cumplido poco, el 16,7 % ha dicho que regular, y el 44,4% ha dicho que Muy poco (113).



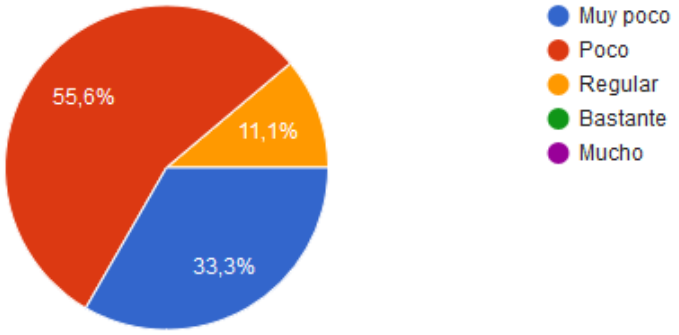
110 Extraído del informe de Castilla y León.

111 Extraído del informe de Castilla y León.

112 Verlo en el informe de Galicia.

113 Del informe de Valencia.

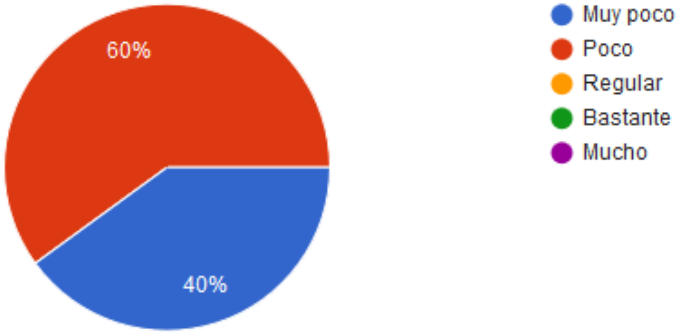
Estos 5 años han servido para la creación de servicios de Mediación o contratación de mediadores? El 55,6% cree que poco, mientras que el 33,3% piensa que poco, frente al 11,1% que opina que regular (114).



¿Cómo ha sido el antes y el después de la Ley? Antes: mayor informalidad y creatividad. Después: Los intentos de adecuarla a la normativa legal ha supuesto una pérdida de sus valores esenciales (115).

Desgraciadamente veo como al explicar la Mediación la gente la recibe muy positivamente, pero a nivel social no está instaurada, no es cotidiana ni cercana y se recurre a la vía judicial al desconocer la Mediación de antemano (116).

Cuando se pregunta a las asociaciones: La promulgación de la ley 5/12 ha hecho incrementarse las solicitudes de Mediación? El 40% cree que se han incrementado muy poco, mientras que 60% piensan que un poco (117).



Un alto porcentaje de los participantes afirman que los objetivos de la ley de Mediación se han cumplido poco , sobre todo los objetivos dirigidos" al desarrollo y

114 Verlo en el informe de Valencia

115 Madrid

116 Melilla

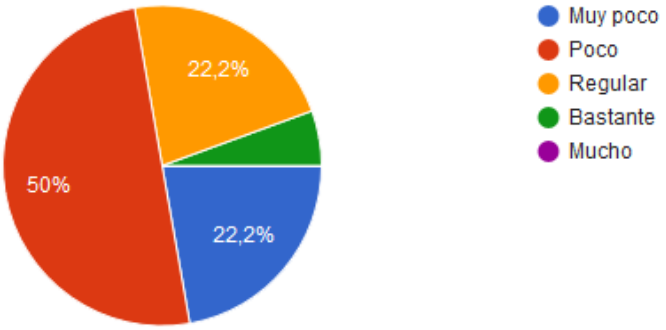
117 Valencia

funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles “ de manera que se deberían ” simplificar y mejorar el acceso a la justicia”, así como, “concebir a los tribunales de justicia como último remedio” o “promover el uso más frecuente de la Mediación” teniendo un visión más positiva de desarrollo de los objetivos de la ley dirigidos a “tener un solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes “ y “sentar las bases “ y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto (118).

El 18,4% expresan que muy poco se ha cumplido el objetivo de desarrollo y funcionamiento adecuado de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos. El 81,5% consideran que poco. El 79% considera que es muy poco el cumplimiento del objetivo de sentar bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto. El 21% dicen que ha sido poco este cumplimiento (119).

Los objetivos que se propuso la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles apenas se han cumplido (120).

¿Cree que las Instituciones y administraciones públicas han tomado una mayor conciencia de la Mediación a partir de la Ley? Para el 50% de los encuestados poco, mientras que el 44,4 % se reparten por mitades exactas entre muy poco y regular (121).



Las administraciones públicas tampoco se han implicado en la medida que sería necesaria, ni a nivel normativo ni a nivel de procurar recursos (122).

El 26,3% de los encuestados consideran que muy poco se han cumplido los objetivos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos civiles y Mercantiles. El 73,6% consideran que poco se han visto cumplidos. El objetivo de promover el uso más frecuente de la Mediación referido en la Ley, ha sido considerado que 79% muy

118 Castilla La Mancha.

119 Canarias.

120 Madrid.

121 Valencia.

122 Baleares.

poco, 18,4% considera que poco y 2,6% que regular. Del total de los encuestados, el 68% considera que se ha cumplido poco el objetivo de cumplimiento de tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes. El 26% que muy poco, y 5% que regular (123).

¿Cómo valoraría el compromiso de la administración con la Mediación? Sobre el papel un compromiso del 100%, en la realidad del 25% (124).

El Servicio de Mediación Intrajudicial de Euskadi logra acuerdos "en el 80%" de los casos, según destacó la consejera de Trabajo y Justicia, María Jesús San José, quien destacó "la clara consolidación" de este servicio como vía para la resolución de conflictos. "El servicio viene a tramitar unos 1.400 expedientes al año, son casi cuatro expedientes diarios y más de la mitad se resuelven mediante un proceso de Mediación" subrayó la consejera al tiempo que describía que "en ocho de cada diez mediaciones, las partes logran alcanzar el acuerdo", lo que representa "un éxito del 80%" (125).

4. **OBJETIVO: Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía**:

La Mediación para la gran mayoría de los andaluces es algo más bien desconocido. A lo más, a algunos les suena la palabra Mediación como algo de seguros, o incluso de museos, pero como vía para una resolución pacífica de conflictos, no. Y ello, porque los ciudadanos pueden tener, problemas, peleas, desencuentros, diferencias,… pero no tienen "conflictos", y según sus conciencias nunca los han tenido ni los tendrán -eso lo dejan para los países- así que todo aquello que los pudiera resolver, poco o nada les puede interesar (126).

Fuera del ámbito de la Mediación Intrajudicial el conocimiento de este recurso por los ciudadanos es muy deficiente, lo cierto es que la Mediación no es en general conocida por la población; otro tanto sucede con la existencia de profesionales dedicados a la misma. Se hace necesario incrementar las campañas de difusión acerca de la figura del mediador y su relevancia en varios ámbitos como el social, empresarial, organizacional, en educación, etc. (127).

En lugar de ser una realidad que demande la ciudadanía son los mediadores junto a figuras de jueces y fiscales los que la promueven (128).

---

123 Canarias

124 Madrid

125 Euskadi

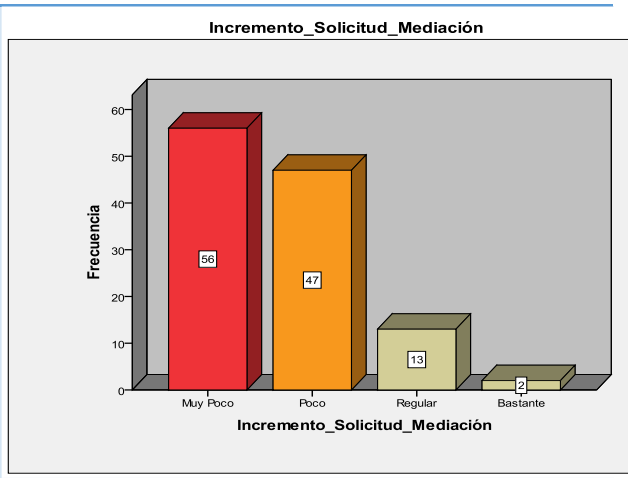
126 Andalucía

127 Extremadura

128 Melilla

En relación al aumento de las solicitudes de Mediación, en general, los participantes creen que ha sido muy poco. Lo mismo que el nivel de conocimiento por parte de la ciudadanía (129).

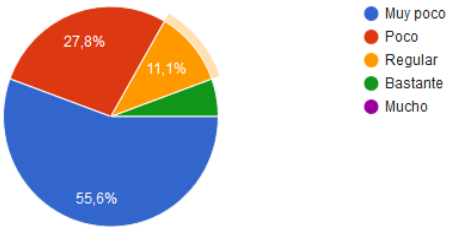
Impacto ley Mediación en Instituciones/ciudadanía	Media
Incremento Solicitudes de Mediación	1,67
Mediación más conocida por la ciudadanía	1,97
Instituciones han tomado mayor conciencia	2,07
Se traduce en la creación de Servicios	1,98
Se traduce en un impulso Normativo	1,99
Se traduce en mayor financiación/subvenciones	1,13
Promedio	1,8



Sobre un máximo de 5 puntos, observamos como el impacto en los distintos ítems de la Ley de Mediación en instituciones y en la ciudadanía es todavía muy escaso. La media de impacto es de 1,8 por lo que se sitúa entre ningún o poco impacto.

En el ámbito privado está siendo muy poco utilizada, y allí donde lo es se centra básicamente en el contexto familiar, cuando bien pudiera trabajarse en la empresa, relaciones vecinales, etc… (130).

¿Ha percibido un incremento de las solicitudes de Mediación a partir de la promulgación de la Ley? A esta pregunta, el 55,6% ha contestado que muy poco, el 27,9% poco, el 11,1% regular y el resto, bastante (131).

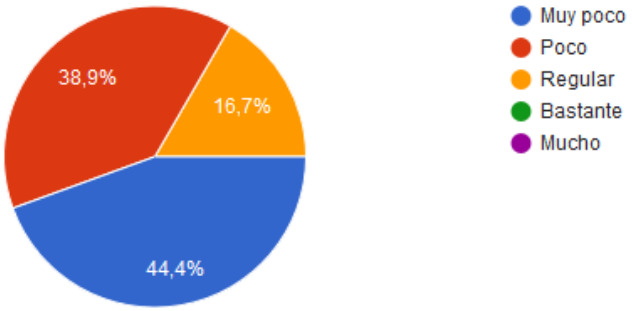


129 Murcia.

130 La Rioja

131 Valencia

¿Cree Vd. que la Mediación ha sido más conocida por la ciudadanía después de la promulgación de la ley? El 44,4 % piensan que muy poco, si bien el 38,9% son algo más optimistas, creen que poco, y el 16,7% restante opinan que regular (132).



En cuanto al conocimiento que la ciudadanía tiene de la Mediación, puede que se tenga alguna noticia más pero tampoco hay grandes avances en este sentido (133).

Sobre los registros de mediadores, el 74% consideran que es regular la coordinación entre las CCAA, los colegios profesionales y el Ministerio de Justicia, el 21% considera poco y solo lo consideran bastante coordinada el 5% del total de los encuestados (134).

Siguiendo la línea argumentada anteriormente, debería haber un Registro Nacional único (135).

Que el 79% de los encuestados consideran que es muy poco lo que ha sido conocida por la ciudadanía a partir de la promulgación de la Ley, es un dato realmente relevante, porque indica de forma clara y precisa que no hay información al respecto (136).

¿Qué cree que falta a la Mediación para que los ciudadanos la conozcan y deseen utilizarla? Que se la ponga en plan de igualdad con otras formas heterocompositivas de resolución de conflictos y además educarles para que asuman la responsabilidad de ser ellos mismos quienes encuentren la solución a sus discrepancias (137).

132 Valencia

133 Valencia

134 Canarias

135 Madrid

136 Canarias

137 Madrid

5. **Objetivo: Proyección de la Mediación**

Aunque el futuro es esperanzador y positivo en cuanto la Mediación, será necesario favorecer acciones de divulgación e información así como, aumentar la extensión de su aplicación a otros ámbitos (138).

El futuro de la Mediación se considera difícil pero se deduce la convicción de que mejorará: Se conocerá y se recurrirá más a este método de resolución de conflictos (139).

¿La derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? No, la sesión informativa es "informar", y dentro de esa información es el principio de voluntariedad, que da el derecho al posible mediado a decidir si quiere resolver su asunto por Mediación y además que le concede el derecho a abandonar el proceso en cualquier momento una vez iniciado. La sesión informativa es nuestro argumentario de venta de la Mediación, con ello no impide el ejercicio de los principios que sostienen la Mediación (140).

Sobre la pregunta de si el mediador sin prestación contribuye al desarrollo de la Mediación, la respuesta obtenida es aproximadamente del 50% a favor del sí y del no. Entre los primeros, se argumenta que puede servir para que poco a poco se vaya conociendo y por tanto consolidándose. Entre los segundos, se expone que los proyectos pilotos pudieron servir para empezar, pero que han de obedecer a proyectos con fecha de finalización y que como profesión ha de ser valorada y por tanto retribuida (141).

Las experiencias piloto en el campo de la Mediación intrajudicial son ya a estas alturas innecesarias ya que se ha demostrado ampliamente la utilidad de la misma en este campo (142).

EL 73,6% considera que muy poco se ha visto incrementada la solicitud de Mediación a partir de la promulgación de La Ley, el 21% expresan que poco, y solo un 5% considera que regular. El 79% de los encuestados consideran que es muy poco lo que ha sido conocida por la ciudadanía a partir de la promulgación de la Ley (143).

Cómo ve el futuro de la Mediación: Con optimismo, a pesar de todo. Con muchísimo trabajo por hacer. De seguir así, en extinción, quedándose en un conjunto de buenas prácticas. Esperanzadora, pero necesidad de promoción y potenciación de la misma. Futuro positivo y alentador (144).

En cuanto a los honorarios, se propone por algún mediador la posibilidad de señalar por un Colegio Profesional una tarifa única. Se iniciaría el procedimiento con una sesión gratuita donde se les informaría del coste que, hoy por hoy viene siendo entre 30 y 40€ por sesión que suelen durar entre 1 hora y dos horas como máximo. Esta posibilidad

---

138 Castilla La Mancha

139 Baleares

140 Madrid

141 La Rioja

142 Euskadi

143 Canarias

144 Canarias

es totalmente inviable, pues vulnera de pleno derecho la Ley 15/2007, de Defensa de la Competencia, por lo que en modo alguno podría establecerse una tarifa, quedando a plena libertad de cada mediador (145).

¿La Derivación a la Sesión Informativa obligatoria, en determinados supuestos es contraria al principio de voluntariedad de la Mediación? Creo que no, es una manera de que las partes en conflicto conozcan otras alternativas (146).

Cómo evaluar el trabajo del mediador: Partiendo de una formación rigurosa y un reciclaje permanente. Con cuestionarios reflexivos y de autoevaluación recogido en protocolos. Foros de mediadores donde compartir procesos (147).

Creo necesario la creación de un Colegio de Mediadores o una Asociación de profesionales de la Mediación, que reúna a todos los ejercientes (148).

La Mediación solo será una realidad en España si entendemos que es una justicia social, donde el ciudadano decide y asume su responsabilidad ante el conflicto. Si entendemos que la Mediación es algo más que una mera herramienta de resolución de problemas (149).

¿Cuál es su opinión sobre la Sesión Informativa obligatoria previo al Proceso Judicial? Me parece que estamos en una sociedad muy judicializada, donde ciertos sectores se parapetan para que la Mediación no llegue al ciudadano, ya que ven amenazados sus intereses económicos, por tanto la obligatoriedad en este sentido es la única manera de sortear ese obstáculo (150).

Hay que apostar por los conflictos mercantiles y civiles antes de llegar a la vía judicial, por lo que es necesario una difusión de la Mediación en estos campos que a día de hoy no existe. Empresas, profesionales, etc. Que los jueces crean en ella. Plan de difusión y educación: Implicar a la ciudadanía, buscar acotar las acciones de información de Mediación gratuita. Eliminar el voluntariado de los servicios de Mediación. Desde las administraciones públicas facilitar el apoyo de lo privado. Divulgación real de la administración y del Estado (151).

---

145 Castilla y León

146 Madrid

147 Canarias

148 Madrid

149 Valencia

150 Madrid

151 Andalucía

5.2.Conclusiones

Parece que a partir de este primer informe se abren las puertas a otros, incorporando nuevos elementos, metodología, participación y, como es de esperar, dando seguimiento a las informaciones aquí recogidas.

De la aportación se pueden extraer, entre otras, las siguientes conclusiones:

En general, la aprobación de la Ley Española de Mediación ha significado un mayor conocimiento de la Mediación y la formación de miles de profesionales que no ha supuesto un significativo acceso de los ciudadanos a los servicios de Mediación por carecer de otros apoyos que se hacen necesarios para su adecuada implementación, evidenciando que la sola aprobación de la ley no es suficiente.

La Ley ha supuesto la reorganización de los profesionales de la Mediación que se han visto obligados a acoger a miles de nuevos profesionales con necesidad de prácticas y rodaje, usuarios interesados en la Mediación y lugares donde ejercer como mediadores.

Antes de su aprobación existían 13 leyes autonómicas de Mediación Familiar lo que ha supuesto la coexistencia de la Ley nacional con las autonómicas que, siempre ha facilitado una adecuada convivencia dado los agravios comparativos de implica CCAA con unos servicios de Mediación a los que otros ciudadanos de otras CCAA no tienen acceso; CCAA con registros autonómicos y otras sin ninguno; CCAA con presupuestos para Mediación y otras que han dejado su desarrollo e inversión económica en manos de los propios mediadores.

La aprobación de la Ley Española de Mediación, 5/2012, del 6 de julio, parece haber propiciado la difusión de esta metodología favoreciendo su conocimiento y la formación de un amplísimo colectivo de profesionales que se ha especializado en Mediación que, no obstante, no ha visto satisfechas sus expectativas de trabajo en este campo que tanta ilusión ha generado.

El compromiso de la administración parece haber quedado reducido a declaraciones institucionales, al Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación y al apoyo moral a determinados proyectos.

Tal parece que la ciudadanía ha escuchado más acerca de la Mediación pero esto no se ha traducido en mecanismos reales para su acceso a este modelo de gestión y resolución por la inexistencia de una política pública que se traduzca en una agenda del Estado con programas, presupuestos, recursos humanos retribuidos, supervisión, control e igualdad de oportunidades para el acceso a toda la ciudadanía.

Es reiterativo por parte de los profesionales la necesidad de unificar los registros autonómicos, nacional y de los colegios profesionales, coordinación entre el Ministerio de Justicia y el CPGJ para la derivación a la SIP en el marco de la NOJ y criterios unificados para el control de calidad, supervisión y articulación.

No obstante conocer de la Directiva Europea de Servicios, Ley Ómnibus en España, se plantea la conveniencia de un Colegio Profesional de Mediadores y de un

organismo nacional de coordinación, cabeza visible donde dirigirse, con el liderazgo del Ministerio de Justicia.

Parece haber consenso en que la obligatoriedad de asistencia a una sesión informativa de Mediación no entra en colisión con la voluntariedad, uno de los pilares de la Ley 5/2012. La reunión informativa da al ciudadano la posibilidad de un cierto nivel de conocimiento sobre los distintos mecanismos que tiene a su alcance para recuperar el bienestar perdido por un conflicto y de esa forma elegir o no formalizar una solicitud de Mediación. Téngase en cuenta que el artículo 19 de la Ley establece que la Mediación se inicia con la firma del Acta Constitutiva.

Se pone de manifiesto que la ciudadanía en general desconoce la Mediación y sus mecanismos de acceso, viéndose esta dificultad reforzada por la inexistente aportación material por parte de la administración. Se recomienda no esperar respuesta por parte de la ciudadanía si antes no existen mecanismos de información y difusión masivos dirigidos a la población. Tal parece que solo así se producirá el tan anhelado cambio cultural.

Los mediadores, asociaciones y centros de Mediación han acogido a los nuevos profesionales facilitándoles formación y adecuando sus servicios a la nueva normativa haciendo más fácil la adaptación e implementación.

Quienes acceden a la Mediación, manifiestan una amplia satisfacción, aún en los casos en que no haya acuerdos.

Le Ley de Mediación ha respondido a un requerimiento europeo que sigue siendo válido y necesario. Puede representar las bases para la construcción de un sistema que garantice el cumplimiento de unos objetivos, aún pendientes de materializarse, dado que solo ha tenido el respaldo de los profesionales cuyas fuerzas aunque necesarios, no parecen ser suficientes.

Se percibe que existe una mayor apoyo a la Mediación intrajudicial, dejando la pre o extrajudicial en manos exclusivas de los mediadores.

La aprobación de una Ley de Mediación ha generado un mayor conocimiento por parte de los operadores jurídicos y el sistema judicial lo que ha propiciado una mayor apertura a la Mediación intrajudicial y parece ser la puerta de entrada para que la Mediación sea vista como un plus de calidad en la administración de justicia que habrá de facilitar el uso de la Mediación antes de la jurisdicción y, una vez allí, propiciar su aplicación en todas las fases del proceso.

Existe un sentir por parte de los mediadores de gritar en el desierto ante la inexistencia de una institución que escuche y de seguimiento a las propuestas para el impulso de la Mediación dando la impresión de estar ante esfuerzos aislados y sin una institución que articule el trabajo nacional.

Respecto a la gratuidad o no de la sesión informativa, se percibe la necesidad de que el ciudadano tenga la posibilidad de decisiones informadas sobre el inicio o no de la Mediación. El desacuerdo está en que se obligue al profesional a trabajar gratis. En un trabajo que por su trascendencia e importancia debe ser cubierto con fondos públicos y

respetar al profesional que ha de recibir una justa contraprestación por su tiempo, dedicación y trabajo.

No hay consenso en relación a si la sesión informativa, sufragada por el profesional, es contraria a la Directiva de Servicios o la Ley de libre competencia.

Por analogía y hablando de trabajo gratuito, creemos oportuno comentar que, por ejemplo, *"la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha sancionado con 10.515 euros al Ilustre Colegio de Abogados de Guadalajara (ICAGU) por realizar una recomendación colectiva de precios mínimos a sus asociados a través de la publicación de unos criterios orientativos, según ha informado el organismo que preside José María Marín Quemada. Según la Ley de Colegios Profesionales, el ejercicio de las profesiones colegiadas debe realizarse en régimen de libre competencia y está sujeto, en cuanto a la oferta de servicios y a la formación de precios, a la Ley sobre Defensa de la Competencia (LDC), que prohíbe la existencia de recomendaciones colectivas de precios, incluso aunque adopten forma de baremos de carácter meramente orientativo. La CNMC ha acreditado que el Colegio de Abogados de Guadalajara publicó en abril de 2011 unos criterios orientativos, pretendidamente elaborados para la emisión de dictámenes sobre honorarios profesionales a requerimiento judicial en los supuestos de tasación de costas y jura de cuentas, que constituían en realidad una recomendación colectiva de precios. La CNMC considera probado que este Colegio difundió los criterios orientativos de precios entre todos sus colegiados, tanto mediante correos electrónicos individualizados como a través de la web, con el objetivo de fomentar comportamientos "uniformes" a partir de abril de 2011 y hasta la actualidad. Esta conducta vulnera claramente la Ley de Colegios Profesionales y la Ley de Defensa de la Competencia ya que ambos textos legales prohíben la existencia de ese tipo de baremos de honorarios, incluso con carácter meramente orientativo. La CNMC ya sancionó al Colegio de Abogados de Guadalajara por imponer requisitos restrictivos a la competencia para ejercer la asistencia jurídica gratuita en Guadalajara. Igualmente, en septiembre de 2016, sancionó al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM) y al de Alcalá de Henares (Icaah) por similares recomendaciones colectivas de precios dirigidas a sus colegiados a través de la publicación de unos supuestos criterios orientativos que incluían, como en el caso del Colegio de Guadalajara, un listado completo de tarifas a aplicar por los abogados colegiado"* (152).

En todo caso, hay coincidencia en que el Procedimiento de Mediación no debe ser cubierto por el mediador.

De aquí que, aunque la sesión informativa sea gratis para el usuario porque lo ha de retribuir la administración, para el caso del inicio de la Mediación con la firma del Acta Constitutiva, habrá de depender si se es merecedor de un servicio gratuito, a pagar por la administración, o si se cuenta con recursos suficientes en cuyo caso deberá ser cubierto por los participantes.

Finalmente, podría decirse que la Mediación tardará en desplegar todo su potencial mientras no exista un apoyo decidido por parte de las administraciones que se traduzca en el diseño de políticas públicas que destinen medios y recursos materiales. A

152 http://www.expansion.com/juridico/actualidad-tendencias/2017/01/17/587e0a2e268e3e0d508b463a.html

6 años de le aprobación de la Ley nacional solo existe la difusión que hacen los mediadores que aún desarrollan proyectos de Mediación con sus ingresos.

5.3.Propuestas

Son muchas las propuestas que se presentan a lo largo del informe, la mayoría relativas a las CCAA que es donde mayor impacto y trascendencia habrían de desplegar. No obstante otras han ido dirigidas al Gobierno Central, como es:

Que se incluya una asignatura en todas las carreras, especialmente de Educación Social, Derecho, Psicología y Trabajo Social. Y también en el Máster de la Abogacía. Aquí podría ser muy oportuna la integración y participación de la Conferencia de Universidades que forman en Mediación, CUEMYC.

Incorporar un tema en las oposiciones de Jueces, fiscales, letrados de la administración de justicia, funcionarios, seguridad y fuerzas del Estado, así como a los funcionarios públicos en general.

El registro nacional y los autonómicos de mediadores, no deberían ser contradictorios. Se hace necesaria su coordinación. Que estar inscrito en el nacional sea suficiente para el ejercicio en todas las CCAA y ámbitos. Es necesario solucionar las dificultades que existen para el ejercicio de la Mediación en determinadas CCAA que tienen otros requisitos. Se pide armonizar y coordinar.

En la mayoría de las CCAA se constituyeron equipos de profesionales voluntarios en ayuntamientos, juzgados, asociaciones… con la finalidad de dar a conocer la Mediación. 6 años después, se considera agotado el plazo y han de empezar a percibirse señales de que la administración y la ciudadanía en general, han recibido el mensaje. Persistir en esa postura, no parece ser considerado como un beneficio a la institución.

Se hace necesario un organismo nacional de coordinación (153), liderado por el Ministerio de Justicia, e integrado por las instituciones de Mediación de ámbito nacional para dar seguimiento a un Plan Nacional de Mediación que materialice la ejecución de las políticas públicas para el impulso definitivo, desarrollo y seguimiento a la Mediación en España. Dicho organismo podría crear, entre otras cosas, una Plataforma que contenga:

153 El pasado 16/3/18 se realizó una reunión en el Ministerio de Justicia con la presencia del Consejo General de Procuradores, la Conferencia de Universidades que forman en Mediación, CUEMYC, el Consejo General del Notariado y FAPROMED, cuyo único punto de agenda fue este y en la que se sugería como posibles tareas de ese organismo, entre otros: La redacción de un Código de Buenas Prácticas del Mediador Español que pueda ser utilizado por los profesionales de todas las áreas de actuación como son fisioterapeutas, podólogos, matemáticos, farmacéuticos, ingenieros, médicos, trabajadores sociales, educadores, cirujanos, abogados, psicólogos…. La declaración institucional del 21 de enero como Día de la Mediación y la definición de los criterios y tareas a desarrollar para la creación de un Premio Nacional de la Mediación. A ser entregado cada año en el marco de la Semana de la Mediación, en el acto institucional del Ministerio de Justicia. Aportar en relación a la profesionalización de la Mediación, a través de la elaboración de una propuesta para los programas de Mediación Gratuita a ser pagada por la administración, la imagen institucional a través de un logo, y el establecimiento de programas de difusión que favorezcan el conocimiento u uso de la Mediación por parte de la ciudadanía. Las iniciativas legislativas necesarias que propicien un mayor uso de la Mediación. El diseño de una Revista Electrónica de Mediación. Unificar los registros autonómicos y nacionales de Mediadores e Instituciones de Mediación.

-Observatorio de la Medicación, con una base de datos de las estadísticas de las mediaciones en todo el territorio nacional. Apéndice del organismo del Ministerio de Justicia responsable de Mediación para el diseño, control y supervisión de esa Plataforma nacional única donde se recojan las estadísticas de Mediación por CCAA, instituciones de Mediación, etc.

-Campañas masivas de difusión.

-Las necesarias adecuaciones legislativas.

-Protocolo único de derivación a Mediación con un posible listado de conflictos derivables con su procedimiento y responsables, presente en todos los ámbitos, organismos e instancias. Con indicación de unos criterios de derivación.

-Formularios unificados para el control y la acreditación de asistencia a las diferentes fases del Procedimiento de Mediación.

Dicho organismo nacional de coordinación, podría también crear una imagen que identifique la Mediación como sucede con justicia, el derecho o la psicología.

Se propone una línea de trabajo que promueva una visión más integral de la Mediación que contemple todos los ámbitos en los que se trabaja como es el escolar y comunitario.

Y además:

Homogeneizar en todo el territorio nacional modelos de acuerdos de Mediación, convenios reguladores y contratos en todas sus variantes y ámbitos que ya incluya la cláusula de sumisión expresa a la Mediación antes de acudir a cualquier otra vía a ser utilizada por todos los profesionales, organismos e instancias. Llegando incluso a su inclusión legislativa. Favorecer que los jueces ya prevean en los modelos de sentencia, incluir la asistencia a Mediación en los casos de dificultad en la ejecución de las mismas y en posibles modificaciones.

Profundizar en la fase de premeditación favoreciendo el acceso a la sesión informativa, obligatoria en determinados supuestos y siempre cubierta por la administración y/o los usuarios en consonancia con la ley de libre mercado y la directiva de servicios al tiempo que se favorece una mayor dedicación del profesional de la Mediación.

Propiciar una mayor formación en relación a cómo definir los casos susceptibles de ser derivados a Mediación que, además de la difusión, podría verse favorecidos con listados de chequeo en los diferentes ámbitos. Estudiar mecanismos que permitan identificar y ayudar a los operadores jurídicos a derivar a Mediación determinados supuestos que está claro se ven muy favorecidos por esta figura estableciendo los controles necesarios para la supervisión de esas derivaciones. Definir protocolos de derivación y elección de la Mediación. Se sugiere la creación de listas de casos, por ámbitos, que pueden ser derivados a la sesión informativa habiendo acreditado, previo a la jurisdicción, que se ha cumplido con la misma.

Se sugiere el diseño de una jurisdicción especializada en familia dadas las particularidades del ámbito y lo que se juega la sociedad en los procesos de cambio en los que esta se ve involucrada en las diversas fases de su ciclo vital.

Establecer mecanismos claros para el acceso a la Mediación extrajudicial previstos en los presupuestos nacionales, autonómicos y locales, en el marco de la administración de justicia que ha sido la abanderada de la legislación nacional de Mediación, y en coordinación con las otras instancias vinculadas a la resolución de conflictos.

Propiciar un mayor conocimiento y uso del plan de parentalidad para ayudar a los progenitores a definir los temas relativos al cuidado y distribución de responsabilidades para prevenir y evitar conflictos futuros anticipando situaciones previsibles con pautas de actuación.

Hay estudios doctorales y experiencias intrajudiciales indicando que determinados supuestos vinculados a la violencia de género, como son los sobreseimientos y las sentencias, podrían verse favorecidos por la presencia de un tercero experto en comunicación que ofrece la Mediación directa o indirecta. La derivación a una SIP(154) podría ser el mecanismo de prevención y de reorganización siempre que se garanticen las precauciones que recomiendan los expertos como es un mediador con formación en violencia, una metodología adaptada a cada caso, con la participación de psicólogos, asistencia letrada y garantizando seguridad e igualdad. Ver que la LO 1/2004, de 28 de octubre, en su artículo 44, adiciona un artículo 87 ter en la LO 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, solo en lo relativo a las competencias de los juzgados de violencia sobre la mujer (155).

Definir unos criterios de evaluación y control de calidad de los servicios de Mediación que van unidos a profesionales con una retribución adecuada.

Existen recomendaciones de que la Mediación se realice fuera de los juzgados. No obstante, cuando se opte por la Mediación intraprocesal, la SIP podría realizarse en los juzgados en el marco de la Nueva Oficina Judicial. Si los usuarios deciden comenzar una Mediación, que puedan elegir, o les sea designado, un mediador del registro de mediadores a ser cubierto por la administración en los casos en que se goce de la justicia gratuita o por los usuarios cuando cuenten con recursos para hacerlo. Esto favorecería que todos los profesionales tengan la misma posibilidad de ser designados en los procedimientos de Mediación. Establecer un tiempo máximo de prácticas para acreditar la experiencia de los nuevos profesionales de manera que la Mediación con voluntarios no sea la norma. Señalar los plazos para las experiencias demostrativas de manera que se inicie sabiendo a partir de cuándo se considera que se ha favorecido su conocimiento y cuándo empieza la administración a asumir su coste.

154 Sesión Informativa Presencial

155 Planteamiento desarrollado en http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/371744/TUR.pdf?sequence=1

6. ANEXOS

ANEXO I. Carta de Presentación	
UNIVERSIDAD DE MURCIA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL	FAPROMED Federación Nacional de Asociaciones de Profesionales de la Mediación

Apreciados compañeros mediadores, asociaciones e instituciones de Mediación.

A 5 años de su aprobación, nos hemos propuesto realizar un ESTUDIO SOBRE EL DESARROLLO Y NIVEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 5/12, de 6 de julio, así como las sugerencias de mejora necesarias de cara a realizar aportes que permitan evaluar su aplicación, la efectividad y los efectos del conjunto de medidas adoptadas y su funcionamiento.

Con la información aporte desde su CCAA, junto al informe de las restantes, podremos tener una radiografía que sea una imagen, lo más cercana posible, al **ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA** para promover la adopción de políticas públicas que den el definitivo impulso a la Mediación.

El informe es dirigido por Dª Urbania Rondón, Dra. Cum Laude por la Universidad de Murcia, y vocal de Relaciones Institucionales de FAPROMED.

La información puede ser remitida al correo electrónico:
estadodelamediaciones@hotmail.com hasta el 15 de enero del 2018.
Nuestra gratitud por el apoyo al equipo de trabajo.

Dra. M. Paz García-Longoria
Decana Facultad de Trabajo Social UMU

Dª Ana Cobos
Presidenta de Fapromed

ANEXO II. Relación entre Objetivos/Variables/Instrumentos/Ítems

OBJETIVOS	VARIABLES	Instrumento/ITEMS
1. Conocer la situación actual de la Mediación en España	1.1. Debilidades	1 (1) 2 (28)
	1.2. Amenazas	1(2) 2 (30)
	1.3. Fortalezas	1 (3) 2 (32)
	1.4. Oportunidades	1 (4) 2 (29)
2. Conocer la situación de los mediadores	2.1. Valoración social de los mediadores	2 (19) 3(2,3, 4,5)
	2.2. Opinión sobre la retribución de los mediadores	2 (19) 3(14,15,16 y 22)
	2.3. Necesidad de un código de Conducta	2 (21) 3(11,12 y 13)
3. Comprobar el cumplimiento de los objetivos de la ley 5/12	3.1. Crear un marco normativo general	2 (6)
	3.2. Ser una alternativa complementaria a la vía judicial	2 (7 y 8)
	3.3. Impulsar el uso de la mediación	2 (11) 3 (6)
	3.4. Establecer normas sobre funcionamiento y formación	2 (6 y 7)
	3.5. Tener una solución adaptada a la necesidad de las partes	2 (9) 3 (5, 9 y 23)
	3.6. Concebir los tribunales como último ratio	2 (10) 3 (6)
	3.7. Favorecer la mediación frente a la vía judicial	2 (8 y 10) 3(6)
	3.8. Simplificar y mejorar el acceso a la justicia	2 (7) 3(19)

4. Impacto de la Mediación en instituciones y ciudadanía	4.1. Volumen de las mediaciones	2 (12) 3(6)
	4.2. Conocimiento de la población	2 (13)
	4.3. Existencia de Registro Mediadores	2 (20,22 y 23) 3(17)
	4.4. Reconocimiento institucional	2 (14,15,16,17 y 18) 3(14 y 15)
5. Proyección de la Mediación	5.1. Existencia de acciones de difusión	2 (25) 3(9)
	5.2. Investigaciones y publicaciones	3(19 y 21)
	5.3. Futuro de la Mediación	2 (24 y 27) 3(14,15,18 y 23)
	5.4. Necesidad de autoevaluación	2 (26) 3(6,16,18 y 20)
	5.5. Aportes para una mayor profesionalización	2 (31) 3(14,15,21 y 22)

ANEXO III Análisis DAFO para mediadores. Comunidad Autónoma_____

MATRIZ DAFO	
1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO	**ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO**
FORTALEZAS (*Cuáles son los aspectos positivos de la institución de mediación)*	**3. OPORTUNIDADES** *(Qué factores externos a la institución pueden considerarse como positivas o que favorecen a la institución)*

2. DEBILIDADES *(Cuáles son los aspectos negativos de la institución de mediación, dentro de la propia institución)*	**4. AMENAZAS** (*Qué factores externos a la institución son factores negativos o que impiden su funcionamiento)*

ANEXO IV. Encuesta a Mediadores

Nº_____

ENCUESTA Y PREGUNTAS A MEDIADORES
INSTRUMENTO Nº2

Comunidad Autónoma_____

1. Sexo: Hombre_____ Mujer_____ 2. Edad_____
3. Estudios en Mediacion: Especialista_____Máster_____Otro_____(indicar)
4. Formación de origen_____ 5. Experiencia en Mediación(años)_____

		Muy Poco 1	Poco 2	Regular 3	Bastante 4	Mucho 5
6	En los preámbulos II y III de la Ley La Ley 5/12, de Mediación, se establecen sus objetivos. Considera Vd que se han cumplido en general					
7	Como considera que, en particular se ha cumplido el objetivo de "*el desarrollo y funcionamiento adecuados de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en asuntos civiles y mercantiles, de manera que se simplifique y mejore el acceso a la justicia"*					
8	Como considera que, en particular, se ha cumplido el objetivo de *"sentar sus bases y favorecer esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto"*					
9	Como considera que, en particular, se ha cumplido el objetivo de *"tener una solución más adaptada a las necesidades e intereses de las partes";*					

10	Como considera que, en particular, se ha cumplido el objetivo de *concebir a los tribunales de justicia como un último remedio*					
11	Como considera que, en particular, se ha cumplido el objetivo de *"promover el uso más frecuente de la mediación"*					
12	Ha percibido un incremento de la solicitud de mediación a partir de la promulgación de la Ley?					
13	Cree Vd. que la mediación ha sido más conocida por la ciudadanía después de la promulgación de la ley?					
14	Cree que las Instituciones y administraciones públicas han tomado una mayor conciencia de la mediación a partir de la Ley?					
15	Esta conciencia de las Instituciones considera que se traduce en la creación de servicios de mediación o contratación de mediadores?					
16	Esta conciencia de las Instituciones considera que se traduce en un impulso normativo?					
17	Estar conciencia de las Instituciones considera que se traduce en un mayor nivel de financiación/subvenciones?					
18	Cre que hay una valoración de los mediadores?					
19	Cree que el mediador voluntario, sin prestación, contribuye al desarrollo de la Mediación?					
20	Considera que el Registro Central de Mediadores es suficiente?					
21	Considera necesaria la existencia de un Código de Conducta del mediador español común a todos los ámbitos y titulaciones de origen?					
22	Considera necesaria la existencia de un Registro Autonómico de mediadores?					
23	En caso de existir un Registro Autonómico de Mediadores, está coordinado con los Colegios profesionales y el del Ministerio de Justicia?					
Indique por favor su opinión sobre los siguientes ítems						
24	Cómo ve el futuro de la Mediación?					
25	Como impulsar la Mediación Extrajudicial					
26	Como evaluar el trabajo del mediador					
27	Qué puede favorecer el impulso de la Mediación en España?					
28	Cómo se pueden corregir las debilidades expresadas?					
29	Como pueden aprovecharse las oportunidades?					

30	Como considera que podemos los mediadores afrontar las amenazas externas?	
31	Que considera necesario para la profesionalización de la mediación?	
32	Como se pueden potenciar las fortalezas?	

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO V. Preguntas a asociaciones, centros e instituciones de mediación

PARA ASOCIACIONES, CENTROS E INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN
INSTRUMENTO Nº3

Comunidad Autónoma_____

	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Asociación, Centro e Institución	
2	Número de mediadores que actúan en el centro, asociación o institución de forma permanente	
3	Número de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente	
4	Número de mediadores que actúan de forma esporádica	
5	Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar b). Mediación civil-mercantil c). Mediación penal d). Mediación escolar e). Mediación comunitaria f). Otras. (Indicar) _____	 SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO
6	Nº de sesiones informativas durante el 2017	
7	Nº de procedimientos de mediación realizados en 2017	
8	Nº de procedimientos de mediación finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017	
9	Servicios que ofrece la asociación, centro o institución a). Formación, b). Mediación, c). Difusión d). Otros (indicar)_____	 SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO
10	Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia?	SI-NO
11	Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta	SI-NO
12	En caso afirmativo se rigen por los Códigos de Conducta generales?	SI-NO
13	O bien disponen de un Código de Conducta adaptado para su institución?	SI-NO
14	Ofrecen en su centro Mediación gratuita?	SI-NO
15	En caso afirmativo, quién cubre los gastos? a)Administración Autonómica b)Ayuntamiento c) Otros (indicar)_____	 SI-NO SI-NO SI-NO
16	Tienen profesionales cuyo ingreso principal es su trabajo como mediador en su centro?	SI-NO
17	Existe un registro estadístico en su centro para dar seguimiento a las mediaciones?	SI-NO
18	En caso negativo ¿Le parecería conveniente un registro estadístico que permitiera dar seguimiento a las mediaciones?	SI-NO
19	Cuentan con un sistema de evaluación del trabajo del mediador?	SI-NO
20	Existe control de calidad del servicio?	SI-NO
21	Existe control en la formación continua de los mediadores?	SI-NO
22	Reciben los mediadores algún tipo de pago o retribución?	SI-NO

23	Cuáles son los conflictos más comunes por los que se solicita la Mediación? a) Familiar-separación/divorcio b) Familiar- Intergenercional c) Civil. Contratos d) Civil Reparto herencias e) Civil-Hipotecario f) Penal g)Comunitario h) Otros (indicar)_____	SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO SI-NO

Observaciones: Puede incluir cualquier cuestión que desee comentar para complementar o añadir las preguntas realizadas.

Para finalizar, ¿podría facilitarnos sus datos?

Responsable	
Dirección, teléfono, email.	

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO VI. Resumen Instrumento Nº3 Murcia

INSTRUMENTO Nº3
INSTITUCIONES, ASOCIACIONES Y CENTROS DE MEDIACIÓN
MURCIA

Nº	**ORGANIZACIÓN Y PREGUNTAS**	1 **MPI** Instituto de Mediación y Peritación	2 Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología	3 Asociación para la Mediación de la Región de Murcia	4 **IMICAMUR** Instituto de Mediación del Colegio de Abogados de Murcia,	5 **Mediación Escolar** Educoya	6 **AMM** Asociación Murciana de Mediadores	7 **MEDIADOS** Centro de Mediación del Altiplano
1	Responsable	**Delia Fernández-Delgado Reverte**	**Amparo Albentosa Grech**	**Carmen Cano**	**Ana Ros Serveró**	**Nieves Juan Masiá**	**Manuel Santiago**	**Inmaculada Palao**
2	Número de mediadores que actúan en el centro, asociación o institución de forma permanente	4	4	5	166	4	6	4
3	Número de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente	4	2	5	56	2	6	
4	Número de mediadores que actúan de forma esporádica	6	6	7	110	3	35	3
5	Ámbitos de la mediación en los que trabajan: a). Mediación familiar b). Mediación civil-mercantil c). Mediación penal d). Mediación escolar e). Mediación comunitaria f). Otras. (Indicar)	Familiar, Civil y Mercantil	Familiar, civil, mercantil, escolar, comunitaria, intercultural, hipotecaria.	Familiar, civil, mercantil, penal, escolar, comunitaria, intergeneracional y hipotecaria.	Familiar, civil, mercantil, comunitaria, intergeneracional, hipotecaria, concursal.	Escolar	Familiar, civil, contratos, mercantil, comunitaria, intergeneracional, hipotecaria, penal, penitenciaria, e intercultural.	Familiar, civil, contratos, mercantil y comunitaria.
6	Nº de sesiones informativas durante el 2017	10	8	32	40		Somos órgano de representación, no intervención	2
7	Nº de procedimientos de mediación realizados en 2017	5	5	26	45			0
8	Nº de procedimientos de mediación	2	3	23	-			0

	finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017							
9	Servicios que ofrece la asociación, centro o institución a). Formación, b). Mediación, c). Difusión d). Otros (indicar)	Formación, Mediación y Difusión	Formación, Mediación y Difusión	Mediación	Formación y Mediación	Formación y Difusión	Formación y Difusión	Difusión. Talleres y charlas en centros educativos
10	Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia?	Si	Si	1 si, el resto no	Si	Si	Si	Si
11	Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

INSTRUMENTO Nº3
INSTITUCIONES, ASOCIACIONES Y CENTROS DE MEDIACIÓN
MURCIA

Nº	**ORGANIZACIÓN Y PREGUNTAS**	8 **Juristas Pro Mediación de Murcia**	9 Centro de Mediación del Colegio de Procuradores	10 **CEINME** Centro de Mediación Empresarial, Arbitraje y Administración Concursal	11 **Asociación de Mediación de Cartagena**	12 **Colegio de Educadores Sociales**	13 Centro de Mediación Región de Murcia
1	Responsable	**Inmaculada González Pina**	**José Miguel Hurtado López**	**Pedro Antonio López Sola**	**Rosa Manrrubia**	**Juan Pividal Pallarés**	**Juan Rodríguez y Encarna López**
2	Número de mediadores que actúan en el centro, asociación o institución de forma permanente	3	8	4	7		4
3	Número de mediadores que actúan de forma voluntaria y permanente	3	8	4	7		3
4	Número de mediadores que actúan de forma esporádica	0	0	0			11
5	Ámbitos de la mediación en los que trabajan:	Familiar, civil, contratos,	Familiar, civil, contratos, mercantil,	Familiar, civil, contratos y mercantil.	Familiar, civil, contratos, mercantil,	Familiar, civil, contratos, mercantil,	Familiar, civil, mercantil, comunitaria,

	a). Mediación familiar b). Mediación civil-mercantil c). Mediación penal d). Mediación escolar e). Mediación comunitaria f). Otras. (Indicar)	mercantil, comunitaria, hipotecaria y consumo.	comunitaria, hipotecaria, penal y escolar.		comunitaria e hipotecaria	comunitaria, hipotecaria y escolar	intergeneracional, hipotecaria, escolar e intercultural.
6	Nº de sesiones informativas durante el 2017	5	2	10	6		54
7	Nº de procedimientos de mediación realizados en 2017	3	2	10			33
8	Nº de procedimientos de mediación finalizados con acuerdos (parciales o totales) en 2017	3	0	4			27
9	Servicios que ofrece la asociación, centro o institución a). Formación, b). Mediación, c). Difusión d). Otros (indicar)	Mediación y difusión	Formación, Mediación y Difusión	Mediación y difusión	Formación, Mediación y Difusión	Formación, Difusión e Impulso de la Mediación a través de la Sesión Profesional de Educación Social y Mediación	Formación, Mediación Difusión, coordinación y articulación.
10	Los mediadores que trabajan en su centro están inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia?	Si	Si	Si	Sí	Sí	Si
11	Los mediadores en su centro tienen una vinculación formal con los Códigos de Conducta	Si	No	Si	Sí	Sí, Código Deontológico del Educador/a Social	Si

ANEXO VII. Legislación de Mediación en España:

Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña.
Comunidad Autónoma de Cataluña (BOE 91 de 16/04/2001)
Más... (Referencia BOE-A-2001-7380) - Disposición derogada
Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma de Galicia (BOE 157 de 02/07/2001)
Más... (Referencia BOE-A-2001-12716) - Texto consolidado
Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
Comunidad Valenciana (BOE 303 de 19/12/2001)
Más... (Referencia BOE-A-2001-24093)
Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma de Canarias (BOE 134 de 05/06/2003)
Más... (Referencia BOE-A-2003-11273)

Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar.
Comunidad Autónoma de Canarias (BOE 177 de 26/07/2005)
Más... (Referencia BOE-A-2005-12817)
Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (BOE 203 de 25/08/2005)
Más... (Referencia BOE-A-2005-14493) - Disposición derogada
Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.
Comunidad de Castilla y León (BOE 105 de 03/05/2006)
Más... (Referencia BOE-A-2006-7837)
Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOE 303 de 20/12/2006)
Más... (Referencia BOE-A-2006-22261) - Disposición derogada
Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
Comunidad de Madrid (BOE 153 de 27/06/2007)
Más... (Referencia BOE-A-2007-12563) - Texto consolidado
Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias (BOE 170 de 17/07/2007)
Más... (Referencia BOE-A-2007-13751) - Texto consolidado
Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
Comunidad Autónoma de Andalucía (BOE 80 de 02/04/2009)
Más... (Referencia BOE-A-2009-5491) - Texto consolidado
Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.
Comunidad Autónoma de Cataluña (BOE 198 de 17/08/2009)
Más... (Referencia BOE-A-2009-13567) - Texto consolidado
Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears.
Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOE 16 de 19/01/2011)
Más... (Referencia BOE-A-2011-976)
Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Comunidad Autónoma de Cantabria (BOE 99 de 26/04/2011)
Más... (Referencia BOE-A-2011-7406)
Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.
Comunidad Autónoma de Aragón (BOE 115 de 14/05/2011)
Más... (Referencia BOE-A-2011-8402)
Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar.
Comunidad Autónoma del País Vasco (BOE 212 de 03/09/2011)
Más... (Referencia BOE-A-2011-14345)
Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha.
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (BOE 148 de 22/06/2015)
Más... (Referencia BOE-A-2015-6875)

Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria.
Comunidad Autónoma de Cantabria (BOE 113 de 12/05/2017)
Más... (Referencia BOE-A-2017-5196)
Corrección de errores de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
Comunidad de Castilla y León (BOE 135 de 07/06/2006).