COLECCIÓN **MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

Estado y situación de la mediación en Aragón

2018

GOBIERNO DE ARAGON
Universidad Zaragoza 1542
COMUNITER EDITORIAL

COLECCIÓN **MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

GOBIERNO DE ARAGÓN

Esta obra ha sido editada con el patrocinio del Gobierno de Aragón

Este trabajo es el resultado del Proyecto de Investigación OTRI-2018/0099 de la Universidad de Zaragoza, patrocinado y financiado por el Gobierno de Aragón (Dirección General de Justicia e Interior), cuyo investigador principal es el profesor José Luis Argudo Périz.

Título original: Estado y situación de la mediación en Aragón 2018

Coordinación: José Luis Argudo Périz y Francisco de Asís González Campo

© de cada texto su autor

Diseño de cubiertas y maquetación:
Editorial Comuniter

Esta edición es propiedad de la Editorial Comuniter S.L. y del Gobierno de Aragón (Dirección General de Justicia e Interior)
www.editorialcomuniter.es
Publicación N.º 225

Edición: enero 2019
ISBN: 978-84-16565-52-8
Depósito legal: Z-2018/2018
Impreso y encuadernado en talleres de Editorial Comuniter

COLECCIÓN **MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

Estado y situación de la mediación en Aragón 2018

Coordinadores:
José Luis Argudo Périz
Profesor titular de Derecho Civil de la Universidad de Zaragoza
Francisco de Asís González Campo
Profesor asociado de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza

Prólogo:
María Ángeles Júlvez León
Directora General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón

PATROCINIO: GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Presidencia
Dirección General de Justicia e Interior

AGRADECIMIENTOS

COLEGIOS OFICIALES Y PROFESIONALES DE ARAGÓN

- REAL E ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZARAGOZA

- CONSEJO DE COLEGIOS DE ABOGADOS DE ARAGÓN

- COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES Y ASISTENTES SOCIALES DE ARAGÓN

- COLEGIO PROFESIONAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE ARAGÓN

- COLEGIO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA DE ARAGÓN

- COLEGIO PROFESIONAL DE DOCTORES Y LICENCIADOS EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA DE ARAGÓN

- EXCMO. COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS SOCIALES DE ARAGÓN

- COLEGIO OFICIAL DE ECONOMISTAS DE ARAGÓN

- COLEGIO OFICIAL DE DOCTORES Y LICENCIADOS EN FILOSOFÍA Y LETRAS Y EN CIENCIAS DE ARAGÓN

- COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS EN INGENIERÍA DE LA RAMA INDUSTRIAL E INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES DE ARAGÓN

-COLEGIO TERRITORIAL DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ARAGÓN

- COLEGIO PROFESIONAL DE BIÓLOGOS DE ARAGÓN

- COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE ARAGÓN

ASOCIACIONES y OTRAS ENTIDADES PRIVADAS

- Asociación de Coordinadores/as de Parentalidad de Aragón

· ASOCIACIÓN AMEDIAR

· CENTRO ARAGONÉS DE MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN CAMYN

· ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS?

· LA BEZINDALLA, Sociedad Cooperativa

· ASOCIACIÓN NOS VOS

SERVICIO ARAGONÉS DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE – SAMA

INSTITUCIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA - AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD Y FAMILIAS DEL GOBIERNO DE ARÁGON - SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Prólogo

A través de estas páginas, intentamos ofrecer una visión actualizada del estado y situación de la Mediación en Aragón.

A lo largo de esta legislatura, la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón ha venido desarrollando distintas acciones tendentes a instalar en la sociedad aragonesa la mediación, como sistema alternativo a la resolución de conflictos.

Para cumplir dicha misión desde 2016 a 2019 se realizó la celebración del día europeo de la mediación, dando difusión a dicho día a los Profesionales y a la Ciudadanía, y ya en 2016 se suscribieron distintos convenios de colaboración firmados con los Colegios Profesionales y que, entre otras obligaciones, comprendían poner a disposición de los órganos judiciales y de los ciudadanos información sobre la mediación y/ u otros servicios de resolución pacífica de conflictos como alternativa al proceso judicial, en los edificios judiciales y la puesta en marcha de cuantos mecanismos fueran necesarios para que los particulares pudieran recibir el asesoramiento más preciso posible; y elaborar y editar el material divulgativo que explique a los colegiados y a los ciudadanos la institución de la mediación, sus beneficios y fórmulas de acceso.

El amplio consenso e interés de los profesionales participantes en esta iniciativa dio lugar a publicar en el año 2017 la Orden que contenía las bases reguladoras para la concesión de subvenciones cuyo objeto cubría la mediación intrajudicial en todos los ámbitos jurisdiccionales y la mediación extrajudicial en los ámbitos civil y mercantil, en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Las líneas de actuación, objeto de subvención al amparo de estas bases reguladoras, son todas aquellas actividades que contribuyan a fomentar el uso de la mediación como medida alternativa para la desjudicialización de conflictos, que a continuación se enumeran:

a) Línea de subvención: Subvenciones dirigidas a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para desarrollar acciones de difusión, divulgación y promoción de la mediación objeto de dichas bases, dirigidas a los profesionales y a los ciudadanos en general.
b) Línea de subvención: Convenios de colaboración con la Universidad para la realización de acciones de investigación y formación en materia de la mediación, dirigidas al personal al servicio de la Administración de Justicia y a los profesionales intervinientes en los procedimientos judiciales.
c) Línea de subvención: Subvenciones dirigidas a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la realización de acciones de estudio e investigación en el ámbito de la implantación de la mediación.
d) Línea de subvención: Subvenciones dirigidas a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la realización de programas piloto de implantación de la mediación.

El resultado del trabajo llevado a cabo en estos años, la experiencia adquirida por los distintos Colegios Profesionales y Asociaciones beneficiados con dichas subvenciones, la excelente formación realizada por la Universidad de Zaragoza, hasta el nivel de experto universitario a los funcionarios de la Administración de Justicia en Aragón, las experiencias piloto llevadas a cabo en distintos Partidos Judiciales de la Comunidad Autónoma, el grado de involucración que ha habido con Jueces, Fiscales, Letrados de la Administración de Justicia y operadores Jurídicos, nos llevan a afirmar que estamos andando por el camino correcto, y que el impulso y empuje dado por todos hacen que estemos en un punto de avance importante hacia el objetivo final, conseguir que seamos actores principales de la solución de nuestros conflictos.

Zaragoza, 21 de Enero de 2019.

Mª. Ángeles Júlvez León

Directora General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón

Presentación

El volumen que ve la luz ahora supone el resultado del Proyecto de Investigación OTRI/UNIZAR 2018/0099, promovido y financiado por el Gobierno de Aragón (Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia) a través del «CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL GOBIERNO DE ARAGÓN Y LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN, DIVULGACIÓN Y FOMENTO DE LA MEDIACIÓN», firmado el 22 de diciembre de 2017, para su ejecución en el año 2018 (BOA nº 29, de 09/02/2018), y corresponde a la «Actuación II. Proyectos de investigación sobre mediación en Aragón y desarrollos legislativos». El Proyecto de investigación ha sido dirigido por el profesor Argudo Périz, como investigador principal, y por el profesor González Campo, como coordinador de los trabajos y del libro, y se ha desarrollado -en su primera fase- durante el año 2018.

Una parte del Proyecto era justamente la investigación sobre el «Estado y situación de la mediación en Aragón», título de la presente obra y, con ello, se pretende hacer constar su doble vocación: por un lado, exponer la actual situación de la mediación desde diversas perspectivas y, junto a ello, en inmediata conexión, por otro lado, la referencia a la concreta situación en Aragón. Así, el propio índice adelanta ya tal finalidad pues, de su estructura y contenido, se observa cómo a lo largo de la presente publicación se acometen temas, permítase la expresión, comunes en el actual debate sobre la mediación para, a la vez que tal cometido, hacerlo mediante su referencia al contexto aragonés mediante la descripción de sus ámbitos, experiencias, sujetos protagonistas o, incluso, resultados y propuestas de futuro.

A su vez, bajo dicho título y contenido, se pretende ofrecer la naturaleza del presente trabajo. Fruto de un proyecto de investigación universitaria en el que, al igual que su vértice –la mediación-, se ha contado con el conocimiento y visión de distintas disciplinas y profesionales al considerar que, la solvencia y metodologías académica propia de tal proyecto, debe complementarse con la multidisciplinariedad de visiones y experiencias. Un trabajo sobre las características y desarrollo de la mediación no puede ni limitarse al tradicional estudio académico ni prescindir de la fructífera aportación de quienes, desde muy variadas adscripciones profesionales, contribuyen a su implantación y desarrollo. Pero tal diversidad de aportaciones no puede entenderse como aisladas y heterogéneas contribuciones desconectadas entre sí. Antes al contrario, podrá el lector –o, al menos, esa fue la intención del proyecto- comprobar que existe un eje común: mostrar los diversos ámbitos de la mediación en Aragón con una visión, valga la expresión, «pegada al terreno» para, a continuación, mostrar los posibles riesgos y potencialidades de desarrollo de la mediación.

En definitiva, en el inicial estado de implantación de la mediación en Aragón, en el que, afortunadamente, se dispone de experiencias en diversas fases de su recorrido histórico, consideramos que no puede conocerse el grado, éxito o disfunciones de la misma sin, previamente, conocer la realidad: el «estado y situación» actual de la mediación en Aragón. En efecto, comienzan a obtenerse resultados de experiencias como, igualmente, a impulsarse las mismas mediante el apoyo político –y presupuestario- de la Administración Pública. Han de valorarse por lo tanto. Toda iniciativa está condenada a languidecer si no se examina. Y para dicho control, la primera premisa es la autocrítica –positiva o negativa-. Solo tras un sincero y honesto reconocimiento de las debilidades y fortalezas, puede crecerse y acometer nuevas empresas. Para ello esperamos que el presente trabajo contribuya decididamente.

A ello obedece, finalmente, no solo este trabajo sino, en sí, el proyecto de investigación universitario planteado en su día. El mismo tiene como uno de sus objetivos principales, junto al del posible desarrollo legislativo, el estudio del estado, situación y posible desarrollo de la mediación en Aragón en tanto que, desde la primera norma legal aragonesa referida a tal método autocompositivo, han

transcurrido un tiempo en el que han concurrido nuevas normas estatales, proyectos y recomendaciones, así como generado un notable debate doctrinal y profesional sobre la misma. El grado de implantación de la mediación no sólo en Aragón sino en España constituye, en este año 2018, un punto de inflexión sobre las causas de su actual situación, como, entre otras Instituciones, ha recomendado realizar la Comisión Europea o el Parlamento Europeo.

No cabe olvidar que la Comunidad Autónoma de Aragón ostenta competencias en relación a las funciones y los servicios en materia de medios personales, materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia. En uso de las mismas, corresponden a los órganos de la Comunidad, entre otras funciones, las de impulsar y coordinar medidas alternativas para la desjudicialización de conflictos, correspondiendo, en concreto, conforme al Decreto 307/2015, de 1 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, a la Dirección General de Justicia e Interior, entre otras, y según su artículo 17.1.f, la competencia de impulsar y coordinar medidas alternativas para la desjudicialización de conflictos. A su vez, no cabe olvidar el mandato de la propia Ley 5/2012, de 6 de julio, cuando, en su Disposición adicional segunda señala, al respecto del impulso de la mediación, que «Las Administraciones públicas competentes para la provisión de medios materiales al servicio de la Administración de Justicia proveerán la puesta a disposición de los órganos jurisdiccionales y del público de información sobre la mediación como alternativa al proceso judicial».

Asimismo, la Universidad de Zaragoza, miembro integrante de la Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC) acredita un largo y extenso bagaje docente e investigador de quince años sobre la mediación ya desde el inicial –y pionero en el ámbito universitario español- Máster en Mediación, iniciado en el curso académico 2004/2005, continuando su oferta académica con los diversos y sectoriales Cursos de Especialización Profesional en Mediación o, finalmente, con el Experto Universitario en Mediación, y sin perjuicio de los Seminarios, Cursos y Jornadas impartidas sobre la materia o la colaboración –teórica y práctica- prestada a otras Administraciones o

Instituciones. Para ello, cuenta entre su profesorado de varias Facultades de los campus de la Universidad de Zaragoza, entre ellas de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo y de la Facultad de Derecho, con especialistas en Comunicación, Conflicto y Mediación que vienen elaborando estudios, informes, análisis y colaborando en el desarrollo e implementación de la mediación en Aragón. Finalmente, tal experiencia se reconoce con el cumplimiento de las exigencias de formación de la referida Ley 5/2012 y requisitos tanto del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, para la inscripción en el Registro de Mediadores y del Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, como, en el ámbito familiar, de los exigidos por la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar en Aragón; estando nuestra Universidad, asimismo, reconocida como Centro de Formación en Mediación por el Ministerio de Justicia.

Así, la Universidad de Zaragoza, consciente y orgullosa de su posición pública en la sociedad, contribuye a uno de sus principales fines de creación, mantenimiento y crítica del saber mediante las actividades docente e investigadora y de la promoción de la aplicación del conocimiento al progreso y al bienestar de la sociedad y sus ciudadanos – y de transmisión de una cultura de paz en las relaciones sociales-, especialmente de Aragón, y la promoción del desarrollo integral de la persona.

En virtud de ello, se muestra ahora uno de los trabajos del proyecto iniciado bajo el Convenio citado de 22 de diciembre de 2017, cuyo resultado es el estudio de la actual situación de la mediación en Aragón realizado por diversos profesores universitarios, profesionales, colegios profesionales, asociaciones e instituciones, a fin de acometer la reflexión y crítica bajo sus diversas perspectivas, ámbitos, marco normativo, experiencias y propuestas de futuro. Para ello ha sido fundamental la colaboración de los Colegios Profesionales asociados a la Universidad de Zaragoza a través del «Convenio de colaboración para la realización de un curso de mediación y otras actividades formativas, y de difusión e implementación de la mediación en Aragón» de 18 de enero de 2013, y renovado el 6 de noviembre de 2017 con quince entidades profesionales de Aragón, a través de la Comisión de Coordinación en Mediación Universitaria-Intercolegial que ha impulsado y participado activa-

mente en la realización de esta obra, tanto en su organización como con los trabajos de sus entidades profesionales.

La obra –de notable extensión pues acoge 27 capítulos- guarda, a tal fin, una clara estructura tripartita: por un lado, en la Parte I y II, la exposición –por sus protagonistas- de los diversos ámbitos de la mediación en que los mismos participan a fin de obtener, precisamente sin la limitación propia de un estudio académico y la libertad de quien expone su experimentada visión, la situación y experiencia en cada ámbito tratado, ofreciendo, para ello, consideraciones, datos y propuestas. Por otro, en la Parte III, la visión sociológica y estadística de dicha situación en tanto que, en el diseño del proyecto, se consideró necesario complementar aquella visión y los estudios académicos con un apartado que recogiera, con metodología cuantitativa y sociológica, la situación de la mediación y profesionales de la mediación. Finalmente, y necesario en todo proyecto de investigación universitario, en la Parte III, el estudio, sosegado, científico y riguroso de los diversos aspectos legales, teóricos y prácticos de la mediación a fin de ofrecer tanto la crítica propia de la independencia del investigador como la responsable formulación de propuestas de mejora o desarrollos futuros.

En la Parte I, sobre «ámbitos y experiencias de mediación en Aragón», se recogen las contribuciones relativas a cuantos ámbitos protagonizan la mediación en nuestro Territorio, comenzando con las más tradicionales y extendidas mediación civil y familiar.

En primer lugar se contempla la mediación civil y mercantil. Se expone, por Javier Crespo Jordán, José Luis López Latorre y Julián Garasa Moreno (Colegios Profesionales de Administradores de Fincas, Ingenieros Técnicos Industriales y Arquitectos), la situación de la mediación inmobiliaria en Aragón bajo una relevante visión de su multidisciplinariedad dado que, sin olvidar su carácter iusprivatista, exponen como la contribución de profesionales técnicos permite alcanzar una mayor y mejor resolución del conflicto en ámbitos en que, como el civil, propiedad horizontal, hipotecario o inmobiliario y edificación, el mismo se produce con frecuencia y complejidad heterogénea; a su vez, un sector relevante por su propia normativa y efectos en el tráfico mercantil, como es el de la mediación concursal queda expuesto con el contenido y datos ofrecidos por Carlos Terreu Lacort, del Colegio de Economistas;

a su vez, señalándose como se decía que, en Aragón, se dispone de un largo recorrido de la mediación civil y mercantil, no podía omitirse una perspectiva de la misma que aportara una reflexiva crítica sobre la experiencia y aspectos de mejora, como, en efecto, se realiza por la abogada y mediadora María Pilar Hernández Blasco, de la Asociación CAMYN; tal experiencia aragonesa ha ofrecido notables resultados a la sociedad aragonesa en ámbitos de tan relevante y sensible problemática como el de la mediación hipotecaria y arrendaticia que es expuesto por la Oficina Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Zaragoza; pero, a su vez, ha de tenerse en cuenta que todo servicio tiene un precio, coste y valor que, no siempre, puede ser asumido por el ciudadano debiendo contribuir la sociedad mediante los recursos públicos y, en tal sentido, se ofrece igualmente el proyecto para orientar en mediación a los solicitantes de asistencia jurídica gratuita por la Comisión de Mediación del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza. A continuación, un ámbito tan específico –por normativa propia, experiencia como necesidad de adecuada resolución del conflicto, como es el de la mediación familiar, debía contar con un apartado propio. Así, se ofrece tanto la situación de la mediación familiar en Aragón obteniéndose una visión de lo realizado y de las futuras necesidades por Sara Carnicer Hermosilla, del Colegio del Colegio de Psicología de Aragón, como la reflexión sobre la –en nuestro ordenamiento- controvertida y novedosa figura de la coordinación de parentalidad por María Ángeles Chueca Latorre, Cristina Equiza López, Paula Martínez Gallardo y María Jesús Portillo Zaragoza, de la Asociación ACOPAR.

Tras ello, se recoge un ámbito con elementos y características diferentes de los anteriores, pero no por ello excluyente de la mediación: la justicia restaurativa y la mediación penal. En este sentido, se expone, por Antonio Balsa Urós, representante colegial de los Educadores/as Sociales, la muy larga experiencia aragonesa de la mediación penal con menores e intervención socioeducativa que, en un campo tan difícil y delicado como es la jurisdicción y tratamiento de menores, sin embargo, ha obtenido unos resultados –tras 25 años de dedicación- acreditativos de considerarse caso de éxito nacional. No solo los menores pueden beneficiarse de la mediación. En el ámbito de la mediación penal con adultos, por la

Asociación ¿Hablamos?, se exponen las principales características y resultados de la misma a través de los diversos ámbitos que se engloban en la mediación penal y justicia restaurativa.

Desde la perspectiva del conflicto laboral, se dispone de la visión de la situación de la mediación laboral en Aragón mediante la exposición de sus ámbitos y características por sus profesionales por la contribución de María Dolores Ruiz Jordán, del Colegio de Graduados Sociales de Aragón. La también muy larga experiencia -20 años- de efectiva labor conciliadora y mediadora laboral realizada en nuestro territorio por el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje (SAMA) se ofrece por la exposición y datos ofrecidos por la Directora-Gerente de la Fundación, Concepción Gil Blanco.

La mediación comunitaria y vecinal, con sus propios rasgos diferenciadores de los anteriores ámbitos de mediación, queda relevantemente recogida en el proyecto. La situación actual sobre recursos en mediación comunitaria y vecinal en Aragón se muestra por el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón; la relevancia de la mediación comunitaria como contribución a una nueva cultura de paz es expuesta gracias al estudio que realiza Teresa Sáez Ortega, mediante la experiencia en mediación intercultural a cargo de la asociación Amediar. La larga y concreta experiencia local en mediación comunitaria y social, se recoge por la sociedad cooperativa La Bezindalla; y una nueva experiencia asociativa en resolución de conflictos, convivencia y mediación comunitaria está representada por la asociación NosVos.

La mediación educativa, tan necesaria como importante para el futuro de la convivencia social y de la mediación, tiene rasgos especiales tanto por la edad y situación evolutiva de los menores, como por los especiales conflictos de dicho ámbito y población, se analizan con el estudio de la mediación escolar realizado por Conchita Berruete Martínez, del Colegio profesional de Doctores y Licenciados de Aragón, mediante, precisamente, la muestra de su potencialidad y experiencias conocidas en nuestra comunidad.

Finalmente, y ejemplo si cabe más relevante de la referida multidisciplinariedad de la mediación y de la proyección de futuro, se realiza una aportación en un novedoso e incipiente ámbito: la mediación en medio ambiente y sanidad mediante el trabajo realizado

por Néstor Remón Sáez, del Colegio de Biólogos de Aragón, sobre mediación medioambiental y sanitaria.

En la Parte II, sobre «Experiencias y servicios de mediación del Gobierno de Aragón», se recogen las aportaciones que, tendentes a la misma finalidad de la precedente Parte I expositiva de ámbitos y experiencias por sus protagonistas, tiene unas diferencias meritorias de su tratamiento independiente al ser sus responsables, precisamente, aquellas instituciones impulsoras y, también, jurídicamente responsables de tal servicio y funciones. Su ámbito es diferente: por un lado, relativo al veterano Servicio de Orientación y Mediación Familiar, se ofrece la explicación de su cometido, responsabilidades y resultados por la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón; por otro, un ámbito de tan extendida conflictividad como es el de consumo queda igualmente abordado mediante la exposición que, sobre las funciones, estructura y datos obtenidos por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, nos brinda la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón.

En la Parte III, relativa a «Encuesta sobre la situación de la mediación en Aragón», según se indicó anteriormente, se recoge la imprescindible recopilación de datos y su análisis y valoración sociológica y estadística mediante dicha encuesta dirigida por el profesor de sociología, del equipo de formación universitaria en mediación, Luis Vilas Buendía, con la colaboración de la psicóloga Eva Durán Boldova y del economista Carlos Terreu Lacort, expositiva de los aspectos cuantitativos y cualitativos de la misma junto a las propuestas de futuro recogidas de la propia opinión de los participantes en dicha Encuesta.

En la Parte IV, intitulada «Estudios sobre desarrollo de la mediación en Aragón», se recogen, como se decía, una serie de estudios académicos por diferentes profesores de la Universidad de Zaragoza a fin de, bajo su libertad investigadora, con las características propias de toda investigación universitaria, a la que añaden su experiencia forense en la materia, facilitar la descripción y características de los principales ámbitos de la mediación aragonesa pero con una premisa común: ofrecer la crítica y propuestas de mejora en, precisamente, aquellos ámbitos de mayor relevancia y potencial desarrollo futuro en Aragón.

En primer lugar, el profesor Argudo Périz afronta una cuestión que requiere de un detenido análisis del marco competencial, posibilidades y modos de reformar el marco legal aragonés; aportando el conocimiento derivado de su docencia e investigación en Derecho civil con la experiencia en el ámbito de la mediación, se estudia la necesidad –y oportunidad- de una Ley aragonesa de mediación integral, de interés tanto por la posibilidad de, mejorando la norma, facilitar el desarrollo de la mediación, como de recoger las aportaciones de otras Comunidades que han dado ese paso y promulgado nuevas leyes; a tal fin, expone críticamente la normativa catalana, cántabra y de Castilla-La Mancha junto a la muy reciente valenciana para, tras ello, plantear la necesidad y propuestas de innovación legislativa en Aragón.

A continuación, la profesora Gutiérrez Sanz, muestra la relevancia de la mediación en un ámbito en que el conflicto es tan elevado y recurrente –como relevante para el tráfico jurídico mercantil- como es el de consumo en que, como expone, se dispone de tal método autocompositivo con unas características propias que requieren de su específico conocimiento, máxime a la luz de la incidencia que supone la reciente publicación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que -modificando el tradicional ámbito de consumo- permite, sin embargo, otra forma de resolver los conflictos de consumo y ello, precisamente, bajo la perspectiva de quien conoce la cuestión al aunar la condición de profesora de Derecho procesal, mediación y árbitro de consumo.

En el mismo ámbito, realiza una aportación teórica y práctica el profesor García Fernández, profesor de derecho administrativo y árbitro de consumo de la Oficina Municipal de Zaragoza, sobre el conflicto en consumo e si bien, en esta ocasión, mediante el estudio del otro método, no por más tradicional o experimentado, de menor relevancia para resolver tales controversias, como es el arbitraje de consumo, realizando para ello una exposición de su regulación y características junto a la concreta experiencia de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza.

Al respecto de la justicia restaurativa y mediación en el ámbito del derecho penal de adultos, la profesora Martínez Sánchez, en su condición docente universitaria y con su experiencia como abogada y mediadora, expone sintéticamente lo que supone la justicia

restaurativa en nuestro sistema penal, analizando sus normas internacionales, comunitarias y españolas; tras ello, por una parte, expone, las posibilidades de aplicación en el ámbito extrajudicial e intrajudicial -por su carácter complementario del proceso penal- tratando, a tal fin, el recorrido procesal para la consecución del acuerdo; y, por otra, realiza una propuesta de desarrollo, aplicación e implementación de la justicia restaurativa en Aragón.

El estudio de la mediación intrajudicial en Aragón se acomete por el profesor González Campo, desde la perspectiva de ser profesor de Derecho Procesal y de haber desempeñado funciones de Letrado de la Administración de Justicia en diversos Juzgados de Aragón, participado en proyectos de mediación intrajudicial y formador universitario especializado en mediación intrajudicial; así, expone los signos, síntomas y diagnóstico de la situación actual de la mediación intrajudicial civil y familiar en Aragón; al observarse los escasos resultados obtenidos en nuestro territorio pese a diversas experiencias y reciente impulso de la mediación intrajudicial, se cuestiona el motivo de tal hecho; para ello estudia el marco normativo, las características y experiencias de la mediación intrajudicial en España y Aragón y realiza un análisis, cuantitativo y cualitativo de ambas realidades a fin de compararlas y detectar eventuales causas para, finalmente, plantear propuestas de futuro como la necesidad de estudiar en profundidad la cuestión para corregir las carencias y deficiencias normativas e institucionales y dotarse de verdaderos y eficientes Servicios de Mediación Intrajudicial a cargo de la Administración de Justicia y mediadores.

En último lugar, a la actual situación aragonesa se llega gracias a la experiencia de unos profesionales –los mediadores y las mediadoras- quienes, previamente, tuvieron que formarse. En este sentido, como se dijo anteriormente, en Aragón la Universidad de Zaragoza acredita una larga evolución formativa en mediación desde hace 15 años. Su estudio, para esta obra desde el curso académico 2012/2013, viene dado por la aportación del profesor Argudo Périz, en su calidad de responsable de la Comisión Académica y de Mediación, subdirector del inicial Máster y director del Título Propio de Posgrado «Experto Universitario de Mediación» y de Cursos de especialización profesional; y ello con la relevante exposición de –precisamente- la nota característica del modelo aragonés de

formación en mediación: capacitar profesionales de calidad con la solvencia de un curriculum formativo competencial profesional en un título propio universitario, contando con la colaboración de Colegios profesionales, en lo que supone una experiencia pionera y única en España.

En definitiva, el presente volumen pretende actualizar la información existente hasta la actualidad, ofrecer un completo estudio de la actual situación de la mediación en Aragón, con sus virtudes y defectos, y, en especial, intentando contemplar y diagnosticar la realidad para facilitar y provocar su mejora.

Por último, interesa reiterar dos cuestiones. El trabajo desarrollado, bajo la dirección y coordinación de los profesores Argudo Périz y González Campo, obedece a una conjunta colaboración en el seno de un proyecto y un equipo formado por profesores y mediadores a quienes, desde estas líneas, se debe agradecer su participación. E igual reconocimiento debemos manifestar hacia los Colegios profesionales participantes en el trabajo ahora sometido a la valoración pública. En este sentido, es de justicia señalar que, en cada capítulo aportado, su/s autor/es han contado con datos por otros profesionales, Colegios o asociaciones y así se recoge tal aportación mediante la oportuna indicación.

Evidentemente, si la idea y vocación de la presente publicación se consigue se deberá a una labor participativa, multidisciplinar y coral. En todo caso, esta obra no pretende ser el punto y final de una investigación sino el punto de partida para conocer y conocernos mejor en la mediación aragonesa, así como para reconocer las carencias y oportunidades a fin de, entre todos, asumir una nueva cultura de paz y responsabilidad en la resolución del conflicto.

En Zaragoza, enero de 2019

José Luis Argudo Périz y Francisco de Asís González Campo

I

Ámbitos y experiencias de mediación en Aragón

I.1

Mediación Civil y Mercantil

I.1.1

Situación de la Mediación inmobiliaria en Aragón

Javier Crespo Jordán
Abogado, Administrador de Fincas y Mediador
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón
José Luis López Latorre
Ingeniero técnico industrial y Mediador
Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial,
Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón
Julián Garasa Moreno
Arquitecto. Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón*

1.- Introducción

El presente documento presenta un análisis de situación en el marco civil y mercantil y en concreto del ámbito inmobiliario en la Comunidad Autónoma de Aragón. Dentro de los diferentes ámbitos de la Mediación en los que se está trabajando en Aragón y como subgrupo de actuación dentro del genérico Civil y mercantil, encontramos la mediación Inmobiliaria, que de forma individual y posteriormente conjunta, se viene perfilando como uno de los ámbitos «diana» en nuestra comunidad autónoma.

2.- La Mediación inmobiliaria

En el año 2013, a impulso GEMME y con ocasión de la elaboración de los Protocolos de derivación intrajudicial a Mediación, se tuvo ya oportunidad de considerar la cuestión, afrontándola por materias o secciones. Uno de ellos fue el inmobiliario y vivienda, con el acierto de reunir como miembros componentes del mismo, profesionales provenientes, tanto del ámbi-

* Los autores desean mostrar su agradecimiento por la colaboración prestada por el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza al facilitar determinados datos estadísticos sobre mediación hipotecaria y arrendaticia (convenios REICAZ, Ayuntamiento de Zaragoza, Gobierno de Aragón).

to técnico de la justicia -entonces, secretarios judiciales- como de las distintas profesiones que convergen, desde distintos ámbitos, en esta genérica materia. Así, entre otros, se reunieron ingenieros técnicos, arquitectos, abogados, notarios, etc. Todos ellos concernidos por examinar, dentro de sus materias y con el eje del ámbito inmobiliario, todos los conflictos conocidos como más habituales en su profesión y distintas oportunidades de solución a través de la Mediación.

No cabe duda de que, aquello, fue el germen del desarrollo de una conciencia de la mediación multidisciplinar; con su propia idiosincrasia según la materia y con sus particularidades a la hora de abordar asuntos que se interrelacionan sobre todo, si no perdemos de vista que, la esencia de la mediación es el acuerdo al que han de llegar las partes y que dicho acuerdo, tenga validez y resulte aplicable, bien sea desde un aspecto puramente técnico, como desde un aspecto jurídico.

Desde un punto de vista económico, el sector de la construcción ha venido siendo considerado como el sector locomotora ello, debido al gran número de profesionales que, en la construcción de un edificio, tanto antes, como después intervienen en él.

Esta circunstancia puede ser perfectamente trasladable al ámbito de los conflictos habituales que puede generar la construcción de una edificación, y esta vía de solución alternativa de conflictos pues, no cabe duda de que tanto antes, como durante la construcción y, diríamos, que a lo largo de la vida de un edificio y de sus copropietarios, todos esos profesionales que han intervenido en la construcción, promoción, venta, gestión, conservación, mantenimiento y administración de los inmuebles van a terminar viéndose inmersos bien de forma directa o bien colateral, en todos los conflictos que inevitablemente se generan y que, aun siendo de diferente envergadura, pueden acabar afectando a todos los profesionales y/o agentes que se relacionan intervienen en la construcción de un edificio o conjunto inmobiliario.

Estas consideraciones llevaron a reunir, entre otros sectores que estudiaron la materia, una sección que trataba la derivación intrajudicial a mediación en el ámbito inmobiliario, tratando todas las materias que, interrelacionadas, tenían incidencia sobre tan amplio sector que analizaba todas las acciones que tenían relación con dicho ámbito, tanto desde las concernientes a la posesión y el

dominio, pasando por los ámbitos atinentes a la propiedad horizontal y arrendamientos, para seguir con los vicios constructivos y el arrendamiento de obras y servicios y finalizando con la hipotecario que tanto juego daría posteriormente al punto de crear su propia especialidad y regulación dentro del Código de Buenas Prácticas Bancarias.

Dentro del ámbito inmobiliario, y desde el punto de vista social ha adquirido gran relevancia todo lo relacionado con las ejecuciones hipotecarias y lanzamientos derivados del incumplimiento de los contratos de arrendamiento que han visibilizado un situación de precariedad de familias y personas, que se veían avocadas a una situación de pobreza y exclusión social, generando una alarma social y humanitaria a la que no podían hacer oídos sordos las Administraciones públicas.

De esta manera, en Aragón, se ha ido desarrollando, mediante convenios con las administraciones públicas, la figura del mediador hipotecario que, junto con los profesionales del trabajo social, intervienen en procesos de ejecución hipotecaria y lanzamiento en los procedimientos arrendaticios en los que existe el riesgo de exclusión social o que las personas y familias tienen además algún tipo de situación que requiere protección: menores, personas enfermas o ancianos, cuya situación no se tenía en cuenta en estos procedimientos.

Últimamente, el ámbito inmobiliario se ha ampliado desde una óptica comunitaria a la problemática «okupa» y los conflictos relacionados con el uso y abuso de espacios públicos y de inmuebles abandonados.

Esa génesis y visión cosmogónica del ámbito inmobiliario, llevó para su aplicación práctica a analizar cuestiones periféricas, pero decididamente coadyuvantes para su implantación, como fueron el examen legal de las posibles cláusulas contractuales de derivación a la mediación, su legitimidad, modelo y forma de incorporación a los contratos de los diferentes profesionales que intervienen dentro de estos ámbitos señalados, así como la posibilidad -ya en aquél entonces- de aplicar la Mediación en el ámbito del derechos de consumo que tanta relación tenía en el sector que era objeto de estudio; sector en el que, el tiempo, posteriormente y por vía legislativa, ha venido a dar la razón a aquellas conclusiones que se alcanzaron y que lo señalaban como un sector clave de aplicación y desarrollo.

Sin perjuicio de que, la esencia de dichos estudios y sus conclusiones resultaran integrados en el Libro Blanco que se elaboró desde Aragón, es cierto que sirvieron de núcleo para concebir la necesidad de profundizar en la aplicación práctica, pero a la vez metodológica, dentro de un campo que, al igual que sucede con otras áreas como puede ser «familia», la «concursal», «hipotecaria» , «penal», etc., que, acotadas legislativamente, no dejan de tener su propia idiosincrasia y género dentro de la mediación Civil, Mercantil y penal, dándose la circunstancia de que analizado en el ámbito de la confrontación judicial, un amplio número de procedimientos o conflictos, enfrenta a los ciudadanos con estas materias que podrían encontrar solución alterativa a través de la Mediación. Con ello, constituye, de facto, otro amplio sector, pendiente de acogimiento legislativo, bien sea en la Ley de propiedad Horizontal –donde contempla aspectos como el juicio de equidad– , bien sea en el ámbito de la Ley de arrendamientos urbanos -donde contempla una pseudo «conciliación» en el caso de que demandado el arrendatario se avenga a pagar la deuda y abandonar el inmueble-; asuntos estos pendientes de abordar todavía pero que, entonces, ya presagiaban esta otra solución alternativa del conflicto que puede ser previa al procedimiento judicial o que puede dar la oportunidad de abordar aspectos menos constreñidos a una regulación tan parcial y concreta. Ello sin olvidar que, tras la reforma que sufrió el juicio verbal, el art. 439 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tiene constantes referencias al ámbito inmobiliario que es objeto de este capítulo que en su art. 440.2, haya, una abierta referencia a la mediación; referencia que debería armonizarse con otros textos sustantivos, bien sea ley de propiedad horizontal; locativa o, por qué no decirlo, hasta la Ley de Ordenación de la Edificación. Esto no es objeto de este estudio, sino una prueba más de la imbricación de materias que existe dentro del ámbito que es su objeto y que obliga a su estudio en conjunto y examen de sus particularidades diferenciadas.

En Aragón (de por sí, tierra secular de pactos y convenciones) este carácter interdisciplinar de la mediación se ve acrecentado siquiera más en la ahora estudiada mediación inmobiliaria mediante la formación, difusión e implantación de la mediación desde distintas ramas profesionales. Así, el Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón, (en adelante COGITIAR), que, tan

activamente participó en aquél grupo, demostró que tenía el campo abonado pues ya, a nivel nacional, había emprendido, desde la convicción y el ejemplo, su particular cruzada para implantar, en su ámbito, la Mediación, como forma alternativa de solución de conflictos en su esfera profesional, tanto desde la óptica de su relación con el ciudadano como con otras empresas, las controversias entre ellas, conflictos que afectan a las relaciones vecinales con clara motivaciones preliminares de índole técnica pero en las que subyacen otras causas que empoderan el conflicto y en particular tanto en los contratos de arrendamiento de obras como de servicios. Desde su particular impulso el COGITIAR se ha preocupado que los colegiados que lo deseen puedan desarrollarse en el ámbito profesional de la mediación reciban la adecuada formación inicial como la formación continua, bien desde acciones formativas especificas directas, como por medio de la participación en congresos, foros, jornadas y acciones de promoción, difusión, y profundización relacionados con los procesos de mediación y la gestión y resolución de conflictos. En la actualidad cuenta con cincuenta ingenieros con formación como mediadores. Mas allá de haber realizado formación de carácter interno el COGITIAR, ha colaborado en la organización de jornadas de difusión y divulgación de la Mediación en las tres provincias aragonesas, Huesca, Teruel, y Zaragoza, tanto en sus sedes colegiales de dichas provincias, sino también además en diversas jornadas realizado para entidades empresariales con al que adquirió compromisos en la materia por medio de los diferentes convenios con ellas firmados con el objeto de impulsar, difundir y poner en marcha acciones de Mediación en aquellos conflictos que se pudieran dar lugar. En todas ellas se realizó invitación a participar a diferentes jueces y magistrados en ánimo de mantener viva la relación de la mediación y su aplicación en la vía intrajudicial.

Desde los inicios del desarrollo de la mediación en Aragón, el COGITIAR, ha mantenido una continua relación y colaboración con profesionales de otras áreas con las que mantenían cierta afinidad, encontrando cobijo integrador dentro de la creación de la Comisión Universidad de Zaragoza-Colegios Profesionales para el estudio y promoción de la mediación que, en la actualidad, integra hasta quince Colegios profesionales, de los que podemos destacar, por lo que aquí directa e implícitamente concierne -expresados por orden alfabético- a los de Abogados, Administradores de Fincas,

Arquitectos, Aparejadores y Graduados de la Ingeniería de la rama industrial.

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza que desde un inicio, tuvo esta iniciativa integradora, ha venido, durante los últimos años, realizando unos sólidos cursos de Formación en Mediación (de distinta naturaleza y duración académicas) que han servido, no solo para mantener el desarrollo y conciencia de aquél germen el surgido sino también, para dotar de rigor y profesionalidad a un sector para el que todos, se pueden sentir más o menos predispuestos, –pues todos, en su profesión, dicen que le ha tocado «mediar»–, pero que, aún existiendo esa predisposición necesita de su profundo y riguroso estudio así como el aprendizaje de técnicas, para no pervertirlo, devaluarlo o, en el mejor de los casos, confundirlo con otras conductas o actitudes.

Expuesto lo anterior, pasaremos a examinar la vinculación que, con el ámbito inmobiliario tiene cada uno de los tres colegios profesionales, colaboradores en este capítulo que, expresados por orden alfabético, se corresponden con el Colegio de Administradores de Fincas, el de Arquitectos Superiores y el de Graduados en Ingeniería de la rama industrial.

2.1. Ámbito de la Mediación inmobiliaria: El conflicto entre copropietarios, en comunidades de propietarios y en complejos inmobiliarios privados

En primer lugar y, quizás sea lo más complicado dada la amplitud de relaciones que convergen en el ámbito inmobiliario, no deberemos de perder la perspectiva de que van a coexistir dos componentes de relaciones que siempre van a ir más o menos unidos: el personal (que afectaría a las relaciones internas entre los copropietarios, como consecuencia del uso de los inmuebles) y el técnico o externo, que concierne a las relaciones de la Comunidad de propietarios con agentes externos a la misma, bien sean en razón o relación con el funcionamiento de los servicios propios de la misma, su mantenimiento, contratación o, aun, la responsabilidad por los agentes intervinientes en su edificación, reparación o rehabilitación , sin olvidar otras más complejas de las comunidades de propietarios entre sí.

Así fue como, a propuesta del Colegio de Administradores de Fincas, se organizó un curso universitario de mediación orientada

a este ámbito y en el que prácticamente se completó, en su primera edición, su aforo pues acudieron un número cercano a veinticinco administradores de fincas, muchos de ellos, pertenecientes a la Junta de Gobierno, lo que daba una idea de la apuesta de este Colegio por los métodos alternativos de resolución de conflicto. Posteriormente, en cursos más genéricos, incluso se han ido introduciendo ya, referencias al ámbito inmobiliario.

Fruto de aquella primera promoción de mediadores formados en el ámbito inmobiliario, ha sido la creación, dentro del Colegio de Administradores de Fincas, de un Servicio de Orientación en Mediación, al que cualquier ciudadano (no hay que olvidar que la inmensa mayoría se integra en comunidades de propietarios sea horizontal o tumbada) puede dirigirse para consultar su conflicto y encontrar información sobre la solución en otros métodos alternativos a los estrictamente judiciales, preservando así la convivencia y relaciones sociales dentro de la Comunidad de Propietarios que, una sentencia, no siempre es capaz de evitar que se dañe o se vea afectada.

Había que entender que, en esta actividad confluyen, como ya hemos adelantado, cuerpos normativos generadores de multitud de conflictos, de una parte la Ley de Propiedad Horizontal y la Ley de Arrendamientos Urbanos y de otro la Ley de Ordenación de la Edificación pero, con todo y con ello, en una comunidad de propietarios, acontecen todo el elenco de situaciones relacionadas con la prestación de servicios (todo el área de servicios de mantenimientos que precisa un inmueble); arredamiento de obras (labores de rehabilitación, reparaciones y mantenimiento) así, como no, los derivados compraventa y con lo anterior, los vicios constructivos que nos conducen a ese otro ámbito normativo específico, como es la Ley de Ordenación de la Edificación y, por todos, el Código Civil.

De entre los conflictos que se observan, no solo se examinan a aquellos que derivan de la interpretación y cumplimiento de unas normas mínimas de convivencia interna, - de aquellas que la comunidades, a través de sus estatutos, se dotan-, sino también de las relaciones internas con los órganos de administración y gobierno de los edificios o conjuntos urbanos y, principalmente, externas, bien sea por esa multitud de servicios que se prestan a las comunidades y, en la actual dinámica constructiva, incluso de comunidades entre sí, a través de espacios comunes compartidos, servidumbres, propiedad *ob rem* e, incluso, *propter rem* muy común en los

complejos inmobiliarios privados de los artículos 24 y ss. de la Ley de propiedad Horizontal.

Tampoco podemos olvidar, aquellos conflictos de índole económica, como podrían ser situaciones de eventual morosidad, pues en las comunidades de propietarios, a través de sus presupuestos se acaban manejando importantes volúmenes económicos que, en ocasiones, por su aplicación o justificación, acaban también generando conflictos. Aquí tenemos que apreciar que la Mediación se muestra de gran utilidad en la solución de conflictos en los que la base también van a ser las relaciones personales y de convivencia pues, una de sus misiones, va a consistir la conservación de las relaciones de convivencia y armonía dentro de la comunidad que, inevitablemente, una contienda judicial siempre termina por empañar.

Esta situación está llevando en la práctica a que, canalizado por esa Comisión de Colaboración Universitaria Colegial de Mediación y, con ocasión de esta interrelación Colegial, se extienda la concienciación de ir desarrollando un método de COMEDIACION dado que, en esta materia, en muchas ocasiones, confluyen aspectos técnicos (propios de arquitectos, aparejadores, ingenieros, biólogos o economistas, p.ej.) o humanos (típicos del ámbito de psicólogo o trabajadores sociales, p.ej.) cuya intervención puede resultar precisa en orden a que el pacto o acuerdo que alcancen las partes (para cuya corrección deben intervenir darse participación a los abogados) esté dotado de la suficiente validez y eficacia como para resultar homologable o aplicable tanto técnica como jurídicamente.

Por último, se está dando un especial énfasis, dentro de la divulgación e introducción de estos métodos alternativos de solución de conflictos, a las ***cláusulas de derivación a la mediación,*** proponiendo fórmulas para incorporar las cláusulas de sometimiento a Mediación, -cuando menos, para la sesión informativa- por vía de propuesta de adición a sus estatutos o reglamentos, tanto en las viviendas ya en uso como, con integración directa en los estatuto de aquellas viviendas de nueva ocupación, cuando menos, para conseguir que a priori, se acuda a una primera sesión informativa en caso de disputa. Esta idea coincide con la propuestas realizadas desde el COGITIAR en su aplicación, no solo el contrato de servicios de sus colegiados, sino exportable también en los diferentes contratos mercantiles que se efectúan bajo el paraguas del ámbito inmobiliario. A tal efecto, se pretende organizar charlas de divulga-

ción entre los colegiados miembros, con el objetivo de extenderlas a asociaciones de constructores y promotores y, de ser posible, con la colaboración y tutela de los Colegios Notarial y de Abogados.

Esta situación, está emergiendo y consolidándose con frecuentes ciclos de conferencias y Congresos en las que participan dos o tres colegios afines en el sector y donde, las referencias a la Mediación, vienen siendo frecuentes, contribuyendo de modo natural a su divulgación, como viene sucediendo con el Colegio de Abogados, Arquitectos Superiores y de Graduados en Ingeniería de la rama industrial.

En la actualidad el Colegio de Administradores de fincas en Aragón, consciente de la extensión y de la fragmentación de su territorio y población concentrada en núcleos que, a menudo, suelen ser cabeceras o «capitales» de comarca, con el fin de acercar la mediación dentro del área o ámbito inmobiliario, está emprendiendo una actividad tendente a su divulgación en nichos diferentes a los concernientes a la metrópoli o «gran ciudad» (capitales autonómicas), descendiendo a esas ciudades que representan capital pero... de Provincia y Comarca. A tal efecto se ha emprendido una tarea de divulgación con conferencias en estos foros con la colaboración de sus ayuntamientos y servicios comarcales y de trabajadores sociales, donde comienzan a encontrase mediadores ya formados, tanto para la detección del conflicto, como para su solución a través de la Mediación y poniendo a su disposición Mediadores especializados en la materia en (cuando menos, en lo que concierne al Colegio de Administradores) que son proporcionados desde la instancia Colegial para participar en las instalaciones municipales dentro de una primera sesión informativa,- si el ayuntamiento no ha dispuesto de personal preparado para ellos- o para participar ya en la mediación si, informadas las partes, desean proseguir con la mediación pues, al tratase de núcleos de menor población, cuando menos por el momento, hace que resulte más sencillo el conocimiento y acceso a estos métodos alternativos de solución del conflicto dado que, cuanto menor es el núcleo de población, el contacto directo entre las personas o familias en confrontación, es más frecuente e intenso y la radicalización, escalada y perduración de la misma se vuelve más frecuente afectando a otras áreas de la convivencia.

Además, añadido a lo anterior, se ha constatado que, cuando menos en Aragón, con amplio territorio sembrado de núcleos urbanos

muy dispersos que hace que, la mayor parte de las veces, encuentran con los juzgados alejados de sus residencias y siendo que tienen que compartir servicios a través de la «comarca», el hecho de que los Ayuntamientos acerquen la Mediación a los ciudadanos y que, a través de los Colegios profesionales, se brinden profesionales de la mediación con preparación para facilitar la solución en este tipo de conflicto, se entiende como una fórmula justa, práctica y eficaz de divulgación y acercamiento a todos de este modo de solución en el instante en que nace el conflicto y antes de que se enquiste, pues, sobre todo, en núcleos de tradición rural, cualquier contienda que pueda afectar a la propiedad inmobiliaria, a los bienes raíces (deslindes, servidumbres, aprovechamientos, riegos) genera, en la mayor de las veces, una espiral de conflictos que, cuando llega a los juzgados (como decimos, a veces tan distantes) adquiere una dimensión que, difícilmente puede solucionar ya una sentencia.

De este modo, introduciendo en las capitales de comarca, este sistema en colaboración con los colegios profesionales, –en este caso de Administradores de Fincas– y con ello, dependiendo de la naturaleza del conflicto, dando paso a la ***co-mediación*** no se hace difícil considerar que, el resto de municipios que integran una comarca, en uso de los servicios comarcales, puedan ofrecer a sus ciudadanos, por derivación, esta otra solución de conflictos sin salir las partes de su propio ámbito incluso, con la vista puesta en la posibilidad, en un futuro próximo, de dar paso a los Online Dispute Resolution.

En síntesis, el trabajo que se está realizando con la mediación en el Colegio de Administradores de Fincas se orienta, de un lado, a una formación especializada y continuada; de otro, y dada su actividad multidisciplinar, a integrar y favorecer, a modo de vector pues por su actividad es más fácil acceder al problema, la Co-mediación en ámbitos o materias compartidas con otros Colegios Profesionales y además, en el campo de la divulgación y acercamiento al ciudadano de a Mediación -con quien el administrador de fincas, también por su profesión, está en contacto diario-, bien sea por la incorporación de las cláusulas de mediación en los estatutos de las comunidades de propietarios o bien sea llevando o acercando la mediación al Ciudadano en su lugar de residencia, estableciendo y ampliando esos acuerdos de coloración con Ayuntamientos cabecera de comarca y sus servicios comarcales.

Como este capítulo que estamos desarrollando es interdisciplinar, seguidamente vamos a referirnos a aquellos aspectos que, por así decirlo, conciernen de manera más específica al administrador de fincas dentro del ámbito regulado por la Ley de Propiedad Horizontal.

2.2.- Areas de intervención en Mediación inmobiliaria: El administrador de fincas y la Ley de Propiedad Horizontal

Sin ánimo de confeccionar un listado exhaustivo sí que cabe agrupar los campos de actuación del Administrador de Fincas en la mediación con, a su vez, la referencia a las facultades y límites derivados de la normativa civil y, en especial, lógicamente, de la Ley de Propiedad Horizontal.

2.2.1. Relaciones de vecindad y el abuso del derecho

Como pauta, podemos señalar que el Tribunal Supremo recogió los siguientes requisitos del abuso del derecho: el uso de un derecho objetiva o externamente legal; el daño a un interés no protegido por una específica prerrogativa jurídica y la Inmoralidad o «antisocialidad» del daño producido, manifestada en forma subjetiva (cuando el derecho se ejercita pero con la intención de perjudicar o, sencillamente, sin un fin serio y legítimo) o de forma objetiva (cuando el daño proviene del exceso o anormalidad en el ejercicio de un derecho objetivo). De aquí se deduce que el ejercicio del derecho puede ser normal o anormal: cuando sobrepasa los límites considerados racionalmente normales. En cualquier caso hay que concluir con que no se pude impedir un uso inocuo, no perjudicial, de un vecino sobre un elemento común y que no suponga ninguna intromisión en otro derecho de cualquier comunero.

Es aquí, cuando esos límites se sobrepasan o se considera que se sobrepasa (ruidos, derecho al descanso, utilización abusiva de elementos comunes: ascensores, piscinas, jardines, etc), donde la mediación puede desplegar toda su efectiva al objeto de conciliar posturas subjetivas.

Los límites extrínsecos u objetivos van a constituir la primera frontera que enmarca la propia tipificación del derecho subjetivo, es decir, los límites legales y los negociales y por ende, los que vayan a afectar al acuerdo entre partes. Pues bien, cuando el derecho sub-

jetivo en cuestión es el de propiedad horizontal, con estos límites extrínsecos estaremos haciendo referencia a la configuración legal que enmarca el conflicto (fundamentalmente a la Ley 49/1960, de 21 de julio, de propiedad horizontal, modificada por la Ley 21 de 6 de abril de 1999 y hasta su reforma por Ley 8/2013 de 26 de junio) y a los estatutos de cada comunidad en unos casos y contratos de arrendamiento, etc. celebrados por los interesados bien sea de los copropietarios o bien sea de un copropietario con su inquilino.

2.2.2. Elementos comunes y elementos privativos

En sede de comunidad de propietarios y para diagnosticar el área de conflicto, pasaremos a considerar los elementos sobre los que se puede actuar o generar conflicto y lo haremos en general y de forma no limitada pues, pueden ser los elementos comunes por uso o por el Código Civil se encarga de darnos una detallada consideración. Así desde el marco del artº 396 del Código Civil tenemos, como elementos privativos**:** el espacio suficientemente delimitado y susceptible de aprovechamiento separado enajenable y embargable, sólo junto con sus elementos comunes y como elementos comunes**:** aquellos necesarios para el adecuado disfrute del edificio. La enumeración del art. 396 Cc ya hemos indicado que es abierta de modo que, cada comunidad, puede tener su singularidad.

En principio, son comunes: El solar, Los cimientos, Muros (paredes maestras y divisorias y elementos arquitectónicos de soporte en sentido vertical y horizontal), Cubiertas y tejados, Sótanos (si son accesorios de los bajos y se comunican con ellos son parte integrante de los mismos), Escalera general, Ascensores, montacargas, etc.

Esta, será la primera delimitación para considerar que estamos ante un conflicto que tan solo concierne a la esfera propia del mediador administrador de fincas o, si ya puede dar paso a considerar la posibilidad de entrar en co-mediación con mediadores especializados en otros ámbitos.

Pasaremos así a ir analizando todas las esferas de conflicto en el marco comunitario para, de modo natural, ir analizando conforme la esfera se ensancha esa interrelación compartiendo campos con otras disciplinas profesionales que confluyen, dentro de la mediación a la solución del conflicto

2.2.3. Conflicto entre convecinos dentro de la observancia de sus derechos y obligaciones comunitarias y en el seno de compejos inmobiliarios o urbanizaciones

Tal y como nos venimos refiriendo, nos vamos a encontrar con diferentes ámbitos donde puede darse solución por la vía de la Mediación según el tipo de contienda: **Conflicto aislado entre convecinos dentro de la observancia de sus derechos y obligaciones comunitarias y en el seno de *Complejos inmobiliarios o urbanizaciones.***

Así, el que se ha venido en denominar «Conflicto interno vecinal» va a darse en relación con los órganos de gobierno y/o administración de la Comunidad; con empleados y servicios internos de la comunidad (*excepción hecha de la materia estrictamente laboral: conserje, portería, etc.*). Aquí, dentro esa relación de Colegios Profesionales que abogan por la Mediación y a la que ya hemos hecha referencia, el mantener esa integración y participación, hace surgir, a futuro, una colaboración natural en el modo de abordar y colaborar en la solución del conflicto pues, aún siendo internamente área de administración finca, no cabe duda que los mediadores, Graduados Sociales y psicólogos tienen su parte de colaboración de donde se deriva la potencialidad que, en Aragón, puede llegar a tener esa labor de integración que está realizando la facultad de ciencias Sociales aglutinando a los Colegios

2.2.3.1. De las obligaciones de los propietarios (art. 9 Ley Propiedad Horizontal)

Sin salirnos de la esfera interna de relaciones entre copropietarios y por tanto, en niveles inicialmente más directamente concernientes al administrador de fincas, nos encontramos con materias que ya se acercan a la frontera con otras disciplinas, así podemos analizar las obras posibles y actividades prohibidas que pasamos a analizar: las obras necesarias para la conservación del inmueble y sus servicios y dentro de estas su carácter de necesarias u obligatorias.

Aquí se abrirán dos capítulos que ya comienzan a invadir otras disciplinas donde, tan útil puede resultar esa co-mediación que ya anunciábamos: obras que pueden suponer alteraciones en la estructura del edificio o en el título constitutivo. Contemplar la solución a este problema, probablemente pueda requerir la colaboración de un

Mediador Arquitecto o de un Ingeniero Técnico o de profesionales dentro de su ámbito pues, como es conocido una imparcial y correcta información puede entrar las bases de un pacífico acuerdo o desenmascarar la raíz del problema, que es otra vía de solución pero por otro camino donde la Mediación también da la oportunidad.

A tal efecto , en materia de obras, se producen muchos conflictos, donde la génesis va, desde comprender o querer entender su «necesidad» (cada vez más definida mediante de diferentes pronunciamientos jurisprudenciales con rango de plenarios) sobre todo a raíz de que el art. 12 LPH fuera derogado por la Ley 8/2013, de 26 de junio, de Rehabilitación, Regeneración y Renovación urbanas publicada en el BOE el 27/06/2013, hasta cuanto supone el resultado final de una obra y la consideración más o menos subjetiva de que ha sido deficientemente ejecutada donde cambian ya los actores en la mediación pasando al conflicto de la comunidad con el ejecutor de la obra.

2.2.3.2. De las Comunidades de Propietarios

En este subcapítulo podemos enmarcar la mediación en el Conflicto que puede surgir entre dos o más comunidades independientes o en un Conflicto externo de la Comunidad bien sea con Proveedores: Mantenimientos; servicios habituales, seguros o bien sea con servicios prestados de forma ocasional o extraordinarios: pintura, cerrajería, acristalamiento y por lo que a esta exposición concierne, con las Obras (mediadores arquitectos) e Instalaciones (mediadores ingenieros técnicos).

2.3. Mediación inmobiliaria en conflictos de contrato sobre viviendas

2.3.1. De la Compraventa de Viviendas de obra nueva

Tratando del ámbito inmobiliario no podemos soslayar los conflictos que se generan con la compraventa de viviendas, tanto antes de formalizarse, con su formalización y entrega. Asi, para enmarcar el conflicto en el ámbito de la mediación atenderemos a la **Obra Nueva:** *En construcción o terminada*. Al posible *Incumplimiento contractual:* fechas de entrega, diferencias con el proyecto inicial, subrogación en hipoteca del Promotor; cantidades anticipadas, etc. ; a la **entrega de la obra :** *Vicios Constructivos.*: calidades; defectos y a la sin olvidar el problema que presenta **adquisición de vivienda financiada***:* con especial referencia a Medición Hipotecaria.

Habitualmente, el administrador de fincas, va a ser e primer receptor de esos problemas, cuando menos de los dos primeros señalados e, indirectamente, del último caso, de hipotecas del constructor en el que se han subrogado los compradores, pues no deja de ser un problema común a todos los copropietarios. Su formación o su posibilidad de acceder a informarse a los distintos Servicios de Orientación de los que disponen los Colegios, son fundamentales a la hora de reducir la escalada de los conflictos y de adecuar la solución prontamente. La colaboración de los servicios de mediación intracolegiales sería otra de las medidas , salvada en estos orígenes, por esa Colaboración entre los colegios profesionales que se brindan a favorecer la Mediación.

2.3.2. De la compraventa de viviendas de segunda mano

Aquí nos encontramos con otra fuente de conflicto que, aun similar a las ya expuestas, tiene génesis diferente, así atenderemos al Contrato de compraventa y a los Intermediarios en la compraventa. Nuevamente se abre todo el abanico de interrelaciones éntre las profesiones y sus mediadores que se vienen exponiendo, no solo por la transmisión de cuerpo cierto, vicios ocultos, acuerdos de junta que van a vincular económicamente al nuevo propietario...etc.

2.3.3. De los ARRENDAMIENTOS URBANOS: Viviendas y Locales de negocio

En este ámbito, el nivel de conflicto y los diversos elementos que confluyen en el mismo son relevantes pues no solo debe contemplarse el aspecto jurídico; el componente personal es relevante en estos ámbitos dada la necesidad habitacional del individuo.

Entre las partes contractuales se detecta tal crisis comunicacional y conflicto jurídico y personal. La dinámica de la sociedad y su evolución va presentando nuevos conflictos en los que la Mediación se puede mostrar como eficaz remedio, respetando la particular idiosincrasia de las partes en conflicto y del propio problema a resolver.

Aquí el administrador de fincas urbanas, cedidas en alquiler, si ha intervenido en la redacción del contrato es posible que haya tenido la precaución de exponer a las partes, la conveniencia de introducir una cláusula de derivación a la Mediación como medio de solución a sus conflictos.

Hemos referido en nuestra introducción que, en los supuestos de impago o finalización de contrato, la ley de arrendamientos urbanos y en especial la Ley de Enjuiciamiento Civil, dentro del Juicio Verbal va abriendo fórmulas que dan cabida a la mediación pero, en la actualidad nos encontramos con situaciones como las de *Arrendatarios en riesgo de exclusión social o circunstancias sobrevenidas; Incumplimiento de obligaciones contractuales correspectivas* entre las partes, aún, con contrato en vigor tales, como deber de mantenimiento de la vivienda en el estado en que se encuentra, reparaciones o sustitución de los.

Entre el arrendatario con la Comunidad de Propietarios también se observan ciertos rasgos distintivos. El arrendatario va a ser el directamente responsable con la comunidad en todo cuanto acontezca dentro de su piso bien sea por el comportamiento de ese inquilino y respeto a los estatutos y su reglamento, bien sea por las obligaciones económicas que se derivan de la copropiedad, pues los gastos de comunidad pueden ser incluidos en los recibos.

Nuevamente tenemos un proceso de Mediación que puede ser de ida y vuelta, bien de ese arrendador con su comunidad o bien de ese arrendatario con su arrendador. Muchas veces un proceso de Mediación puede hacer superar esas diferencias en una solución global, algo que sería muy difícil en el ámbito procesal y cuando el conflicto tiene una serie de concausas como las que se pueden adivinar en esta materia, la Comediación, nuevamenre, se muestra como la solución más completa. Más específicamente podemos aludir a los *Comportamientos incívicos o desconsiderados con los comuneros* o a las *Actividades molestas sean comerciales o empresariales; fijación de horarios para la actividad* (alquiler de locales)*; ocupación indebida de espacios comunitarios, etc.* (para depósito de elementos mobiliarios en negocios de hostelería, almacenaje diverso, carga y descarga continua de mercancías, etc.) y en último lugar, las costas profesionales en viviendas.

Por último queda por reseñar, en lo referido ya al capítulo de medición intrajudicial, una serie de acciones judiciales que dando origen a un proceso, sin embargo el ámbito de actividad profesional de quienes intervienen en esta exposición, puede ser la adecuada para proporcionar mediadores preparados.

2.4. Derivación intrajudicial a Mediación en el ámbito inmobiliario

Seguidamente, a modo enunciativo y no exhaustivo, pasamos a señalar, diferentes acciones judiciales, relacionadas con la materia de referencia en la que, entendemos puede tener cabida la Mediación dentro del ámbito inmobiliario, bien sea en relación con el conflicto, antes de que llegue a los tribunales, bien sea dentro de ellos, y por derivación intrajudicial. Entre otras las más comunes pueden ser las siguientes:

1. Arrendamientos Urbanos: Actualización, reclamación y determinación de rentas y otros importes.
2. Arrendamientos Urbanos: Derecho de adquisición preferente (Tanteo y retracto).
3. Arrendamientos Urbanos: Cesión, subarriendo y subrogación.
4. Arrendamientos Urbanos: Duración, extinción y suspensión.
5. Arrendamientos Urbanos: Resolución del contrato y acción resolutoria.
6. El desahucio en arrendamientos urbanos y por precario.
7. Arrendamientos rústicos.
8. Propiedad de la tierra y su explotación.
9. Procedimientos de ejecución hipotecaria.
10. Retractos legales.
11. Acciones confesorias: Declarativa de dominio.
12. Acciones confesorias: reivindicatoria de dominio.
13. Acción confesoria de servidumbre.
14. La acción negatoria –Servidumbres e inmisiones-.
15. Expediente de deslinde y acción de deslinde y amojonamiento.
16. Procedimientos y expedientes sobre el Registro de la Propiedad.
17. División de la comunidad de bienes.
18. Acción sumaria de suspensión de obra nueva (interdicto de obra nueva).

19. Tutela sumaria de la posesión (interdictos de retener y recobrar).
20. Acción de nulidad de contrato.
21. Contrato de aparcamiento de vehículos.
22. A.P.I. Acciones sobre el contrato de mandato.
23. Defectos en la construcción y acción de responsabilidad.
24. Acción declarativa de simulación de un contrato.
25. La resolución contractual. Acción resolutoria en el contrato de compraventa.
26. Saneamiento por evicción y por gravámenes ocultos en el contrato de compraventa.
27. El saneamiento por vicios o defectos ocultos en el contrato de compraventa de bienes inmuebles.
28. Condiciones generales de la contratación: acciones individuales y colectivas.
29. Publicidad ilícita: engañosa, desleal, subliminal y otras.
30. Propiedad horizontal: Comunidad contra propietario por actividades molestas, nocivas, peligrosas, ilícitas o prohibidas.
31. Propiedad horizontal: reclamación de cuotas a moroso.
32. Propiedad horizontal: Impugnación de acuerdos y acciones de terceros contra la comunidad.
33. Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles.
34. Propiedad horizontal: Órganos de gobierno, adopción de acuerdos y actas de la comunidad.
35. Acciones sobre arras.
36. La tercería de dominio.
37. La tercería de mejor derecho.
38. El proceso monitorio.
39. Ocupación de vivienda sin título.
40. Incluso, algunas variantes o aspectos de la Mediación Hipotecaria.

Tras señalar estos puntos, podremos ver que hay un grupo de acciones, como son las residenciadas en la Ley de Propiedad Horizontal y Arrendamientos Urbanos, que afectaría a núcleos desarrollados en el área estrictamente ciudadana y otro extenso grupo (en Aragón, principalmente) que ya se comparte con el ámbito de núcleos rurales. De ahí el interés, como señalábamos al comienzo, de explorar la derivación y acercamiento hacia las cabeceras de comarcas, las soluciones alternativas de conflictos, en esta área como proyecto a medio plazo.

Unido a lo anterior, aún debemos destacar que, en casos como los expuestos, el papel del Administrador de Fincas y del Letrado, no deberán terminar cuando se abra la mediación pues, en ella, pueden tener un papel fundamental asesorando a sus clientes dentro de un proceso conducido por el mediador designado de donde deriva que, los principios de la formación en mediación, también deban de extenderse a través de los profesionales, para lo que, nuevamente, esas labores de difusión que estén emprendiendo los Colegios se muestran como la medida más eficaz para construir desde la base, cambiando la cultura del conflicto.

Queda por último, hacer una plena referencia al importante papel del Colegio de Abogados en estos ámbitos, pues no cabe duda de que , todo acuerdo, debe de terminar con una formalización de sus condiciones que resulte de plena y posible aplicación. La colaboración de los notarios o abogados en esa tarea, puede ser esencial para evitar la frustración de un acuerdo consensuado pero de imposible o muy difícil ejecución no solo técnica sino jurídicamente por lo que nuevamente se vislumbra como de gran utilidad, esa colaboración intercolegial y la actuación en Comediación cuando el caso lo propicie.

2.5. Mediación hipotecaria y de arrendamientos urbanos: Experiencias en Aragón

A raíz de los problemas que comenzó a presentar a un amplio sector de la población la imposibilidad de cumplimiento con las cargas hipotecarias y de las posibilidades que, en particular, abría el Código de Buenas Prácticas Bancarias, la mediación hipotecaria se mostró como un medio eficaz (tanto en su versión «*ante*» como «*intra*» judicial) para rever este tipo de situaciones donde tantos intereses se encontraban en conflicto y con tantas particularidades

a atender, alcanzando este método de solución sustancial propia al igual que la mediación en otros ámbitos tales, como por ejemplo, el familiar, penal, etc.

Su desarrollo y, como no, ámbito de aplicación, ha derivado, como más adelante expondremos se ha extendido –de modo natural– a los arrendamientos urbanos, pues, nuevamente nos encontramos con puntos de concomitancia en lo que es el uso y permanencia en el de una vivienda. El impulso a la aplicación de este método de solución de conflictos, ha venido en Aragón mediante desarrollándose mediante Convenios de colaboración subvencionados con el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón.

Resulta, pues, interesante ahondar en las referidas experiencias habidas en el ámbito de mediación inmobiliaria hipotecaria y arrendaticia.

A) Convenio con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación del Gobierno de Aragón: Servicio de Mediación Hipotecaria.
   Esta colaboración se inició en el año 2013 y en el año 2018 continúa en activo. Se cubre con dos mediadores. Este servicio se enfoca a los conflictos derivados de la ejecución hipotecaria y de impago de alquileres derivados de los *sobre endeudamientos* y los lanzamientos que se deriven de los mismos.

B) Convenio con Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Sociedad Municipal ZARAGOZA VIVIENDA.
   Esta colaboración se inició en el año 2012 en cuanto a asuntos de medición hipotecaria. El servicio se constituye con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza (REICAZ) estando también representado el Colegio Profesional de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Aragón. Lo forman siete mediadores del referido colegio de abogados, especializados en Mediación Hipotecaria, que prestan sus servicios en la Mediación hipotecaria.

Fruto de los resultados obtenidos y de las demandas de servicios que se planteaban, este servicio resultó ampliado en el año 2015 gestionando directamente la sociedad Zaragoza Vivienda la mediación en conflictos derivados de contratos de arrendamiento con la colaboración a nivel de asesoramiento, del grupo de mediadores hipotecarios para asuntos en los que confluyen situaciones

más complejas y ya, en el último año (2018), se amplió para abordar la gestión de conflictos en el ámbito de arrendamientos y problemática comunitaria y social con los conocidos como «okupas».

En este ámbito cabe señalar diversos datos acumulados desde comienzo de los programas (2012) y anual 2018 a fecha 31/10/18 sobre los programas de mediación que gestiona la Oficina Municipal de Vivienda, destacando, que, a esta fecha, y respecto de meses anteriores, se han iniciado más expedientes de deuda hipotecaria (10) y de alquileres (24); también octubre ha sido el mes del año en curso con más atenciones para arrendamientos en UIAC (84) y el segundo en deuda hipotecaria (34).

Cabe igualmente realizar un detalle desglosado según el ámbito de intervención y conforme estadísticas facilitadas por el propio servicio y sociedad.

A/ Programa de mediación en deuda hipotecaria se han atendido el mes pasado (octubre 2018) por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano y Oficina Municipal de Vivienda 34 consultas/asesoramientos, generando 10 expedientes de mediación (763 expedientes acumulados desde junio de 2012, de ellos 60 en 2018). **Los resultados acumulados son:** 712 mediaciones finalizadas. El 64,47 % se consideran de resultado positivo, con 250 refinanciaciones o reestructuraciones de deuda, 103 daciones en pago y otros 106 con otras soluciones de acuerdos favorables para los interesados. Hay 51 expedientes en trámite con el equipo de abogados mediadores asignado por REICAZ a Oficina este ejercicio.

B/ Programa de mediación en alquileres de vivienda: Se han atendido el pasado mes (octubre 2018) por la Unidad de Información y Atención al Ciudadano y Oficina Municipal de Vivienda 84 consultas/asesoramientos en mediación de alquileres que dieron lugar a la apertura de 24 expedientes de mediación en arrendamientos y 2 de mediación en ocupaciones. Los datos acumulados desde julio de 2015 y en 2018 son: en Arrendamientos: 703 (623 cerrados y 80 en trámite) y 198 respectivamente; en ocupaciones, 142 y 42 respectivamente.

Los resultados se han ido acumulando y organizando estadísticamente de forma que nos pueden dar una visión que, aun siendo parcial, pues se reduce a las datos de la Sociedad Municipal de

ZaragozaVivienda, sin embargo va dando una idea de la concienciación ciudadana sobre este método alternativo de solución de conflictos. También se puede sacar como conclusión que, cuando la divulgación de la Mediacion se está haciendo sobre el terreno -pues aquí, los trabajadores sociales del ayuntamiento al ser los primeros en conocer al afectado por el problema ya enfocan y derivan la solución a Mediación-, hace que esta se muestre más práctica y eficaz desarrollándose e introducción en nuestra sociedad de modo natural, unido a un adecuado marco normativo que la propicie.

Buena muestra de ello, son los detalles de las estadísticas que, facilitadas por la sociedad ZaragozaVivienda, pasamos a exponer:

1.- Resultados acumulados: 623 mediaciones finalizadas.

- Realojos por Gobierno de Aragón 115
- Realojos por Zaragoza Vivienda 121
- Acuerdos de mediación en arrendamientos con particulares 140
- Acuerdos de alquiler social con entidades financieras 25
- Otras alternativas habitacionales 98
- Mediaciones sin acuerdo 58
- Renuncias y desistimientos 38
- Archivados por no cumplir requisitos 28

2.- Expedientes en trámite (octubre de 2018): 80 expedientes en trámite con el siguiente resultado:

- En 38 se está mediando por la Oficina Municipal de Vivienda con los arrendadores de **viviendas particulares**,
- En 14 casos con **alquileres suscritos con entidades financieras o gestoras** o **fondos** de viviendas de entidades financieras se media para mantener o mejorar las condiciones del alquiler.
- 28 casos no han resultado mediables, con procedimiento judicial de desahucio con fecha de lanzamiento fijada *entre noviembre y febrero,* que al margen de la mediación requieren seguimiento en coordinación con Servicios Sociales de Ayuntamiento de Zaragoza e Instituto de Servicios Sociales de Gobierno de Aragón.

3.- En el ámbito de ocupaciones de inmuebles: 142 expedientes recibidos de los que **125 han resultado cerrados** (éstos con 135 re-

sultados pues dos de ellos integran varias familias con diferentes resultados**) y 17 en trámite:**

- Realojos por Zaragoza Vivienda 16
- Viviendas ocupadas de Gobierno de Aragón 2.
- Acuerdos de alquiler social con entidades financieras 21
- Otras alternativas habitacionales 44;
- Mediaciones sin acuerdo 27
- Renuncias y desistimientos 8.
- Archivados 17.

2.6. Mediación inmobiliaria en el ámbito de la edificación, construcción y actividad empresarial

2.6.1. Análisis desde la optica de la ingeniería

Aunque en las diferentes acciones comunes de los diferentes Colegios Profesionales ya enumerados en este documento del sub-ámbito inmobiliario en el que se realizan acciones conjuntas, se comparte puntos de visón como son la co-mediación, inclusión de cláusulas contractuales de promoción a la Mediación, etc.. El Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón, presenta a continuación su aportación en relación a la situación y perspectivas de la Mediación Aragón.

2.6.1.1. Acciones desarrolladas por el Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la Rama Industrial, Ingenieros Técnicos y Peritos Industriales de Aragón

Por parte del Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón, (COGITIAR) la valoración en relación a la situación y perspectivas de la Mediación Aragón en este sub-ámbito inmobiliario, así como en el ámbito genérico de Civil y Mercantil es que existe un desarrollo prácticamente nulo. La falta de experiencias reales de su difusión y divulgación como ejemplos de éxito no permite un calado positivo en la sociedad que convive con los conflictos. No obstante ha desarrollado acciones dentro del marco normativo en el que pude desarrollar sus acciones, ha propuesto modelos normativos y procedimentales, ha realizado acciones de formación, se ha organizado y estructurado por medio de su pro-

pia Institución de Mediación, de forma que permita intervenir en procesos de mediación en aquellos ámbitos actuales de interés y en otros de mas reciente aparición.

2.6.1.2. Posible desarrollo normativo y procedimental

Desde el COGITIAR se ha solicitado en los foros adecuados la necesidad de una legislación impulsora de la mediación intrajudicial, una unificación de registro de mediadores e instituciones, así como la posibilidad de impulsar acciones que sin invadir el principio de voluntariedad se establezca el criterio de necesidad de acudir en primera instancia a un proceso de mediación reglado para un listado o un conjunto de conflictos mediables.

2.6.1.3. Formación en Mediación

El COGITIAR desde 2013 se ha preocupado que los colegiados que desean desarrollarse en el ámbito profesional de la mediación reciban la adecuada formación inicial como la formación continua, bien desde acciones formativas especificas directas, como por medio de la participación en congresos, foros, jornadas y acciones de promoción, difusión, y profundización relacionados con los procesos de mediación y la gestión y resolución de conflictos. En la actualidad cuenta con 50 ingenieros con formación como mediadores lo que supone un 1% de su masa colegial. Mas allá de haber realizado formación de carácter interno el INMEIN-COGITIAR, ha colaborado en la organización de jornadas de difusión y divulgación de la Mediación en Huesca Teruel, y Zaragoza, tanto en sus sedes colegiales de las tres provincias, sino también además en diversas jornadas realizado para los empresarios en CEOE Zaragoza, CEOS Huesca y CEOE-CEPYME Teruel. En todas ellas se realizaron a diferentes jueces y magistrados en ánimo de mantener viva la relación de la mediación y su aplicación en la vía intrajudicial. También el INMEIN-COGITIAR, ha colaborado y participado en las diferentes actividades de difusión y divulgación organizadas desde el Gobierno de Aragón con motivo del Dia Europeo de la Mediación, celebrados cada veintiuno de enero de los años pasados.

2.6.1.4. Ámbitos de la Mediación de interes en la ingeniería

El COGITIAR por medio de su Institución de Mediación tiene su objetivo de desarrollo de acciones de aplicación de la Mediación en el ámbito civil y mercantil. Dentro de este ámbito su campo de actuación más concreto se centra en los siguientes asuntos:

- Conflictos Civiles:
  - Amistad y convivencia con ausencia de vínculos familiares.
  - Vecindad y comunidades de vecinos.
  - Desperfectos por falta de cuidado, molestias, obras, organización.
  - Actividades económicas: obras, licencias molestias, y/o las propias de las relaciones comerciales entre las partes .
  - Relaciones interprofesionales, intrafamiliares, entre familias y profesionales.
  - Relaciones inquilinos y propietarios de locales y/o viviendas.
  - Incumplimiento de contratos de prestación de servicios y obra.

- Conflictos Mercantil:
  - Conflictos entre empresa o empresarios individuales derivados de la ejecución de un contrato.
  - Conflictos por incumplimiento de plazos acordados.
  - Conflictos entre empresa y particulares.
  - Conflictos internos en la empresas.
  - Conflictos entre profesionales.
  - Conflictos entre socios y/ o accionistas.
  - Conflictos sobre patentes y marcas, derecho de la propiedad intelectual.
  - Diferencias en la ejecución de proyectos empresariales comunes.

Para poder actuar, impulsar y dinamizar la vía de la Mediación, INMEIN-COGITIAR ha firmado diferentes convenios con CEPYME Zaragoza, COE ARAGON, CEOS HUESCA, CEOE-CEPYME TERUEL y con el Colegio de Administradores de Fincas de Aragón. Así mismo se adhirió al Convenio de Cola-

boración entre la Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales de Aragón.

2.6.1.5. Otros posibles ámbitos a desarrollar

Es evidente que para el cambio cultural en el que la Mediación tenga el impulso necesario es muy importante es desarrollar definitivamente y con decisión el ámbito INTRAJUDICIAL. No hay que dejar de realizar jornadas de difusión y divulgación en diferentes espacios de la sociedad, el vecinal, el universitarios, el profesional, el empresarial el institucional, etc.. de forma que esta alternativa a la resolución de conflictos cale en la sociedad.

Por otro lado se considera la necesidad de impulsar los procesos de mediación en el ámbito de la empresa y de la prevención de riesgos laborales.

2.6.1.6. Instituciones y servicios de Mediación desde la ingeniería

El COGITIAR por medio de su Institución de Mediación creada en septiembre de 2.013 por iniciativa del Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial de España, tiene a disposición de la sociedad un conjunto de profesionales ingenieros mediadores debidamente formados para prestar servicios de mediación, algunos de ellos inscritos en el registro del ministerio de justicia. La institución de mediación de ingenieros dispone de una estructura organizada con objeto de poder garantizar a los que acuden a procesos de mediación las garantías necesarias de un proceso debidamente desarrollado y un control sobre los mediadores que la practican. Para ello cuenta con su código deontológico, procedimientos, y protocolos. Esta institución tiene también por objeto por objeto y misión participar en cuantas actividades de difusión y promoción.

2.6.1.7. Propección Social

Se considera que a pesar de las acciones de formación, difusión y promoción de la Mediación como nueva vía para la resolución de conflictos, tanto por profesionales instituciones, Colegios Profesionales y de la propia administración publica, se considera que la esta alternativa para el ámbito civil y mercantil todavía dista mucho de ser conocida y aun mas de que la sociedad se disponga a su aplicación real.

En todos los foros y actividades de difusión en las que el COGITIAR ha participado siempre concluye con las siguientes con conclusiones o propuestas:

- Que la sociedad cambie de paradigma e inicie una transformación para la resolución de los conflictos, es por necesario un cambio de cultura. No se debe cesar en la formación y en la difusión.
- Implantación en el Ámbito Intra-judicial de una derivación efectiva a sistemas alternativos como la Mediación en todos los ámbitos posibles.
- Explorar como normativamente se puede establecer la obligatoriedad en el uso de sistemas alternativos a la resolución de conflictos de forma previa al acceso a la vía judicial, sin traicionar el principio de voluntariedad.
- Formular un método de garantía y de calidad que evite que esa obligatoriedad se convierta en un mero tramite más por el que hay pasar sin sentido alguno.
- Debemos abandonar determinadas actitudes corporativistas y abrir las puertas a posiciones más colaborativas y transversales, mediante la Co-Mediación.

2.7. Acciones desarrolladas por el Colegio de Arquitectos de Aragón

A fecha actual el Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón (COAA) consciente de que la Mediación supone un cambio de mentalidad, una nueva forma de hacer las cosas, se encuentra de lleno en sus primeros movimientos de creación del modelo de actuación que este colectivo profesional desea implantar, desde el análisis del fin de la mediación, de sus leyes y reglamentos, traslado de dichas inquietudes a sus colegiados, estudio de la respuesta de otros Colegios dentro del Consejo Superior de Arquitectos de España (CSCAE).

Es importante para el COAA, seleccionar cuidadosamente los compañeros de viaje por lo que el Colegio de Arquitectos de Aragón ha firmado un convenio con la Universidad de Zaragoza (UNIZAR) en materia de mediación en el que se encuentran representados numerosos colectivos representados por sus colegios profesionales (Ingenieros, Administradores de fincas, Economistas, Biólogos, Psicólogos, Abogados, Trabajadores sociales, etc.).

Así mismo el COAA se ha adscrito a un convenio firmado entre el Consejo superior de Colegios de Arquitectos de España (CSCAE) y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) para potenciar el desarrollo de la mediación en el ámbito de la Arquitectura.

En 2018 la pretensión del COAA era la de implantar un servicio de mediación propio.

El primer paso para poder ofrecer dicho servicio de mediación era poseer mediadores formados para, posteriormente, poder presentar a la sociedad el servicio pretendido. Las fases, por tanto, se establecieron secuencialmente entorno a seis hitos.

1. Presentación a través de los correos profesionales a todos los colegiados de las líneas previstas.
2. Organización de una jornada de presentación de la Mediación en el colegio de arquitectos.
3. Organización de jornadas técnicas entre los arquitectos interesados para desarrollar casos de mediación.
4. Constitución de un grupo de arquitectos interesados en formarse como mediadores.
5. Iniciar una campaña de divulgación de la mediación ante la sociedad.
6. Concretar con la universidad de Zaragoza la realización de un curso ad hoc en mediación para arquitectos.

2.7.1. Experiencias desarrolladas y estado actual

Los pasos desarrollados durante el presente año 2018 han sido los siguientes:

En primer lugar el COAA organizo una Jornada de presentación de la Mediación en el Colegio de Arquitectos, donde se pretendía dar una visión triple de la cuestión: desde la judicatura, desde el campo legal y desde el campo de la arquitectura. No hemos de olvidar que el objetivo de este colectivo profesional es conseguir que un grupo de arquitectos se interesen lo suficiente para seguir el curso de formación e integrarse en el servicio de mediación del Colegio. Se contó con representación del Justicia de Aragón, de representación del Colegio de Abogados y con representación de la Agrupación de Arquitectos Peritos y Mediadores del Colegio de Castilla y León Este. Cada ponente disertó desde su propia pers-

pectiva profesional sobre la mediación, tanto a nivel general como en la aplicación práctica y en la implantación en Aragón.

En segundo lugar el COAA ha organizado una serie de jornadas técnicas entre los arquitectos interesados para desarrollar casos de mediación paso primordial para un siguiente desarrollo de esta materia ente este colectivo profesional. En el planning previsto la siguiente fase fue pasar de la teoría a la práctica. Se consideró necesario que los arquitectos interesados en la mediación comprobasen cómo se desarrollaba un caso práctico y se pudieran resolver in situ las dudas que surgieran. Para ello se configuro varios casos prácticos de cuestiones reales que hubieran sucedido en el ámbito profesional habitual de los Arquitectos para ver cómo se tratarían en el entorno de la mediación.

En tercer lugar se ha concretado con la Universidad de Zaragoza la realización de un curso ad hoc en Mediación para arquitectos. En este momento y al existir un convenio de colaboración en materia de mediación entre la Universidad de Zaragoza y el COAA, es participe de las acciones encaminadas la implantación de la Mediación en ámbito de actuación.

Cabe extraer algunas conclusiones de las experiencias señaladas:

- Todo gran viaje se inicia con un paso. Todos los operadores del marco jurídico (jueces, abogados, administraciones, etc.) coinciden en que la mediación es un mecanismo de resolución de conflictos que ha llegado para quedarse.
- A su vez, la totalidad de los arquitectos de Aragón ya tienen en su poder tanto la ley como el reglamento y la guía de mediación. Desde el COAA se cree que se ha podido plantar la primera semilla en este colectivo pero para que ésta germine hace falta bastante más tiempo o que otros operadores (Abogados, Administraciones públicas entre otros), potencien la divulgación de la sociedad para que sea ésta la que demande de los Arquitectos los servicios de mediación y por tanto surja la posibilidad de un nuevo campo de desarrollo profesional.

2.7.2. Ámbitos de la Mediación inmobiliaria de interés en la arquitectura

La intervención de un arquitecto experto en la resolución extrajudicial de conflictos relacionados con la arquitectura, la edificación,

la construcción, el urbanismo y el medio ambiente, puede ser de especial interés en conflictos tales como:

- Impagos sobrevenidos por terceros.
- Vicios constructivos.
- Discrepancias de origen técnico muy específico.
- Discrepancias en la liquidación de obra o en certificaciones de obra.
- Incumplimientos de contrato, plazos o garantías.
- Cualquier otro conflicto derivado de la actividad constructiva.

Además también puede ser útil el Servicio de Mediación en las siguientes situaciones:

- Cuando el conflicto surge de la labor profesional del arquitecto.
- Conflictos en la relación contractual y profesional, como.
- Incumplimiento de los plazos, objetivos, costos, retribuciones, etc. contratados.
- Perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones profesionales.
- Conflictos producidos en el objeto de la práctica profesional: Incumplimiento de plazos, normas, desfase del presupuesto
- Conflictos por reformas, mantenimiento, conservación, etc. de inmuebles.
- Cuando el conflicto tiene un carácter patrimonial.
- Discrepancias en tasaciones, valoraciones urbanísticas o hipotecarias.
- Cuando el conflicto surge en una relación continuada de las partes.
- Conflictos de vecindad, inmisiones, medianería y servidumbre.
- Conflictos por propiedad horizontal y los surgidos en la comunidad de bienes.
- Cuando hay lazos familiares entre los litigantes o clara carga emocional en los mismos.

- Conflictos derivados de sucesiones, particiones hereditarias o división de bienes.
- Por reclamaciones familiares, gestión de empresas familiares o de tutelas.
- Conflictos de consecuencias patrimoniales por ruptura familiar.

2.7.3. Construcción de un servicio CO-MEDIACION-TECNICO

Conscientes desde este colectivo que la implantación de la Mediación se encuentra en sus fases embrionarias al menos en los ámbitos de actuación que nos conciernen, pensamos que la presencia de un Arquitecto puede suponer para un procedimiento de mediación dada la formación adquiridas, una alta capacidad de dirigir procesos de Mediación al disponer de visiones globales de los conflictos. Nuestra profesión nos obliga a «ver» algo antes de que tenga realidad física y de establecer todas las interrelaciones entre las diferentes partes de un edificio lo que proporciona una visión mas creativa y menos juridica del conflicto.

El colectivo integrado por los profesionales del COAA, cree que una vía a explorar en aras de las calidad y garantía del servicio a prestar a la sociedad en materia de Mediación es la utilización en compañía de expertos de otros Colegios Profesionales es la comediación.

3. Conclusiones y Análisis DAFO (Descriptivo y Evaluativo) sobre la Mediación inmobiliaria

3.1. Conclusiones

Con independencia del reconocimiento recibido por la sociedad en general en las diferentes acciones de promoción y difusión de la mediación en el marco civil y mercantil y en concreto del ámbito inmobiliario que se han realizado y enumerado en el presente documento, teniendo en cuenta que han transcurrido ya seis años desde la publicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y la vista del estado actual de implantación bien podríamos extraer una serie de factores positivos y negativos para realizar una análisis final DAFO.

En primer lugar este análisis podría recoger un conjunto de reflexiones y preocupaciones que permita posicionar determinados aspectos analizados para poder emitir un retrato de la situación actual. Estas valoraciones desde nuestro punto de vista valoraciones:

1) Existencia de profesionales debidamente formados y cualificados para emprender proceso de Mediación.
2) Existencia de Convenios integradores entre El Gobierno de Aragón, la Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales que garantizan el impulso necesario para la implantación de la Mediación.
3) Consolidación de programas calidad para la formación mediadores.
4) Impulso de la difusión y promoción de la Mediación en sectores profesionales desde el Gobierno de Aragón.
5) Sinergias entre colectivos profesionales transversales que permiten acciones de difusión y promoción de la Mediación.
6) Posibilidad de activar procesos de Mediación Colaborativa o Co-Mediación entre profesionales de diferentes disciplinas.
7) A pesar del conjunto de acciones de difusión y promoción existe un escaso conocimiento por la sociedad en general.
8) No hay promoción y difusión de casos de éxito.
9) Escaso reconocimiento profesional.

10) No hay cultura social para su implantación fuera de ámbitos distintos al Civil y/o Mercantil como es el caso de familiar donde existe una mayor implantación.
11) Al ser la Mediación un proceso VOLUNTARIO, este aspecto a la vez de ser un valor característico y fundamental en si mismo supone por el hecho cultural una debilidad a la hora de la implantación de proceso de Mediación.
12) Dispersión conceptual en el termino «MEDIACION»
13) Alta resistencia desde el ámbito jurídico.
14) Muy Baja derivación intrajudical a procesos de Mediación
15) Inexistencia de cláusulas contractuales que deriven en primera instancia a proceso de resolución de conflictos y controversias mediante la Mediación.
16) Preferencia generalizada de acudir a la vía judicial como único sistema de intervención para la resolución de conflictos

Si trasladamos en segundo lugar estas valoraciones a un análisis de tipo DAFO descriptivo obtenemos donde identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, podemos obtener la siguiente fotografía de situación

3.2. Análisis DAFO descriptivo

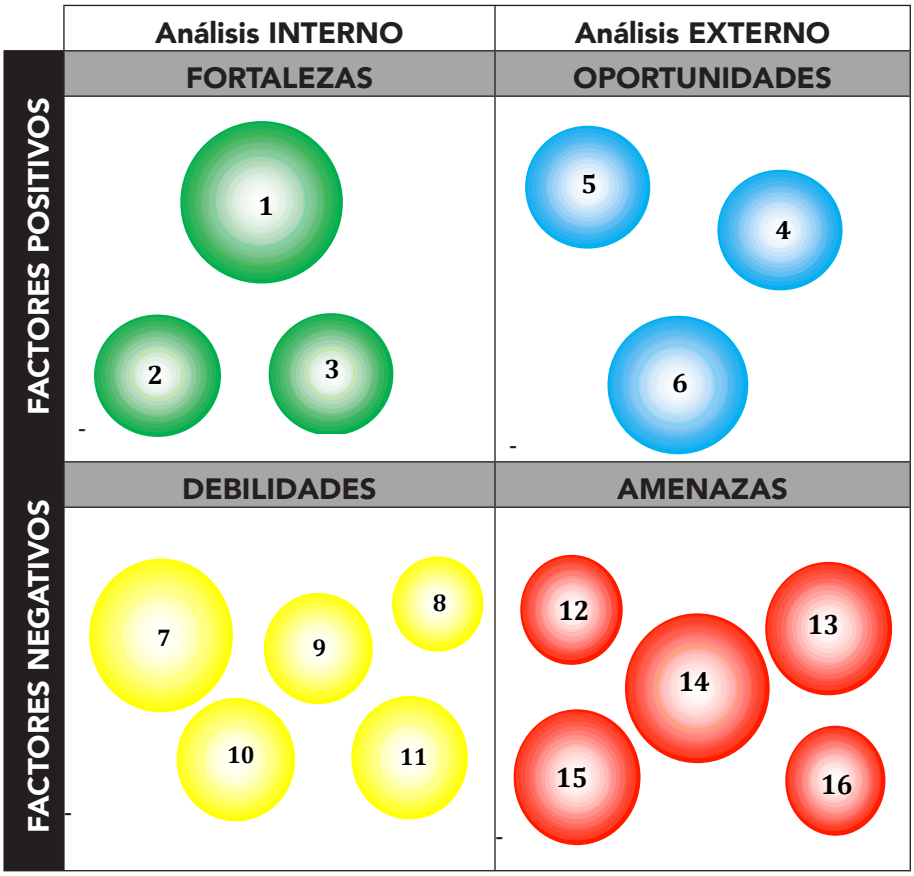
	Análisis INTERNO	Análisis EXTERNO
FACTORES POSITIVOS	**FORTALEZAS**	**OPORTUNIDADES**
	- Existencia de profesionales debidamente formados y cualificados para emprender proceso de Mediación. - Existencia de Convenios integradores entre El Gobierno de Aragón, la Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales que garantizan el impulso necesario para la implantación de la Mediación. - Consolidación de programas calidad para la formación mediadores.	- Impulso de la difusión y promoción de la Mediación en sectores profesionales desde el Gobierno de Aragón. - Sinergias entre colectivos profesionales transversales que permiten acciones de difusión y promoción de la Mediación. - Posibilidad de activar procesos de Mediación Colaborativa o Co-Mediación entre profesionales de diferentes disciplinas.
FACTORES NEGATIVOS	**DEBILIDADES**	**AMENAZAS**
	- A pesar del conjunto de acciones de difusión y promoción existe un escaso conocimiento por la sociedad en general. - No hay promoción y difusión de casos de éxito. - Escaso reconocimiento profesional., - No hay cultura social para su implantación fuera de ámbitos distintos al Civil y/o Mercantil como es el caso de familiar donde existe una mayor implantación. - Al ser la Mediación un proceso VOLUNTARIO, este aspecto a la vez de ser un valor característico y fundamental en si mismo supone por el hecho cultural una debilidad a la hora de la implantación de proceso de Mediación.	- Dispersión conceptual en el termino «MEDIACION» - Alta resistencia desde el ámbito jurídico. - Muy Baja derivación intrajudicial a procesos de Mediación - Inexistencia de clausulas contractuales que deriven en primera instancia a proceso de resolución de conflictos y controversias mediante la Mediación. - Preferencia generalizada de acudir a la vía judicial como único sistema de intervención para la resolución de conflictos

Este DAFO Descriptivo ha sido analizado y evaluado en cuanto al grado de importancia que consideramos que cada una de las reflexiones efectuadas consignan, obteniendo una puntuación a media a cada una que se resumen en la siguiente tabla:

POSICION Nº	HECHO VALORADO EN DAFO	POSICION DAFO	PUNTUACION MEDIA de 0 a 10
1	Existencia de profesionales debidamente formados y cualificados para emprender proceso de Mediación.	FORTALEZAS	9.00
2	Existencia de Convenios integradores entre El Gobierno de Aragón, La Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales que garantizan el impulso necesario para la implantación de la Mediación.	FORTALEZAS	7.71
3	Consolidación de programas calidad para la formación mediadores.	FORTALEZAS	7.43
4	Impulso de la difusión y promoción de la Mediación en sectores profesionales desde el Gobierno de Aragón.	OPORTUNIDADES	7.00
5	Sinergias entre colectivos profesionales transversales que permiten acciones de difusión y promoción de la Mediación.	OPORTUNIDADES	7.00
6	Posibilidad de activar procesos de Mediación Colaborativa o Co-Mediación entre profesionales de diferentes disciplinas	OPORTUNIDADES	7.29
7	A pesar del conjunto de acciones de difusión y promoción existe un escaso conocimiento por la sociedad en general.	DEBILIDADES	9.57
8	No hay promoción y difusión de casos de éxito.	DEBILIDADES	9.00
9	Escaso reconocimiento profesional.,	DEBILIDADES	7.71
10	No hay cultura social para su implantación fuera de ámbitos distintos al Civil y/o Mercantil como es el caso de familiar donde existe una mayor implantación.	DEBILIDADES	8.86
11	Al ser la Mediación un proceso VOLUNTARIO, este aspecto a la vez de ser un valor característico y fundamental en si mismo supone por el hecho cultural una debilidad a la hora de la implantación de proceso de Mediación.	DEBILIDADES	8.71
12	Dispersión conceptual en el termino “MEDIACION”	AMENAZAS	7.43
13	Alta resistencia desde el ámbito Jurídico.	AMENAZAS	8.71
14	Muy Baja derivación intrajudical a procesos de Mediación	AMENAZAS	9.14
15	Inexistencia de cláusulas contractuales que deriven en primera instancia a proceso de resolución de conflictos y controversias mediante la Mediación.	AMENAZAS	8.71
16	Preferencia generalizada de acudir a la vía judicial como único sistema de intervención para la resolución de conflictos	AMENAZAS	7.71

Para finalizar este análisis podríamos realizar con dichas valoraciones y siguiendo la clasificación del DAFO descriptivo anterior y a tenor de las puntuación consignadas a cada una de las reflexiones podemos realizar DAFO evaluativo en el que posicionar cada reflexión enumeradas en la anterior tabla como - Posición nº -, los aspectos analizados el anterior DAFO descriptivo, de forma que permita un análisis más evaluativo y grafico del análisis realizado adoptado grados evaluados para cada uno de los aspectos reseñados obteniendo el siguiente DAFO Evaluativo.

3.3. Análisis DAFO Evaluativo



I.1.2

La Mediación Concursal: Los acuerdos extrajudiciales de pago

Carlos Terreu Lacort
Economista · Colegio de Economistas de Aragón

Sumario:

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
2.1. REGULACIÓN NORMATIVA
2..2. ¿QUIEN LA PUEDE SOLICITAR? ¿QUIEN NO PUEDE FORMALIZAR A SOLICITUD PARA ALCANZAR UN ACUERDO EXTRAJUDICIAL DE PAGOS?
2.3. NOMBRAMIENTO DEL MEDIADOR CONCURSAL
¿QUE HACE EL MEDIADOR?
2.4. EFECTOS SOBRE EL DEUDOR Y EL ACREEDOR
2.5. ACUERDO Y DESACUERDO
3. VALORACIÓN DE LA MEDIACIÓN CONCURSAL
4. DAFO

1. Introducción

El Acuerdo Extrajudicial de Pagos (AEP) es una institución preconcursal introducida originalmente por la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, norma que entró en vigor el 29 de septiembre de 2.013, y que posteriormente fue objeto de reforma por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, de entrada en vigor el 1 de marzo de 2015. Esta última norma se aplicó a aquellos procedimientos extrajudiciales no concluidos a la fecha de entrada en vigor.

«Los acuerdos extrajudiciales de pago permiten a los deudores personas naturales, sean o no empresarios, o a personas jurídicas de pequeña dimensión, alcanzar un acuerdo con sus acreedores que no les obligue a solicitar el concurso. A su vez, a las personas naturales les permite pedir la liberación de sus deudas una vez liquidados sus bienes».

«Se encuentra en estado de insolvencia **actual** el deudor que no puede cumplir regularmente sus obligaciones exigibles. Se encuentra en estado de insolvencia **inminente** el deudor que prevea que no podrá cumplir regular y puntualmente sus obligaciones.»

«La Orden JUS/2831/2015 de 17 de diciembre de 2015, aprueba el formulario que deberá confeccionar el deudor: La solicitud se tramita a través del Registro Mercantil o la Cámara de Comercio que haya asumido labores de mediación. Si es persona física no empresario, se hará a través del Notario.»

«Seguidamente se nombrará un profesional, el mediador concursal, encargado de negociar el acuerdo con los acreedores, cuyos honorarios deberán constar en el acta por el que se le nombra»

2. Objetivos

Se trata de un procedimiento de renegociación pensado para deudores insolventes con pasivo estimado inicial no superior a los cinco millones de euros. Es un mecanismo distinto del concurso y se sustancia (como su nombre indica) fuera de la sede judicial mercantil si bien, por su conexión con éste, fue insertado en el texto de la Ley Concursal (Título X, LC).

A diferencia del concurso, el AEP solamente puede iniciarse por solicitud del deudor (y no por los acreedores) procediéndose al nombramiento de un **mediador**, cuya principal función consiste en impulsar el acuerdo con los acreedores. Su inicio (y hasta la adopción del acuerdo) produce efectos de protección frente a las acciones de ejecución de los acreedores hasta un plazo máximo de tres meses y frente a solicitudes de concurso necesario, quedando asimismo protegido de las posibles acciones de rescisión en caso de iniciarse el concurso por no haberse alcanzado el acuerdo, o por haberse incumplido.

Desde su introducción en 2013 hasta la reforma de 2015, el ámbito subjetivo del AEP se limitó a empresarios personas físicas (incluidos los trabajadores autónomos) y a personas jurídicas. La reforma de 2015 añadió a personas naturales no empresarios, en cuyo caso de aplica un procedimiento simplificado con solicitud al notario, quien puede actuar como impulsor del acuerdo con funciones de mediador, a menos que nombre a un mediador por solicitud de deudor o porque lo estime conveniente.

2.1. Regulación normativa

La mediación concursal se regula en el Título X de la Ley Concursal bajo el nombre de Acuerdo Extrajudicial de pago:

- Ley 25/2015 de 28 de Julio de 2016 de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.
- Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- RD 980/2013 por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Orden JUS/746/2014 de 7 de mayo, por la que se desarrollan los art.14 y 21 del RD 980/2013 de 13 de diciembre y se crea el

fichero de mediadores e instituciones de mediación.

- Orden JUS/2831/2015 de 17 de diciembre de 2015, por la que se aprueba el formulario para la solicitud del procedimiento para alcanzar un acuerdo extrajudicial de pagos, publicada en el BOE de 29 de diciembre de 2015.
- Ley 22/2003 de 9 de julio, Concursal.
- Ley 14/2013 de 27 de septiembre de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- Ley Orgánica 7/2015 de 21 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial.
- Ley 4/2014 de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.
- RD 1784/1996 de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil (CAPÍTULO II Del nombramiento de expertos independientes y de auditores de cuentas).
- RD 1860/2004 de 6 de septiembre por el que se establece el arancel de los derechos de los administradores concursales.

2.2. ¿Quién puede realizar una solicitud de AEP? ¿Quién no puede realizar una solicitud para alcanzar un Acuerdo Extrajudicial de Pagos?

De conformidad con el art. 231 de la Ley Concursal, puede formular solicitud:

1º El Deudor persona física en situación de insolvencia y cuya estimación de pasivo sea inferior a 5 millones.
2º El Deudor persona física empresario en misma situación.
3º El Deudor persona jurídica en estado de insolvencia y cumpla los requisitos de concurso abreviado: Lista de acreedores inferior a 50. Activo y Pasivo inferior a 5 millones.

Si la solicitud de declaración de concurso la presenta el deudor, deberá justificar su endeudamiento y su estado de insolvencia, que podrá ser actual o inminente

Por el contrario, no pueden formular solicitud:

1.º Quienes hayan sido condenados en sentencia firme por delito contra el patrimonio, contra el orden socioeconómico, de falsedad documental, contra la Hacienda Pública, la Seguridad Social o contra los derechos de los trabajadores en los 10 años anteriores a la declaración de concurso.

2.º Las personas que, dentro de los cinco últimos años, hubieran alcanzado un acuerdo extrajudicial de pagos con los acreedores, hubieran obtenido la homologación judicial de un acuerdo de refinanciación o hubieran sido declaradas en concurso de acreedores.

3º No podrán acceder al acuerdo extrajudicial de pagos quienes se encuentren negociando con sus acreedores un acuerdo de refinanciación o cuya solicitud de concurso hubiera sido admitida a trámite.

2.3. Nombramiento del mediador

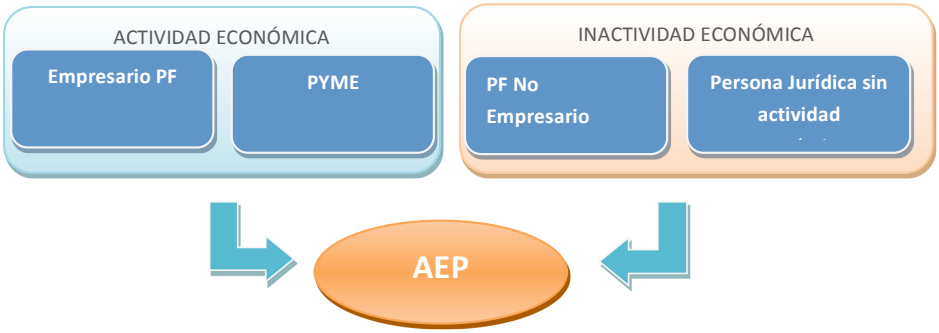
¿Qué hace el mediador?

Las principales funciones vienen recogidas en el art. 233.1 de la Ley Concursal, siendo relevante a su vez las condiciones para su designación.

Podrá ser designado y nombrado **mediador concursal** la persona natural o jurídica a la que de forma secuencial corresponda de entre las que figuren en la lista oficial que se publicará en el portal correspondiente del «Boletín Oficial del Estado», la cual será suministrada por el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia.

El mediador concursal deberá reunir la condición de mediador de acuerdo con la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y, para actuar como administrador concursal, las condiciones previstas en el artículo 27.

Cuando la solicitud se haya dirigido a una Cámara Oficial de Comercio, la propia Cámara asumirá las funciones de mediación.



2.4. Efectos sobre el deudor y el acreedor

Desde la comunicación de la apertura de las negociaciones al juzgado competente para la declaración del concurso, los acreedores afectados por el posible AEP (difícil de conocer a veces) no podrán iniciar ni continuar ejecución judicial o extrajudicial alguna sobre el patrimonio del deudor mientras se negocia el acuerdo extrajudicial hasta un plazo máximo de tres meses, excepto los acreedores de créditos con garantía real, que no recaiga sobre bienes o derechos que resulten necesarios para la continuidad de la actividad profesional o empresarial del deudor ni sobre su vivienda habitual.

Cuando la garantía recaiga sobre los bienes citados en el inciso anterior, los acreedores podrán ejercitar la acción real que les corresponda frente a los bienes y derechos sobre los que recaiga su garantía sin perjuicio de que, una vez iniciado el procedimiento, quede paralizado mientras no hayan transcurrido los plazos previstos en este apartado.

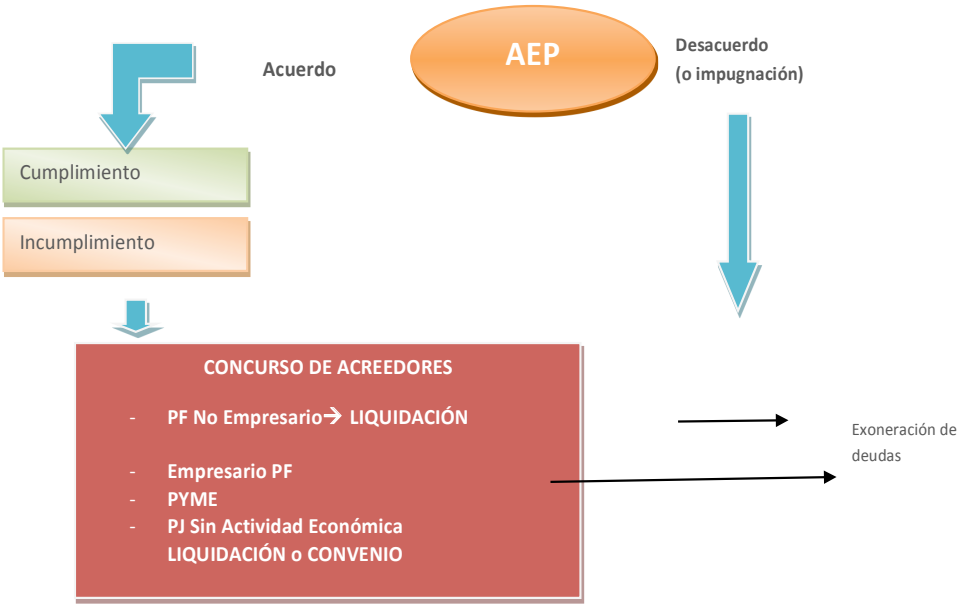
Los principales efectos sobre deudores y acreedores son:

- Los créditos quedan aplazados, remitidos o extinguidos
- Los acreedores no podrán iniciar ejecuciones contra el deudor por deudas anteriores a la comunicación de apertura del expediente.
- Los acreedores que no aprobaron mantienen sus derechos frente avalistas fiadores y deudores solidarios, salvo los que votaron a favor respecto de fiadores según lo pactado
- El deudor queda vinculado al acuerdo pudiendo hacer valer el mismo en caso de ejecuciones
- Los AEP no podrán ser objeto de rescisión concursal en un eventual concurso de acreedores posterior
- El deudor podrá continuar con su actividad laboral sin realizar actos de administración que excedan de las operaciones propias del tráfico de su actividad.

2.5. Acuerdo y desacuerdo

El mediador concursal tras la verificación de la documentación recibida debe remitir a los acreedores la propuesta de plan de pagos, plan de viabilidad y copia de los eventuales acuerdos o solicitudes de aplazamiento de los créditos de derecho público o de sus fechas de pago, el empresario o la persona jurídica colaborarán con el mismo para ello.

A esta propuesta los acreedores podrán formular otras alternativas, en cuyo caso, el mediador concursal se lo comunicará al deudor para que decida si las acepta.



«En caso de no alcanzar acuerdo, el mediador, al presentar la solicitud de concurso, informará al juzgado sobre si cumple los requisitos para que el deudor, si es persona natural, pueda beneficiarse de la liberación de deudas que no puedan ser atendidas a lo largo del procedimiento, si bien, no será hasta la conclusión del concurso, una vez liquidados todos los bienes, cuando el juez declare, en su caso, la liberación de las mismas»

En una reunión, que tendrá lugar como máximo a los dos meses siguientes a la aceptación del cargo de mediador concursal, se debatirá sobre la propuesta de acuerdo, que podrá incluir quitas y aplazamientos de pago hasta los diez años y se aprobará o rechazará por una mayoría del 60% o el 75% del pasivo afectado por el acuerdo (se excluyen los créditos de derecho público), según sea la cuantía de la quitas o el plazo de la espera propuesta.

Si se aprueba el acuerdo, se procede a elevar a escritura pública se comunicará al Notario, Registro Mercantil o Cámara, quienes remitirá al Juzgado competente, y, si no se aprueba, el mediador concursal solicitará al juez la declaración de concurso denominado consecutivo. Ello también sucederá si el acuerdo no acaba cumpliéndose. Es por ello que en caso de aprobación del acuerdo, el deudor deberá facilitar al mediador concursal la información pertinente para que él pueda constatar su cumplimiento.

En el concurso consecutivo a la falta de acuerdo o a su incumplimiento se procederá a liquidar los bienes para pagar las deudas hasta donde alcancen, pero los empresarios y personas jurídicas pueden solicitar un convenio con sus acreedores. Dado que cuando el administrador concursal (generalmente el mismo profesional que fue nombrado mediador concursal) solicite el concurso deberá presentar un informe y un plan de liquidación, o alternativamente una propuesta de convenio, habrá que facilitársele toda la información que solicite a estos efectos

3 . Valoración de la Mediación Concursal

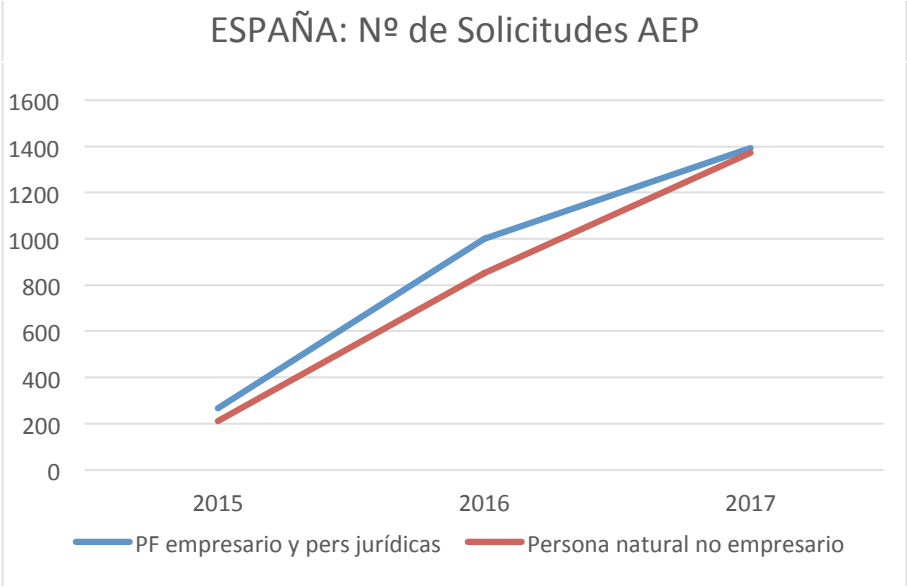
Expuestas las principales características y desarrollo, conviene señalar los principales datos estadísticos que permitan comprobar el grado de implantación de lo sacuerdos extrajudiciales de pago.

ESTADÍSTICA ACUERDOS EXTRAJUDICIALES DE PAGO (2015-2017):

El número de solicitudes de mediación para acuerdos extrajudiciales de pago se ha multiplicado casi por seis en el periodo 2015-2017, destacando el incremento de solicitudes por parte de personas naturales no empresarios.

A. Solicitudes de Mediación Concursal en España

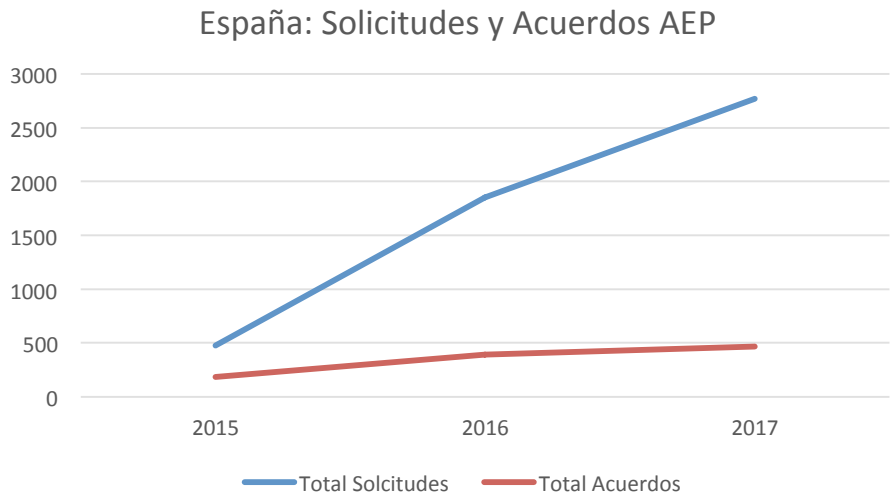
	2015	2016	2017
PF empresario y pers. jurídicas	266	1.001	1.393
Persona natural no empresario	210	852	1.374
TOTAL	**476**	**1853**	**2.767**



B. Solicitudes y Acuerdos llevados a cabo en España

Mientras que en 2015 el 38% de la solicitudes llegaban a acuerdo, en 2017 apenas han sido el 16.8% de las solicitudes. En el periodo 2015-2017, el 20.5% de las solicitudes presentadas llegaron a un acuerdo. El mecanismo de la segunda oportunidad para personas físicas ha supuesto aumento de las solicitudes sin posibilidad de llegar a acuerdo. De las 5.096 solicitudes, aproximadamente 190 corresponden a Aragón (el 3.7%).

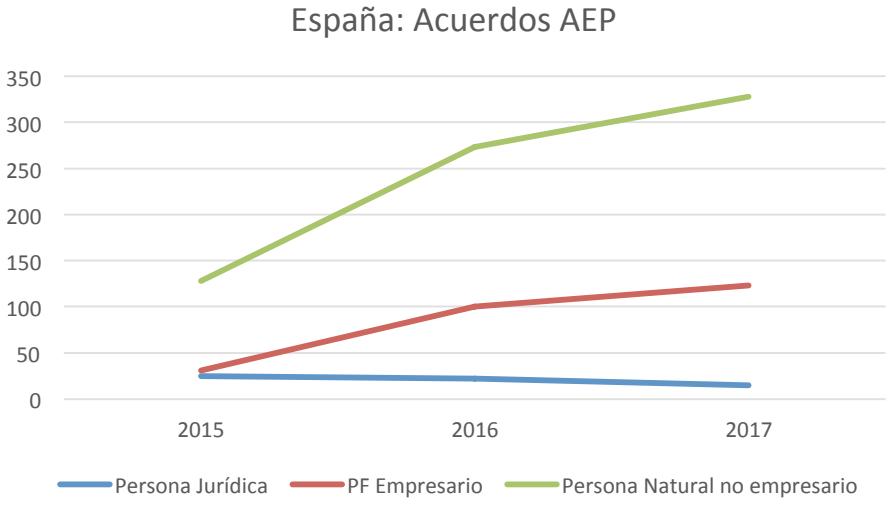
	2015	2016	2017	Total
Total Solicitudes	476	1.853	2.767	5.096
Total Acuerdos	184	395	466	1.045



C. Acuerdos llevados a cabo en España

«De los 1.045 acuerdos realizados entre 2015 y 2017 el 70% corresponden a personas naturales no empresarios. Se produce un estancamiento en 2017 de los acuerdos de empresarios personas físicas.»

	2015	2016	2017
Persona Jurídica	25	22	15
PF Empresario	31	100	123
Persona Natural no empresario	128	273	328



4 . Conclusiones: Análisis DAFO

En conclusión de lo anteriormente señalado cabe realizar unas conclusiones sobre la actual situación y perspectivas de futuro a cuyo fin el uso del análisis DAFO permite conciliar tal finalidad con la visibilidad de tales conclusiones.

DEBILIDADES	AMENAZAS
• La mediación es inviable en procedimientos con endeudamientos elevados. • Escaso conocimiento de la mediación concursal como procedimiento extrajudicial para resolución del conflicto.	• Las deudas con más peso en la economía doméstica, y Hacienda Pública y Seguridad Social no se perdonan. Dependemos del legislador para la modificación de la ley y, por el momento, la realidad nos muestra que solo un 15% de las situaciones de insolvencia se resuelven en mediación concursal. • Falta de respuesta del sistema a la hora de determinar las competencias de los Notarios y Registradores Mercantiles. Esto provoca retrasos en algunas situaciones críticas.
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Permite resolver situaciones de sobreendeudamiento en un plazo corto. • Es un procedimiento sencillo que puede interponerse por el interesado sin necesidad de intermediación profesional. • Costes reducidos	• Garantiza una salida para la insolvencia de persona física. La segunda oportunidad evita que muchas personas se vean abocadas a sobrevivir en la economía sumergida. • Mejora la cultura financiera de los deudores en la gestión económica de sus futuros recursos.

I.1.3

Diez años de Mediación Civil y Mercantil en Aragón: Una reflesión crítica desde el ámbito privado

María Pilar Hernández Blasco
Abogada del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza y Mediadora

Sumario:

1. INTRODUCCIÓN
2. LAS RETICENCIAS DEL ABOGADO
3. LA BURBUJA
4. EL COSTE
5. PROYECTO PILOTO DE IMPLEMENTACIÓN PROYECTOS DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL. ORDEN PRE/1217/17 DE 11 DE AGOSTO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN
6. CONCLUSIONES

1. Introducción

Aragón, tiene en su ADN jurídico, a través del apotegma jurídico *standum est chartae* el sello del pacto como fuente sagrada de la que mana la forma en que se relacionan sus ciudadanos en el ámbito privado y que se transforma en seña de libertad, al proclamar aquello de que en Aragón «*en cada casa un Rey*». Así, en el Fuero Nuevo de Teruel, sancionado por Felipe I, supone una interpretación auténtica de la Observancia 16 *De fide instrumentorum* en el sentido de libertad civil:

«Philippus primus, 1564. Proueyendo assí mesmo a los pactos y conuenciones, *por no estar aquello por Fueros antiguos de Teruel, como conuiene proueydo: Queremos y mandamos que todos y qualesquiere pactos, e conuenciones que se haran entre partes, aunque sean contra natura de tal contracto, se hayan de obseruar y guardar en juycio, y fuera del: pues por fuero de Teruel sit standum chartae.*

El qual pacto se pueda prouar por testigos, sino quando fuere contra instrumento»[1].

Con estos mimbres, parecía sencilla la implementación de los parabienes de la Mediación, como medio de resolución de conflictos en nuestra sociedad, la aragonesa allá por el año 2010 con la promulgación de la Ley 1/2010 de Relaciones Familiares ante la Ruptura de la Convivencia de los Padres, que introduce la mediación familiar en el proceso y su posterior desarrollo por la Ley 9/2011 de Aragón y que colocaba a esta Comunidad como buque insignia, en lo legislativo que no en la praxis, venía anunciando el avance de esta institución a nivel nacional, que vio su Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación en asuntos civiles y mercantiles

Y ratificamos el condicional de parecía porque a finales del año 2018, con un bagaje ya a las espaldas de instituciones, operadores jurídicos, profesionales, ciudadanos y empresas, todos embarcados, en aquél buque insignia con el que resolver las cosas de otra manera, no ha encontrado el calado suficiente y si bien no hace aguas, aún no ha alcanzado su potencial.

Y es precisamente éste el punto de partida de esta reflexión, y que en las siguientes líneas queremos desarrollar, intentando dilucidar las causas, y siendo sabedores conscientes de ello, podamos, como profesionales de este arte, construir y avanzar explotando nuestro pleno potencial humano y material que permita la mejor satisfacción y resolución de los conflictos.

La pretensión parece muy elevada por lo que nos centraremos, desde una perspectiva concreta, en el ejercicio profesional en su doble vertiente, de la compareciente, como mediador que no puede abandonar su profesión de origen, el ejercicio libre de la abogacía, y que profesionalmente desarrolla su vocación en el ámbito privado. Muchos son los trabajos y las reflexiones institucionalizadas a través de las visiones colectivas como Colegios Profesionales, Servicios Públicos de Mediación, Jueces, Administraciones, por ello

1 El texto lo transcribe Víctor CAZCARRO PEREZ, en «Standum est chartae»¿existe hoy un requisito de forma (documento) para su aplicación?» (en *Revista de derecho civil aragonés*, nº 15, 2009, págs. 165-220, disponible en <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/29/96/05cazcarro.pdf>), quien, a su vez, lo toma del Profesor LACRUZ BERDEJO, José Luis, en su «Comentario al artículo 3º («Standum est chartae») de la Compilación aragonesa», dentro de *Comentarios a la Compilación del Derecho civil de Aragón*, dirigidos por el propio Prof. LACRUZ, t. I, ed. Diputación General de Aragón, Zaragoza, 1988, pp. 229-298, y en especial, respecto a este tema, pp. 234 y 235.

proponemos una reflexión desde un ángulo distinto para que podamos observar como precisión y globalmente el estado hoy de la Mediación en nuestra Comunidad, Aragón.

Indudablemente y como dijo DALE CARNEGIE siempre hay tres discursos por cada discurso que das: el que practicaste, el que diste y el que te hubiese gustado dar; y sin perjuicio de que sea aplicable a esta reflexión, es extrapolable al discurso que se ha venido proyectando respecto a la Mediación, y en el discurso existe alguna falla que desde los foros que quieren proyectarse hacia el futuro deberán revisarse.

2. Las reticencias del abogado

Todo abogado dirá que tiene un mediador en su interior y se dedica tenazmente a ello a lo largo del día. Sin embargo, mucho se ha escrito sobre este extremo[2] y parecería que el transcurso de diez años de mediación y servicios varios, servirían para que estas iniciales reticencias se hubieran superado, pero hete aquí que las circunstancias no han coadyuvado, manteniéndose un sentimiento de actuación invasiva en su ámbito concreto de actuación, y que el contexto socioeconómico, la evolución tecnológica y la deriva de la profesión de abogado, no ha ayudado favorablemente, más al contrario, ya que es el abogado el receptor y gestor primero, no nos engañemos del conflicto, y finalmente supone continúa mostrando a quienes reciben y viven, no nos engañemos, del conflicto.

Y porqué parte esta reflexión desde este escenario tan poco halagüeño, porque parece que desde los diferentes ámbitos desde los que se pretende hacer valer la mediación, como medio de resolución alternativa de conflictos, e impregnarlos en un aura de ser los mejores medios y más eficaces para solventarlos, se olvida de la participación de una parte de la realidad, que gestiona el conflicto, que es protagonista, junto a su cliente.

Evidentemente existen unos ámbitos propios donde la intervención profesional del Abogado es mínima, y reservada sólo a situaciones donde los quebrantos de derechos, garantías o deberes son más graves, por ejemplo en el ámbito educativo, comunitario o social. Es en estos ámbitos donde la intervención desde lo público puede participar de una forma más activa y obtener unos beneficios

2 *Vid*. LÓPEZ, Juan Francisco y SORIANO, Paqui en *El Abogado en la Mediación*, 2014, ed. Fortalezas (2014); y VV.AA, *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, ed. Tecnos (2017).

mayores al implementarse los sistemas de mediación como medios de resolución de conflicto, mejorando piezas fundamentales como es la convivencia y la cultura de diálogo y de paz.

En estos ámbitos, cualquier mediador con la vocación, los medios y la disposición de todos los afectados directos, indirectos, públicos y privados, pueden desarrollar un trabajo óptimo y perceptible por el ciudadano, que recogerá la solución como la más adecuada, con una salvedad, como casi siempre, existe una salvedad, que se ataje en el estado más inicial del problema, al primer indicio. Cuando uno se llena de razones, la trasnochada frase «*se pone en manos de mis abogados*», en plural, alejará la solución mediadora del conflicto, hasta que «*sus abogados*» tengan el «don» de apreciar, conocer y reconocer el plus valor de la mediación para su cliente y para él mismo.

No todos los asuntos son mediables, por cuestiones legalmente tasadas unas y otras por cuestiones apreciables en cada situación y contexto por la propia configuración del conflicto, pero una vez llega, si existe un recoveco, aunque sea mínimo, que nos permita vislumbrar un haz de luz para acudir a la mediación, con carácter previo a la judicialización o ya judicializado, en este concreto ámbito privado, donde el asunto está residenciado en la mesa del Abogado particular, la mediación se la juega y no parece que este Quijote vaya ganando la batalla frente a estos abogados erigidos en molinos de viento. ¿Y por qué?

Ojalá dispusiéramos una bola de cristal en la que se esclarecieran las causas, lo cierto es que hay una reticencia denodada a utilizar la mediación y a servirse de ella, en beneficio de su cliente y en el suyo propio.

Por lo revelador de su contenido, reproducimos un pasaje en el que ORTUÑO ha insistido recientemente como una de las claves del éxito de la mediación:

«*Es esencial que quede clarificado y definido el papel de la abogacía en el proceso de mediación. Me refiero, lógicamente, al abogado que no hace de mediador, pero que, sin embargo, aconseja a su cliente que utilice tales servicios porque es un buen conocedor de su metodología. Los abogados conocen perfectamente cuál es su papel como negociadores en nombre de su cliente, y saben qué función es la que tienen en el proceso judicial, pero ignoran por lo general qué pintan en la mediación. Sin que se clarifique su papel en el proceso de*

mediación, y el abogado medio gane plena confianza en el mismo, la mediación no avanzará»[3].

Y a esto hacemos referencia cuando por ejemplo, en el desarrollo del «Proyecto de Implantación de Mediación Intrajudicial en Partidos Judiciales» financiado por la DGA al amparo de la ORDEN PRE/1217/17 de 11 de Agosto y que ha sido desarrollado por la Asociación CAMYN[4] se ha apreciado:

– La falta de conocimiento de la implantación de los Proyectos Piloto en la sede del juzgado, por parte de los ciudadanos y los profesionales, suponiendo ello toda una sorpresa.

Se podría corregir y suplir fácilmente, con publicidad e información necesaria acerca de los ámbitos sobre los que se actúa, gratuidad del proceso, quienes pueden solicitarlo e incluso ser sugestivos para recabar la complicidad de las partes que deben intervenir en el proceso, para que las derivaciones se realicen bien desde el órgano judicial (por decisión del Letrado de la Administración de Justicia, bien por decisión del Juez o Magistrado) o a petición de una de las partes, extendiendo y ampliando conocimientos.

– Se ha apreciado una ausencia significativa de conocimiento del proceso de mediación, no sólo en cuanto al ámbito objetivo de aplicación de la ley, sino también en materia procesal, ya que se han observado situaciones tales como la participación activa del abogado en el proceso, más allá de la sesión informativa, o el asesoramiento de las partes, entender la actividad del letrado como la del único interlocutor válido o rechazar el proceso, porque, en caso de llegar a un acuerdo, si se quiere fuera.

Se precisa realizar acciones didácticas y prácticas a favor de los profesionales Abogados y Procuradores eliminando la concepción de amenaza en pro de visión colaborativa en la resolución del conflicto, con una satisfacción para el cliente que en modo alguno puede quebrantar la percepción de honorarios por el Abogado.

---

3 ORTUÑO, Pascual., «El futuro de la mediación: expectativas», en RONDÓN GARCÍA, L.M.y FUNES JIMÉNEZ, E. (coord.), *Cambios Sociales y Perspectivas de la Mediación para el Siglo XXI*, p. 118.

4 Centro Aragonés de Mediación y Negociación de Aragón.

Abogo firmemente a favor del enfoque colaborativo y no excluyente de la intervención del Abogado en el proceso, pero manteniendo el proceso de mediación como espacio seguro donde la construcción del conflicto no se realice por las partes, pero flexible para que sienta acomodo no ya el Abogado, sino la parte y la garantía de sus derechos. Esta visión choca con la sostenida por parte de la doctrina en que rechazan cualquier tipo de injerencia en un mecanismo que evita el encorsetamiento del procedimiento judicial y señalan además que el colectivo jurídico constituye un obstáculo para el avance de la mediación.

Quizás esta posición se aparte de la dogmática imperante, pero para que la Mediación sea un mecanismo interiorizado en el proceso por parte de los Abogados, se debe respetar su posición de garante, siendo perfectamente aplicable aquél dicho propio de otras generaciones de que «más se consigue con miel que con hiel», y si la Mediación es espacio de construcción y diálogo, no podemos ser ajenos a lo que ocurre y las interacciones existentes más allá de la sala de mediación. Es un ejercicio de barra en equilibrio en la que actuar, como lo es el propio escenario del conflicto al que se enfrenta el propio Mediador.

3. La burbuja

El Prof. VILLADRIC comentaba en el desarrollo de sus clases como Catedrático de la Universidad de Navarra, en Derecho Matrimonial, que la mediación en España era una materia que llevaba a punto de eclosionar al éxito desde hacía 30 años, manifestaba que había sido tema de moda a nivel teórico a lo largo de los últimos 30, durante 30 años se pensó que iba ser revolucionario la implantación del sistema de mediación para la resolución del conflictos, pero nada había ocurrido aún al respecto.

Y sinceramente, razones no le faltaban para alcanzar esa convicción, y quizás a finales del 2018, podemos plantearnos si la Mediación realmente ha eclosionado hacia el éxito o estamos en un periodo de letargo.

Las cifras que se manejan acerca de los procesos de mediación realizados en los Juzgados de Aragón no son conocidas. Las fuentes oficiales disponibles del Consejo General del Poder Judicial para Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, Mediación

Intrajudicial son cifras correspondientes a los ejercicios 2011, 2012 y 2013[5].

Las cifras manejadas, con arreglo al Proyecto Piloto[6] más arriba referenciado arroja unas estadísticas que demuestran, de un lado un implicación no generalizada de los Juzgados participantes, pero alcanzando un 78% de la planta de la provincia de Zaragoza, en ámbito Civil y excluyendo Zaragoza Capital, es decir, existen Juzgados reticentes a la implementación, y de otro, el número de asuntos es, sinceramente escaso, 16 derivaciones, con 27% de acuerdos y otros tanto en proceso, al cierre de la justificación y que adelantamos, se han transformado, en procesos satisfactorios. Es decir, un 54% de acuerdos satisfactorios.

Conforme a lo expuesto por el VILADRICH, no ha eclosionado, ni estamos muriendo de éxito. Las cifras no son enteramente satisfactorias, pero también es cierto que se aprecia un movimiento, impulsado desde la Administración y la implicación de los Letrados de la Administración de Justicia y Jueces, principalmente de nuevas promociones que han incorporado desde su formación universitaria el poso de la Mediación.

Hemos de señalar que existe otra burbuja, que aboca al desencanto y a la resistencia pasiva que la Mediación parece no poder vencer.

A lo largo de estos años, especialmente a partir del año 2008, se ha realizado una labor ingente en formación, en todos los ámbitos, para profesionales y operadores jurídicos mediante abundante

5 https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos/Mediacion-Intrajudicial/

6 «Proyecto Piloto de Mediación Intrajudicial en Partidos Judiciales» financiado por la DGA al amparo de la ORDEN PRE/1217/17 de 11 de Agosto y que ha sido desarrollado por la Asociación CAMYN.

oferta formativa universitaria[7] o colegial[8]. A esta oferta de estudios universitarios se añade la formación impartida on line y a través de diversas plataformas, editoriales e instituciones no universitarias de ámbito nacional e internacional.

El resultado, una gran cantidad de mediadores formados y dispuestos a trabajar para cubrir un mercado sobre el que se han lanzado grandes expectativas, y que no dudamos que existe, puesto que gestiona el conflicto y el conflicto es intrínseco al ser humano, pero que en términos mercadotécnicos, de espacio de oferta y demanda, es mínimo. La paradoja radica en que no ha ido creciendo el mercado al que se dirige y si de forma exponencial la formación ofertada y consumida ávidamente, por convicción unos y otros por no perder un tren generador de negocio. Ello no debe ser necesariamente negativo, ya que se ha generado un ejército de profesionales sensibilizados, formados y sobradamente preparados, olvidándosenos sin embargo uno de los eslabones de la cadena, los últimos destinatarios del proceso de mediación, ciudadanos y personas jurídicas (empresas, comunidades, asociaciones, fundaciones), todas ellas sujetos de derechos y deberes que se interrelacionan y en consecuencia potenciales sujetos adscritos de mediación.

No se ha interiorizado en la ciudadanía el concepto de mediación en su día a día. Y en este aspecto debemos ser críticos. No se conoce y aquello que no se conoce no se valora ni puede ser valorado. Avances indudablemente hay y la realización de campañas publicitarias desde los diferentes ámbitos desarrollados por Colegios Profesionales y la Administración algo han calado pero no lo suficiente, a las cifras nos remitimos.

---

7 La oferta formativa universitaria en Aragón se inicia en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza mediante el *M*áster en *Mediación* en el 2004-07 (60 créditos). Tras el mismo, la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza viene impartiendo, por una parte, el *Título de Experto Universitario en Mediación* (29 créditos), y, por otra, diversos *Cursos de Especialización Universitaria* para ámbitos sectoriales o profesionales, destacando, entre otros, los de Mediación Concursal, Mediación Familiar, Mediación Intrajudicial, Mediación Intrajudicial Civil y Mercantil y Mediación Intrajudicial penal, para funcionarios de los Cuerpos de la Administración de Justicia. En el presente curso 2018-19, se imparte su 3ª edición. Sobre características y datos del mismo, *vid*. http://mediacionaragon.blogspot.com/2018/08/experto-universitario-en-mediacion.html.

8 El Consejo de Colegios de Abogados de Aragón, celebró el Curso de mediación para abogados en 2008, impartido por la Fundación Guizagune del País Vasco (20 créditos). A su vez, la mayoría de Colegios Profesionales de Aragón celebran jornadas o cursos de especialización a sus colegiados (formación continua).

Para reflexionar al respecto, y baste echar un vistazo al panorama cinematográfico o televisivo nacional, donde las referencias a la mediación como ADR`s, son más bien escasas[9], más bien, al contrario, el rédito de audiencia se obtiene a través de la polarización y del enfrentamiento. En otras latitudes como EEUU, lo tienen incorporado como un medio más[10] de acceso a la resolución de sus conflictos, previo a la judicialización como recurso al que acudir durante el proceso judicializado. Salvo las distancias culturales de uno y otro, los ciudadanos tienen el concepto interiorizado a lo largo de su bagaje, mucho más amplio. La automatización del proceso de decisión de carácter previo a acudir a un proceso de mediación o incluso recepcionarlo como algo positivo, beneficioso o cuando menos no excluyente dentro de los procesos, nos acerca a una valoración muy positiva de la interiorización de la Mediación como ADR. Ahora bien, no podemos olvidar que su configuración y desarrollo, tienen diferencias sustantivas y procesales importantes, dentro de un sistema más flexible y efectivo, que sin perder las garantías propias del proceso continental, quizás debamos plantear incorporar *de lege ferenda*.

Otro aspecto importante es la educación en la cultura de la paz[11], ha de promulgarse, entiendo que desde los organismos públicos y la sociedad civil no sólo dirigido a los ciudadanos del mañana, niños y jóvenes, sino a quienes ejercen sus derechos y deberes hoy, como adultos responsables. Igual que se ha desarrollado desde otros ámbitos la educación de los consumidores y usuarios en la defensa de sus derechos, el de la mediación es un valle de cultivo muy fértil. La reformulación de las campañas publicitarias deben de traspasar el membrete y bajar al terreno, ejemplificando resultados favorables, potenciando los valores de la misma, porque cuando el ciudadano sabe y conoce puede elegir. Es lo que ocurre cuando un Abogado informa y aconseja explorar la mediación, que en la mayoría de las ocasiones se reconoce el escenario que se dibuja como el anhelado, no le ponen nombre no saben lo que es.

---

9 Película 7 años, dirigida por José Cabeza (2016).

10 *Fairly Legal*, *The good wife*, *Divorcie*, *Suits*, entre otras; series todas ellas que incluyen la figura de la Mediación como elementos fundamentales en sus tramas, interiorizadas y normalizadas.

11 Hay una apuesta del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón: 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.

Como en todo, existe un difícil equilibrio en el publicitar los parabienes de un instrumento como el de la mediación sin dar de menos a la posibilidad de acudir a los medios «tradicionales» y que residencian ante el órgano jurisdiccional.

No se ha procurado formar a los destinatarios en los sistemas de mediación, mientras disponemos de una horda de mediadores. ¿Hemos creado una burbuja en torno a la mediación? Ya en el año 2014 con un significativo titular *«miles de mediadores en busca desesperada de clientela»*[12], avisaban de este fenómeno. A finales del 2018, la situación sigue siendo similar. Aquellos que han asumido la mediación como un elemento más diferenciador de su labor profesional, han decidido incorporar y desarrollar el acuerdo de las partes en sus procesos, ajenos a la designación de otro profesional, y aquellos que pensaron que era la panacea, caminan por el desencanto de la ausencia de clientela.

Y es que no se puede perder de vista por todos aquellos que intervienen en la mediación que es un negocio, y si no, en consecuencia, deberá ser asumido por los responsables políticos la adopción de otra fórmula, próxima al funcionariado o a la prestación del servicio por servicios externalizados subvencionados, que correrá en contra del camino por el que los países en los que se ha desarrollado de forma eficaz.

En noviembre de 2018, el negocio más allá de quienes legítimamente se han volcado en la formación de calidad –fundamental y básica y no olvidemos en su mayoría de calidad-, no existe, y no porque no haya asuntos mediables y mediadores. A quienes profesionalmente su vocación es la de mediador, deben adquirir el status profesional como tal, que se diluye con una posición más a favor del ciudadano[13].

La profesionalización de la actividad y su regulación, así como la eliminación de intrusismos varios, es otra de las conclusiones puestas de manifiesto por PRIETO[14]

Debemos formularnos, ¿Cuántos mediadores formados hay? Es difícil saber o conocer el número exacto de mediadores en el ejerci-

---

12 https://www.diariojuridico.com/miles-de-mediadores-en-busca-desesperada -de -clientela/

13 RODRÍGUEZ GARCÍA, Natividad, Informe sobre el estado de la mediación en España. Comunidad Valenciana, disponible en <https://drive.google.com/file/d/1YwNTES-7zOqxdX29-eIxvvVHaGbCjPbT3/view>.

14 https://www.amediar.info/tomamos-la-temperatura-al-estado-de-la-mediacion/ Blog de Tomás Prieto (2018).

cio libre de la profesión. La operativa del Registro de Mediadores[15] a nivel nacional y la adscripción a Instituciones de Mediación tiene carácter voluntario, por lo que hace que el número sea difícilmente cuantificable. En nuestra comunidad según la información del Registro de Mediadores están habilitados en Aragón, de forma exclusiva o conjunta 215 personas[16], y hay inscritas 2 Instituciones de Mediación[17]. A nivel autonómico, a través del Decreto 12 /2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación. No existen datos del mismo porque no se ha creado.

Entonces, ¿quién está ejerciendo como mediador?, ¿dónde? ¿En qué condiciones? A este respecto existen dos ámbitos el público o semippúblico, a través de instituciones y corporaciones semipúblicas y el puramente privado a las que más tarde me referiré.

Existen más allá de los Servicios propios de la Administración, como son los dimanantes de la Dirección de Familia, Juventud o Vivienda de la DGA, otros servicios prestados por entidades con y sin ánimo de lucro que evidencian un interés y una búsqueda de espacio en ámbitos donde la mediación se ha revelado sumamente eficaz y que hay que promulgar, como es el ámbito organizacional y empresarial.

Pero definitivamente hay una burbuja, y se hacen necesarias políticas que la desincentiven apuntando directamente a los destinatarios finales, ciudadanos o empresas en conflicto, prestándose como una oportunidad. Un buen camino es el emprendido desde la ORDEN PRE/1217/17 de 11 de Agosto de la DGA.

Existe un elemento que contraviene claramente la posibilidad de que se implemente intrajudicialmente. Aun cuando aquellos letrados, sensibles o formados en mediación decidan derivar a me-

---

15 El Real Decreto 980/2013 crea un Registro de Mediadores conforme a la previsión contenida en la Disposición Final Octava de la Ley 5/2012. Según consta en el título de dicha disposición, el objetivo del Registro de Mediadores no es otro que el control del cumplimiento de los requisitos de mediación incluidos en la ley.En su artículo 8, la finalidad del registro es facilitar el acceso de los ciudadanos a la mediación a través de la publicidad de los mediadores profesionales e instituciones de mediación.

16 http://remediabuscador.mjusticia.gob.es/remediabuscador/avanzarRetroceder Registro Mediador.action?paginacion.index=5&nombre=&especialidad=0&area=C02

17 http://remediabuscador.mjusticia.gob.es/remediabuscador/buscar Registro Institucion.action?busquedaAux=true

diación el conflicto en cualquiera de sus fases una vez o judicializado, en fase declarativa o ejecutiva, no encuentran acomodo ni respuesta eficaz por parte del órgano jurisdiccional que se encuentra a veces superado porque existen diferentes órganos competentes en función de la materia, si estamos en la sesión informativa o si desarrolla el proceso, se localiza en lugares distintos, dentro y fuera de los juzgados, con paralización de los plazos procesales, con protocolos, estadísticas, actas, comunicaciones burocráticas que dinamitan su eficacia y provocan reticencias en los órganos de derivación, en muchas ocasiones saturados en su propia estadística.

4. El coste

Durante el viaje de la mediación en nuestra Comunidad, se ha trasladado el coste de la implementación a quien ejerce como mediador. *A priori*, desde las instituciones se discrepará, desde Gobierno de Aragón, Ayuntamiento, Juzgados e incluso Colegios Profesionales, ya que se defenderá que se han puesto esfuerzos y recursos económicos. Recursos en más o en menos medida, no podemos negar que sí que se han puesto a disposición del proyecto de Mediación. Pero hay que hacerse una pregunta, que igual peque de corporativista, ¿quién ha realizado efectivamente esos procesos de mediación? ¿Qué retribución han percibido?

Los proyectos pilotos de mediación, formulados *ab initio*, en el hagámoslo gratis por parte de quien presta efectivamente el servicio –no para las estructuras– se ha traducido en un gran esfuerzo y un mínimo rendimiento.

Esto se ha traducido en un error de los profesionales *de facto*. Los profesionales han realizado y prestado gratuitamente los servicios de mediación, a través de figuras de mediación extrajudicial y/o intrajudicial, en instituciones o servicios de forma gratuita. Asumiendo como propios los costes, no baratos de reciclaje permanente, sin obtener un rédito mínimo que permita ejercer dignamente la actividad.

El ciudadano percibe la gratuidad de forma positiva, quién no, pero no es sostenible en el tiempo si queremos que sea ejercida de forma digna y profesionalizada, siendo éste uno de los elementos más reclamados desde la totalidad de los foros en los que al colectivo se le da voz.

Aparece en una segunda fase, la subvención, y así se ha ido implementando, a través de diferentes organismos, como el Gobierno de Aragón y sus consejerías o desde el Ayuntamiento de Zaragoza. Sin embargo, la subvención a quien presta la mediación, con unos recursos limitados y escasos, lo ahoga constreñido en una maraña burocrática y expulsa en la mayoría de los casos, el desarrollo libre y profesionalizado del mediador ya que el ciudadano no percibe la idoneidad de pagar por la prestación de un servicio al que puede acceder de forma pública.

En este punto, desde la experiencia profesional adquirida a lo largo de estos años y habiendo participado en diversos proyectos de implementación de carácter público, no existe una justa retribución que permita mantener en el tiempo el desarrollo de dichos servicios de mediación, profesionalizado sin una retribución justa y homologada a la prestación del servicio de carácter privado.

La consecuencia de todo ello, que se ve envuelto en un diabólico circulo de la obligación de reciclaje, retribución cero o mínima y asunción de costes elevados, que merman el beneficio, y que aun existiendo honrosas excepciones, impiden la completa profesionalización y dedicación exclusiva a la mediación.

En el ámbito privado donde se han realizado labores libres de Mediación, se da la paradoja de toda prestación de servicios. Distinguiendo entre ciudadano y empresa, hemos de señalar que si el destinatario es el ciudadano, la pluralidad de servicios gratuitos a coste cero o mínimo que no superan los 300.- euros en la mayoría de los casos, se genera una suerte de competencia desleal, y no apreciación del valor de quien lo presta y el ahorre de costes que supone. Quizás sea una problema endémico en la fijación del precio de prestación del servicio o de la percepción del ciudadano del valor de aquello que se presta como servicio; en cualquier caso, esto en nuestro entorno mediador, no sucede. Son profesionales de reputado prestigio que prestan servicios y son retribuidos por ello.

Distinto escenario es el ámbito empresarial, donde a través de la profesionalización de prestación de servicios conforme a las normas de la Consultoría, la percepción y el valor, centrado en el ahorro de costes reputacionales, estratégicos, procesales y contables en definitiva, permiten dotar de un valor real y un prestigio que poco a poco se está convirtiendo en una herramienta fundamental para gestionar el conflicto dentro de la organización, o más allá con

proveedores, clientes, incluso como herramienta eficaz en las políticas de Compliance, tras la detección de situaciones de riesgo que pudieran devenir en conflictos más graves.

La confidencialidad y la flexibilidad en tiempos, espacios y el propio proceso, junto a otros ADR como el Arbitraje, son quizás algunas de las fortalezas que permiten a la Mediación obtener una mayor proyección y la tan deseada profesionalización, y ello a pesar de la ausencia de políticas institucionales y publicas a favor de la gestión a través de la mediación, más allá de los sectores regulados como es el consumo o la vivienda cuya intervención directa, no permite en puridad y dogmática hablar de Mediación, sin que lo dicho, deba suponer una merma de su viabilidad y eficacia en su ámbito, que no es de desmerecer.

5. Proyecto piloto de implementación Proyectos de Mediación Intrajudicial. Orden pre 1217/17 de 11 de agosto

En el escenario de la mediación de Aragón, se ha demostrado un interés personal desde la Dirección General de Justicia e Interior en el despegue de la Mediación y ha apostado por la implementación de diferentes proyectos pilotos, liderados en distintos ámbitos y partidos judiciales por entidades como el Consejo de Colegio de Abogados de Aragón o Asociaciones sin ánimo de lucro, como ¿Hablamos? o CAMYN y que se ha desarrollado durante el año 2018 en todo el territorio.

Sirvan varias premisas, en la valoración del mismo, y exclusivamente desde el trabajo realizado por CAMYN en el ámbito de los Partidos Judiciales de la Provincia de Zaragoza, excluyendo la capital:

1) El ámbito temporal; aunque se aprobara a finales del año 2017, lo cierto es que el pistoletazo de salida no se verifica hasta el mes de febrero de 2018 y finalizó el 30 de septiembre de 2018, contando con un periodo inhábil procesalmente, el mes de agosto. Esto reduce significativamente el periodo de trabajo efectivo y real.
2) La dispar sensibilidad ya apuntada respecto a los responsables de los órganos jurisdiccionales, desde aquellos receptivos y colaboradores hasta los que escucharon y archivaron la propuesta a pesar de la labor comercial desde todos los ámbitos.

3) El cambio de responsables de los órganos jurisdiccionales, así en los mes de abril y mayo se produjo la toma de posesión de nuevos Letrados de la Administración de Justicia y Jueces en órganos jurisdiccionales, lo que se tradujo en un parón, lógico en las derivaciones, ya que no solo supuso una nueva toma de contacto con la Oficina Judicial sino que además debió adherirse al sistema de Mediación, muy satisfactoriamente dicho sea.
4) La exclusión de la Mediación Familiar, adscrita a la Dirección de Familia, que sorprendentemente reveló a algunos órganos jurisdiccionales que no comprendían como teniendo el recurso en su sede, por un equipo multidisciplinar, debía enviar a la capital y demorar su proceso por cuestiones administrativas.
5) El desconocimiento apuntado ya de la existencia del Proyecto por la Oficina Judicial y por los Profesionales, Abogados y Procuradores.
6) La no obligatoriedad de la sesión informativa, que impide acercar al ciudadano y al profesional la Mediación, para que su rechazo al proceso sea fundado.

Hemos encontrado una escucha activa por órganos jurisdiccionales sensibilizados, adaptando desde los mediadores y el órgano judicial los tiempos de trabajo que impidieran que la mediación supusiera una paralización de los tiempos procesales, apoyándonos en los mismos como una medida positiva, como ha sido igualmente el traslado de los procesos a la sede, donde residen los ciudadanos y destinatarios finales. Y se ha demostrado como nicho de solución importante a aquellos asuntos que por motivos dispares, aunque fundamentalmente tienen en su seno un hilo de conexión basado en relaciones de familia y/o vecindad en los que se ha permitido desenredar el nudo en el que se encontraban.

Resulta esclarecedor el ámbito donde residen en el concreto ámbito de la jurisdicción civil la mayor parte de los asuntos mediables, y el nivel de satisfacción que los mismos obtienen en el proceso, partiendo de que quizás no sea satisfactorio el final conseguido pero que el acceso al recurso supone ya un avance en el planteamiento inicial, y la posibilidad de saber y conocer el otro el porqué. La libertad y la voluntariedad podrán fijar el punto de inflexión hacia el acuerdo.

6. Conclusiones

La reflexión realizada en estas líneas está al hilo de otras, formuladas desde otros foros[18] o la de RODRÍGUEZ[19] abogan también por la profesionalización de la actividad, llegando incluso a colegiarla, la implicación de las instituciones de divulgación y publicidad, la dignidad de la profesión.

Este camino no debe dejarnos un sabor amargo, sino una asunción crítica de la realidad para desde la misma, poder continuar avanzando. Con la decidida vocación y apuesta de la Universidad de Zaragoza o el Gobierno de Aragón para el desarrollo de la Mediación, no se puede perder la oportunidad de coger impulso necesario y echar a volar.

---

18 https://www.amediar.info/tomamos-la-temperatura-al-estado-de-la-mediacion Blog de Tomás Prieto (2018).

19 RODRÍGUEZ GARCÍA, Natividad, Informe sobre el estado de la mediación en España. Comunidad Valenciana, disponible en: https://drive.google.com/file/d/1YwNTES7zOqxdX29-eIxvvVHaGbCjPbT3/view>.

I.1.4

Oficina Municipal de Vivienda de Zaragoza Mediación en deuda hipotecaria y Mediación en arrendamiento de vivienda

Aquellas unidades familiares que por circunstancias sobrevenidas no pueden afrontar el pago de la cuota de préstamo hipotecario de adquisición de vivienda domicilio habitual o de la renta de alquiler de la vivienda y tienen riesgo de pérdida de la misma, pueden acudir a asesorarse y recibir ayuda a la administración autonómica y/o municipal.

Oficina Municipal de Vivienda

En el ámbito de Zaragoza capital se presta servicio de asesoramiento y mediación a través de Oficina Municipal de Vivienda, en Zaragoza Vivienda C/ San Pablo, 48. 976405888 / 976405912 · oficinavivienda@zaragozavivienda.es

La Oficina Municipal de Vivienda de Zaragoza cuenta en estos momentos con los siguientes programas de intervención:

Mediación en Deuda Hipotecaria — Programa de Mediación en Deuda Hipotecaria, que se desarrolla en Zaragoza Vivienda desde junio de 2012 y se integró en la actividad de la Oficina.

Mediación en Arrendamiento de Vivienda — Programa de Mediación en Arrendamiento de Viviendas desde julio de 2015.

En junio de 2012, en plena crisis económica estando en momento álgido las ejecuciones hipotecarias y los desahucios por impago de préstamos hipotecarios, Zaragoza es una de las primeras ciudades españolas en implantar un Programa de Mediación en Deuda Hipotecaria.

Posteriormente, coincidiendo con la creación de la OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA por el Ayuntamiento de Zaragoza, en julio de 2015 se amplía el servicio de mediación con el Programa de Mediación en Arrendamiento de Vivienda, con el objetivo de atender también a ciudadanos zaragozanos con riesgo de pérdida de vivienda generados por la imposibilidad de afrontar el pago de rentas de alquiler, a través del asesoramiento, la mediación y dado el caso de emergencia habitacional ayuda en búsqueda de alternativa habitacional.

Tanto en el Programa de Mediación en Deuda Hipotecaria como en el Programa de Mediación en Arrendamiento de Vivienda participa desde el principio el Gobierno de Aragón con el Ayuntamiento de Zaragoza, delegando la gestión en Zaragoza Vivienda.

Además está aprobado por el Ayuntamiento de Zaragoza en mayo de 2018 el Programa Municipal ante la Ocupación en Zaragoza, programa integral a acción pública en ocupaciones, a la fecha en fases previas a su puesta en funcionamiento, donde se contempla una fase de mediación.

Para el ejercicio de la actividad se suscriben convenios de colaboración con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza para la asignación de letrados especializados en mediación, actualmente siete y con el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón que aporta dos trabajadoras sociales con funciones de intervención socio-económica en ambos programas y de mediación en el de arrendamientos.

El equipo de trabajo directo de la Oficina Municipal de Vivienda está formado por Coordinador Jurídico, Coordinadora Social, Trabajadora Social y Administrativo, con el apoyo y en coordinación con el Área de Gestión Social de Alquileres y la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de Zaragoza Vivienda .

Las solicitudes de asesoramiento/mediación, tras la pertinente atención e información de programa, requisitos y documentación son presentadas por los solicitantes en Unidad de Información y Atención al Ciudadano de Zaragoza Vivienda a través de la cumplimentación del IMPRESO DE SOLICITUD y la aportación de la DOCUMENTACIÓN REQUERIDA, necesaria para su estudio y gestión.

Es muy importante que los usuarios reciban información desde un principio de en qué consiste la MEDIACIÓN, las características

(voluntaria, buena fe, confidencial, imparcial, neutral...), para que puedan decidir de forma voluntaria si quieren que se proponga a la otra parte, partiendo de la base que en función de cual sea la situación de la deuda y las relaciones entre las partes puede no ser factible acuerdo que permita mantenerse en el uso de la vivienda, conllevando riesgo a corto o medio plazo de pérdida de las vivienda habitual donde reside.

Las solicitudes son examinadas y comprobada la documentación inicialmente por el equipo de Oficina técnico y administrativo, revisando si cumplen los requisitos mínimos de acceso a los programas, pretensiones, posibilidades reales de acuerdo, aportación de documentación necesaria, etc. Se amplía información a través de referencias externas de Centros Municipales, entidades sociales que hayan podido intervenir previamente, antecedentes en Zaragoza Vivienda, etc.

Mediación en deuda hipotecaria

Requisitos:

Para poder acogerse al programa de mediación en deuda hiptoecaria los requisitos a cumplir son:

- Las personas físicas y sus unidades de convivencia residentes en Zaragoza, que sean propietarios/as de una única vivienda que constituya su domicilio habitual.
- Que tengan dificultades socioeconómicas por causas sobrevenidas (tales como pérdida de trabajo, cierre de negocio, enfermedad, dependencias, viudedad, separaciones o divorcios, etc.) que les impidan afrontar sus obligaciones del pago de la deuda hipotecaria contraída para la adquisición de la vivienda.
- Que acepten voluntariamente la mediación y el compromiso de participación activa en la formulación del Plan de Viabilidad
- Que puedan acreditar coherencia en sus actos patrimoniales anteriores, siendo un endeudamiento pasivo, deudores de buena fe.
- Ingresos de unidad familiar no superiores a 3 veces IPREM

Metodología:

En los expedientes de mediación en deuda hipotecaria, tras la fase inicial de comprobación se concierta CITA SOCIAL con mediador/a social para en esa entrevista escuchar a la familia, conocer

las circunstancias, situación de deuda, empoderar, explicar el programa, valorar posibilidades, etc. resultado de la misma se emite un plan de viabilidad social que se incluye en el expediente.

Se asigna MEDIADOR JURÍDICO al caso que con toda la información anterior y previa cita con los solicitantes, realiza la mediación directamente con la entidad financiera acreedora, planteando vía mediación un acuerdo satisfactorio para las partes en función de la situación de deuda, circunstancias económicas y familiares, pretensión, etc.

El estado de la deuda en el momento de la solicitud de mediación determinará las posibilidades de mediación: puede no haber deuda y si dificultad para cubrir el pago de la cuota hipotecaria, puede acumular deuda pendiente sin procedimiento judicial de ejecución hipotecaria o puede tener ya en curso procedimiento de ejecución hipotecaria con riesgo de pérdida de vivienda tras subasta.

En algunos casos puede ser precisa en la mediación la intervención de Oficina Municipal de Vivienda con abogados de partes y Juzgados certificando solicitudes de mediación y/o resultados de las mismas, solicitando suspensiones o aplazamientos de emergencia cuando sea necesario, moratoria de desahucio por Ley 1/2013, convenio de detección de vulnerabilidad, etc.

Los resultados se pueden clasifican en: reestructuraciones o novaciones de deuda, daciones en pago, otras soluciones como condonaciones de deuda, ventas, etc; mediaciones negativas por no admisión de solución de las partes, desistimientos, archivos, etc.

Riesgo de pérdida de vivienda

En los casos de mediación en deuda hipotecaria con resultado negativo con procedimiento de ejecución hipotecaria avanzado con riesgo de lanzamiento de la vivienda se asesora y orienta sobre:

- Moratoria de desahucio por Ley 1/2013 en función de vulnerabilidad e ingresos para poder ser aplazados hasta mayo de 2020.
- Aplicación del Convenio de Colaboración entre Consejo General de Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social.

También puede mediarse para solicitar a la entidad financiera acreedora la concesión de alternativa habitacional a través de Fondo Social de Vivienda o de alquiler social.

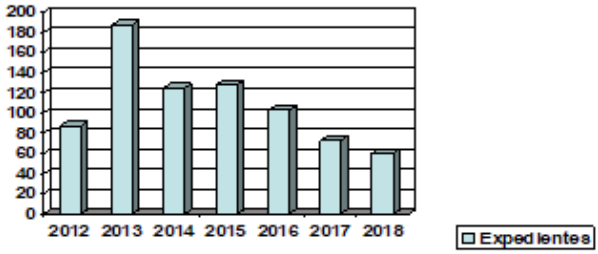
Para todo lo anterior se cuenta siempre con la posibilidad de coordinación entre administraciones, con el Área de Derechos Sociales y los centros municipales de servicios sociales de referencia.

Estadísticas: Solicitudes y resultados mediaciones en deuda hipotecaria

Mediación en Deuda Hipotecaria

MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

SOLICITUDES	ACUMULADAS 2012/18
Solicitudes de Mediación	763



Datos a 31/10/18

Mediación en Deuda Hipotecaria

MEDIACIÓN EN DEUDA HIPOTECARIA

RESULTADOS ACUMULADOS

DESDE INICIO JUNIO 2012 HASTA OCTUBRE 2018

RESULTADOS MEDIACIONES DEUDA HIPOTECARIA	ACUMULADOS 2012/18	
EN TRÁMITE	51	6,68 %
FINALIZADAS	712	93,32%
Refinanciaciones hipotecarias	250	35,11 %
Daciones en pago/similares	103	14,47 %
Otras soluciones positivas	106	14,89 %
Mediaciones sin acuerdo	156	21,91 %
Renuncias/Desistimientos/Archivos	97	13,62 %
SUMA	763	

Datos a 31/10/18

Mediación en arrentamiento de vivienda

En los expedientes de mediación en arrendamientos de vivienda puede instar la mediación la parte arrendataria y también la parte arrendadora.

Requisitos:

El Programa está dirigido a personas, familias o unidades de convivencia empadronadas en el término municipal de Zaragoza, afectadas por situaciones de riesgo residencial que puedan derivar en desahucios por falta de pago de la renta de alquiler, se encuentren o no inmersos en un procedimiento judicial, que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Tener la condición de Arrendatario, persona física, que carezca, tanto el titular del contrato como cualquier miembro de la unidad de convivencia de ninguna vivienda en propiedad.
2. Que se haya producido, o se prevea se puede producir, una situación de impago de las rentas motivada por situaciones significativas de carencia sobrevenida de recursos económicos, posterior a la fecha de celebración del contrato de arrendamiento. Debe existir una pérdida sobrevenida de ingresos, tras la formalización del contrato de arrendamiento, que dificulte afrontar los pagos del alquiler. Deudor de Buena fe.
3. Que la vivienda objeto del contrato de arrendamiento tenga el carácter de su domicilio habitual y permanente, ubicada en el término municipal de Zaragoza y en la que el inquilino esté empadronado. Estar empadronados en la vivienda constituyendo su domicilio habitual y permanente desde la fecha de celebración del contrato de arrendamiento.
4. Deberán acreditar todos los miembros de la unidad familiar, tener unos ingresos que no superen 3 veces el IPREM, (aproximadamente 22.365,42€).
5. Que la renta que esté abonando resulte superior al 30 % de los ingresos del conjunto de los miembros de la unidad familiar justificados conforme al punto anterior.
6. Carecer de patrimonio suficiente con el que poder atender el pago de la renta, o no poder disponer a corto plazo de él.

También podrán ser destinatarios del programa arrendadores personas físicas cuya situación de impago del alquiler de la vivienda de su propiedad conlleve un perjuicio económico grave que pueda ocasionar para su unidad de convivencia una situación de vulnerabilidad.

Con carácter excepcional y por razones graves debidamente justificadas de especial vulnerabilidad o exclusión social, podrán ser beneficiarios del programa personas, familias o unidades de convivencia empadronadas en el término municipal de Zaragoza, afectados por procedimientos de desalojo promovidos por entidades financieras u otras personas jurídicas basados en la falta o insuficiencia de título jurídico para el uso de la vivienda (ocupaciones), que cumplan con los requisitos económicos señalados anteriormente.

Metodología:

En los casos de mediación en alquiler, tras ser valorada la solicitud por Coordinación y equipo social de oficina Municipal de Vivienda, se asigna al caso una mediadora social. Dependiendo del caso es posible requerir la intervención también de mediador jurídico o solicitarse y plantearse directamente desde Coordinación de Oficina si se trata de mediaciones con entidades financieras o gestoras de inmuebles.

Si se considera viable la mediación, la mediadora social con la información recopilada y previa cita con los solicitantes, realiza la mediación directamente con la parte arrendadora, planteando vía mediación posibles acuerdos satisfactorios para las partes en función de la situación de deuda, circunstancias económicas y familiares, pretensión, etc, pudiendo alcanzar acuerdos (revisión de contrato, rebaja de renta, aplazamiento de deuda, renovación de contrato, acuerdo de salida amistosa, etc.); contando habitualmente con el apoyo de los centros municipales de servicios sociales del que sean usuarios y cuyas circunstancias conocen.

El margen de mediación en estos casos varía sensiblemente según el estado de la deuda por impago de renta de alquiler en el momento en que se solicita mediación, siendo más factibles acuerdos sin deuda o con deuda de pocos meses o importe, ya que si ya la deuda es alta

o hay procedimiento de juicio verbal de desahucio de alquiler (por falta de pago) con fecha de lanzamiento fijada es complicado, en cuyo caso son determinantes los plazos y si concurren circunstancias de vulnerabilidad que permitan solicitar a los afectados por Convenio de Colaboración entre Consejo General de Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social.

Los resultados posibles pueden clasificarse en: acuerdos, realojos (bolsa municipal o bolsa Gobierno de Aragón), alquileres sociales entidades, mediaciones negativas, desistimientos, archivos, etc.

Riesgo de pérdida de vivienda arrendamientos

En los casos con mediación negativa que alcancen el estado de demanda de desahucio de alquiler con fecha de lanzamiento de vivienda habrá que determinar y orientar por Oficina Municipal de Vivienda acerca de si pueden solicitar en el Juzgado la aplicación de Convenio de Colaboración entre Consejo General de Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social, manteniendo seguimiento del caso en coordinación con Instituto Aragonés de Servicios Sociales y Dirección General de Vivienda de Gobierno de Aragón.

Además se cuenta siempre en Oficina Municipal de Vivienda con la vía abierta de coordinación con el Área de Derechos Sociales y los centros municipales de servicios sociales de referencia, para posible atención por emergencia para alternativa de vivienda, albergue, etc..

Si la parte demandada solicita la aplicación del Convenio en tiempo y forma, el Juzgado derivará oficio a Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que citará para valorar vulnerabilidad emitiendo informe. Si es favorable la Dirección General de Vivienda de Gobierno de Aragón determinará a su vez si cumple requisitos de acceso a Bolsa de Alquiler Social y puede ofertarle alojamiento en alquiler en vivienda de alquiler social.

En el caso de ser denegada vivienda de alquiler de Bolsa de Alquiler Social de Gobierno de Aragón por resultar informe negativo

de vulnerabilidad o no cumplir normativa de Bolsa autonómica, podría ser requerida la intervención de nuevo de Oficina Municipal de Vivienda para valorar si procede al caso ofrecer una alternativa habitacional en vivienda de alquiler social municipal.

Puede ser precisa la intervención de Oficina Municipal de Vivienda con Juzgados y abogados de las partes, a través de Coordinación o Mediadores certificando solicitudes de mediación y/o resultados de las mismas, solicitando aplazamientos de emergencia cuando sea necesario y posible para disponer de tiempo para gestionar el caso, solicitar convenio de vulnerabilidad, etc.

Mediación en ocupaciones

Dentro del programa de mediación en arrendamientos actual se establece la posibilidad de intervenir en mediación en determinados casos de ocupación:

«Con carácter excepcional y por razones graves debidamente justificadas de especial vulnerabilidad o exclusión social, podrán ser beneficiarios del programa personas, familias o unidades de convivencia ***empadronadas en el término municipal de Zaragoza****, afectados por procedimientos de desalojo promovidos por entidades financieras y otras personas jurídicas basados en la falta o insuficiencia de título jurídico para el uso de la vivienda,* ***que cumplan con los requisitos económicos señalados anteriormente****.»*

Metodología:

En los casos de mediación en ocupaciones, se analiza la documentación aportada y el estado judicial del caso para determinar las posibilidades reales de mediación. Se consulta a Centro Municipal de Servicios Sociales de referencia, se realiza cita social si se considera conveniente y se solicita la mediación a través de Coordinación, con apoyo de mediadores si se admite la mediación por parte de la propiedad.

En este tipo de mediaciones el objetivo es regularizar la situación habitacional a través de contrato de alquiler en la misma vivienda ocupada o en otra de titularidad de la misma entidad donde pudiera reubicarse.

La casuística es variada porque puede estar el caso inmerso en un procedimiento judicial civil de desahucio precario, penal de delito leve de usurpación y en los menos casos aún no tener procedimiento de reclamación de posesión.

Se apela a la responsabilidad social de las entidades proponiendo la mediación para regularizar con alquiler social o al menos el aplazamiento del desalojo en tanto la unidad familiar afectada encuentra alternativa habitacional.

Riesgo de pérdida de vivienda ocupaciones

Los casos de ocupación no entran dentro del ámbito actual de aplicación del Convenio de Colaboración entre CGPJ, Gobierno de Aragón y Federación aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social.

Tampoco son considerados emergencias habitacionales por Dirección General de Vivienda de Gobierno de Aragón hasta la fecha, precisando en caso de desalojo inevitable el apoyo de centros municipales de servicios sociales para soluciones de emergencia como albergue.

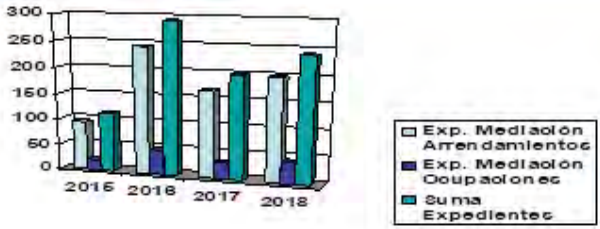
Ha sido aprobado por el Ayuntamiento de Zaragoza en 2018 el Programa Municipal ante la Ocupación en Zaragoza, a la fecha se está trabajando en derechos sociales, vivienda, etc. en actividades previas necesarias para su puesta en funcionamiento, siendo la mediación uno de los aspectos considerados.

Estadísticas: Solicitudes y resultados mediaciones en arrendaminetos y ocupaiones

Mediación en Arrendamiento de Vivienda

MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTOS

SOLICITUDES MEDIACIÓN ARRENDAMIENTOS/OCUPACIONES	ACUMULADAS 2015/18
Solicitudes de Mediación en ARRENDAMIENTOS	703
Solicitudes de Mediación en OCUPACIONES	142



Datos a 31/10/18

Mediación en Arrendamiento de Vivienda

MEDIACIÓN EN ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

RESULTADOS ACUMULADOS

DESDE INICIO JULIO 2015 HASTA OCTUBRE 2018

RESULTADOS MEDIACIONES ARRENDAMIENTOS	ACUMULADOS 2015/18	
EN TRÁMITE	**80**	**11,38 %**
FINALIZADAS	**623**	**88,62 %**
Realojos Zaragoza Vivienda	121	19,42 %
Realojos Gobierno de Aragón	115	18,46 %
Alquileres Sociales con Entidades Financieras	25	4,01 %
Acuerdos de Mediación de Alquiler	140	22,47 %
Mediaciones SIN Acuerdo	58	9,31 %
Renuncias, desistimientos	38	6,10 %
Cambios a otras viviendas	98	15,73 %
Archivados (no cumplen requisitos) / Otrod	28	4,49 %
SUMA	**703**	

Datos a 31/10/18

Normativa básica Mediación vivienda

Moratoria de lanzamientos en ejecuciones hipotecarias

En procedimientos de ejecución hipotecaria, caso de haberse producido ya anuncio de subasta, se puede suspender el lanzamiento hasta mayo de 2020: Es una moratoria para unidades familiares vulnerables, en los que se trate de vivienda habitual y el préstamo fuese para adquisición de vivienda. Los requisitos para poder acceder a esta moratoria son muy estrictos. Esta moratoria se recoge en la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, modificada en Real Decreto-ley 5/2017, de 17 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Convenio sobre detección de casos de vulnerabilidad Consejo General Poder Judicial, Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y provincias

El Gobierno de Aragón, el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP) suscribieron el 3 de Junio de 2013 un convenio para coordinar el protocolo de actuación que permite detener un desahucio en un plazo de diez días si se estima que el afectado tiene riesgo de exclusión, revisado en noviembre de 2016.

ORDEN PRE/1754/2016, de 16 de noviembre, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social. Boletín Oficial de Aragón 07/12/16

LEY 10/2016, de 1 de diciembre, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón. TÍTULO II. Medidas en materia de vivienda

Decreto-Ley 3/2015 de Medidas Urgentes de emergencia social

Decreto 102/2013, de 11 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se crea y regula la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón

Servicios de Mediación vivienda:

Servicios de Mediación en vivienda

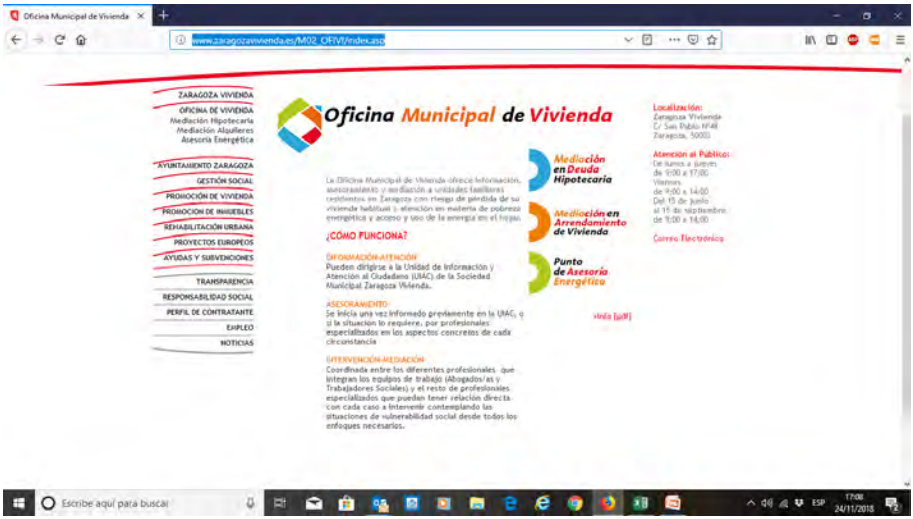
Zaragoza capital:

Oficina Municipal de vivienda
c/ San Pablo, 48 50003 Zaragoza
976 405 912 / 976 405 888 / oficinavivienda@zaragozavivienda.es

ZARAGOZA PROVINCIA Para viviendas emplazadas en provincia de Zaragoza la mediación se puede solicitar en Subdirección Provincial de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza, en Gobierno de Aragón. Subdirección Provincial De Vivienda Y Rehabilitación de Zaragoza, Paseo María Agustín, 36 puerta nº 9 (bajo) www.viviendaragon.org / 900 122 132

HUESCA .-Subdirección Provincial De Vivienda Y Rehabilitación de Huesca, Plaza Cervantes, 1 1ª www.viviendaragon.org / 900 122 132

TERUEL .-Subdirección Provincial De Vivienda Y Rehabilitación de Teruel, Calle San Francisco, nº 1 www.viviendaragon.org / 900 122 132



I.1.5

Proyecto para desarrollar, un programa de Mediación orientado a los solicitantes de asistencia jurídica gratuita

Comisión de Mediación del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza

1.- Introducción

La Disposición adicional segunda de la Ley 5/2012 de 5 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, vino a establecer que las administraciones públicas competentes procurarían incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuitos previos al proceso, previstos en el artículo 6 de la Ley 1/1996 de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita en la medida que permitiera reducir tanto la litigiosidad como sus costes.

Con dicho mandato se incluye expresamente dentro de la prestación relativa al asesoramiento y orientación gratuita, el derecho del solicitante de la asistencia jurídica gratuita a recibir toda la información relativa a la mediación y otros medios extrajudiciales de solución de conflictos como alternativa al proceso judicial.

No obstante, la obligación de facilitar esta información no supone que deban asumirse los gastos generados en la sesión informativa a que se refiere la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

El artículo 6.1 de la Ley 1/1996 de 10 de enero de Asistencia jurídica gratuita, que vino a ser reformado por lo dispuesto en la Disposición final tercera de la Ley 42/2015, amplia las prestaciones en materia de justicia gratuita disponiendo: *«El derecho a la asistencia jurídica gratuita comprende las siguientes prestaciones:*

Asesoramiento y orientación gratuitos previos al proceso a quienes pretendan reclamar la tutela judicial de sus derechos e intereses, así como información sobre la posibilidad de recurrir a la mediación u otros medios extrajudiciales de solución de conflictos, en los casos no prohibidos expresamente por la ley, cuando tengan por objeto evitar el conflicto procesal o analizar la viabilidad de la pretensión».

Siendo el sistema de justicia gratuita, tal y como se dispone en el Preámbulo de la Ley 42/2015, un servicio público financiado con fondos públicos, entendemos que el Servicio de Orientación en materia de Mediación también debe estar financiado con fondos públicos.

Dado que en la actualidad el sistema de justicia gratuita no comprende la retribución de la información sobre la posibilidad de recurrir a la mediación y otros medios extrajudiciales de solución de conflictos, cuando el usuario acude al Servicio de Orientación Jurídica de los respectivos Colegios de Abogados de Aragón, el Consejo de Colegios de Abogados de Aragón considera necesaria la existencia de dicho servicio, motivo por el cual se presenta la siguiente

2.- Justificación del servicio

La propuesta tiene como objetivo que toda persona que acude a solicitar Abogado del Turno de Oficio a los servicios habilitados por los Colegios de Abogados de Aragón, previamente a realizar su solicitud sea informada de en qué consiste el proceso de mediación y la posibilidad de utilizarlo tanto en un procedimiento iniciado (intrajudicial) como en el que se pretende iniciar (extrajudicial). En definitiva se trata de a través de este mecanismo de difusión, divulgación y promoción de la mediación que se posibilite de forma real y efectiva el cumplimiento de los presupuestos establecidos en el artículo 6.1 de la Ley 1/1996 de 10 de enero de Justicia gratuita, reformado por lo dispuesto en la Disposición final tercera de la Ley 42/2015.

3.- Propuesta concreta

3.1.- Quién prestará el Servicio y dónde se prestaría

El servicio será atendido por Letrados-Mediadores pertenecientes al Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, al Ilustre Colegio de Abogados de Huesca y el Ilustre Colegio de Abogados de Teruel.

La necesidad de que los mediadores de este servicio tengan la doble condición de mediadores y letrados, deriva, por una parte, de que el servicio se presta en el marco del Turno de Oficio, cuya gestión está reservada a los Colegios de Abogados y por otra, de la propia materia objeto de la mediación, que es la jurídica.

El servicio será atendido de lunes a jueves de 9,30 a 13,30 h en las sedes que cada uno de los Colegios de Abogados designen, que se intentará que esté próxima o en el mismo edificio que el S.O.J. (Servicio de Orientación Jurídica). Y ello en cuanto que la pretensión de esta propuesta, es que se pueda informar a las personas que están esperando turno para realizar la petición de abogado del Turno de Oficio, con anterioridad a entrar en el S.O.J. Entendemos que ofrecer otro lugar físico distante sería disuasorio para el justiciable, pues por lo general, los usuarios no estarán dispuestos a realizar nuevas gestiones en un lugar diferente al que ya se encuentran.

Aunque los abogados que actualmente prestan el servicio en el S.O.J. a efectos de informar a los solicitantes de justicia gratuita y/o asignación de Abogado de oficio informan de la existencia de la mediación, la actual carga de trabajo que sufre el servicio y con poco tiempo de atención para cada usuario, requiere que la información sobre mediación se realice de forma especializada e individualizada por Abogados-mediadores con formación específica.

3.2.- Población a la que se dirige

A personas que acuden a las dependencias de los Colegios de Abogados a solicitar Abogado del Turno de Oficio.

3.3.- Objetivos

Difusión, divulgación y promoción de la mediación en la ciudadanía, especialmente entre aquellas personas que ya tienen un conflicto judicializado.

Informar sobre las posibilidades que ofrece el proceso de MEDIACIÓN a los solicitantes del Turno de Oficio es viable y puede resultar efectiva en varios aspectos:

1.- Mayor celeridad en la resolución del conflicto.
2.- Evitar la apertura de procedimientos judiciales.
3.- Analizar e informar sobre la viabilidad de la pretensión.
4.- Educar en la comprensión de que la salida judicial no es la única alternativa a la resolución de los conflictos.

3.4.- Fases de Actuación

El servicio tiene como pretensión la difusión, divulgación y promoción de la Mediación entre los solicitantes del Turno de Oficio

y consecuentemente la mecánica de funcionamiento se centra en cumplir esos objetivos.

Y la propuesta es la siguiente:

1.- Se habilitará un local lo más próximo posible al SOJ (Servicio de Orientación Jurídica), para atender a las personas que demanden información sobre mediación.

2.- Previamente a la atención por el SOJ, el letrado mediador que se encuentre de guardia, informará sobre la posibilidad de acudir previamente al proceso de mediación, explicando el concepto y funcionamiento de la mediación y las aplicaciones prácticas que tiene a la problemática concreta que planteen.

3.- En caso de que alguna persona esté interesada en someterse al procedimiento de mediación y lo consideré viable el mediador, dependiendo de si estamos ante una cuestión que ya precisa mediación intrajudicial o extrajudicial, se le informará concretamente sobre los recursos de que dispone y forma en que puede acceder a los distintos servicios de Mediación.

3.5.- Resultados Previstos

1.- Solucionar los desacuerdos de una forma más acorde a las necesidades reales de las partes implicadas.

2.- Reducir el tiempo de resolución del conflicto.

3.- Reducir el número de procedimientos Judiciales.

4.-Difundir, divulgar y promover la mediación como una fórmula alternativa de resolución del conflicto, educando de esta manera en valores sociales y culturales diferentes a los que habitualmente forman parte de nuestra cultura.

I.1.6

Una Travesía por la mediación en Aragón: perpectiva de CAMYN

Mª Pilar Hernández Blasco
Presidenta

1.- Introducción

CAMYN, acrónimo de Centro Aragonés de Mediación y Negociación, se constituyó en el año 2.010, fruto de la inquietud surgida entre un grupo de profesionales, dedicados al ejercicio libre de la profesión de Abogado, que tras formarse con ahínco y decisión en Mediación, al albor de la denominada Ley de Custodia Compartida de Aragón y aún sin haberse promulgado la Ley de Mediación estatal.

En ese momento, ya latía una inquietud por dar respuesta a la necesidad cada vez más notoria en la sociedad de solucionar los conflictos y problemas de una manera consensuada, teniendo en la mediación y la negociación los principales instrumentos para que las partes afectadas por un conflicto pudieran dialogar, expresar sus sentimientos e intereses y conseguir llegar a acuerdos entre ellos satisfactorios para todos los intervinientes, fomentando de esta manera la cultura de la paz, tan necesaria en nuestros tiempos.

2.-Un sueño

Toda organización nace para cumplir un sueño y el nuestro es:

- Dar a conocer la mediación como instrumento para la resolución de conflictos
- Sensibilizar sobre los beneficios personales y sociales de optar por la mediación como vía de solución de conflictos.
- Poner al alcance de la sociedad profesionales de la mediación, capaces de intervenir en distintos ámbitos del conflicto.
- Mostrar una nueva visión del conflicto entre las personas centrado en la «transformación positiva de las diferencias».
- La formación continua de los miembros de la asociación.

3.- Soñadores

Los soñadores que se embarcaron en esta odisea no son otros que Abogados de formación y profesión que descubrieron en el II Curso de Formación en Mediación formulado por el ReICAZ el acomodo a sus inquietudes y su forma de hacer las cosas:

1. INMACULADA AURIA
2. JOSÉ HERNÁN CORTÉS
3. RAFAEL MERINO
4. YOLANDA MOMPEL
5. ROSA FERNANDEZ
6. TOMAS GUILLEN
7. CHABIER MALLOR
8. SANTIAGO ZARZA
9. ISABEL JEREZ
10. GEMA BARRIGA
11. PILAR HERNANDEZ
12. PILAR ROCHE
13. IRENE ROMEA

A estos profesionales, en formación continua permanente, se le unen cuando así se precisa, otros profesionales, con capacidades específicas como Trabajadores Sociales, Ingenieros, Economistas o Psicólogos, con experiencia y formación continúa que garantiza la calidad de su intervención.

No todos estamos y trabajamos en Zaragoza capital, estamos distribuidos por el territorio, de tal manera tenemos delegaciones en Calatayud, de la mano de Santiago Zarza o en Barbastro de la mano de José Hernán, lo que nos permite acercarnos a las Comarcas con mayor facilidad.

4.- Nuestro barco

Con estos mimbres, mucho entusiasmo y trabajo se constituyó formalmente como Asociación sin ánimo de lucro, con vocación múltiple, desde la divulgación, la formación y la participación activa en procesos de Mediación, tanto desde el ámbito privado como participando de proyectos institucionales de implementación de proyectos de mediación intrajudicial.

Las claves, vocación, profesionalización, la formación continua, esfuerzo y trabajo que se plasman en ámbitos dispares desde acer-

carlo a la escuela en la creencia de que los cambios empiezan en la infancia, como en núcleos susceptibles de transformación de convivencia como el ámbito vecinal y comunitario. Qué duda cabe que los ámbitos puramente privados nos han facilitado un campo profundo donde promulgar el cambio, desde las relaciones personales con la mediación familiar y civil a los procesos más complejos desarrollados en ámbitos empresariales, organizacionales y mercantiles.

5.- La travesia

Todos los inicios son duros, y quien no te conoce no puede acudir a los recursos que dispones, así que dentro del ámbito territorial de actuación, y que es mayormente la Comunidad de Autónoma de Aragón, CAMYN quiso hacer partícipe a la ciudadanía de la existencia de nuestra Asociación y los recursos que prestaba, haciéndoles saber que existe otro modo de hacer las cosas, mediante publicación en prensa en el diario de mayor tirada de la Comunidad, Heraldo de Aragón, la existencia de este proyecto (18 de noviembre de 2010).

El empeño de CAMYN no quedó ahí y compareció el día 19 de marzo de 2013, en las Cortes de Aragón, donde se trasladó ante los primeros e incipientes desarrollos de la Mediación, a los legisladores aragoneses la necesidad de adoptar medidas legislativas, ejecutivas y la implicación activa en la promoción y divulgación de la Mediación y Negociación para le resolución de conflictos, dotándola de visibilidad y operatividad.

Nuestras creencias sólo pueden mostrarse mediante la implicación de otros agentes y por ello acercamos la Mediación a otros contextos como con función de divulgación y formación.

Así fuimos invitados por el Colegio de Ingenieros Técnicos de Aragón y La Rioja, mediante sesiones de formación básicas de Mediación, celebrada en su sede de Zaragoza en el año 2016, sembrando entre profesionales abiertos al conflicto, y que pueden actuar como futuros derivadores.

Desde el inicio nos hemos volcado con los programas de Convivencia escolar impulsores de la mediación en el ámbito educativo, así prestamos sesiones formativas en el Colegio Marianistas (2014), en el Colegio Cándido Domingo de Zaragoza en el que se impartió

una charla al profesorado de dicho colegio dentro del Plan de Convivencia del Centro (2015) Miembros de Camyn han participado como profesores en una experiencia piloto en un CEIP de Zaragoza, comenzando con world café con el profesorado voluntario, con el objetivo de ver las necesidades concretas del centro para posteriormente desarrollar un proyecto de introducción de la mediación en el ámbito escolar (2015)

Los movimientos vecinales asociativos han sido siempre uno de los objetivos de CAMYN, centrando en ellos actividades concretas de formación sobre asuntos de interés planteados desde las propias asociaciones y siempre desde la prespectiva de la mejora de la convivencia y la facilitación práctica de herramientas en talleres. Iniciamos nuestra trayectoria, en la Asociación de vecinos de Casco Histórico de Zaragoza (2013). Especial referencia hemos de hacer a la labor desempeñada con la Asociación de Vecinos de Montes de Torrero, Puerto Venecia, donde se han impartido charlas y prestado servicio semanal de Mediación vecinal (2015-2016). Durante dos años, se acercó la Mediación, y sus herramientas, a vecinos que acudieron a nuestro, y normalizaron la resolución de sus conflictos de forma habitual. La Asociación de Mujeres Miralbueno Santa Bárbara (2017-2018) nos ha solicitado y hemos participado en talleres de facilitación de relaciones familiares, mayores, hijos, herramientas de comunicación y escucha activa que han ido generando el poso necesario para que las familias resuelvan de otro modo sus conflictos.

Los integrantes de CAMYN, no se han contentado con la formación práctica recibida inicialmente sino que han especializado y formado en Justicia Restaurativa y gestión de la convivencia (2015), han participado en el Taller de Mediación y Violencia de género, dentro del marco de los Encuentros estatales de Asistencia jurídica gratuita, que tienen lugar en Segovia (Organizados por el CGAE) (2016), o han Participado en las III Jornadas de Justicia Restaurativa celebradas por ANAME los días 17 y 18 de noviembre del 2016 en Pamplona.

También han participado en otros proyectos profesionales dentro del ámbito de la mediación como han sido en los proyectos de Mediación Intrajudicial de Barbastro, o siendo los responsables en su calidad de mediadores en los proyectos de Mediación Hipotecaria (2014-2016)

El conocimiento también ha sido compartido desde CAMYN y así algunos de nuestros asociados han como profesores Jornada sobre Mediación Familiar dentro del Curso de especialización de Mediación Familiar dirigido por la Facultad de Ciencias Sociales de Zaragoza (2016), como profesores del Curso de Formación para el ejercicio de la profesión de abogado en la parte relativa a la Mediación que imparte el R. e I. Colegio de Abogados de Zaragoza (2014-2016) o en las sesiones prácticas del Experto de Mediación que imparte UNIZAR (2018)

Y con la evolución, y la experiencia, que bautizamos como nuestra mayoría de edad, mostramos nuestra actividad mediante la presentación en un poster en el I Congreso Internacional de Mediación Intrajudicial organizado por UNIZAR y la DGA (noviembre de 2017) tras lo que se nos brindó la posibilidad de participar activamente en la celebración por invitación, en el Día Europeo de Mediación (2018).

El trabajo en mediación se ha ido consolidando poco a poco con el trabajo diario y la participación en proyectos de divulgación y participación.

Así en el ámbito estrictamente privado, ajeno a ayudas públicas, y con no poco esfuerzo, durante estos años de trabajo, se han ido desarrollando mediaciones en diferentes ámbitos, siendo fundamentalmente desarrollados en familia, sucesión, empresa y comunitaria. No todos los años fueron buenos, debemos ser honestos pero la fuimos rodando y en los últimos tres años hemos podido percibir un impulso importante, que nos ha permitido desarrollar una media de 2 de procesos al mes. Ciertamente son menos de las que quisiéramos pero hemos de tener en cuenta que no estamos en un ámbito fácil, mediación y privada. Hemos desarrollado los trabajos siempre en comediación y siempre adaptando tiempo y espacio al mediado, y hemos de señalar que nuestros mediados, han venido tras participar en nuestros proyectos divulgativos, a través de las asociaciones con las que hemos participado y lo que queremos subrayar, a través de otros abogados y psicólogos, amigos y conocedores de nuestro proyecto que les ha parecido atractivo y como fórmula resolutiva del conflicto existente para su cliente.

Estos procesos para nosotros han sido todo un éxito que sólo el 14,28% de aquellos que han recibido una petición de Mediación no haya respondido frente al 85,71% que accedió a ella, sin presión

alguna, y hayan construido su acuerdo el 50% de ellos y de los que no, formalizaron un acuerdo el 60% hayan valorado positivamente la experiencia, nos permite hacer valer la mediación como medio a potenciar en la solución de conflictos, donde el mayor peso específico han resultado los procesos de familia, donde paradójicamente existen mayores recursos públicos.

Pero en nuestra travesía también se han participado en otros ámbitos, destinados a la participación activa en las instituciones, por ejemplo con la formulación de nuestra propuesta en el proyecto para el Programa de formación en mediación en conflictos comunitarios en el barrio Oliver, del cual no fuimos adjudicatarios.

Sí que fue aceptada nuestra propuesta de trasladar la Mediación al territorio, con la formulación de una ambiciosa propuesta, aceptada y ejecutada dentro del ámbito de la Mediación Civil para los partidos judiciales de Aragón, con excepción de Zaragoza en el Proyecto piloto de mediación intrajudicial y que ha sido implementada durante el año 2018 y que consideramos todo un éxito, para ser una primera experiencia, piloto, y habiendo salvado obstáculos que si bien en cifras no permiten dar unos números que supongan un mar bravo, y pongamos viento en vela a toda popa, sí que permite mantener la travesía con optimismo.

Hemos buscado la complicidad de la Oficina Judicial y hemos querido hacer fácil de las cosas, para que el proceso de mediación no supusiera un problema ni para el ciudadano, al que nos hemos acercado como al proceso, que no hemos suspendido y hemos trabajado con los tiempos que marcados por el propio órgano judicial. Se ha facilitado un único documento de trabajo, consensuado, de interlocución entre nosotros y el órgano. Se han centralizado las comunicaciones, se han generado equipos estables de trabajo, que trabajan en comediación y que son conocidos por el órgano, dotando de continuidad y estabilidad que refuerza a las partes y al órgano.

Resultaría grosero no decir que ha habido dificultades incluso reticencias absolutas de algunos Juzgados, en concreto, un 22% de los órganos del ámbito de actuación, sólo 3. También la toma de posesión de los nuevos LAJ y Jueces, han supuesto una ralentización en el ritmo inicial de derivaciones, pero hemos de destacar la sensibilidad de los nuevos responsables, más sensibilizados.

Los ámbitos principales de actuación, temas de familia o entre familiares: Herencias (división entre herederos y legitimarios, ejecuciones, división condominio), Obligaciones de hacer, Ejecuciones en materia de familia, Contratos, Desahucios, Humedades entre casas colindantes, Reclamación de fincas.

Se han desarrollado en total 25 sesiones informativas a Jueces y Letrados de la Administración de Justicia. De estos juzgados, sólo 6 han derivado, siendo el Mixto 1 de Ejea de los Caballeros, el Mixto Único de Daroca, el Mixto 2 de Calatayud y el Mixto Único de Tarazona y el Mixto 1 de La Almunia de Doña Godina.

El total de las derivaciones, son 16, desarrollándose 29 sesiones informativas, de las cuales han fructificado 11 procesos derivados a Mediación, de los cuales un 47% se corresponde con procesos hereditarios, 13% obligaciones de hacer, 13% procesos de familia, 20% contratos, y un 7% desahucios, de los cuáles han finalizado hoy podemos decir ya un 54% con acuerdo y un 46% no.

Las sensaciones han sido positivas, hay cosas que limar por nosotros, los primeros y otros por parte del resto de partes interesadas en los procesos.

6.- El puerto

No hemos alcanzado nuestro objetivo, por lo tanto no seguimos con las anclas levadas, este próximo ejercicio 2019, pretendemos y así hemos formulado nuestra propuesta para consolidar el proyecto piloto de Mediación Intrajudicial y ampliamos nuestra labor divulgativa al territorio, a la sede de las Comarcas de la Provincia de Zaragoza, en los partidos judiciales donde ya hemos participado y que hemos sentido la necesidad de desarrollar el proyecto, con el fin de promover y promulgar la Mediación, para que sean conscientes de que existen maneras de hacer y resolver distintas. Y mientras, seguimos consolidando procesos privados de mediación con un objetivo consolidar un proyecto maduro, que ya da frutos.

Por CAMYN se mantiene el rumbo.

I.2

Mediación Familiar

I.2.1

La Mediación familiar en Aragón

Sara Carnicer Hermosilla
Psicóloga · Colegio Profesional de Psicología de Aragón

1.- Concepto de Mediación familiar

Por mediación familiar se entenderá, a efectos de la Ley 9/2011, y según la definición de su artículo 2, «*El servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del Derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.*»

Ampliando y matizando la definición que se establece en la legislación podemos definirla como:

La mediación familiar está basada en un proceso en el cual un tercero, un mediador independiente e imparcial, ayuda a las partes a alcanzar por sí mismas, soluciones pactadas que les permitan fomentar una aproximación entre las personas transformando la relación, mejorando la comunicación, gestionando los intereses comunes y las necesidades de la familia, evitando el litigio, reforzar la cooperación y el consenso logrando en definitiva, un acuerdo que sea duradero y satisfactorio para ambas partes.

1.1 Normativa aragonesa

Según se indicaba en el anteproyecto de ley:

Resulta preciso, contar con un único marco regulador, general y común, de aplicación a todas las actuaciones en materia de mediación en Aragón, sin perjuicio de las posibles particularidades sectoriales.

La aprobación de un marco jurídico único en materia de mediación, informado por principios homogéneos y orientados hacia la calidad, con-

tribuirá previsiblemente al aumento del nivel de confianza de los ciudadanos en las fórmulas auto-compositivas de resolución de los conflictos y la consiguiente reducción de la judicialización de los conflictos.

El recurso a las fórmulas de mediación no sólo conlleva una reducción de la carga de trabajo de los tribunales y una mayor efectividad en la administración de justicia, sino que, y en definitiva, proporciona a los intervinientes soluciones a sus conflictos que perciben como propias, por lo que su ejecución suscita menos resistencia y permite favorecer la pervivencia de las relaciones futuras entre las partes en conflicto.

En último término, toda la sociedad se beneficia del fomento de las fórmulas alternativas de solución de conflictos, por generarse una cultura de la responsabilidad y la reparación, que fomenta la prevención de la repetición de ciertos conflictos o la aparición de otros nuevos, pudiendo incluso disminuir la conflictividad social.

Se establece de este modo una regulación en materia de mediación Familiar que se compone de:

- Ley 2/10, de 26 de mayo, de Igualdad de las Relaciones Familiares ante la Ruptura de la Convivencia de los Padres. Ahora refundida en el Código del Derecho Foral de Aragón.
- Ley 9/11, de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón.

1.2. Ventajas

Resulta unánime la percepción de las ventajas de la mediación en los conflictos familiares destacando, en síntesis, los siguientes beneficios derivados de la misma:

- Ofrece un espacio de encuentro, posibilitando la creación de un clima de colaboración y respeto mutuo.
- Fomenta en los participantes actitudes de colaboración frente a las de confrontación.
- Trabaja el empoderamiento personal, mejora de las habilidades de comunicación y negociación, desarrollando empatía y respeto.
- Posibilita vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo justo, duradero y aceptable para ambos.
- Atiende a los intereses comunes y necesidades de la familia, protege y defiende los intereses de las partes más vulnerables, como los hijos menores.

- Disminuye el coste psicológico y emocional del proceso de separación.
- Es un proceso más corto y económico.
- Preserva la relación futura entre las personas involucradas en la disputa.

1.3. Puntos de Mejora

Asimismo, la utilización de la mediación en los conflictos familiares comporta una mejora en sus relaciones y comunicación. Así, se pueden destacar dos principales aspectos:

- Ampliar el rango de actuación en los diferentes conflictos familiares.
  La mayor parte de las mediaciones documentadas versan principalmente en ámbito derivado de las rupturas de pareja y en un menor porcentaje los derivados de los conflictos entre padres e hijos.
  Difundir y fomentar el uso amplio de la mediación familiar en diferentes tipologías de conflictos es un trabajo que se debe fomentar para impulsar la gestión de los mismos, no solo alejándolos de las vías judiciales sino, permitiendo a las partes minimizar las consecuencias de la falta de comprensión y entendimiento que se generan.

- En la mediación familiar no debe primar los acuerdos sino la restauración de las relaciones.
  En el momento actual se prima la cuantificación de las mediaciones realizadas, basada en el número de los acuerdos alcanzados, si bien, a diferencia de otro tipo de mediaciones, las mediaciones familiares tienen un componente que no se debe denostar, ni se debe olvidar y que condiciona tanto el cumplimeinto de los acuerdos como las relaciones posteriores que más allá de la mediación han de continuar de un modo u otro. Los vínculos que se establecen entre las partes son relaciones que no se pueden acordar mediante un acta.

Hay que hacer mención a las diferentes escuelas de mediación, todas ellas pueden aportar un método valido para la resolución de conflictos familiares, sin embargo el alcance que al que pueden llegar es diferente. Desde la escuela de Harvard que propone un modelo más

rígido centrado en los acuerdos a escuelas que aplican un modelo de mediación Transformativa, más centrado en las relaciones que en los acuerdos, realizaremos una breve referencia a este modelo.

Joseph FOLGER, –considerado como el padre de la mediación transformativa– incide en un modelo de mediación que pone el foco en el proceso, no en el acuerdo, haciendo una propuesta que es al mismo tiempo arriesgada y realista: no siempre habrá oportunidad de llegar a un punto de encuentro pero siempre existe la posibilidad de entender al otro.

Este modelo nace en EEUU en los años 90 como respuesta al excesivo control y al dirigismo que se ejercía en los procesos alternativos de resolución de conflictos en los que se anulaba el poder de decisión de las partes, siendo la finalidad de los mismos la consecución de un acuerdo y era esto lo que determinaba el triunfo o el fracaso de la intervención. Así mismo existía una necesidad de preservar la singularidad y el valor de la mediación respecto de esos otros métodos existentes.

Robert BUSH BARUCH y Joseph FOLGER son los referentes de este modelo centrado en la transformación de las relaciones humanas a través de la comunicación sin tener en cuenta el acuerdo al que puedan llegar las partes. FOLGER nos describe el conflicto como una crisis en la interacción humana que desestabiliza a las personas y les impide comunicarse de manera efectiva. Además incide en la importancia de la revalorización y el reconocimiento como claves para avanzar a través del entendimiento mutuo y la comunicación.

El proceso de mediación velará sobre todo por el interés superior de los menores de edad y protegerá a las personas con discapacidad o aquellas en situación de dependencia.

Si bien en todas las mediaciones no será necesaria su aplicación, ya que dependerá del objetivo que tengan las partes, cuando hay vínculos que no se pueden romper como es el caso de los hijos que han de recibir una educación de ambos progenitores, sería conveniente hacer una reflexión referente al uso de dicho modelo, dado que la comunicación y la validación como padres será un elemento que influya tanto en el cumplimiento de los acuerdos como en la

minimización de las posibles consecuencias por la falta de entendimiento y reconocimiento como progenitores y figuras esenciales en el desarrollo de los menores.

La mediación transformativa puede tener efectos positivos más allá de la participación de las partes en sesiones de mediación.

1.4. Equipo de Mediación Familiar

Desde los inicios de la intervención en mediación familiar de los años 70 en los Estados Unidos, ha sido un trabajo interdisciplinario.

En concreto los equipos de trabajo actualmente en Aragón están compuestos por profesionales del ámbito de la Psicología, del Trabajo Social y del Derecho e integrado por mujeres y hombres, con formación específica en mediación familiar y experiencia profesional en materia de conflictos familiares.

Se interviene en mediación y co-mediación y se trabaja en equipo todos los conflictos familiares mediante reuniones periódicas.

1.5. Elementos del proceso de mediación

Es un proceso asistido por un mediador neutral e imparcial, en el que son las partes quienes actúan, gestionan y proponen las soluciones: Es un acto voluntario.

Las partes deciden participar o no en el proceso de mediación y ponerle fin en cualquier momento no estando obligadas a llegar a un acuerdo.

El mediador utiliza una estructura ya pautada y técnicas específicas para alcanzar acuerdos. Es un proceso confidencia en el que ni las partes ni el mediador pueden desvelar lo sucedido en las sesiones ni ser utilizado en un proceso judicial. Es un proceso informal y flexible, no sujeto a reglas formales o procesales. No sustituye al proceso judicial.

Podemos definir unas fases generales aunque en cada proceso, dependiendo de su tipología, podrá tener sus características particulares.

1. Fase de Información
2. Elaboración de agenda

3. Negociación, Intereses, Opiniones y Colaboración
4. Toma de decisiones y redacción de Acuerdos
5. Seguimiento

1.6. Tipología de Conflictos

La mediación familiar puede versar sobre cualquier conflicto surgido en el ámbito del Derecho privado.

La Ley de Mediación Familiar en Aragón recoge en su artículo 5 un listado orientativo referente a las diferentes tipologías de conflictos que pueden dar lugar a una mediación familiar:

- Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores afectados.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso, patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos.
- Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.
- Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- Desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- Conflictos entre los miembros de la unidad familiar donde sea de aplicación la normativa de derecho internacional.
- Los datos de las personas adoptadas relativos a sus orígenes biológicos, en la medida que lo permita el ordenamiento jurídico, alcanzada la mayoría de edad, o durante su minoría de edad representadas por sus padres o quienes ejerzan su autoridad familiar.
- Salvo en los supuestos debidamente justificados, en los que esté en peligro la vida o la integridad física o moral de la persona adoptada, no se podrá facilitar la identidad de los padres biológicos en tanto en cuanto no se disponga de la autorización expresa de estos.
- Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.

• Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

Asimismo, se establecen unas excepciones. En efecto, no todos los conflictos son mediables, por lo que para que la mediación y por ende la gestion y resolucion de conflictos sea una técnica útil y que permita a las partes generar una solución que sea más adaptada a sus necesidades, no siempre se deberá aplicar esta herramienta debiéndose medir desde la libre voluntad de las partes en la participación en la misma; Como la valoración profesional de cada caso, que se realizará de manera individual, teniendo en cuenta la ya mencionada voluntariedad, que no haya coacción o imposición por alguna de las partes, la capacidad de compromiso y cumplimiento por parte de cada una de las partes intervinientes que puede estar minimizada en casos de patología psiquiátrica, abuso de sustancias tóxicas, otros... así mismo se deberá tener especial precaución en fomentar el equilibrio entre las partes.

Ley 1/2004 de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, prohíbe la mediación dentro del ámbito de la de violencia de género en nuestro país. Es en su artículo 44.5 donde excluye la posibilidad de mediación dentro del ámbito de la violencia de género, sin ninguna distinción o especificidad que matice esta exclusión.

La exclusión viene fundamentada en la especial situación de desigualdad y asimetría que existe en estos supuestos, y dado que los procesos de mediación deben arrancar desde posiciones de cierto equilibrio entre las partes, no cabe la extensión de estos procesos a los supuestos de violencia de género. Sin embargo, no cabe apreciar el mismo escenario en todos los supuestos de violencia de género, pudiendo existir hechos aislados, que no siempre denotan una desigualdad estructural y una posición de debilidad y vulnerabilidad de la mujer.

Sin duda en la actualidad es un tema polémico, entre detractores y partidarios, poder realizar una revisión de la legislación que permita valorar cada caso y cada situación de manera individualizada; Al igual que se referencia que existan casos, en otros ámbitos de la mediación familiar, que no son mediables lo que no dista de que haya excepciones a la reglas establecidas.

2. Servicios de Mediación Familiar en Aragón

Podemos observar dos niveles de actuación: Mediación Intrajudicial y Extrajudicial.

2.1. Mediación Intrajudicial

Cuando hablamos de mediación intrajudicial debemos hacer un breve repaso a los pilares legislativos en los que se configura la oportunidad de realizar un proceso de mediación.

Según se establece en el Preámbulo de la Ley 9/2011 de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón:

«Es preciso, por tanto, reconocer al lado de la mediación extrajudicial la mediación intrajudicial como instrumento de apoyo y colaboración a la labor jurisdiccional desarrollada por Juzgados y Tribunales. Cuando ya se ha iniciado un proceso judicial de nulidad, separación o divorcio, el Juez puede decretar la suspensión de actuaciones si advierte que existen posibilidades reales de que las partes puedan llegar a un acuerdo y, para valorarlas, es importante que cuente con un coordinador de mediación que explore e informe.»

La referida ley se compone de un total de treinta y cuatro artículos, estructurados en cinco capítulos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I recoge las disposiciones de carácter general, el objeto y el concepto de la mediación familiar, remarcando su carácter extrajudicial y consensuado, y los conflictos susceptibles de mediación familiar, haciéndola extensiva a cualquier conflicto surgido en el ámbito de las relaciones familiares.

El Capítulo II está dedicado al mediador familiar, regulándose los requisitos de titulación, formación y experiencia que éste debe cumplir, así como sus derechos y deberes.

El Capítulo III hace referencia a las fases a lo largo de las cuales se desenvuelve el procedimiento de la mediación, desde la reunión inicial al acta final, así como las funciones que debe desempeñar el mediador familiar en el ejercicio de su actuación. Finalmente, se regulan los casos en que los acuerdos alcanzados por las partes deben ser ratificados judicialmente.

El Capítulo IV establece la organización administrativa y las competencias y funciones en materia de mediación familiar, erigiendo como órgano administrativo responsable del servicio de

mediación familiar al departamento del Gobierno de Aragón que tenga atribuidas las competencias en el área de mediación familiar. Se permite que los Colegios Profesionales puedan llegar a colaborar en diferentes momentos. Se crea también el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, donde podrán inscribirse todos aquellos profesionales que cumplan los requisitos establecidos en la ley.

Finalmente, el Capítulo V describe el régimen de infracciones y sanciones en que puede incurrir el mediador familiar.

Nuestra ley también apunta la iniciativa a la autoridad judicial en el art. 13 para pasar a desarrollarlo en el 14. Así, en aquellos supuestos en que se haya presentado demanda de separación, nulidad o divorcio, o sobre guarda de hijos menores, «...el Juez podrá, a los efectos de facilitar un acuerdo entre las partes, proponerles una solución de mediación. Asimismo, el Juez podrá acordar la asistencia de las partes a una sesión informativa sobre la mediación familiar si, atendiendo las circunstancias concurrentes, estima posible que lleguen a un acuerdo»

Por último hay que reseñar el artículo 18 que hace referencia a la duración de la mediación familiar: «*La mediación estará en función de las características del proceso y de su evolución sin que, en principio, pueda exceder de sesenta días, a contar desde la reunión inicial*.»

Sirva destacar que mediante propuesta razonada del mediador familiar, se podrá acordar una prórroga de la misma por el tiempo necesario para conseguir los fines de este procedimiento.

2.1.1. Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Se inicia en 1997 dependiendo del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.

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.

2.1.1.1. Ámbitos del Servicio.

Actualmente se está trabajando desde dos líneas complementarias:

1- La Orientación Familiar:
Es un proceso de ayuda cuyo fin último es facilitar la solución de problemas y la toma de decisiones positivas. Va dirigido a

familias, parejas o personas residentes en la Comunidad Autónoma que precisen orientación/apoyo ante situaciones de conflicto conyugal, filial o intergeneracional

2- La Mediación Familiar:
Tiene por objetivo permitir a los padres y madres la continuidad en el ejercicio de sus responsabilidades parentales cuando existe situación de divorcio o ruptura. La mediación familiar persigue posibilitar acuerdos duraderos de corresponsabilidad, muy especialmente aquellos que produzcan beneficios para los hijos.

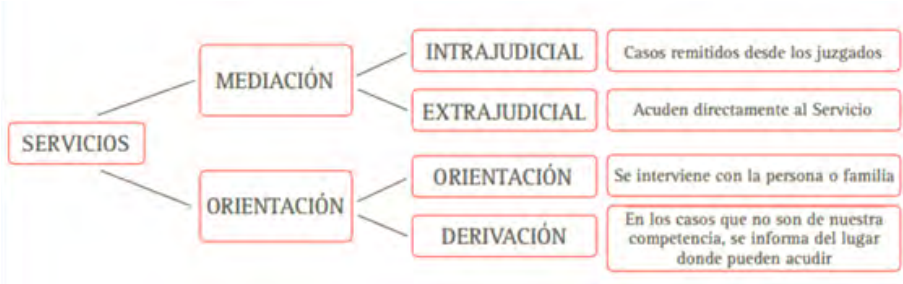
Desde el Servicio de Orientación y Mediación Familiar se atiende a personas o grupos familiares que plantean, a modo de necesidades de demanda, la siguiente tipología de conflictos incluyendo todos aquellos que se deriven como consecuencia de su existencia:

- Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores afectados.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso, patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos.
- Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.
- Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- Desavenencias referentes a relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- Conflictos entre los miembros de la unidad familiar.
- Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.
- Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

En el caso de la mediación familiar, los interesados pueden acudir a la misma en varios momentos, antes de iniciar cualquier acción judicial, durante el desarrollo de una actuación judicial o una vez finalizado el proceso en los tribunales.

Esta forma de acceso determina dos tipos de mediación judicial:

a) la intrajudicial, cuando una familia ha acudido al sistema judicial y allí se les informa de esta vía de solución, y,
b) la extrajudicial, que no se inicia a instancias del sistema judicial.



2.1.1.2. Datos generales de personas atendidas en el servicio de orientación y mediación familiar del Gobierno de Aragón (comparativa interanual 2015-2017)

	2015	2016	2017
P. usuarias Orientación	288	348	312
P. usuarias Mediación	836	677	681
P. usuarias totales	1124	1015	993

2.1.1.3. Datos de 2017 por provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza

De las 993 personas atendidas por ambos servicios, 312 corresponden al de orientación familiar (31 % de los atendidos) y 681 al de mediación (69 % de las atenciones). En el caso del servicio de orientación, se atendieron a 180 familias en la provincia de Zaragoza, 9 en Huesca y 7 en Teruel.

El perfil de la persona que toma la iniciativa para solicitar este servicio es el de una mujer, casada, de entre 40 y 50 años y que principalmente recurre a este servicio por conflictos con su pareja. No obstante, se ha observado en los últimos años un aumento de los conflictos paterno-filiales en los que es también la mujer madre la que suele manifestar la necesidad de apoyo.

En cuanto al estado civil de los usuarios de este servicio de orientación, en el 48 % de los casos atendidos son parejas casadas y en casi su totalidad con hijos e hijas. El 21 % de los atendidos son

solteros (parejas más jóvenes con hijos e hijas que acuden por conflictos paterno filiales en su mayoría) y un 13 % de las personas que acuden están divorciadas y acuden pidiendo apoyo por cuestiones relacionadas con sus hijos.

El principal motivo por el que se acude al Servicio de Orientación Familiar es el de conflictos de pareja (38 %), seguido por los conflictos paterno-filiales (23 %). El porcentaje más bajo de los conflictos en los que se ha trabajado corresponde a temas relacionados con la familia extensa.

El número total de personas atendidas por el Servicio de Mediación Familiar en 2017 fue de 681, siendo el 86 % de las personas atendidas de la provincia de Zaragoza (585), el 8 % de Huesca (58) y el 6 % de Teruel (38). En cuanto al número de expedientes abiertos, en la provincia de Zaragoza fueron 284, 29 en Huesca y 19 en Teruel.

Durante 2017 se llevaron a cabo 594 mediaciones extrajudiciales y 66 intrajudiciales. A pesar de esta enorme diferencia (90 % frente al 10 % de los casos) sí que se ha incrementado el número de casos que llegan desde el ámbito judicial.

En cuanto a los temas que se abordan en el servicio de Medicación Familiar, los más frecuentes son los relacionados con separaciones o divorcios (75,77 %), seguidos de aquellos que solicitan mediación en conflictos entre padres e hijos (15,41 %).

2.1.2. Datos Estadísticos del Consejo General del Poder Judicial recogidos durante el año 2017

En los juzgados con competencia en materia de derecho de familia se derivaron a mediación familiar un total de 5.563 asuntos, un 12,1% menos que en 2016. El porcentaje de las terminadas con avenencia ha sido del 16,1%.

Mediación familia			
	Derivados	**Finalizados con avenencia**	**Finalizados sin avenencia**
Andalucía	338	23	170
Aragón	79	15	31
Asturias	127	15	63
Baleares	17	4	5

Canarias	154	19	63
Cantabria	57	3	34
Castilla y León	180	4	120
Castilla-La Mancha	143	48	80
Cataluña	946	95	323
C. Valenciana	1.271	36	979
Extremadura	57	0	47
Galicia	766	97	431
Madrid	561	112	352
Murcia	294	23	261
Navarra	20	3	6
País Vasco	553	118	251
La Rioja	0	0	0
Total	**5.563**	**615**	**3.216**
Variación respecto a 2016	-12,1%	-26,7%	-3,4%

Hay que valorar el esfuerzo que durante estos cuatro años ha realizado el Ministerio de Justicia en materia de difusión y proyectos pilotos de mediación, iniciando el camino de la mediación como medio de descongestión de las vías judiciales.

Sin embargo, podemos comprobar que todavía el nivel de derivación de mediaciones en Aragón es relativamente bajo en comparación con otras Comunidades Autónomas, por lo que aún queda mucho trabajo en difusión, organización y apuesta por la mediación como vía alternativa a la resolución de conflictos.

2.3. Mediación Extrajudicial

La mediación intra y extrajudicial presenta pocas diferencias, sin embargo podemos destacar algunos aspectos:

> En un proceso de mediación Intrajudicial:

- Se produce la derivación una vez iniciado el procedimiento judicial, mediante mandato del juez instructor.
- El mediador será designado en los términos que se determinen reglamentariamente, por el departamento competente

en mediación familiar de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón entre las personas que figuren inscritas en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón.

- El proceso no puede exceder de sesenta días, salvo prorroga a petición justificada del mediador.

> En un proceso de mediación Extrajudicial:

- Las partes acuden de manera voluntaria y previa al proceso judicial.
- Eligen a la entidad o mediador que deseen.
- Puede ser más transformativa, ayudando a las partes no solo a llegar a acuerdos sino a restaurar vínculos, ya que puede poseer una mayor flexibilidad horaria y temporal.

Dentro de la mediación extrajudicial nos encontramos con diferentes colectivos o entidades que se dedican a este ámbito; estos pueden ir desde asociaciones a colegios profesionales que se encuentran constituidos como instituciones mediadoras o incluso a consultas privadas.

3.- Actividades realizadas por los Colegios Profesionales

La mediación familiar es un ámbito interdisciplinar. En Aragón, destaca que los mediadores familiares están más vinculados al ámbito de la Abogacía, Psicología y Trabajo Social. En este sentido, cabe señalar algunos aspectos destacados sobre experiencias en mediación familiar.

3.1.- Colegio Profesional de Psicología de Aragón

Todas las profesiones aportan en la mediación su grano de arena para que los mediadores obtengan todas las competencias necesarias y, sin duda, la Psicología proporciona herramientas esenciales en un proceso de mediación, desde el funcionamiento de las emociones, las relaciones interpersonales y el propio conocimiento del conflicto.

Por ello el psicólogo posee herramientas claves para analizar el contexto, comprender sus significados e intervenir en la problemáticas, así mismo puede hacer uso de sus cualidades personales como autocontrol, actitud conciliadora y originalidad. Entre las cualidades profesionales podemos destacar el manejo de las rela-

ciones interpersonales, las habilidades de comunicación, manejo de técnicas de negociación, mediación y una postura ética que indique su imparcialidad en los procesos, de la misma manera que su papel como mediador y las normas que los regulan, por lo que convierte al Psicólogo en un buen candidato Mediador (Bernal, 2006).

Desde el Colegio Profesional de Psicología de Aragón, se apuesta por la mediación como vía alternativa en la resolución de conflictos, por ello tenemos en marcha varias líneas estratégicas de actuación para nuestros profesionales y ciudadanía,

1) Participación

Grupo de trabajo de mediación, puesto en marcha desde el año 2013, realiza reuniones mensuales con el objeto de realizar propuestas y compartir casos y experiencias que ayuden a mejorar las competencias de las personas que lo integran.

2) Difusión

Participamos en la difusión de la mediación a través de la web del Coppa, de las redes sociales y de las publicaciones profesionales a nivel nacional y de la comunidad autónoma, y de las actividades y acciones relacionadas con la mediación:

Participación en campañas de prevención del acoso escolar. La mediación mantiene un componente preventivo que se vincula y se refleja en los programas de mediación, alumnos ayudantes y ciberayudantes que se desarrollan en colegios e institutos de Aragón.

3) Formación

Realizamos acciones formativas internas, de carácter práctico con el objeto de proporcionar a nuestras colegiadas/os aprendizaje continuo para mantener actualizados sus conocimientos.

Colaboramos en la impartición de los cursos de mediación organizados por la Universidad de Zaragoza en el marco del Convenio Universidad- Colegios Profesionales.

4) Colaboración

Convenio firmado el año 2016 con la Dirección de Justicia para la puesta en marcha de varias acciones de difusión y divulgación de la mediación en Aragón: Punto Informativo de mediación en Zaragoza y Calatayud, Talleres de sensibiliza-

ción y I Jornada de mediación del colegio profesional de psicología de Aragón.

5) Ciudadanía

Estamos en proceso de constituir al Coppa como institución mediadora con el objeto de acercar la mediación a la población.

Asimismo, se ha realizado una campaña contra el acoso escolar «No te calles, cuéntalo!» es el lema de la campaña que se ha creado para luchar contra el acoso escolar, poniendo el foco en estudiantes, docentes y familia. La nueva campaña de prevención, detección y apoyo a las víctimas de acoso escolar, promovida por el Colegio Profesional de Psicología de Aragón y patrocinada por el Consejo General de la Psicología de España/División de Psicología Educativa, se pone en marcha con el objetivo de concienciar sobre los riesgos que puede causar el acoso en los centros educativos y divulgar diversos métodos para evitar que esta situación ocurra. La pretensión es aconsejar a estudiantes, docentes y familia sobre qué hacer si se ven involucrados en una situación de acoso escolar. La difusión de la campaña se realiza mediante carteles y un folleto informativo que insiste en el hecho de ser observador/a de una situación de acoso implica asumir responsabilidades respecto a lo que acontece, así como la importancia que tiene ayudar a aquellas personas que puedan estar pasando por esta situación. El mensaje principal que se lanza a docentes y familia es el de fomentar la buena convivencia, el respeto y la inclusión. Además, la campaña se desarrollará en redes sociales.

3.2.- Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza (ReICAZ)

El ReICAZ se constituye se constituye en Institución de Mediación al amparo de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Entre sus finalidades están la promoción y divulgación de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, la gestión y administración de los procesos de mediación, intrajudiciales y extrajudiciales, el nombramiento de mediadores y su remisión a los registros oficiales de la Administración de Justicia y Administración Autonómica y facilitar a los interesados, ya sean ciudadanos, abogados o instituciones, una relación de mediadores de acreditada experiencia y formación de calidad.

Los mediadores adscritos a esta Institución son profesionales cualificados, formados en mediación, comunicación, negociación y gestión de conflictos que realizan una formación continua a través de programas de especialidades.

Durante el año 2018 el servicio de Mediación del Colegio de Abogados de Zaragoza ha tramitado cuatro expedientes en materia de mediación familiar.

Se han organizado Jornadas de difusión de la Mediación, así como de difusión de la mediación entre los solicitantes de Asistencia Jurídica Gratuita, igualmente se han llevado iniciativas para fomentar la mediación intrajudicial en los partidos judiciales de la comunidad autónoma.

I.2.2

La coordinación de parentalidad en Aragón

Mª Ángeles Chueca Latorre
Cristina Equiza López
Paula Martínez Gallardo
Mª Jesús Portillo Zaragoza
Miembros Fundacionales de ACOPAR (Asociación de Coordinadores/as de Parentalidad de Aragón)

Sumario:

RESUMEN
1. INTRODUCCIÓN
2. EL PROBLEMA DE LA ALTA CONFLICTIVIDAD FAMILIAR
3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD
4. ENTONCES, ¿QUÉ ES LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD?
5. PERFIL DEL COORDINADOR/A DE PARENTALIDAD
6. LA EXPERIENCIA DE LA COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD EN ARAGÓN
7. FUNDAMENTO JURIDICO INTERNACIONAL, NACIONAL Y COMUNITARIO
8. SOBRE LA REGULACION DE LA FIGURA DEL COORDINADOR/A DE PARENTALIDAD EN ARAGÓN. CONCLUSIONES
9. REFERENCIAS

Resumen

El objetivo de este artículo es definir la figura del Coordinador/a de Parentalidad, diferenciándola de otros profesionales que pueden intervenir en la alta conflictividad familiar. También se pretende realizar un repaso de sus funciones, de los objetivos de su intervención, de sus formas y maneras de actuar y de la necesidad de cualificación de su perfil.

Presentaremos la Asociación de Coordinadores/as de Parentalidad de Aragón ACOPAR y defenderemos cómo, desde nuestra reciente experiencia en Aragón, creemos en la necesidad de implementar esta nueva figura del Coordinador/a de Parentalidad en el actual Sistema Judicial.

Repasaremos los supuestos jurídicos en los que pensamos que esta figura puede considerarse necesaria y se plantearán algunas de las numerosas cuestiones que todavía quedan por resolver en la actualidad.

Palabras clave
Divorcio altamente conflictivo, coordinación de parentalidad, mediación, menores, intervención familiar, coparentalidad positiva, resolución conflictos familiares.

1.- Introducción

Un divorcio, aun de mutuo acuerdo, conlleva una gran dosis de dolor y vulnerabilidad. En los casos de reestructuración familiar por haber descendientes de la pareja que se separa, se añade además la incertidumbre de padres e hijos/as sobre el futuro que les espera, y el desconocimiento sobre qué derechos y responsabilidades deben ser considerados a partir de ese momento. La calidad de este futuro familiar dependerá en gran parte de la gestión de las emociones, de los acuerdos alcanzados y de la percepción de control en el proceso de divorcio.

En la actualidad, cada vez son más los padres que ante el divorcio, son incapaces de tomar decisiones apropiadas relacionadas con sus hijos/as. En muchas ocasiones, debido al dolor y a la frustración por la separación familiar, no cumplen con los acuerdos y resoluciones judiciales sobre la parentalidad.

Muchos de los conflictos familiares que llegan al ámbito judicial muestran relaciones parentales complejas, donde la resolución judicial no puede dar una solución efectiva a las necesidades de algunas familias. Estos conflictos no sólo se dan y se mantienen entre los progenitores, sino que muchas ocasiones se extienden a las relaciones más próximas (abuelos/as, nuevas parejas...) perdurando más allá de la sentencia de separación y/o divorcio y afectando directamente al desarrollo y bienestar de los hijos/as, llegando a perjudicarles gravemente.

2.- El problema de la alta conflictividad familiar

Numerosos estudios establecen que no es la ruptura de la pareja o el proceso de divorcio el que verdaderamente afecta a los hijos, sino la alta conflictividad que mantienen los adultos relacionados.

Desde los años 80, varios estudios sobre los efectos del divorcio en los menores han descrito que la continua confrontación entre progenitores tras el divorcio se correlaciona con una peor adaptación de los menores (Camara y Resnick, 1988; Chess, Thomas, Korn y Mittelman, 1983; Kelly, 2005; Kelly y Emery, 2003; Wallerstein, 1985).

Otros estudios vienen indicando que familias caracterizadas por graves conflictos parentales presentan problemas extremadamente difíciles de resolver mediante métodos convencionales de terapia familiar y/o mediación.

La práctica profesional muestra que una cosa es el divorcio legal y otra el divorcio emocional en que se cronifica el litigio con peleas constantes, tratando de vencer y desacreditar al otro cónyuge, negando responsabilidades propias e imposibilitando, en ocasiones, la protección de los/as más pequeños/as. En algunos casos, las familias permanecen atrapadas en conflictos crónicos y no pueden resolver sus disputas por la vía legal, porque el obstáculo es esencialmente psicológico y utilizan el relitigio por sistema, buscando soluciones judiciales a temas frecuentemente irrelevantes (Capdevila, 2013).

Se trata de familias sobre-asistidas que pasan por servicios sociales, programas de apoyo, orientación o terapia familiar, por el/la psicólogo/a, utilizan el punto de encuentro familiar o la mediación, sin llegar a ser funcionales y sin garantizar la satisfacción de las necesidades de sus integrantes, sobre todo las de sus hijos e hijas. Necesitan de un sistema de apoyo multidisplinar que vaya en su auxilio.

La experiencia nos demuestra que la sinergia producida cuando jueces, fiscales, abogados/as, profesores/as, médicos/as, psicólogos/as, educadores/as y trabajadores/as sociales, etc. trabajan coordinadamente, se consiguen mejores resultados en la resolución de conflictos familiares que el mismo trabajo profesional realizado independientemente.

Se hace evidente que estas familias, además de la ayuda del psicólogo/a, necesitan mediación para sus disputas, Psico-educación para las necesidades de sus hijos/as, aprender a como fomentar habilidades de comunicación efectiva, de gestión de conflictos o habilidades parentales, etc. También los jueces, sienten una frustración similar al observar cómo las ejecuciones se acumulan y los expedientes se hacen más voluminosos mientras el conflicto se cronifica (Capdevila, 2013).

Este tipo de conflictos han supuesto un importante problema de salud pública (Lebow, 2003) y requieren el uso de gran número de intervenciones sociales, sanitarias y/o judiciales con el coste económico, temporal y emocional que esto supone.

Dada la complejidad del problema, la propia sociedad reclama soluciones que, a nivel puramente legal, todavía no parecen existir. Entre los que estaban reclamando soluciones se encuentran:

- Los/as más implicados/as: los miembros de las familias que se ven perjudicadas (generalmente el progenitor/a que se ve privado de una sana relación con sus hijos/as, el/la que está cansado/a y/o arruinado de tanto luchar judicial y anímicamente, la familia extensa (abuelos, tíos...) que ven cómo están minando la vida de los/as niños/as...etc.
- Abogados/as, saturados de litigar por temas tan poco judiciales como la organización de la primera comunión de los/las pequeños/as; las actividades extraescolares, temas de higiene personal, cambios de centros educativos...
- Jueces y Fiscales (de Familia y Violencia) que ven sus juzgados colapsados con conflictos que no deberían ser judicializados. Además, está comprobado como la judicialización supone un agravamiento de los problemas familiares y repercute directamente en la figura del/a menor.
- Psicólogos/as y Terapeutas que vemos, cada vez más, a niños/as, adolescentes y jóvenes con problemas relacionados con la salud mental, desde alteraciones afectivas y emocionales a trastornos severos que tienen su origen o están altamente relacionados con la alta conflictividad que han mantenido y/o todavía mantienen sus progenitores.
- Pediatras que antes y/o después de cada fin de semana, han de

reconocer a niños/as que vuelven de la visita con el otro progenitor, buscando posibles malos tratos o valorando posibles o supuestas crisis de ansiedad.

- Técnicos de puntos de encuentro que viendo la conflictividad y el problema o incluso la patología de algunos padres, apenas pueden intervenir;
- Policías y otros componentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que han de acudir ante los conflictos que se producen en las entregas y recogidas de los/las menores;
- Educadores/as que se ven comprometidos/as por una de las partes en litigio y que asisten impotentes ante los daños, sobre todo psicológicos, que sufren los/as menores de las parejas que no se saben manejar de forma adaptativa su proceso de divorcio.

La necesidad de paliar la desprotección y el daño causado a estos niños/as es la que genera la creación e implementación de la figura del Especialista en Coordinación de Parentalidad que, siendo asignado por un Juez de Familia o de Violencia, ayudará a los progenitores a aprender a gestionar sus disputas dirigiendo su mirada a la prioridad del bienestar de los más vulnerables, los hijos e hijas de dicha relación.

3.- Origen y evolución de la coordinación de parentalidad

Esta nueva figura nace en los años 90 en EE. UU. y Canadá.

La experiencia de la Coordinación de Parentalidad en otros países se ha mostrado como un modelo útil en la reducción y resolución de conflictos en los juzgados de familia. Así, en Canadá se ha realizado una labor muy importante para delimitar la tarea del profesional de la Coordinación de Parentalidad, concluyendo que el rol principal de esta figura es realizar intervenciones eficaces en casos de conflictividad crónica.

En el caso de España, un creciente número de magistrados están demandando ser asistidos por profesionales que puedan intervenir con sus conocimientos específicos, especialmente en aquellos procedimientos que se han enquistado y que, pueden definirse como de alta conflictividad.

Si bien D. Pascual Ortuño, Magistrado de la Audiencia Provincial de Barcelona, en sus sentencias ya hablaba de esta figura en 2008, no es hasta 2012 cuando se realiza la primera experiencia piloto en el partido Judicial de Sabadell (Barcelona). Dicha experiencia ha servido de inspiración para nuevos proyectos que desde el 2015, se han llevado a cabo con buenos resultados en Cataluña, Valencia y Baleares.

En Aragón, D. Ángel Dolado, actual Justicia, durante el año 2017 y parte del 2018, mientras ocupó la titularidad del Juzgado de familia nº 6, designó mediante providencia o sentencia a diferentes profesionales como Coordinadoras de Parentalidad en varios asuntos de los llamados de alta conflictividad, constituyendo la primera experiencia de dicha intervención en nuestra comunidad autónoma.

4.- Entonces, ¿Qué es la coordinación de parentalidad?

Según la AFCC (Asociation of Families and Conciliation Court) la COORDINACIÓN DE PARENTALIDAD «Es un proceso alternativo de resolución de disputas centrado en el menor, en el que un profesional de la salud mental o del ámbito judicial, con formación y experiencia en mediación, asiste a padres con alta conflictividad con el fin de implementar el plan de parentalidad. De esta manera, se facilita la resolución de disputas ayudando a los padres en los temas relacionados con los/as hijos/as, con una mejora de la comunicación entre los padres y la reducción de la exposición de los/as hijos/as a los conflictos interparentales. Y con el consentimiento de los padres o tutores y/o del juzgado, puede tomar decisiones dentro del alcance de la sentencia o contrato de designación del Coordinador/a de Parentalidad». (2005)

Otros autores, también estadounidenses, como Debra K. Carter, dicen que «La coordinación de Parentalidad es una nueva intervención, centrada en el menor, para padres divorciados o separados con hijos que se encuentran en riesgo, producido por la exposición a los conflictos presentes entre sus padres, inmersos en el proceso de divorcio». (2012)

Desde ACOPAR, definimos al Coordinador/a de Parentalidad como una nueva figura profesional, auxiliar del Juez en procesos de alta conflictividad familiar, que trabaja con los progenitores centrándose en el bienestar de sus hijos o hijas, ayudando a que

logren acuerdos, orientando sobre las necesidades de los niños/as, facilitando estrategias para mejorar la coparentalidad o incluso tomando decisiones cuando no lleguen a acuerdos, siempre en base al cumplimiento de la sentencia que regula las relaciones con los hijos/as o por las funciones que le delegue el juez/a competente en el auto/sentencia de derivación. El Coordinador/a de Parentalidad trabajará para concretar y desarrollar su Pacto de Relaciones familiares (Plan de Parentalidad) o bien para resolver aquellas cuestiones que, de manera específica, haya requerido el juzgado.

Esta intervención está centrada en el/la menor con el fin de evitarle situaciones de riesgo producidas por la exposición continuada a la alta conflictividad. El principio básico en el que se basa la figura es que el centro de la intervención es el niño/a al que la ruptura de sus padres provoca fuertes sentimientos de pérdida y lleva aparejados cambios profundos en sus relaciones interpersonales sufriendo las consecuencias del conflicto.

Creemos y defendemos fehacientemente el «diseño de caso único» y la valoración pormenorizada de cada familia en particular.

Citando a Capdevila (2016), las **Funciones del Coordinador/a de Parentalidad** serían:

a) Documentarse, recoger información estudiarla y evaluarla: revisar las evaluaciones de otros profesionales: informes psicosociales, resoluciones judiciales, ordenes de protección, historial académico, médico, psicológico, etc.

b) Ayudar a implementar, modificar o mediar las disputas en los planes de parentalidad. También puede realizar recomendaciones sobre cómo implementar algunos elementos, o proponer maneras de redistribuir el tiempo que los hijos pasan con los progenitores para reducir la conflictividad, sin que afecte al tiempo total que pasan con cada progenitor.

c) Educar sobre temas de comunicación y gestión de conflictos, desarrollo infanto-juvenil, impacto del divorcio y del conflicto parental en los hijos, etc.

d) Derivar a programas específicos o profesionales: escuela de padres, cursos de gestión de las emociones, programas de violencia de género, psiquiatra, psicólogo/a...

e) Gestionar los conflictos y promover la comunicación entre progenitores.

f) Coordinar entre los diversos profesionales y sistemas involucrados. Colaborar con los abogados y puede pedir una sesión con el juez y los padres, puede presentar sugerencias al juez y recomendar sanciones.

g) Decidir según los términos acordados en el contrato de coordinación de parentalidad o resolución judicial.

5.- Perfil del coordinador/a de parentalidad

Carter (Parenting Coordinación a Practical Guide 2011) describe un «modelo integral» de actuación, donde recomienda incorporar la formación y la experiencia profesional en las áreas de salud mental, evaluación, mediación, educación y derecho de familia.

Así, el Coordinador/a Parental engloba funciones que trascienden la figura del Mediador/a, ostentando una especialización más completa y funcional con respecto a la intervención mediadora.

Posee nuevas y diferentes responsabilidades que le hacen ser considerado como un auxiliar del juez en el ámbito de la ejecución de resoluciones judiciales, interviniendo en el seno de la familia y emitiendo informes que podrán desplegar efectos en el proceso. Está investido de una función publica de autoridad y, en consecuencia, sujeto al régimen jurídico del funcionario en ejercicio de responsabilidades de su cargo y goza de protección legal de su persona y de su función.

El profesional que ha de intervenir ha de contar, para llevar a cabo su labor, con la potestad para mantener entrevistas con los progenitores, con los menores, con los miembros de la familia extensa, profesores y médicos, psiquiatras y psicólogos que atienden a los padres y los hijos.

Debe consensuar con los padres las medidas de aproximación (calendario, pautas y condiciones para la normalización de la relación paternofilial) que entienda adecuada, informando al juzgado de los acuerdos a los que las partes hayan llegado con su intervención o, en caso de desacuerdo, haciendo las propuestas oportunas que estime conveniente al juez de la ejecución para que éste adopte la oportuna decisión.

Los profesionales que realizan Coordinación de Parentalidad pueden provenir del campo de la psicología, el trabajo social y el derecho. Esas profesiones tienen unos perfiles válidos pues lo importante no es la formación universitaria inicial sino la amplia experiencia con familias en conflicto, en técnicas de mediación y formación específica en Coordinación de Parentalidad.

Por otro lado, es importante señalar que no son funciones del Coordinador/a Parental el asesoramiento legal, la intervención terapéutica o la realización de un peritaje. En ningún caso podrá derivarse a este servicio una familia en la que existe violencia sobre los niños/as y en todo caso deberá quedar garantizada y cesar si no está asegurada la protección de todos los miembros de la familia.

5.1. Diferencias entre la figura del Mediador y Coordinador de Parentalidad

Tanto el Mediador/a como el/a Coordinador/a Parental deben ser especialistas formados en habilidades de Mediación y conocimientos de legislación en Derecho de Familia y Menores. Ambas figuras también son de carácter temporal, es decir, su labor se determina a un tiempo específico.

Las diferencias son:

1ª.- Los Coordinadores de Parentalidad requieren **mayor especialización** en temas de derecho procesal familiar y formación adicional en psicología e intervención social, así como formación específica de la función.

2ª.- Además, tienen la obligación de velar por el **cumplimiento de las sentencias judiciales** sobre custodia y régimen de visitas. Esto supone una ampliación del mediador, ya que estos se limitan a revisar el cumplimiento del acuerdo adoptado tras las sesiones de mediación, finalizando ahí su gestión.

3ª.- El Coordinador Parental es fundamentalmente una **figura intrajudicial** que emite un informe que podrá desplegar sus efectos en el proceso judicial, aunque, como la mediación también se puede desarrollar de manera privada o extrajudicial.

4ª.- El Coordinador Parental está **investido de una función pública de autoridad**, sujeto al régimen jurídico del funcionario público en ejercicio de las responsabilidades de su cargo.

5ª.- El Coordinador Parental es de **obligado cumplimiento y viene determinado por un Juez**.

6ª.- El Coordinador Parental tiene **potestad para entrevistarse con el entorno del menor**, no solo familia extensa, sino también profesores, tutores, pediatras o médicos en caso de ser necesario.

6.- La experiencia de la coordinación de parentalidad en Aragón

Durante el año 2017 y parte del 2018, las autoras del presente artículo fuimos designadas como Coordinadoras de Parentalidad en diferentes asuntos de alta conflictividad, mediante auto o sentencia dictada por el entonces titular del Juzgado de Familia nº 6 de Zaragoza. A través de dichos autos o sentencias se definía el objetivo concreto de la intervención, cuáles eran las funciones de la Coordinación de Parentalidad y se ponía en valor nuestra actuación profesional.

Siendo psicólogas y contando con una importante experiencia clínica y jurídica con familias en situación de alta conflictividad, así como amplia formación en técnicas de resolución de conflicto, especialmente en mediación, comprendimos la necesidad de incluir en nuestros currículums una formación oficial de calidad que respaldara nuestro trabajo. Así, decidimos realizar en Madrid el Primer curso de Experto Universitario en Coordinación de Parentalidad, ofertado por la Universidad Rey Juan Carlos en colaboración con la Fundación Filia de Amparo al menor.

En febrero del 2018, y viendo la relevancia de las intervenciones llevadas a cabo como Coordinadoras de Parentalidad, fundamos ACOPAR, Asociación de Coordinadores/as de Parentalidad de Aragón (www.acopar.es), con el objeto de impulsar la figura en nuestra comunidad autónoma.

Posteriormente, tras mantener reuniones con la mayoría de los grupos políticos de las Cortes y con diferentes operadores jurídicos de Aragón, llegamos a una conclusión clara: aunque se valora altamente la utilidad y los beneficios de la Coordinación de Parentalidad, mientras esta no aparezca específicamente definida y recogida en la Ley, no es probable que haya derivaciones de Coordinación de Parentalidad en los Tribunales de Justicia de la comunidad autónoma aragonesa, si bien, como se verá más ade-

lante, hay sustento jurídico para el ejercicio de esta figura auxiliar del Juez.

Siendo colaboradoras activas en el Colegio Profesional de Psicología de Aragón, creamos el Grupo de Trabajo de Expertos/as en Coordinación de Parentalidad del COPPA. En la actualidad, desde este grupo estamos trabajando por alcanzar los siguientes objetivos:

- Señalar la necesidad de actuaciones mediadoras especializadas en procesos de divorcio o separación conflictivos, en coordinación con el juez, enfocando su intervención en los más desprotegidos en estas situaciones: los menores.
- Divulgar y posicionar la figura del/a Coordinador/a de Parentalidad a nivel general (en el ámbito jurídico, social, terapéutico, etc.) como clave en la prevención y resolución de la alta conflictividad post-divorcio.
- Diferenciar las funciones específicas del trabajo del Coordinador/a de Parentalidad del trabajo de otras figuras como el mediador/a, los/as técnicos forenses y los/as técnicos componentes del equipo psicosocial de familia, los/as técnicos de los puntos de encuentro, los/as psicoterapeutas familiares, etc.
- Colaborar con la Administración de Justicia y con aquellas entidades relacionadas con el ámbito de la protección de los intereses del menor.
- Fomentar el trabajo en equipo con otros profesionales implicados en los procedimientos familiares, trasladando a la sociedad la implementación de Planes de Parentalidad (Pacto de Relaciones Familiares en Aragón) eficaces con la finalidad de prevenir y/o minimizar la alta conflictividad y velando por una justicia terapéutica cada vez más eficaz.
- Realizar estudios de investigación de la evolución del trabajo de esta figura, con el objeto de obtener datos estadísticos que permitan detectar y anticipar futuras incidencias. Asimismo, participar en foros, congresos, talleres... mostrando la relevancia de esta figura.

Sabiendo que es un tema de gran interés social y jurídico, y con el objetivo de crear sinergias en el futuro con aquellos profesiona-

les que intervienen en los procesos de divorcio, especialmente en los conflictivos, la Asociación de Coordinadores/as de Parentalidad de Aragón ACOPAR organizó los pasados 26 y 27 de septiembre de 2018 en Zaragoza el I Congreso Nacional de Coordinación de Parentalidad titulado: **Hijos e hijas ante el nuevo orden familiar. Divorcio. Mediación. Coordinación de Parentalidad. Perspectiva de futuro**.

Presentamos un programa con profesionales de especial relevancia y de reconocido prestigio. Fue de gran satisfacción haber podido ofrecer y compartir la calidad humana y científica de los invitados y participantes, no sólo con nuestra comunidad autónoma sino con todo el país y comprobar cómo las sinergias profesionales abren caminos donde antes se levantaban muros. Toda la información del congreso puede obtenerse en (www.acopar.es).

En la actualidad, en ACOPAR estamos elaborando un Proyecto Piloto con el objetivo de estudiar la intervención de la Coordinación de Parentalidad en familias de alta conflictividad post-divorcio/separación en Aragón

Además, colabora con diferentes equipos de formación en Coordinación de Parentalidad de Colegios Profesionales de Psicología y universidades españolas.

7.- Fundamento Juridico Internacional, Nacional y Comunitario

En el deseo de proteger los derechos de los niños/as y garantizar su desarrollo armónico en beneficio de su autonomía y responsabilidad en las mejores condiciones posibles frente a sí mismos/as y a la sociedad y aunque la infancia pertenezca a un ámbito privado de la vida como es la familia, no es posible olvidar que la vulnerabilidad de estos menores obliga a la sociedad a tomar partido por ellos/as, intensificando actuaciones e interacciones en su defensa.

La familia es el lugar privilegiado del menor, su unidad básica de convivencia en la que padre y madre protegen de forma responsable su devenir cotidiano.

Una ruptura de pareja puede relegar, subordinar, los derechos de los hijos y en múltiples ocasiones queda comprometido el derecho del hijo/a a relacionarse con sus padres. Hasta la nomenclatura es engañosa, el derecho de visitas es del progenitor a visitar al hijo/a, no del hijo/a a ser visitado por el progenitor.

De este modo interesa poner de relieve los Derechos del Niño, al que las circunstancias le sobrevienen, ni las desea, ni las propone; le vienen dadas y no tiene capacidad para reformularlas, simplemente resignarse, aceptarlas y acomodarse a ellas.

Considerando prioritarios los Derechos del Niño, tenemos el artículo 24 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que en el Capítulo III sobre igualdad introduce el marco de derecho positivo de las relaciones del menor con sus padres.

En esta línea, el artículo 9 de la Convención Universal de Derechos de los Niños es clave al advertir que el niño/a separado/a de uno de sus padres, tiene el derecho absoluto a, de manera regular, mantener relaciones personales y contacto directo con los dos progenitores, evidentemente si ello no es contrario a su interés. El artículo 3 apunta al compromiso adquirido de los Estados para proteger y cuidar al niño/a teniendo en cuenta los deberes y derechos de sus padres, considerando en el artículo 5 la asignación a estos del deber y la responsabilidad de que impartan orientación y dirección apropiada para el ejercicio de los derechos de los menores, acentuándose en el artículo 18 que ambos padres tienen obligaciones comunes en cuestiones de crianza y desarrollo de los hijos/as.

La Europa jurídica subraya esfuerzos normativos, mediáticos, formativos, fomentando el interés y el respeto por los Derechos del Niño consiguiendo la elaboración del Convenio Europeo sobre el Ejercicio de los Derechos del Niño y el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, lo que permite al Tribunal Europeo de Derechos Humanos de Estrasburgo realizar pronunciamientos que ponen de relieve la importancia de las relaciones familiares cuando se producen crisis en el vínculo paterno-filial priorizando el interés superior del menor.

La Constitución Española en sus artículos 18 y 39 garantiza la intimidad personal y familiar recordando la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección integral de los hijos. Aspecto que viene desarrollado en los artículos 90.a), 94, 103 1º, 154 1º, 158 2º, 160 y 161 del Código Civil, si bien todo el Derecho de Familia viene regulado en el Libro I «De las personas» en los Títulos IV a VII y X artículos del 42 al 180 y 215 a 306.

La Ley 15/2015 de 8 de julio de Modificación del Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil actualizaron de modo trascendente la regulación sobre separación y divorcio.

La ley de Protección Jurídica del Menor pone de manifiesto los derechos del hijo/a dando por sentado la regulación del derecho del menor a su intimidad familiar y la obligación de sus padres a respetarle y protegerle. Así mismo se precisa que la integración del menor es un principio que rige la actuación de los poderes públicos.

La legislación referenciada insta al interés del menor y las particularidades del derecho de familia en el que se inscribe, aunque derecho de carácter privado está sometido a una regulación legal y específica donde las decisiones están supervisadas por la autoridad judicial, pues regula y protege una institución vertebradora de la sociedad como es la familia.

Desde ahí se describe el principio de libre disposición que implica que la protección del menor es de interés público y los progenitores tienen de forma inherente una obligación para con los hijos de la que no pueden disponer, asimismo los hijos menores no pueden renunciar.

Y otro principio es el de intervención mínima, que insta a que los jueces solo resolverán cuestiones de la patria potestad cuando el conflicto interparental imposibilite un mutuo acuerdo. Así los artículos 158 y 159 del Código Civil prevén que a falta de consenso entre los padres será la autoridad judicial la que resuelva.

Lo que significa que el sistema judicial afronta y resuelve temas familiares protegiendo el interés del menor cuando existe conflicto entre los padres como ocurre en divorcios con alto litigio.

Va a ser la figura del Coordinador/a de Parentalidad el instrumento óptimo en cuanto que es una figura de intervención con potestad jurisdiccional cuya finalidad consiste en acompañar, ayudar y resolver diferencias para tomar decisiones sobre cuestiones relativas a los hijos/as imponiendo el beneficio del menor.

Este principio que prioriza el interés superior del menor viene recogido, como se ha ido adelantando, en diferentes documentos de carácter internacional, nacional y comunitario como son: Declaración de los Derechos del Niño 1959, Resolución del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas de 29 de mayo de 1967, Convención Universal sobre los Derechos de los Niños, Convenio Europeo sobre Ejercicio de los Derechos de los Niños de 1996, Convenios de la Haya de 1980 y 1996, Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea del año 2000, Reglamento euro-

peo 2001/2003, Carta Europea de los Derechos del Niño del Parlamento Europeo, Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor.

Todas ellas informan que la legislación reguladora de las medidas relativas a los hijos en temas de ruptura de pareja, así como la jurisprudencia que la aplica debe regirse por el *favor filii*, de tal modo que los acuerdos sobre cuidado y educación ha de ser tomada siempre en beneficio del menor.

Además de la legislación ofrecida que desde el marco judicial el juzgador puede hacer eco para nombrar a un Coordinador/a de Parentalidad, en nuestra comunidad autónoma, si bien la figura como tal no está recogida ni contemplada, el Código del Derecho Foral Aragonés cuenta con el artículo 10 d. Intervención judicial: En cualquier procedimiento, el Juez de oficio o a instancia del propio menor, de cualquier pariente o persona interesada, o del Ministerio Fiscal, dictará: Las medidas para...d) En general, las demás disposiciones que considere oportunas a fin de apartar al menor de un peligro o evitarle perjuicios.

Este artículo permite al magistrado convocar al Coordinador/a de Parentalidad en su función de auxilio para conseguir ante el alto conflicto parental, el mejor desarrollo de un menor, posibilitando las mejores condiciones posibles favoreciendo entre sus padres acuerdos y consensos, minimizando el litigio, ofreciendo estrategias de asunción de responsabilidades y afrontamiento de pautas orientadas a la reflexión y serenidad.

En definitiva, se pretende evitar una intervención continua y forzada de los tribunales de justicia y una disminución del empleo de medidas coercitivas para la solución de los enfrentamientos y falta de ejecuciones de sentencia.

8.- Sobre la regulación de la figura del coordinador/a de parentalidad en Aragón. Conclusiones

Al revisar las nuevas incorporaciones al Derecho Foral Aragonés:

1.- El servicio social especializado de la Mediación,

2.- La ley de Custodia Compartida Preferente y

3.- La resolución de no consanguineidad en la Junta de Parientes.

Podemos ver la intervención de la figura del Coordinador/a de Parentalidad como clave para la agilización de los procesos judiciales y para la reconstrucción de una sociedad relacional en constante evolución y cambio.

En ACOPAR entendemos en primer lugar que la Mediación no puede ser el servicio al que derivar a aquellas familias con alta conflictividad cuando esta está enquistada y judicializada. El hecho de que la mediación sea un servicio voluntario, incluso aunque se vuelva obligatoria una primera visita informativa, impide que el conflicto pueda ser abordado con las herramientas que la Coordinación de Parentalidad posee.

Por otro lado, la ley de Custodia Compartida Preferente, altamente fundamentada y pionera en Aragón, se manifiesta como la expresión de un profundo cambio social y familiar, donde la incorporación de la mujer al mundo laboral y su lucha por la igualdad, han hecho que la resolución clásica del convenio regulador (Pacto de Relaciones Familiares en Aragón) con la custodia materna y régimen de visitas paterno, quede en muchos casos obsoleta. En esta fase de adaptación a este cambio de paradigma, surgen situaciones donde dicha custodia compartida no es posible o es problemática, y entonces, el/la Coordinador/a de Parentalidad contribuye a contemplar y desarrollar otras opciones de custodia, adaptadas a la particularidad de cada caso, siempre en aras del beneficio del menor.

Finalmente, no podemos olvidarnos de que, al ampliarse la Junta de Parientes a personas no vinculadas por sangre a la familia, la figura del Coordinador/a de Parentalidad podría considerarse como un servicio experto en resolución de conflictos al que poder acudir en aquellos casos en los que no se cuenta con personas cercanas idóneas para resolver el problema sin pasar por la vía judicial.

Vemos de este modo cómo la Coordinación de Parentalidad viene a dar mayor cobertura a estos tres puntos que el Derecho Foral contempla tanto en el ámbito familiar como en el penal y cómo su incardinación en dicho Código podría ayudar al sistema judicial a ofertar una Justicia Terapéutica (Fariña, Arce, Novo y Vázquez, 2017), como nuevo paradigma legal, basado en el cuidado y protección de las personas implicadas en los procedimientos judiciales, especialmente de los menores y que permite humanizar la Ley y su aplicación.

9.- Referencias

AFCC Task Force on Parenting Coordination (2005). *Guidelines for parenting coordination*. Family Court Review

American Psychological Association (2010). *The Parenting Coordinación Project*. Implementation and Outcomes Study Report. http://www.apapracticecentral.org/update/2010/04-29/pc-report.pdf

Bikel, R. & Zanuso, L. (2013). *Atrapados en la disputa*. Conferencia el 16 de octubre de 2013. Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña. Barcelona.

Birnbaum, R., & Bala, N. (2010). Judicial interviewing with children in custody and access cases: Comparing experiences in Ontario and Ohio. *International Journal of Law, Plicy, and the Family,* 24(3), 300-37

Carter, D. (2011): *Parenting Coordinación: A Practical Guide for Family Law Professionals*. New York: Springer Publishing Company.

Capdevila, C (2013)*: La figura del Coordinador/a de Parentalidad en las separaciones de alta conflictividad*. Traducción del artículo publicado (07-2013) en *PsiAra*, revista del Collegi Oficial de Psicòlegs de Catalunya (COPC)

Capdevila, C. (2016). La coordinación de coparentalidad. Una intervención especializada para familias en situación de alta conflictividad crónica post-ruptura de pareja. *Anuario de Psicología*, 46, 41-49. https://doi.org/10.1016/j.anpsic.2016.06.005

Código Civil español

Código de Derecho Foral de Aragón

Convención Universal de Derechos de los Niños. BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 1990

Convenio protección de derechos y libertades fundamentales. Roma 4 de noviembre de 1950

Convenio Europeo sobre el ejercicio de los derechos de los niños de 1996. BOE núm. 45 de 21 de febrero de 1995

Convenio de la Haya de 1980 y sobre aspectos civiles de sustracción internacional de menores BOE núm. 202, de 24 de agosto de 1987

Convenio de la Haya 1996, relativo a las cuestiones jurídicas internacionales en materia de responsabilidad parental y medidas de protección de los menores BOE núm. 202, de 24 de agosto de 1987

D'Abate, D. (2013). El rol del psicòleg mediador com a coordinador de parentalitat en les separacions d'alta conflictivitat. Conferencia el 4 de Octubre de 2013 al COPC, Barcelona. *PsiAra*. Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña.

Fariña, F., Novo, M., Arce, R., Seijo, D. (2002). Programa de Intervención «Ruptura de pareja, no de familia» con familias inmersas en procesos de separación. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, Vol. 2, Nº 3, 2002, pp. 67-85.

Fariña, F., Novo, M., Arce, R., Vázquez, M. J. (2017). Intervenciones con familias tras la ruptura de pareja con enfoque de Justicia Terapéutica: Programas de apoyo y coordinación de parentalidad. *ResearchGate*, January 2017. https://www.researchgate.net/publication/322144630

Frick, P.J. (1998). *Conduct disorders and severe antisocial behavior*. New York: Plenum.

Martinón, J. M., Fariña, F., Corrás, T., Seijo, D., Souto, A. y Novo, M. (2017). Impacto de la ruptura de los progenitores en el estado de salud física de los hijos*/as. European Journal of Education and Psychology 2017.* Nº 10, 9-14. https://dx.doi.org/10.1016/j.ejeps.2016.10.002

Rodríguez-Domínguez, C. (2014). *Estudio descriptivo de los peritajes en el contexto de familia y su repercusión en las sentencias, realizados en los Juzgados de Familia* (unpublished doctoral thesis). FPCEE Blanquerna, Universidad Ramón Llull. Barcelona.

Rodríguez-Domínguez, C y Carbonell, X (2014) Coordinador de parentalidad: Nueva figura profesional para el psicólogo forense. *Papeles del Psicólogo*, 2014. Vol. 35(3), pp. 193-200.

http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2439.pdf

Seijo, M., Fariña, F., Corrás, T., Novo, M. y Arce, R. (2016). Estimating the epidemiology and quantifying the damages of parental separation in children and adolescents. *Frontiers in Psychology*,*7*, 1611. https://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01611

Tejedor Huerta, A., Molina Bartumeus, A. y Vázquez Orellana, N. (2013): *PIVIP-Programa de Intervención para Víctimas de Interferencias Parentales*. Madrid: España. Editorial EOS.

Utrera, J. L. (2008). *Instrumentos necesarios para que los tribunales puedan dar respuesta adecuada en los procesos de familia*. Ponencia en la jornada «Problemas emergentes entorno a los menores y las familias en el ámbito civil», Barcelona.

http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Documents/ARXIUS/Utrera.

I.3

Justicia restaurativa y mediación penal

I.3.1

Mediación penal con menores e intervención socioeducativa

Antonio Balsa Urós
Educador Social
Vicepresidente del Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón

1.- Marco normativo específico en la legislación de menores

25 años de retos alcanzados, pasando de un contexto cuasi preconstitucional a una justicia juvenil garantista, eminentemente educativa y restaurativa. Los cambios impulsados por el contexto normativo internacional y la propia Constitución Española, llevaron a la adecuación legislativa que supuso la Ley 4/92. Esta Ley impulsó el trabajo educativo con menores en su propio entorno familiar y social, y para ello se crearon los Equipos Educativos de Medio Abierto.

La Ley 4/92 fue fruto de un dictamen del Tribunal Constitucional de 14 de febrero de 1991 y declaraba inconstitucional parte de la Ley de Tribunales Tutelares de Menores del año 1948. Pero también fue consecuencia del movimiento reformador que impulsó nuevas formas legislativas y nuevos modelos de intervención psicosocial y educativa con menores infractores a la ley. Fundamentales fueron la promulgación de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores de 1986 (Reglas de Beijing), la Declaración de Derechos del Niño de 1989 y la Recomendación R(87)20 del Comité de ministros del Consejo de Europa, normativas que promulgan la intervención integral con el menor, la pluralidad de medidas resolutorias y establecen de forma prioritaria la intervención con los/las menores en medio abierto, es decir, en su propio medio o entorno, en libertad vigilada o con

la reparación del daño a la víctima y los trabajos en beneficio de la comunidad, reservando como último recurso el internamiento en centro cerrado o la privación de libertad. La reforma legislativa conllevó para su aplicación la creación de los Equipos Educativos de Medio Abierto (EMA) constituidos en Aragón por Educadores Especializados, antecesores de los actuales Educadores Sociales

La Ley 4/92 supuso un primer paso en la evolución de las medidas judiciales en medio abierto y la adecuación legislativa constitucional, que prosiguieron con la promulgación de la Ley Orgánica Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores (LORRPM) y sus posteriores reformas o su desarrollo reglamentario, todas ellas promovidas con el objetivo de proveer a la nueva ley de las herramientas necesarias para adaptarse a la realidad de los menores que cometen infracciones a la ley.

También hay que destacar de la L.O. 4/92 la introducción de la justicia restaurativa y por ello la posibilidad de realizar mediaciones-reparaciones entre menor y víctima y la creación, en Aragón de forma pionera, de un turno específico del Colegio de Abogados de Zaragoza para la asistencia a los menores.

2.- Mediaciones extrajudiciales: Conciliaciones-reparaciones

La primera ley de menores de la democracia, la Ley Orgánica 4/92, ya establecía la posibilidad de llevar a cabo la reparación extrajudicial a la víctima, y las reformas posteriores consolidaron la justicia restaurativa. Por un lado, es la oportunidad para el menor de reparar el daño causado, afrontando educativamente el conflicto, y por otro, el reconocimiento de la víctima como eje fundamental en el proceso educativo y su participación en la resolución del hecho infractor.

El modelo de Mediación que aquí en Zaragoza desarrollamos los Equipos Educativos, pertenecientes a la propia Comunidad Autónoma y vinculados directamente a la intervención en medio abierto, hace posible el elevado número de expedientes que se resuelven extrajudicialmente en Zaragoza, frente al modelo seguido en buena parte del Estado y en el resto de las provincias aragonesas, donde esta tarea se encomienda a los Equipos Técnicos de los Juzgados, cuya función principal es la elaboración de informes y proposición de medidas, relegando a un papel casi anecdótico el número de soluciones extrajudiciales.

El EMCA (Equipo de Atención Educativa a Menores de 14) se creó en el ámbito de Protección de Menores y al amparo de la Ley 12/2001 de la Infancia y la Adolescencia de Aragón con programas individualizados de intervención socioeducativa que tienen en cuenta al propio menor y su entorno familiar, a las víctimas en todos los casos y también a la comunidad. Actualmente el Equipo está formado por 4 Educadores Sociales. El importante número de menores que atiende este Equipo cada año, que supera los 200 y los 3.798 menores atendidos desde 2002 a 2017, justifica plenamente su existencia e intervención especializada. Sabemos que en casi todo el territorio del Estado sólo se llega a intervenir con un 5 % de los menores de 14 años que cometen infracciones porque sólo en ese porcentaje se detectan situaciones de desamparo o abandono, clásicas en el sistema de Protección. Desde su creación han sido constantes las demandas de muchas Comunidades Autónomas (Cataluña, Baleares, Comunidad Valenciana, Castilla La Mancha y Castilla León, Euskadi,...) de información e incluso formación para crear recursos idénticos por su eficacia probada y porque hay una demanda social patente de intervención. Sabemos que en la ciudad de Barcelona se ha adoptado nuestro modelo y algunos más están tratando de ponerlo en marcha. Son constantes las referencias positivas a la labor de este Equipo por parte de la Fiscalía de Menores en las Memorias de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Aragón e incluso el Justicia de Aragón, en su Informe sobre Menores de 2010, aconsejaba la implantación de este modelo en las provincias de Huesca y Teruel.

Además de la inmediatez y adaptación de la intervención socioeducativa al hecho cometido y del valor que esto supone para las víctimas y la propia comunidad, se detectan situaciones de riesgo o desprotección que de otro modo hubieran pasado desapercibidos y se evita la instauración de comportamientos delictivos a edades tempranas.

3.- Líderes en justicia restaurtiva

A través de las reparaciones extrajudiciales se resuelven en Zaragoza cerca del cincuenta por ciento de los expedientes judiciales de los menores infractores que son derivados por la Fiscalía de Menores al EMA.

La mediación extrajudicial para la resolución de conflictos responde a un modelo de justicia restaurativa y otorga un papel esencial al infractor, a la víctima y también al mediador que, en busca de posibles

soluciones, acerca las posturas de las partes sin imponer ni decidir, puesto que la solución ha de ser aceptada voluntariamente. El EMA tiene la responsabilidad de atender las necesidades de las personas que se han visto implicadas en el delito, tanto infractores como víctimas, con los objetivos principales tanto de la satisfacción de las victimas –en lo emocional y lo material–, como de la solución del conflicto.

La acción de la justicia pasa de tener una consideración retributiva, que busca la medida judicial sobre el infractor o la infractora como objetivo del proceso judicial, a considerarse una acción reparadora o compensadora que tiene el objetivo de restablecer el equilibrio social roto, reparando el daño causado a la víctima y a la comunidad.

La cifra de mediaciones respecto al total de intervenciones educativas es significativa y lo es aún más en cifras globales, con el resto de comunidades, donde siempre ocupamos los primeros puestos en mediación a la altura de territorios que nos duplican y triplican en población. Siguiendo una trayectoria de confianza plena en estas intervenciones mediadoras-reparadoras, donde se contempla la reparación a la víctima y la conciliación entre menor y víctima, se llega a una tasa de 608,2 que casi triplica la media estatal, que se sitúa en una tasa de 231,8 y esto viene sucediendo año tras año. Sirva como muestra el siguiente cuadro relativo al año 2016, extraído de Boletín Informativo sobre Menores Infractores que elabora el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Tabla 25. Comparativa CCAA - Medidas de mediación extrajudicial*

	Notificadas		Ejecutadas	
	Abs.	*Tasa*	Abs.	*Tasa*
Andalucía	SD	—	1.326	*215,0*
Aragón	460	*555,1*	504	*608,2*
Asturias	31	*59,2*	26	*49,6*
Baleares	105	*138,5*	324	*427,4*
Canarias	0	*0,0*	0	*0,0*
Cantabria	SD	—	SD	—
Castilla y León	9	*6,4*	9	*6,4*
Castilla-La Mancha	351	*241,7*	463	*318,8*
Cataluña	1.734	*349,6*	1.652	*333,0*
C. Valenciana	1.299	*393,9*	1.236	*374,8*
Extremadura	SD	—	SD	—
Galicia	SD	—	SD	—
Madrid	207	*49,2*	257	*61,1*
Murcia	SD	—	SD	—
Navarra	SD	—	SD	—
País Vasco	SD	—	SD	—
La Rioja	68	*337,1*	68	*337,1*
Ceuta	SD	—	SD	—
Melilla	30	*374,6*	21	*262,2*
Total	**4.294**	***223,3***	**5.886**	***231,8***

Tasa 1/100.000 personas de entre 14 y 21 años

4.- Mediación-reparación. Beneficios para menores y víctimas

Este tipo de intervención socioeducativa tiene innegables beneficios, no sólo para las víctimas, sino también para el propio menor infractor y su entorno, y por añadidura para el sistema judicial y la sociedad. El modelo de justicia reparadora o restaurativa ofrece una alternativa al sistema clásico de justicia penal, intentando que todas aquellas personas relacionadas íntimamente con el delito (infractor, víctima, perjudicado y comunidad) tengan una participación directa en la solución del conflicto.

Nuestra actuación socioeducativa tratará de ayudar a los menores infractores a enfrentarse a su responsabilidad, integrando a la víctima como parte activa del proceso e implicando a la comunidad en el restablecimiento de la paz social.

Los beneficios son:

> La resolución de los problemas desde un enfoque educativo.

> La respuesta es rápida e inmediata y se realizan actuaciones educativas concretas para modificar la conducta infractora.

> Obtener una rehabilitación del menor infractor evitando la estigmatización.

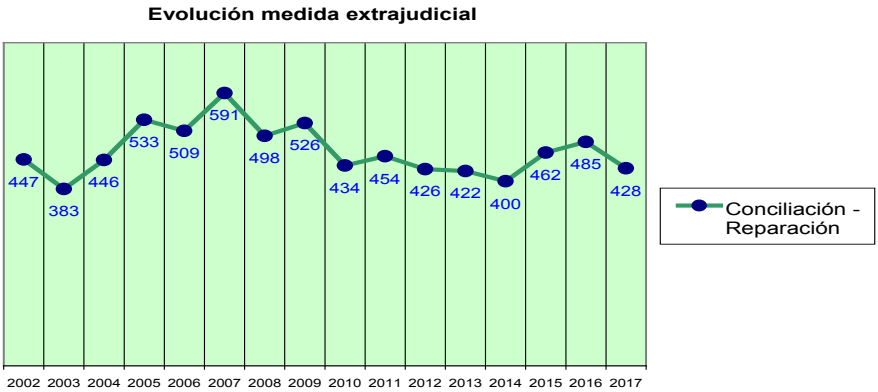
> Voluntariedad de las partes.

> La intervención en el contexto social del menor.

> Mismas garantías procesales que un adulto.

> La colaboración de los padres.

> Quedan garantizados los intereses de las partes.



DATOS EMA DE 1993 A 2017:

MENORES: 13.510
MEDIDAS JUDICIALES: 16.485
MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES: 7.690

MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES: CONCILIACIÓN-REPARACIÓN: Nº DE EXPEDIENTES

AÑO	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Menores	34	97	148	183	218	201	236	257	382
Medidas	34	105	197	291	265	259	292	348	425
C-R		8	10	8	8	12	15	11	174
AÑO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Menores	592	597	674	856	836	941	842	867	788
Medidas	711	679	682	1003	985	1116	988	1044	978
C-R	447	383	446	533	509	591	498	526	434
AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Menores	686	711	770	590	743	654	684	13.587	
Medidas	907	878	825	858	801	885	928	16.485	
C-R	454	426	422	400	462	485	428	7.690	

5.- El equipo de atención eductiva a menores de 14 años : Pioneros en la intervención con menores no imputables

El Equipo de Atención Educativa a Menores de 14 años (EMCA) es, un equipo específico para la intervención con menores de 14 años que lleva funcionando eficazmente desde el año 2002. La intervención no especializada dentro del ámbito de Protección de Menores, en el resto del Estado español, ha generado un contexto de malestar y alarma social, de supuesta impunidad, que alimenta las polémicas que reclaman bajar la edad penal en la LORRPM, por debajo de los 14 años, para endurecer la respuesta social a las acciones delictivas cometidas por menores.

El EMCA es el ejemplo de que una respuesta educativa específica es posible dentro de la actual Ley Orgánica Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, sin necesidad de reformas legales. El «modelo» EMCA es actualmente el referente con el que se están

creando equipos y programas similares en otras Comunidades Autónomas. En el EMCA se interviene desde la voluntariedad del menor o de la menor y su familia, entendiendo la intervención educativa como un encargo social desde la óptica de la Justicia Restaurativa. La intervención comienza a partir del hecho infractor que comete el o la menor. Por ello, esta intervención se desarrollará sobre el complejo «menor–entorno–hecho infractor–víctima», abordando el delito desde una perspectiva netamente educativa y comunitaria.

NUMERO DE EXPEDIENTES INICIADOS POR AÑO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
EXPEDIENTES INICIADOS	352	360	218	178	193	168	210	228
MENORES IMPLICADOS EN DICHOS EXPEDIENTES	287	315	182	151	156	144	172	194
EXPEDIENTES EN EJECUCIÓN A FINALES AÑO ANTERIOR							91	105
TOTAL DE EXPEDIENTES EN EJECUCIÓN AÑO CORRESPONDIENTE							301	333

DATOS EMCA DE 2002 A 2017: MENORES ATENDIDOS: 3.798 • EXPEDIENTES: 4.553

6.- El modelo «Zaragoza»: Un ejemplo interactivo a seguir en justicia juvenil

6.1. La responsabilidad pública en la intervención con menores infractores

El Gobierno de Aragón siempre ha mantenido la responsabilidad pública y la gestión directa de los Equipos Educativos de Medio Abierto y del Equipo de Atención Educativa a Menores de 14 Años. En la actualidad, esta responsabilidad en la gestión directa de los Equipos la realiza el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, dependiente del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Se trata también de una responsabilidad compartida con el resto de agentes sociales que actúan con menores y su entorno en los niveles sociales, sanitarios, comunitarios, educativos, culturales, laborales o de ocio. Agentes y servicios distribuidos por el territorio y que además de la colaboración en las medidas educativas realizan una acción preventiva fundamental.

6.2. El equipo educativo de medio abierto

Desde la creación del Equipo Educativo de Medio Abierto (EMA), en el año 1993, el Gobierno de Aragón y la Administración de Justicia optaron por integrar en una misma sede el Juzgado de Menores, la Fiscalía de Menores, el Equipo Técnico y el Equipo de Medio Abierto. Este modelo que aglutina a todos los agentes que intervienen en el proceso judicial con menores infractores ha creado unas sinergias tan positivas que ha sido imitado por otras Administraciones.

La integración en un solo espacio de todos los agentes que intervienen en la justicia juvenil, desde el inicio de la aplicación de la Ley 4/92, supuso el encuentro entre profesionales y estamentos con formaciones tan distantes como pueden ser las ciencias jurídicas y el derecho y las ciencias sociales y educativas. El reto y el cambio que suponía la aplicación de un nuevo catálogo de medidas judiciales en medio abierto y la mediación extrajudicial, como método alternativo en la resolución de conflictos por la vía de la conciliación y la reparación del daño, requería un conocimiento mutuo entre los profesionales y estamentos para crear el clima de confianza necesario que ha permitido validar y comprobar la eficacia de estas intervenciones educativas por parte de todos los implicados.

El modelo *Zaragoza* no solamente ha contribuido a una aplicación pronta y exitosa del amplio catálogo de medidas acordadas por los Juzgados de Menores, sino que aportó un plus de rapidez y economía de medios en la solución de los casos que sin duda redunda en beneficio de los menores y sus víctimas, pero que también beneficia a la propia consideración e imagen de la Justicia y a toda la comunidad. Este sistema integrado logra el conocimiento de los roles y funciones del resto de implicados facilitando las demandas mutuas, reconociendo y respetando las competencias de cada estamento y evitando conflictos o bloqueos en el sistema.

6.3. Procedimiento

El proceso de mediación se inicia a instancias de la Fiscalía de Menores, que solicita la apertura del correspondiente expediente de reforma al Juzgado de Menores y que deriva al Equipo de Medio Abierto los expedientes y cita al menor, a sus representantes legales o tutores y obligatoriamente a su letrado, de modo que se garan-

tice su asistencia. En la entrevista se valora por parte del Educador si se dan las condiciones para iniciar el procedimiento extrajudicial de mediación; es decir, si el menor reconoce los hechos en todo o en parte, si asume que ha causado un daño personal y social, si se muestra dispuesto a disculparse con la víctima o perjudicado, a reparar el daño asumiendo la Responsabilidad Civil derivada de su acción y a compensar a la comunidad mediante su esfuerzo personal, porque también entendemos que la propia sociedad es perjudicada por la comisión del hecho delictivo.

Se trata de ofrecer al menor la posibilidad de solución extrajudicial del conflicto, que debe aceptar voluntariamente al igual que la intervención del Educador o bien continuar con la alternativa de solución judicial, más lenta, costosa y de incierto resultado.

Si el menor acepta y sus responsables legales también se muestran dispuestos a apoyarle personal y económicamente, se inicia el proceso de mediación, se notifica y se elabora una propuesta de solución que se remite a la Fiscalía de Menores, al tiempo que se inician los primeros contactos con la víctima o perjudicado para conocer sus intereses y disposición al acuerdo. Si las disculpas se ofrecen personalmente en el encuentro con las víctimas o perjudicados, en ese mismo acto de conciliación ambas partes se convierten en protagonistas, dialogan sobre lo sucedido y sus consecuencias y se les facilita la consecución de acuerdos, que se suscriben recogiendo todos los extremos: reconocimiento de los hechos, petición de disculpas, asunción de responsabilidad en las consecuencias, pago o compromiso y forma de pago de la indemnización acordada y compromiso en la realización de actividades reparadoras en beneficio de la propia víctima o perjudicado o de la comunidad, en la forma de prestación voluntaria de servicios de carácter social, benéfico, asistencial o humanitario en entidades sociales sin ánimo de lucro o en beneficio de personas o colectivos en situación de vulnerabilidad social. Todo ello debe ir acompañado de la garantía personal del menor por no repetir los hechos que motivaron la apertura del expediente. Si la víctima no desea la conciliación en persona, hay que respetar sus deseos y se pide al menor que pida disculpas por escrito, relatando sus compromisos hacia la víctima o perjudicado.

El propio Educador Social elabora la programación, hace el seguimiento y la evaluación de las actividades acordadas en beneficio directo del perjudicado o de la comunidad e informa de su resultado a la Fiscalía y de si se han alcanzado todos los objetivos de la mediación, para que ésta finalmente solicite al Juzgado el sobreseimiento del expediente por conciliación-reparación, que se realiza al amparo del artículo 19 de la Ley 5/2000.

El papel de los abogados en todo este procedimiento extrajudicial es crucial, pues es necesaria su comprensión y colaboración para que la mediación pueda lograr los acuerdos necesarios. El propio Equipo Educativo de Medio Abierto participa desde hace años en la formación que el Colegio de Abogados de Zaragoza imparte en su curso de especialización en la jurisdicción de menores.

En algunas ocasiones se han realizado mediaciones exitosas con menores y mayores de edad pese a que les afectan diferentes jurisdicciones y respuestas penales, pues ambos pueden beneficiarse de estas intervenciones socioeducativas; esto se puede dar cuando ambos son denunciantes y denunciados, por ejemplo tras una pelea, y si se llega al acuerdo el menor asume el compromiso de personarse en el Juzgado de adultos y expresar su desistimiento. La propia legislación de adultos lo permite y reduce la posible condena si hay arrepentimiento, petición de disculpas y se ha resarcido económicamente a la víctima o perjudicado.

En otras ocasiones puede haber menores y mayores de 18 años que han participado en la comisión de la misma infracción, e incluso menores de 14 años inimputables, pero incluso en estos casos cabe una misma actuación socioeducativa de mediación, conciliación o reparación.

Durante el proceso de reparación el educador no sólo se va a ocupar de mediar con las víctimas o los perjudicados, sino que también va a tener la oportunidad de prestar apoyo o derivar al menor y a su familia para resolver sus posibles dificultades o desarrollar sus potencialidades escolares, formativas, laborales, relacionales, de salud, ocio y tiempo libre, etc.

Todo ello puede contribuir a la prevención de nuevas infracciones y, de hecho, el índice de reincidencia de este tipo de intervención extrajudicial es mucho más bajo que el que se da tras las sentencias del procedimiento judicial.

También es importante la intervención socioeducativa cuando las víctimas son también niños o personas vulnerables, pues pueden asesorar con inmediatez y ayudar a las víctimas y a sus familiares para que superen con mayor facilidad las secuelas de la infracción, o en caso necesario se les informa sobre cuáles pueden ser los profesionales que pueden ayudarles a superar los problemas originados por la infracción y minimizar su efectos.

La tipología de casos en las intervenciones extrajudiciales que realizamos principalmente son:

> Hurtos y robos
> Peleas, insultos o amenazas
> Daños materiales
> Uso indebido de vehículos
> Tenencia de sustancias
> Desobediencia a la autoridad
> Conflictos escolares o acoso
> Violencia intrafamiliar
> Estafa
> Delitos contra el honor
> Delitos informáticos

7.- Conclusiones

Dado que escasean las acciones preventivas y de que todavía estamos muy lejos de que la cultura del diálogo y la mediación se generalice como método para la gestión de conflictos y para ofrecer alternativas pacíficas de solución, asistimos a una constante judicialización de todo tipo de conflictos: escolares (acoso), vecinales o comunitarios, interculturales, familiares (violencia filioparental). Por ello resulta totalmente necesaria la desjudicialización y que las iniciativas que tan prometedores resultados ofrecen en el ámbito de la justicia de menores puedan aplicarse también en la jurisdicción de adultos, por sus innegables ventajas.

En nuestra opinión y para lograrlo es absolutamente necesaria la formación inicial y permanente, la estabilidad laboral de los mediadores, la adecuada financiación de sus servicios asegurando su universalización y accesibilidad, además del apoyo institucional

reconociéndola como servicio público y para sensibilizar y divulgar entre toda la ciudadanía los beneficios para la convivencia social de la resolución y prevención de conflictos.

I.3.2

Mediación penal con adultos

Asociación ¿hablamos?

1. Introducción

La Asociación ¿hablamos? se crea en Abril de 2005 por personas con largo recorrido en el trabajo con las personas presas y sus familias, así como en el trabajo con adolescentes y situaciones de exclusión en la ciudad de Zaragoza, desde el convencimiento de que todo conflicto delictual es mejor gestionado desde una perspectiva de justicia restaurativa (visión educacional, colectiva y comunitaria) que desde una perspectiva exclusivamente penal y retributiva. La Asociación ¿hablamos? tiene como finalidad la gestión del delito como conflicto social desde una perspectiva de paz y noviolencia lo que implica trabajar tanto en la prevención del delito desde el ámbito comunitario y educativo hasta la reacción al mismo buscando fórmulas alternativas de resolución como son la mediación penal y la mediación penitenciaria.

La Asociación ¿hablamos? cuenta con cuarenta y cinco socios, y seis mediadores, y se financia con fondos propios.

La denominación de la asociación como «¿hablamos?» parte de varias ideas:

En primer lugar *es interrogante* porque es principalmente una invitación, no una imposición, sólo mediamos cuando existe voluntad por ambas partes, requiere por lo tanto de una actitud positiva y corresponsable de ambas partes.

Está en primera persona del plural porque el «nosotros» abarca a víctima y a la persona que cometió la infracción, pero también a la sociedad, que de esta manera recupera la capacidad para resolver sus conflictos, y ser protagonista y no espectador del proceso de resolución de conflicto que todo delito supone, lo que permite atender a las causas sociales de los delitos tantas veces olvidadas por nuestro sistema penal.

Y *el eje central del nombre es el verbo «hablar»* porque estamos convencidos de que sólo con el diálogo se llega a la reconstrucción de las personas y por lo tanto a la paz individual y social.

Por último *está en minúsculas y no tiene punto y final* porque ni es el principio de nada, muchas cosas ocurrieron antes de la mediación en la vida de las personas, ni es el final, muchas cosas pasarán, y esperamos que con cambios positivos, en las personas que un día se conocieron por el suceso siempre desagradable del delito o falta.

Somos sociedad civil que construye derechos y fortalece la capacidad de cada persona en singular y en plural para tomar las riendas de lo que quiere que ocurra en su sociedad y en sus conflictos.

1.1. Objetivos y Servicios de la Asociación ¿hablamos?

El objeto social de la Asociación «***promover la Justicia Restaurativa*** *entendiendo por tal, aquella que considera que el delito es principalmente un conflicto entre individuos cuyo resultado es un daño en la víctima, en la comunidad y en los propios infractores. El proceso penal debería tender a la reconciliación de las partes implicadas por medio de la reparación de todas las heridas causadas por el delito. Más aún, el proceso penal debería facilitar la participación activa de las víctimas, de los infractores y de las comunidades*».

La Asociación ¿hablamos? presta los siguientes servicios en el marco de la Justicia Restaurativa:

1. **Mediación penal**: mediación entre víctimas y victimarios de delitos en la Comunidad Autónoma de Aragón. En concreto está mediando en la actualidad en Zaragoza capital Juzgados de Instrucción 2,4 y 9, y juzgado de lo Penal 1. En Zaragoza provincia: Ejea de los Caballeros, Daroca y durante tres años también en Calatayud. En Huesca capital en los 5 Juzgados de primera instancia e instrucción y en los dos de penal. En Huesca provincia por medio de convenio con el Colegio de Abogados de Huesca en los Juzgados de Barbastro, Monzón y Boltaña.
2. **Mediación penitenciaria**: mediación entre personas presas que han sido protagonistas de un conflicto producido en el interior de la prisión para los cuales la mediación es una herramienta pedagógica de toma de dirección de sus propios conflictos. La mediación penitenciaria se lleva a cabo en la actualidad en la prisión de Zuera, y se ha desarrollado durante ocho años en la prisión de Daroca.
3. **Gestión de la convivencia comunitaria**: la asociación ha estado muy presente en el Barrio Oliver como una experiencia

piloto de intervención comunitaria en un barrio de diversidad cultural.

4. **Mediación y gestión de la convivencia escolar**: Desarrollado múltiples acciones de sensibilización y participando en diversos procesos de mediación y gestión de la convivencia en centros como Ramiro Solans, Fernando el Católico, Santo Domingo de Silos,...todos ellos en la ciudad de Zaragoza.
5. **Instituciones académicas**: se han generado sinergias con la Universidad de Zaragoza, colaborando con el Departamento de Derecho Público de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza en la organización de seis jornadas sobre Justicia Restaurativa y Sociedad Civil, e impartiendo el Diploma de Justicia Restaurativa y Gestión de la Convivencia de dicha Universidad.
6. Toda esta labor es acompañada de una **divulgación** de la experiencia aragonesa de la Asociación ¿hablamos? en centros formativos como el Centro de Estudios Jurídicos del Ministerio de Justicia, universidades españolas, y tejido asociativo español. Divulgación que tiene en la publicación del libro «El valor de la palabra que nos humaniza. Cinco años de Justicia Restaurativa en Aragón» y el documental ¿hablamos? del director aragonés Javier Macipe, sus puntos de inflexión, ambos, elementos de estudio a día de hoy en gran parte de la formación de postgrado restaurativa.
7. La Asociación ¿hablamos? además ha extendido la cultura de mediación en otros ámbitos parejos al mundo de la mediación penal intrajudicial, destacando entre ellos:
    - **Fuerzas Armadas de España**: impartiendo formación al Ejército de Tierra sobre resolución alternativa de conflictos para las unidades en misión de paz.
    - **Policía Local, del Ayuntamiento de Zaragoza**: impartiendo formación sobre resolución alternativa de conflictos a más de 1.000 policías locales de la ciudad de Zaragoza.
    - **Otros Ayuntamientos**: Se ha colaborado con los Ayuntamientos de Córdoba, Vitoria, Madrid, Sevilla a través de programas de formación.

- **Tejido asociativo**: Se colabora de manera permanente a nivel local en jornadas organizadas por asociaciones y entidades promotoras de la mediación y otros procedimientos de Justicia Restaurativa como Amediar y Cáritas.
- La Asociación ¿hablamos? es socia fundadora y forma parte de la **Federación Española de Justicia Restaurativa**, y la conformamos asociaciones en todo el ámbito nacional que trabajan por la implementación de la Justicia Restaurativa y la mediación penal.
- La Asociación ¿hablamos? forma parte de la **Coordinadora enlaZaDos,** entidad que aglutina en la actualidad, a 14 entidades diferentes que desarrollan programas de larga duración en los centros penitenciarios de Aragón, (de forma preferente en Zuera y Daroca). La máxima de la Coordinadora es «juntos llegaremos más y mejor» a todas las personas que necesiten de un apoyo «extra», «diferente», «complementario» al que Instituciones Penitenciarias da dentro de sus servicios. Cada entidad, de manera individual, tiene un programa diferente que complemente al de las demás entidades. Por ello, y pensando siempre en el bienestar de las personas presas se han unido ideas y recursos para facilitar y mejorar la estancia en prisión y fuera de ella.

Por lo tanto para la Asociación ¿hablamos? la Justicia Restaurativa tiene un componente de gestión de convivencia (el previo) y de gestión conflictual (reacción). En ¿hablamos? solemos explicar nuestros servicios con este gráfico:

Por ello aunque nuestra labor se centra primera y principalmente en el ámbito penal y penitenciario, hay un espacio de prevención que en clave educativa y de participación ciudadana puede servir para, en vez de trabajar siempre intentando reparar los efectos de la penalización de los conflictos, podemos también destinar esfuerzos a trabajar sobre el empoderamiento de los jóvenes y de la ciudadanía en general sobre nuevas formas de gestionar conflictos y emociones, que sin duda llevara a una reducción de la penalización de conflictos.

Junto a este objeto social se establecen finalidades de la Asociación entre las que destacamos aquí:

a) **Promover la participación ciudadana** en el desarrollo de la Justicia Restaurativa, justicia ésta que toma muy en consideración el protagonismo de la ciudadanía tanto en la prevención de conductas violentas, como en la generación de una convivencia pacífica y participativa, así como en el protagonismo de las víctimas e infractores como expresión concreta de la ciudadanía en el proceso penal.

b) **Promover la cultura de la mediación y otras formas de resolución alternativa de conflictos en los entornos penales, penitenciarios y comunitarios**, con el objeto de hacer del diálogo una herramienta que potencie a la ciudadanía en la resolución de sus conflictos cualquiera que sea el lugar y tiempo en que estos se produzcan, tomando en consideración así una visión integral de la Justicia Restaurativa (prevención y reacción)

c) **Facilitar el acceso a la cultura de paz y noviolencia** a la ciudadanía mediante la difusión de las actividades realizadas por la Asociación en los entornos universitarios, ciudadanos, escolares y comunitarios, al tiempo que desarrollando en los mismos labores pedagógicas orientadas a mejorar la convivencia ciudadana y la generación de tejido social solidario. Establecer acciones formativas en las herramientas, modelos y técnicas de resolución alternativa de conflictos.

d) **Promover y cuidar el modelo de Justicia restaurativa** generado desde la sociedad civil como expresión de la corresponsabilidad ciudadana, expresión del tejido asociativo, el compro-

miso sincero, huyendo para ello de fórmulas más mercantiles que circundan en el panorama actual de la mediación y que se alejan de una identificación ciudadana y comprometida

Entre los mediadores de la Asociación ¿hablamos? destaca la multidisciplinariedad (Licenciados en derecho, psicólogos, educadores sociales, matemáticos,...) Todos ellos con formación específica en mediación. 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.

2. Mediación penal

2.1. Concepto de Mediación Penal

Es un proceso de diálogo y comunicación entre víctima e infractor conducido por un mediador imparcial y neutral con el objetivo de llegar a acuerdos reparadores satisfactorios y libremente aceptados por las partes.

Se trata de un proceso voluntario, gratuito, confidencial, alternativo o complementario al sistema de justicia tradicional; agiliza el proceso judicial, pues lo economiza en tiempo, esfuerzo y costes; es informal pero con estructura y no se pierden derechos, dado que las partes siempre tienen abierta la vía judicial y en cualquier momento pueden desistir de la mediación penal.

2.2. Su encaje en la legislación estatal

En nuestra legislación estatal, en el ámbito penal de adultos, existen referencias puntuales que permiten encajar la mediación en el proceso penal, tanto en el Código Penal como en la todavía vigente Ley de Enjuiciamiento Criminal. Así, las posibilidades de su aplicación aparecen en el art. 21.5 del Código Penal en forma de circunstancia atenuante de reparación del daño; el art. 80.3 del Código Penal para la suspensión de las penas privativas de libertad de duración hasta dos años. Con posterioridad a la sentencia o, incluso, durante la ejecución, la reparación del daño conseguida a través de un proceso de mediación, hace posible la obtención de beneficios como la progresión de grado en el cumplimiento de la pena privativa de libertad, la libertad condicional o el indulto.

De otro lado, y por lo que refiere al proceso penal, la Ley de Enjuiciamiento Criminal posibilita el dictado de sentencias de conformidad que pueden alcanzarse, y de hecho se alcanzan, con la mediación del Ministerio Público; además en fecha 1-4-09 se suscribió un Protocolo de Actuación entre la Fiscalía General del Estado y el Consejo General de la Abogacía que aspira a incentivar la conformidad en el proceso penal, incluida la fase de ejecución, asegurando, al tiempo, la observancia de los principios de legalidad, unidad de actuación, igualdad y seguridad jurídica.

2.3. El Proceso de Mediación Penal

La mediación penal con adultos puede realizarse durante todo el proceso penal y sus efectos jurídicos variarán según se produzca en un momento u otro. Así, de realizarse en fase de instrucción (al inicio del juicio) puede determinar el sobreseimiento del proceso y su sustitución por el acuerdo alcanzado. Si tiene lugar justo antes del juicio oral, implica el dictado de una sentencia de conformidad con las consecuencias punitivas y civiles pactadas. Y si se produce cuando ya existe una sentencia condenatoria, sus efectos modularían la fase de ejecución en aras de la obtención de beneficios penitenciarios, la progresión en grado, la libertad vigilada o el indulto.

El proceso de mediación, con independencia de las diversas Escuelas de mediación que existen (Harvard, Circular Narrativa, Modelo de construcción de Paz o Modelo Transformativo), sigue básicamente una serie de fases o etapas:

- Fase de contacto del mediador con el infractor y la víctima, por separado, para explicar qué es y en qué consiste la mediación penal, el proceso que se va a seguir y los efectos distintos del resultado de la mediación en el resultado final del proceso penal.
- Fase de entrevistas individualizadas con el infractor y la víctima, en cuanto acceden a someterse voluntariamente al proceso de mediación.
- Fase de encuentro dialogado, en la que ambas partes ponen en común sus versiones sobre los hechos, lo vivido y recorrido individualmente. El mediador debe propiciar el clima adecuado para conseguir el diálogo de ambos, la gestión de sus

sentimientos y la exposición de las ventajas que para ambos supone llegar a un acuerdo.

- Fase de acuerdo, redactado por ambas partes, recogerá, si procede, la petición de perdón o asunción de responsabilidad por el infractor y, especialmente, la reparación con la que la víctima se sentirá compensada y satisfecha en su daño.
- Fase de comparecencia judicial, el acuerdo se remite al Juez para que sea tenido en cuenta a efectos del proceso penal, debiendo ser ratificado en su presencia por las partes. Si éstas deciden no firmar el acuerdo, el mediador remite al Juez una certificación negativa, sin desvelar imputación alguna y garantizando la confidencialidad con respecto a todo lo tratado en el proceso de mediación.
- Fase de ejecución del acuerdo y seguimiento.

2.4. Asuntos a los que se aplica la Mediación Penal

En principio, a falta de una regulación específica, la tipología delictiva a la que puede aplicarse la mediación penal es amplia y variada. En Aragón, la experiencia de mediación penal que desde el año 2006 viene desarrollándose en los Juzgados por parte de la Asociación ¿Hablamos?, a la que luego nos referiremos, abarca principalmente a los 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 entorno al cambio o corrección de esta prohibición.

2.5. Historia de la Mediación Penal en la Comunidad Autónoma de Aragón:

Ante el casi vacío normativo existente en la década del 2000 en ámbitos de mediación penal y justicia restaurativa, en contra de lo que ocurría en el resto de Europa, el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) inició en el año 2006, de la mano del profesor de Derecho Penal de la Universidad Pontificia de Comillas, Julián Ríos, y el vocal del CGPJ Félix Pantoja, una experiencia piloto en diferentes ciudades del país que recogiera y promocionara lo que el Servicio de Mediación Penal de Adultos de la Generalitat de Cataluña, y la Asociación Apoyo de Madrid, en convenio con la Fiscalía del TSJ de Madrid, venían desarrollando como experiencias innovadoras hacía unos años atrás.

- Es en el 2006 cuando la Asociación ¿hablamos? inicia en Aragón la experiencia piloto mediante acuerdo de la presidencia del TSJ Aragón, el Fiscal Jefe del TSJ Aragón y la Asociación ¿hablamos?.
- 2011. La Asociación ¿hablamos? comparece a petición propia ante la Comisión de Peticiones de las Cortes de Aragón solicitando avances institucionales en el campo de la Justicia Restaurativa en Aragón petición que es recogida por la Comisión Institucional de las Cortes de Aragón, que aprobó en noviembre por unanimidad la Proposición no de Ley núm.75/11-VIII por la que se instaba al Gobierno de Aragón a continuar con la aplicación de la Justicia Restaurativa en nuestra Comunidad, de manera que se extendiera la buena práctica de la mediación penal desarrollada por la Asociación ¿hablamos? a todos los juzgados del territorio aragonés.
- 2012. Convenio de Justicia Restaurativa y de expansión gradual de la Mediación Penal al conjunto de juzgados de instrucción y primera instancia de la Comunidad Autónoma de Aragón, firmado por la Dirección General de Administración de Justicia del Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía del Tribunal Superior Justicia de Aragón, y la Asociación ¿hablamos?

- 2012. Convenio para la implantación de un Servicio de Mediación Intrajudicial Familiar y Penal en los Juzgados de Barbastro y Monzón suscrito por el Colegio de Abogados de Huesca y el Consejo General del Poder Judicial
- 2017. La Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón crea por primera vez las subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la financiación de proyectos piloto en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial para el año 2018 que asigna la mediación penal intrajudicial en toda la Comunidad Autónoma de Aragón a la Asociación ¿hablamos?, quien la ejerce en todo el territorio aragonés, salvo en los partidos judiciales de Barbastro, Monzón, Boltaña, y Jaca que lo hace mediante convenio de colaboración con el Colegio de Abogados de Huesca.
- 2018. Las Cortes de Aragón a través de su Comisión Institucional y Desarrollo Estatutario aprueba la Proposición no de Ley número 305/17 sobre mediación en materia penal, en la que instan al Gobierno de Aragón a tomar conciencia de las particularidades propias de la Mediación Penal y la Justicia Restaurativa, a fomentar específicamente esta área de mediación, como una especialidad de la mediación intra y extrajudicial con características propias muy diferenciadas».

3. Mediación penitenciaria

3.1. Concepto y contextualización de la Mediación Penitenciaria

Es un método alternativo a la resolución de conflictos con las características peculiares de cualquier proceso de mediación o gestión de la convivencia en el contexto penitenciario.

Cualquier práctica de mediación o de gestión alternativa de conflictos debe tener en cuenta el contexto en el que la misma se realiza. Como resulta obvio, aun cuando parten de una raíz común poco tienen que ver por ejemplo la mediación escolar con la mediación penal, salvo la estructura o carcasa que los envuelve. Este ejercicio sano de singularización y de adaptación al medio, es si cabe, más necesario en el contexto penitenciario.

El enorme desconocimiento que existe sobre la vida en prisión y las claves que allí se desarrollan, exigen sin duda un ejercicio pre-

vio de conocimiento y reconocimiento del contexto que lleven a una adaptación singular y específica para esa realidad

Existen, a nuestro entender, tres ítems que se deben tener en cuenta para el desarrollo de cualquier iniciativa de mediación o de gestión de la convivencia: la *estructura*, la organización en la que la mediación o gestión de la convivencia se va a llevar a cabo, las *personas* que participarán en la experiencia, y por último el tipo de *relaciones* que se establecen en el seno de esa estructura por las personas que la habitan o forman.

La estructura que configura el contexto penitenciario es la prisión con todas sus dinámicas. Podemos definir la prisión como una institución total, en cuanto lugar «donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten su encierro en una rutina diaria, administrada formalmente».

Este tipo de instituciones totales se caracterizan por:

- sometimiento inapelable y coercitivo a la autoridad jerárquica.
- separación efectiva del modo o contexto de procedencia.
- las diferentes necesidades están cubiertas, junto con una regulación pormenorizada de los aspectos de la vida cotidiana.
- se pretende domesticar la personalidad del sujeto.
- se tiende a ir eliminando las distinciones entre ámbito de ocio y de ocupación.

Y en este sentido, las características de esta institución generan progresivamente un proceso de despersonalización y un proceso de desocialización:

- Ruptura con el mundo exterior.
- Procesos de desadaptación social y desidentificación personal.
- Proceso de adaptación al medio carcelario.
- Procesos de desvinculación familiar.
- Intensificación del desarraigo social.

No queremos decir con esto que la prisión como tal esté carente de dinámicas positivas en su interior, sino que como institución total, está demostrado que produce estos efectos en las personas que lo habitan.

Tener en cuenta estas dinámicas perniciosas que se producen de manera natural en el espacio en el que se ha de trabajar con la mediación o la gestión de la convivencia, es fundamental para asegurar un cierto éxito del proyecto a realizar.

En el ámbito de las personas, sin duda, las cárceles de nuestro país y Comunidad Autónoma registran el mismo perfil, que corresponde, fundamentalmente a un perfil de personas en situación de exclusión o en claro riesgo de vulnerabilidad. Así en Aragón nos encontramos con un perfil de persona, varón (92%) joven (70% menor de 40 años) cuyo primer ingreso en prisión se realiza muy temprano (el 47% con una edad comprendida entre los 16 y los 30 años), nacional (60%), con una condena media de 8 años, fundamentalmente por delitos contra la propiedad (52%) y salud pública (31%), con bajo nivel formativo (5,5% no saben leer ni escribir, 9% no tienen estudios, 49% sólo han realizado formación básica), con problemas frecuentes de salud mental (50% de las consultas de atención primaria en el Centro Penitenciario de Zuera son debidas a problemas severos de salud mental), y con problemas de adicción (el 53% presenta algún problema de adicción).

Trabajar en cualquier programa, pero máxime en un programa donde la palabra, el diálogo cobra especial importancia, con personas que han vivido esta historia vital, requiere de metodologías de trabajo muy adaptadas a sus necesidades y oportunidades de aprendizaje.

Finalmente la estructura provoca una serie de relaciones entre todas las personas que conviven en el seno de esa estructura. Las relaciones en el entorno de prisión se podrían calificar en un doble sentido:

- Relaciones entre iguales: relaciones entre las personas presas entre sí. Normalmente estas relaciones están basadas en relaciones de poder, fundamentalmente físico o de violencia, estableciendo una jerarquía entre grupos e individuos. La desconfianza, la violencia, y el intercambio suelen dominar estas relaciones, pero al mismo tiempo valores como la amistad, la camaradería entre iguales de un grupo suelen estar por encima de lo que se vive en libertad.
- Relaciones entre desiguales: relaciones entre funcionarios y personas presas. Estas relaciones están igualmente basadas

en criterios de poder expresados en este momento por las normas y reglas que rigen la institución penitenciaria. Sólo en situaciones de abuso aparece la violencia como criterio que sostiene esas relaciones de poder. La desconfianza, las relaciones superficiales y de corrección así como la transgresión de la norma (ruptura de la vigilancia por el vigilado) se convierten en el núcleo de estas relaciones.

Con estas relaciones en juego, es preciso tomarlas en consideración tanto para el desarrollo inicial de la experiencia, como para evocar sus posibles efectos de transformación.

3.2. Valor educativo. La mediación penitenciaria y la gestión de la convivencia como un vector de paz y no violencia y de responsabilización

En todo proceso de resolución alternativa de conflicto hay un valor educativo.

El aprendizaje de nuevas alternativas, oportunidades de las que uno se puede servir para desempeñarse en la vida cotidiana, tiene sin duda un valor incremental en nuestra madurez y educación. En el fondo la educación nos provee de eso, del conocimiento de mayores alternativas frente a una determinada situación, para en el ejercicio de nuestra libertad, optar en cada momento por la que consideramos más útil.

Como hemos visto la prisión es un entorno peculiar que tanto por la propia estructura, como por las personas que lo habitan, como por las relaciones que se generan en su seno la hace diferente de la vida en libertad.

Y quizás lo que más la caracterice sea esa dimensión que de manera sutil pero muy actual se hace presente en la vida cotidiana de la prisión: la violencia estructural y la desresponsabilización. No insistiremos más en estas dos ideas sobre las que hay literatura abundante, sólo decir aquí que por un lado, como vimos, la prisión genera un proceso de despersonalización y desocialización per se, y un proceso de desresponsabilización en el que la persona presa pierde casi toda su capacidad para decidir y responsabilizarse de lo que ocurre con su vida a cada instante.

En este sentido la introducción de la mediación penitenciaria supone un contravalor en el seno de esa estructura (como tantos

otros que hay en el seno de las prisiones) que pone de manifiesto dos cuestiones evidentes.

Por un lado, frente a la desresponsabilización que supone la estrategia de evitación del conflicto que adopta el régimen penitenciario al separar definitivamente en módulos diferentes a las personas inmersas en un conflicto violento, la mediación ofrece la oportunidad madura a las personas en conflicto de volverse a encontrar para, por medio de la palabra, desarrollar un proceso de responsabilidad al hacerse cargo de los hechos y de la reparación o solución del conflicto. Frente al discurso cotidiano de no ser o hacerse responsable de nada de lo que ocurre en su vida, la mediación enfrenta directamente a la persona con su responsabilidad, pero, y ahí está su grandeza, no lo hace desde la imposición, sino desde la libertad y la voluntariedad, de manera que se redobla el proceso de responsabilidad en las personas, al dejar, exclusivamente en su libertad, la capacidad para participar o no en el proceso de mediación y por consiguiente responsabilizarse de su participación en los hechos conflictivos así como en la reparación de los mismos.

Por otro lado frente a la violencia estructural que lleva a la despersonalización, la mediación ofrece a la persona presa singularizarse de nuevo, recobrar su autoestima personal y única, ya que el ofrecimiento de la mediación se hace individualmente, y el camino de autenticidad y veracidad que se le propone a la persona presa es un camino individual, al margen del contexto tanto del patio, como de la estructura funcionarial del centro. La persona presa que participa en mediación sabe que ese proceso depende exclusivamente de él, y aunque es cierto que de su resultado dependen consecuencias administrativas, lo cierto es que la experiencia nos demuestra que el camino que se recorre en mediación es un camino esencialmente de crecimiento personal, al margen de esas consecuencias administrativas. Recuperar el protagonismo sobre la propia vida, entregar la responsabilidad de lo que pueda ocurrir en el futuro, recuperar el poder de decisión, es sin duda un proceso de crecimiento personal y de recuperación de la autoestima.

Tanto es así, que la experiencia llevada a cabo en el Centro Penitenciario de Zuera, como veremos a continuación, confirma todos estos extremos de carácter cualitativo. Para lo bueno y para lo malo. Es decir, como todo en esta vida, el ejercicio de la libertad

lleva en ocasiones hacia el aprendizaje de nuevos valores y la aprehensión de las oportunidades, y en otras ocasiones la inercia de la prisión, de las mafias, del patio, lleva a que finalmente el estímulo de aprendizaje no sea lo suficientemente fuerte como para vencer a esas inercias.

Sólo desde esta óptica del aprendizaje en el marco de la responsabilización y de la cultura de paz y noviolencia es desde donde se puede entender la presencia de la Asociación ¿hablamos? en el contexto penitenciario desde una práctica restaurativa. En la más pura dinámica del calado del conflicto de Jean Paul Lederach, cada vez que mediamos o que gestionamos la convivencia en un módulo, co-actuamos, sí, con las personas que se encuentran en conflicto y con la vida cotidiana del módulo, pero a la vez estamos sembrando maneras diferentes de entender la vida en prisión, maneras diferentes de desempeñarse en el seno de la estructura total, y desde luego maneras diferentes de concebir, y de esperar, que sean nuestras prisiones. Se trata, en definitiva, de introducir un vector de cultura de paz y no violencia y de responsabilidad en la espiral del contexto penitenciario.

3.3. Proceso de mediación penitenciaria

La mediación ofrece la oportunidad de poder dialogar sobre lo sucedido y encontrar una solución consensuada fruto del diálogo y la reflexión tanto individual como conjunta. Para ello se mantienen entrevistas individuales y conjuntas, siempre que así lo decidan los participantes. Los acuerdos se plasman en un acta de reconciliación.

El proyecto de mediación penitenciaria de la Asociación ¿hablamos? está basado en la mediación entre personas que han tenido un conflicto y que se les ha declarado una incompatibilidad, también se trabaja con conflictos latentes. Las derivaciones se realizan a través de la Subdirección de Seguridad, de los equipos técnicos que lo solicitan y a través de los propios internos.

Cuando dos personas que se encuentran en un mismo modulo tienen un conflicto o una pelea, la estrategia de gestión del conflicto por parte de la prisión en estos casos es la evitación de un nuevo conflicto, que se ejerce por la separación de esas dos personas en módulos diferentes. Esta separación implica a su vez que, aun cuando la vida en dos módulos diferentes hace harto difícil el con-

tacto de estas dos personas, esas dos personas sean marcadas administrativamente en el régimen interno del Centro Penitenciario como «incompatibles» esto es, en virtud de esa «incompatibilidad» tampoco pueden coincidir en ningún espacio común del centro: escuela, taller, sociocomunitario, etc.

En principio haber marcado a una persona con incompatibilidad afecta enormemente a la vida cotidiana de esa persona: de la noche a la mañana se le cambia de módulo con lo que desaparece toda relación con sus compañeros de celda, de módulo, y con las actividades que venía desarrollando en el mismo. Además se produce el traslado a un módulo normalmente de menor calidad de aquel en el que estás viviendo, es una especie de regresión en la vida cotidiana.

La mediación penitenciaria estaba basada en un acuerdo con la Dirección del Centro, consistente en que, si las partes llegaban a un acuerdo entre sí como resultado de la mediación, y así lo consideraban ellas, se solicitaba a la Dirección, no sólo la retirada de la incompatibilidad entre las personas afectadas.

La intervención institucional a través del procedimiento disciplinario funciona desde un sistema de justicia vindicativa basado en posturas dialécticas –de enfrentamiento que ignora la situación y sentimientos de las partes–, consideramos necesario y positivo para la solución de estos conflictos un giro hacia la justicia restaurativa –basada en el diálogo desde las necesidades de las partes enfrentadas-. Se trata, en último extremo, de posibilitar el diálogo interpersonal, social e institucional, interrumpido por la desigualdad y la infracción. En definitiva, constituye un prometedor intento para resolver los conflictos en forma más dialógica que dialéctica, devolviendo responsabilidad a las partes, minimizando la violencia concurrente y reforzando los patrones de conducta que utilicen medios no violentos para hacer frente a los problemas. Con ello, se está introduciendo en el corazón de la intervención sancionadora de la administración un elemento alternativo generador de aprendizajes positivos de primer orden, que habrá de revertir necesariamente en la pacificación de la convivencia y en la asunción de patrones de comportamiento no violentos.

El resultado de las personas que acuden a mediación de manera voluntaria, es tremendamente positivo y pedagógico.

4. Algo de historia sobre la Mediación Penitenciaria en Aragón

A comienzos del año 2006 se puso en marcha el proyecto de Mediación Penitenciaria en el Centro Penitenciario de Zuera de la mano del Proyecto de la Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos que Julián Ríos y otras personas habían iniciado meses antes en la prisión de Valdemoro de Madrid.

Fue el primer proyecto de mediación de la Asociación ¿hablamos?, con la carga que todo eso tenía. La abundante documentación generada por Julián Ríos y la Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos de Madrid ayudó sin duda mucho a poder gestionar la seguridad del equipo de mediadores. La Dirección del Centro Penitenciario nos recibió con gusto pero en contra de nuestra opinión colgó el proyecto no de la Subdirección de Tratamiento sino de la Subdirección de Seguridad. Este proyecto tras más de diez años de existencia continúa prestándose en el Centro Penitenciario de Zuera.

Esta experiencia del Centro Penitenciario de Zuera nos llevó a reflexionar sobre las oportunidades de la mediación penitenciaria tal y como está establecida, pero también de sus limitaciones. Por eso cuando el Centro Penitenciario de Daroca nos propuso trabajar algo similar en su centro, les hicimos una contrapropuesta que nos permitiera avanzar y superar las limitaciones de la mediación penitenciaria.

Y así surgió en el año 2009 el proyecto de Gestión de Convivencia en el Módulo de Respeto del Centro Penitenciario de Daroca. El Módulo de Respeto del Centro, a diferencia de Módulos ordinarios trabaja de manera más individualizada con las personas presas, se establecen dinámicas de trabajo en equipo, se potencian los hábitos saludables y de responsabilidad, y es un módulo libre de drogas. La entrada en este Módulo es voluntaria, pasa por la firma de un contrato de permanencia basado en derechos y obligaciones, y establece dinámicas participativas para la toma de decisiones, dentro del contexto penitenciario.

El Proyecto de Gestión de la Convivencia en el Módulo de Respeto parte del modelo integrado de Juan Carlos Torrego para IES de la Comunidad de Madrid. En resumen, nuestro proyecto parte de las siguientes premisas: por un lado la consideración del Módulo como una comunidad de vida en la que conviven funcionarios

de seguridad, funcionarios de tratamiento, y personas presas. Evidentemente cada una desde su rol. Por otro lado la creencia firme en que como personas que desean una convivencia pacífica y agradable en el módulo, todas las personas se comprometen a la cogestión y a la corresponsabilidad en esa convivencia pacífica. En tercer lugar la creencia firme en que todo aquello que es cogenerado por todas las personas de la comunidad tiene un valor colectivo que protege el resultado de los quebrantamientos individuales en nombre de «como esto no es mío, o yo no he participado, lo puedo romper», es decir evitar, por la vía de la construcción colectiva, las transgresiones individuales, que en el fondo, en este caso, no serían sino transgresiones a lo que yo mismo he construido. Y por último, en la creencia igualmente firme de que las personas que están en prisión tienen capacidad suficiente para generar buenas prácticas que incluso superen las buenas prácticas de fuera de prisión.

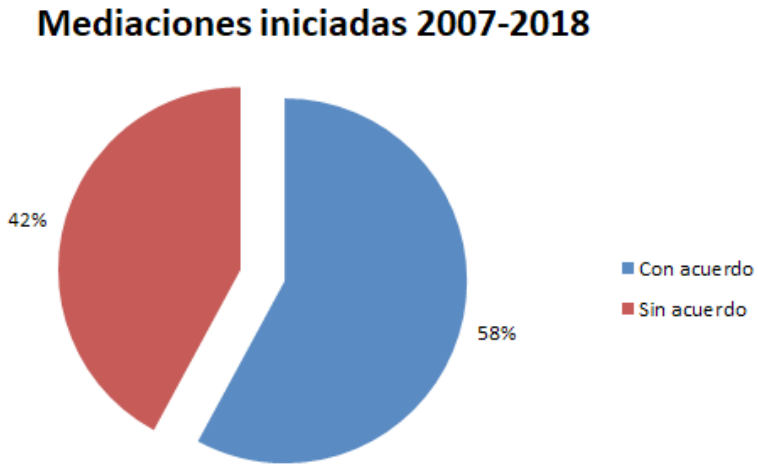
En este sentido y de forma resumida el proyecto consiste en la creación de una carta de derechos y de obligaciones propia del módulo, realizada con dinámicas de participación colectiva de todas las personas de la comunidad, y el establecimiento de un sistema de resolución pacífica de conflictos propio del módulo que parta de instituciones formales como la mediación o las conferencias restaurativas, pero también de las informales (las maneras pacíficas propias que en el día a día ya funcionan en el interior del módulo y que responden a la diversidad de las personas que lo forman). Este proyecto es un proyecto a tres años vista y contempla, como arquitectura metodológica, un proceso de información, de permeabilización de todas las personas implicadas, de formación general a todas las personas de la comunidad (funcionarios y personas presas), de formación específica a los agentes clave del módulo, y de apoyo para la consolidación de las estructuras que se vayan generando como propias en el módulo.

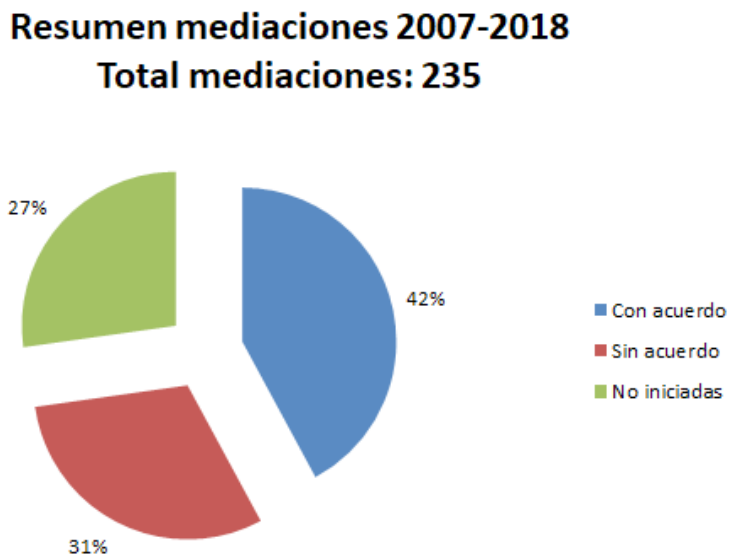
Las ventajas de este proyecto es que las estructuras que finalmente puedan resultar del mismo, son las propias y queridas por las personas que conviven en el módulo y por lo tanto tienen una legitimidad colectiva, que se orientan hacia la reparación del daño causado a la comunidad a causa de la infracción cometida, que a su vez educan en la clave de responsabilización de los propios actos, y que refuerzan los valores positivos y de construcción de un siste-

ma, más orientado a la gestión de la convivencia que a la resolución de conflictos ya producidos.

Este proyecto se desarrolló desde 2009 hasta 2014 en el Centro Penitenciario de Daroca.

5. Asociación ¿hablamos? Gráficos de mediaciones (2007-2018)





I.4
Mediación Laboral

I.4.1
Estado de la Mediación laboral en Aragón

María Dolores Ruiz Jordán
Graduada Social · Colegio Oficial de Graduados Sociales de Aragón

SUMARIO:

1. INTRODUCCIÓN

2. LOS CONFLICTOS SOCIOLABORALES

2.1. Concepto

2.2. La solución de los conflictos laborales

2.3. Clases

3. MARCO LEGISLATIVO

2.1. Normas europeas e internacionales

2.2. Normas nacionales

2.3. Normas autonómicas

2.4. Breve referencia al encaje normativo de la mediación en la legislación de nuestro país

4. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN LABORAL

5. BIBLIOGRAFÍA

1.- Introducción

Desde el colectivo de Graduados Sociales, se ha ido haciendo una labor de divulgación y desarrollo de mediación extrajudicial. Principalmente por dos motivos. El primero porque es obligatorio en los distintos procesos judiciales la preceptiva mediación para poder presentar una demanda judicial en la mayoría de temas del orden social laboral (despido, reclamación de cantidad, jornada laboral, vacaciones, modificaciones sustanciales en materias varias, etc...).

Y en segundo lugar dado el estado de nuestra magistratura judicial, concretamente en el partido de Zaragoza, donde los siete juzgados de lo social, llevan una media de retraso para celebración de juicios y señalamientos de 12 meses aproximadamente. Lo cual es una barbaridad en cuanto a la resolución de conflictos entre empresa y trabajador. Una distorsión de las causas dado el tiempo de espera y el tener que revivir los acontecimientos vividos casi un año después de los hechos que llevaron al conflicto.

A pesar de tener un Órgano de Mediación como es el SAMA, Servicio de Mediación y Arbitraje de Aragón, de alto nivel, con unos profesionales que realizan su labor con la máxima diligencia, existen muchos procesos que quedan sin acuerdo y que tienen que pasar por el Juzgado mediante la preceptiva demanda judicial. Es ahí donde la posibilidad de intervención de la mediación intrajudicial jugaría un papel fundamental. Que hoy en día no tiene ya que ésta debe ir acompañada de una creencia profunda en la intervención prematura antes del señalamiento del juicio, en los profesionales que la realizan, en los órganos judiciales que han de ser los impulsores de la misma, en la administración que tiene que dotar económicamente para que dichas mediaciones se puedan llevar a cabo. Y sobre todo en la información a empresarios y trabajadores de la pronta resolución del conflicto sin las grandes esperas en el tiempo, que muchas veces perjudican a los trabajadores, pero también a las empresas que deben tener abiertos los procesos con la incertidumbre de no saber si tendrán que readmitir al trabajador o indemnizarle, y el coste que esto les conllevará.

En la actualidad, la mediación intrajudicial prácticamente no existe. Nuestro colectivo, estamos totalmente a favor de la misma, pero nuestra fuerza y empeño, es poco oída ya que somos muy pocos la representación de Graduados Sociales que ejercemos en los Juzgados de lo Social en Aragon.

Para más abundamiento, debemos decir que transmitir al ciudadano de a pie cuando tiene un conflicto laboral con su empresa, que debe hacer una conciliación previa que exige la Ley de la Jurisdicción Social, y después que una vez ha presentado la demanda judicial, debe volver a someterse a una mediación voluntaria para conseguir resultados, es poco menos que una tarea compleja y difícil. Se debe hacer una labor de divulgación y desarrollo, de la implantación de este tipo de mediación para la resolución de conflictos judiciales.

Nuestro colectivo cree que hay que ahondar con campañas publicitarias que calen y dejen el mensaje de los buenos resultados que conlleva someterse a ella para todas las partes en conflicto. Sin entrar en el coste emocional que tiene el enfrentarse en un juzgado cuando se va a llegar siempre a una mejor solución hablando las partes entres sí e intentando resolver el fondo de la cuestión no quedándose en la superficie que muchas veces no contenta a nadie.

2.- Los conflictos sociolaborales

2.1. Concepto

Las relaciones humanas existentes entre los trabajadores y las empresas –estas siempre son representadas por personas– llevan a la generación de controversias y conflictos. Ambas partes pretenden obtener mayores beneficios y ventajas en la relación laboral, defender sus intereses o manifestar disconformidad en la aplicación de una norma, por lo que es inevitable la generación de discrepancias.

Se entiende por conflicto colectivo la discusión, controversia o discrepancia entre la empresa y los trabajadores, en el ámbito de sus relaciones laborales existentes. La definición legal de conflicto colectivo, la encontramos en el art. 17 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo regulador de las Relaciones de Trabajo, y las define como las *«situaciones conflictivas que afecten a intereses generales de los trabajadores»*

También podemos encontrar una definición jurídica, en el art. 125 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, en el que se define como conflicto colectivo aquellos *«que afecten a intereses generales de un grupo genérico de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible de determinación individual y que versen sobre la aplicación e interpretación de una norma estatal, convenio colectivo, cualquiera que sea su eficacia, pactos o acuerdos de empresa, o de una decisión empresarial de carácter colectivo, incluidas las que regulan el apartado 2 del artículo 40, el apartado 2 del artículo 41, y las suspensiones y reducciones de jornada previstas en el artículo 47 del Estatuto de los Trabajadores que afecten a un número de trabajadores igual o superior a los umbrales previstos en el apartado 1 del artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores, o de una práctica de empresa y de los acuerdos de interés profesional de*

los trabajadores autónomos económicamente dependientes, así como la impugnación directa de los convenios o pactos colectivos no comprendidos en el artículo 163 de esta Ley».

La definición que hace de los conflictos el diccionario de la RAE es el siguiente: «En las relaciones laborales, el que enfrenta a representantes de los trabajadores y a los empresarios»

La regulación de los conflictos se recogen en nuestra norma legal, sustancialmente en los artículos 28.2 y 37.2 de la Constitución Española, los artículos 17 al 26 del R.D.Ley 17/1977, el artículo 153 y siguientes de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, Ley 36/2011, así como en diferentes sentencias, resoluciones y ordenes, como pueden ser la Sentencia del Tribunal Constitucional 11/1981, de ocho de abril de 1981, la Resolución de 10 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo,. por la que se registra y publica el V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial) y la Orden TAS/641/2005, de 28 de febrero, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones destinadas a financiar las acciones de mediación y arbitraje a realizar por la Fundación del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje.

No cabe olvidar, así mismo, como norma básica, el Estatuto de los Trabajadores, donde define la «adopción de medidas de conflicto» como un derecho laboral de los trabajadores. Así mismo regula las normas generales de la relaciones en las partes que puede generar posibles discrepancias: la parte trabajadora y la parte empresarial. Hacemos referencia al Título Segundo y al Título Tercero de la indicada normativa, en los que se establecen las bases «de los derechos de representación colectiva y de reunión de los trabajadores en la empresa» y «de la negociación colectiva y de los convenios colectivos».

2.2. La solución de los conflictos laborales

El Derecho del Trabajo es altamente conflictivo en cuanto implica una serie de obligaciones que conllevan costes para los empleadores y puede haber una tendencia de éstos a huir de ellos. Además, el contrato de trabajo se basa en intereses contrapuestos entre aquéllos y los trabajadores, situación que puede desembocar en numerosas controversias. Para solucionar los conflictos que se producen en el ámbito del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, el ordenamiento establece diversos mecanismos.

Por un lado están las labores de control y vigilancia del cumplimiento de las normas laborales, atribuidas a la Inspección de Trabajo, que pueden derivar en la comprobación de que se han producido infracciones laborales y en la consiguiente propuesta de sanciones administrativas en el orden social, sin perjuicio de otras actuaciones como requerimientos, órdenes de paralización del trabajo, etc.

Al margen de lo anterior, la solución a los conflictos con una decisión que goce de ejecutividad real y de posibilidades de coerción a través de un proceso de ejecución judicial corresponde a los órganos del poder judicial, que son quienes garantizan la tutela judicial efectiva que se reconoce como un derecho fundamental en el artículo 24, CE.

En su caso, y alternativamente a esta posibilidad, las partes pueden acudir a sistemas de composición extrajudicial, a procedimientos de solución extrajudicial de los conflictos laborales, que nacen de la consideración de que la tutela judicial efectiva es un derecho y no un deber y de que, por ello, no excluye la posibilidad de que las partes acudan a otros sistemas de solución de los conflictos que cree el ordenamiento o que ellas mismas establezcan.

Debe recordarse que el artículo 117.3, CE atribuye en exclusiva a los jueces y tribunales la potestad jurisdiccional, pero esa atribución exclusiva lo es, como el precepto constitucional aclara, sólo en cuanto a lo que es la solución judicial, sin que en ningún caso se pueda ampliar a cualquier otro procedimiento distinto destinado a la solución de los conflictos.

2.3. Clases

Para la clasificación de los tipos de conflictos, hay que tener en cuenta tanto el ámbito, estando ante conflictos individuales, plurales y colectivos, como el objeto del conflicto, encontrando conflictos de intereses y jurídicos.

Si el conflicto afecta a un trabajador tendrá la calificación de conflicto individual. En este conflicto el trabajador reclama a su empresario el reconocimiento de un derecho personal. Son ejemplo de este tipo de conflicto, las reclamaciones de algún plus, antigüedad, categoría profesional, etc., acciones que son fácilmente identificables al tratarse de un conflicto entre un trabajador y un empresario.

Si el conflicto afecta a varios trabajadores, podemos estar ante un conflicto plural o conflicto colectivo. En el conflicto plural no se di-

rime un interés colectivo, sino una suma de intereses individuales, gestionados de manera colectiva. Son situaciones individualizadas y distintas para cada trabajador, que dependerá de las peculiaridades del puesto de trabajo, del contrato de trabajo, etc. Estamos ante reclamaciones como por ejemplo de cantidades o de derecho a un plus de varios trabajadores contra su empresa, unos cambio de turnos que afectan a unos cuantos trabajadores, etc. acciones que defienden intereses individuales, pero gestionadas colectivamente, bien como medio de presión, bien como finalidad para la obtención de resultado, bien para reducir el coste económico, etc.

Sin embargo, en un conflicto colectivo se disputa un interés general y/o común que afecta a un conjunto de trabajadores. En la línea de los ejemplos anteriormente expuestos, tendrá la consideración de conflicto colectivo la reclamación realizada por los trabajadores de una empresa sobre el derecho a un plus para la plantilla, la interpretación de un complemento del convenio colectivo, el establecimiento de unos turnos de trabajo, etc. Así mismo, un conflicto colectivo puede afectar a un grupo de empresarios. Son ejemplos las disquisiciones existentes en la aplicación de diferentes pluses de convenios colectivos o la interpretación de estipulaciones o cláusulas en convenios sectoriales.

El conflicto colectivo supone la necesidad de interpretar normas legales o pactadas colectivamente, que afectan a un grupo de trabajadores, considerados en su conjunto, de modo que el interés que se cuestiona no es el individual o personal de cada trabajador, reflejado por una reivindicación de carácter específico y perfectamente concretada, sino que la solución pretendida comprende a todos los trabajadores, hayan intervenido o no en el conflicto. (STS de 14 de mayo de 2009, Rc.89/2008)

En un conflicto colectivo tienen que concurrir dos elementos esenciales: el subjetivo y el objetivo, según se definen en la STS de 17 julio de 2008:

1.- El elemento subjetivo, o cuantitativo, que hace referencia a la afectación de un grupo genérico de trabajadores, «entendiendo por tal no la mera pluralidad suma o agregado de trabajadores singularmente considerados, sino un conjunto estructurado a partir de un elemento de homogeneidad».

2.- El elemento objetivo, o cualitativo, que hace referencia a la presencia de un interés general y que se define como «un interés indivisible correspondiente al grupo en su conjunto, y por tanto, no susceptible de fraccionamiento entre sus miembros».

Otros autores indican «desde otra perspectiva» que para nos encontramos ante un conflicto colectivo deben cumplirse tres requisitos:

- Que afecte a un grupo de trabajadores o a un colectivo genérico susceptible de determinación individual,
- Que se trate de intereses generales, donde se pretenda satisfacer pretensiones como grupo y no como individuos
- Que se pida una interpretación de normas estatales, convenio colectivos, pactos o acuerdos de empresa o una decisión empresarial de carácter colectivo

Así pues, en algunos casos no es fácil diferenciar si el conflicto es colectivo o es plural, dado que pueden existir conflictos que generan trascendencia colectiva, conflictos que tratan sobre la aplicación de una norma, o que el resto de los trabajadores están expectantes sobre el resultado de una reclamación individual. En definitiva, si se inicia un proceso genérico para todo el grupo o conjunto de trabajadores, el proceso será de conflicto colectivo, sin embargo si se inicia un proceso de reclamaciones individualizadas y concretas para los trabajadores afectados, estaremos ante un proceso plural u ordinario.

Finalmente, dependiendo del objeto del conflicto, estos pueden ser jurídicos o de intereses. En el primero de ellos, lo que se pretende ventilar es la interpretación y/o aplicación de una norma, mientras que en el segundo, lo que se pretende es la regulación para solucionar un conflicto entre las partes, bien creando, modificando o sustituyendo una norma.

Como ejemplo, puede citarse la STS de 17-7-2002 (Rc 1229/2001), a propósito de un conflicto promovido por la sección sindical de UGT en Panrico, S.A. sobre la interpretación del art. 53 del Convenio colectivo de aplicación en la empresa, en el que se establece un sistema de compensación del trabajo en sábados. El Tribunal entiende que ese dato, el haber trabajado o no los sábados a lo largo de ciertos meses, rompe el carácter genérico del grupo, razón que lleva a declarar la inadecuación del procedimiento. La prueba de la dificultad que conllevan esta clase de supuestos es que a la

sentencia referida se formuló un voto particular por el Magistrado Excmo. Sr. D. Aurelio Desdentado, al que se adhirieron los Excmos. Sres. D. Luis Gil y D. Gonzalo Moliner, en el que se dice, entre otras cosas, que «el dato fáctico sobre el trabajo no es un elemento de individualización de la pretensión para llevarla al marco de un conflicto plural, sino un elemento objetivo para establecer los límites del conflicto colectivo, que no versa sobre la aplicación general del artículo 53 del convenio, sino sobre la retroactividad de éste en el período comprendido entre enero y noviembre de 1999, con lo que el grupo de trabajadores afectado tiene que limitarse también en función del trabajo en ese período.»

Así pues, en algunos casos no es fácil diferenciar si el conflicto es colectivo o es plural, dado que pueden existir conflictos que generan trascendencia colectiva, conflictos que tratan sobre la aplicación de una norma, o que el resto de los trabajadores están expectantes sobre el resultado de una reclamación individual. En definitiva, si se inicia un proceso genérico para todo el grupo o conjunto de trabajadores, el proceso será de conflicto colectivo, sin embargo si se inicia un proceso de reclamaciones individualizadas y concretas para los trabajadores afectados, estaremos ante un proceso plural u ordinario.

Finalmente, dependiendo del objeto del conflicto, estos pueden ser jurídicos o de intereses. En el primero de ellos, lo que se pretende ventilar es la interpretación y/o aplicación de una norma, mientras que en el segundo, lo que se pretende es la regulación para solucionar un conflicto entre las partes, bien creando, modificando o sustituyendo una norma.

Como ejemplos de conflictos jurídicos puede ser la reclamación que hace un comité de empresa hacia su empleador por el establecimiento de las vacaciones de la plantilla o el devengo de un plus fijado en convenio, mientras que como ejemplos de conflictos de intereses, económicos o de regulación, tenemos el conflicto surgido por la compensación económica a los trabajadores por el traslado de parte de la producción a otro centro de trabajo, o el método de selección de trabajadores afectados en la implantación de un turno de trabajo.

3.- Marco legislativo

3.1. Normas europeas e internacionales

3.1.1 Normas internacionales

Recomendación núm. 92 OIT sobre conciliación y arbitraje voluntarios, 1951.
Recomendación núm. 130 OIT sobre examen de reclamaciones, 1967.

3.1.2. Unión Europea

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.
Código de conducta europeo para mediadores. El Código de conducta recoge una serie de normas aplicables a la mediación y a las que se pueden adherir las organizaciones de mediación; se ha elaborado en cooperación con un número importante de expertos y organizaciones en julio de 2004, con el apoyo de la Comisión.

3.1.2.1. Consejo de Europa

Recomendación R (81) 7 del comité de Ministros sobre el acceso a la Justicia que propone incentivar la conciliación de las partes y el arreglo amistoso de las controversias antes de cualquier proceso judicial así como en los procedimientos en curso.
Recomendación R (86) 12 del Comité de Ministros aboga que la resolución amistosa de las controversias, cualquiera que sea el orden jurisdiccional, se pueda producir antes o durante el procedimiento judicial
Recomendación R(96) 1 del Comité de Ministros que sugiere el acceso efectivo de las personas sin recursos a los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, como parte del derecho a la justicia gratuita.
Recomendación R(94) 12 sobre la independencia, la eficacia y la función de los Jueces que consagra como una verdadera obligación judicial, el estimular a las partes para obtener un arreglo amistoso de la controversia.
Recomendación R(95) 5 sobre la mejora del funcionamiento de los sistemas judiciales que indica a los Jueces que traten de estimular los arreglos amistosos.

3.1.3. Normas nacionales

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Incorpora al Derecho español la Directiva CE 52/2008.
Ley 42/2015, de 5 de octubre de reforma de la Ley1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.
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.
147 Consejo General del Poder Judicial. Mediación
Orden JUS/746/2014, de 7 de mayo, por la que se desarrollan los artículos 14 y 21 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre y se crea el fichero de mediadores e instituciones de mediación.
Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial.
Ley 1/1996 de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita modificada por la Ley 42/2015 de 5 de octubre.

3.2. Normas autonómicas

Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

3.3. Breve referencia al encaje normativo de la mediación en la legislación de nuestro país

Es importante destacar que la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS) no habla exclusivamente de acto de conciliación habiendo incluido también a la mediación. Aunque no definida conceptualmente caben aproximaciones formales e informales pudiendo todas ellas estar acogidas por la LRJS.

La mediación vinculada preprocesal e intraprocesalmente a la LRJS es aquella que se celebra ante el órgano administrativo que asuma estas funciones o ante el órgano que se cree mediante Acuerdos Interprofesionales por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas. Las previsiones al respecto contemplan los casos de incumplimiento, las subsanación de omisiones, los supuestos excluidos, las posibilidades de impugnación de lo convenido coherente con su naturaleza de contrato transaccional, la eficacia de lo acordado que tiene fuerza ejecutiva y se lleva a cabo por los trámites de la ejecución de sentencia que corresponda y las consecuencias de la incomparecencia (arts. 63, 66, 81, 64, 65, 67, 68, 66).

El art. 91 del ET y los diferentes preceptos que en la misma norma aluden a la mediación completan el marco legal cuyas últimas reformas potencian la mediación como forma de solución de conflictos.

En virtud de aquel precepto se pueden establecer en los Convenios Colectivos y en los Acuerdos Interprofesionales procedimientos como la mediación y el arbitraje para la resolución de las controversias colectivas sobre interpretación y aplicación de los convenios. Los conflictos individuales pueden someterse voluntariamente a estos procedimientos.

Finalmente, los arts. 82 y 85 y la Disposición Adicional Decimotercera del ET permiten que estos procedimientos sean aplicables a los desacuerdos acaecidos en los períodos de consultas (a los que pueden sustituir) derivados de los arts. 40, 41, 47 y 51 del ET y a todos los supuestos de descuelgue del Convenio cuando se admite. Para los desacuerdos en las comisiones paritarias de los Convenios y en los procedimientos concursales se contempla también la posibilidad de acudir a los procesos de mediación y arbitraje.

Con este marco legal se ha generado una gran diversidad de Acuerdos de ámbito estatal y autonómico en cuya configuración influyen muchos factores entre ellos, además de los recursos disponibles, el número de conflictos individuales y colectivos que existe en cada Comunidad Autónoma. Estos Acuerdos han ido generando, diseñando y perfilando procesos de solución extrajudicial que se han extendido a conflictos diversos de índole colectiva en todas las Comunidades Autónomas, en algunas de ellas también a conflictos plurales y en otras, de forma muy limitada, a conflictos individuales.

Cuando el órgano creado por Acuerdo asume conflictos susceptibles de resolución judicial, el trámite de conciliación/mediación que se produce ante ellos se convierte en el trámite a que se refiere el art. 63 LRJS. La conciliación administrativa queda para aquellos conflictos no asumidos por los procedimientos de origen negociado, que son la mayoría en aquellas CCAA en las que los procedimientos del correspondiente Acuerdo no se extienden a los conflictos individuales.

Esta conciliación administrativa, pese a tener un indudable valor institucional, se ha venido convirtiendo en virtud de una re-

gulación obsoleta e incompleta en un mero trámite, un registro burocrático de avenencias y no avenencias, un papel a sellar necesariamente antes de ir al juzgado, revelando uno de las peores caras de la realidad de la burocratización: que solo hay acuerdo cuando las partes ya lo habían logrado previamente, aprovechando la cita para la constitución del título, para perfilar lo acordado o formalizar aquello que ya habían pensado o decidido aceptar.

Ante este panorama es conveniente que la conciliación administrativa tal y como la conocemos de paso a otros modelos activos, comprometidos, participativos y sobre todo eficaces, como es la mediación. Y es evidente también, porque lo que está en juego es el acceso a la justicia, que esta opción debe estar disponible para todos los conflictos laborales no excluidos por ley, con independencia del número de ellos y del territorio donde se encuentren.

Si lo que está en juego es el acceso a la justicia, obvio es que desde el ámbito judicial debemos potenciar la solución mediada con todos los recursos a nuestro alcance a través de diversas y buenas prácticas que inviten a las partes a conocer y acudir a la mediación, recordándoles la posibilidad en las citaciones (art. 82.3 LRJS), y en cualquier otro momento y forma en las que sea posible, con una interpretación y una oferta flexible.

4.- Principios de la Mediación laboral

La mediación se sustenta en una serie de principios que es preciso conocer:

a) **Voluntariedad**. Se trata de un proceso voluntario, tanto en la decisión de inicio como en su desarrollo y en su finalización, pudiendo ser desistido por las partes implicadas en cualquier momento. Pero ese consentimiento debe estar suficientemente informado. Corresponde al mediador dar esa información previa al consentimiento en la primera sesión informativa; en ella se explicará a las partes en conflicto, así como a sus Letrados, la finalidad y contenido del proceso de mediación.
Tras la información que el mediador proporciona, las partes son libres de aceptar o rechazar el proceso de mediación como método para la gestión, transformación y solución de su conflicto.

El mediador debe indicar al órgano judicial derivador qué parte o partes no asistieron a la sesión informativa (esta información no es confidencial). De los motivos que sustenten esta decisión no se informará al Tribunal.

La falta de asistencia a la sesión informativa indicada desde el Tribunal se podría considerar, en su caso, como una conducta contraria a la buena fe procesal, ya que supone rechazar infundadamente una oportunidad ofrecida por el Tribunal desde una perspectiva de mejor solución.

b) Confidencialidad. Se garantizará la confidencialidad del contenido de las sesiones de mediación y de la documentación utilizada, no pudiendo ser reclamada la información obtenida por el mediador a lo largo del proceso, al que asiste el secreto profesional. Mediador y partes se obligan a respetar la confidencialidad al firmar el acta de la sesión constitutiva de Mediación. La confidencialidad para los letrados de las partes se ancla al principio de buena fe. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

En el ámbito puramente privado, en que el poder dispositivo de las partes sobre sus derechos e intereses tiene como único límite el perjuicio de tercero o las normas imperativas, el órgano judicial está al margen del desarrollo de la mediación. Únicamente tendrá comunicación del inicio y de la finalización del proceso de mediación y, en su caso, del acuerdo al que las partes hayan llegado, así como de qué parte/s no asistieron de forma injustificada a la sesión informativa previa.

c) Imparcialidad y neutralidad. El mediador no tendrá intereses respecto de alguna de las partes, ni respecto del objeto del conflicto. El mediador no toma decisiones sobre la controversia. Su papel es el de 13 Consejo General del Poder Judicial. Mediación catalizador del diálogo sereno que permita aflorar opciones múltiples para solucionar el conflicto y dirige el proceso, pero siendo neutral y procurando el equilibrio de las partes durante el procedimiento.

d) Bilateralidad y buena fe. El principio de bilateralidad, en lógica consonancia con la filosofía de la mediación, supone que ambas partes disponen de las mismas oportunidades

para expresarse, sin más limitación que la establecida por el mediador para el buen desarrollo de las sesiones.

En el proceso de mediación, garantizada la confidencialidad y no pretendiéndose ganar a la otra parte, sino satisfacer el propio interés, las partes deben actuar conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, durante el planteamiento y la negociación para enfocarse correctamente a la consecución del acuerdo, prestando la debida colaboración y el apoyo necesario al mediador.

e) **Flexibilidad**. El proceso de mediación debe ser flexible para poder adaptarse a las circunstancias concretas del caso y de los sujetos. Las pautas a seguir se convienen en cada caso por el mediador y las partes al inicio del proceso, incluida su duración. No es adecuado fijar una duración igual para todas las mediaciones, aunque en las derivadas desde el Tribunal es conveniente desarrollarlas aprovechando los «tiempos muertos» del proceso, es decir, entre un acto o trámite y el siguiente señalado, de tal forma que de no lograrse un acuerdo, tampoco haya supuesto una dilación para la decisión de la controversia.

f) **Profesionalidad**. La mediación es un proceso de diálogo asistido y gestionado por un profesional, con formación multidisciplinar (gestión de emociones, escucha activa, psicología, negociación, etc.) que le proporciona la preparación técnica adecuada para reconducir las posturas procesales cerradas de las partes hacia los intereses de cada uno, que debe saber aflorar y, desde allí, establecer el marco para que la negociación se encarrile hacia el acuerdo satisfactorio.

La profesionalidad del mediador resultará de haber alcanzado la formación exigida legalmente, de acumular experiencia y de mantenerse en constante reciclaje.

g) **Garantías legales.** En el proceso de mediación la asistencia letrada, en todo caso, queda garantizada, sin que exista menoscabo de la función de asesoramiento y dirección jurídica de los Abogados de cada parte.

A ello se añade el deber del mediador de velar en todo caso por el cumplimiento de estos principios. Por ello el mediador que in-

terviene en las sesiones podrá dar por finalizada la mediación cuando estime que no resulta adecuado este sistema para el caso en cuestión.

A fin de lograr la máxima implicación del **personal al servicio de la Administración de Justicia** deberá ofrecerse al mismo la oportuna información sobre qué es la mediación, qué tipo de información deben transmitir a las partes o a los abogados, cómo efectuar las resoluciones correspondientes, cual es el circuito de derivación y la necesidad de seguir un control de los asuntos derivados a mediación. (Vid. las razones de la iniciativa, se les forme sobre y se les facilite el circuito). También es aconsejable informar al colegio de Abogados y de graduados sociales de la puesta en marcha del servicio e involucrarles en su desarrollo. El papel de los **colegios profesionales** es fundamental.

Finalmente, al tratarse del desarrollo de específicas habilidades comunicativas y de gestión de conflicto, la experiencia acumulada y contrastada a través de los correspondientes controles de calidad, debe ser profesional.

5.- Bibliografía

Material extraído de la GUIA PARA LA PRACTICA DE LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL. Editada por el CGPJ; y RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES, Curso 2017-2018. (Ignacio José Casorran Royo. Mediador del Sama)

I.4.2

Mediación laboral en Aragón: La experiencia del servicio aragonés de mediación y arbitraje: 20 años de labor en materia de solución extrajudicial de conflictos

Concepción Gil Blanco

Directora Gerente del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje

1.-Introducción

Si bien la Ley de Jurisdicción Social establece obligatoriamente una mediación previa a la vía judicial para la mayoría de los procedimientos, en Aragón, sea por nuestra cultura pactista o por el fomento de la mediación realizada por el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje desde 1996, se da la casuística de que, sean o no preceptivas, casi todas las acciones que puedan presentarse en materia laboral comienzan con la mediación del SAMA, con el objeto de finalizar la controversia con un acuerdo satisfactorio para todos o al menos, obtener los mimbres necesarios para alcanzarlo en un futuro no muy lejano, con lo cual como Organismo nos enfrentamos a dos tipos de casuística en las mediaciones que realizamos, una la obligatoriedad para las partes de someterse a una mediación previa a la interposición de la demanda en la Jurisdicción Social, y otra que es cuando una parte o ambas partes solicitan nuestra mediación simplemente con el objetivo de que les ayudemos a resolver un conflicto.

2.- Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje

2.1. Creación y experiencias

El día 29 de octubre de 1996 la Confederación de Empresarios de Aragón, la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa, la Unión Sindical de Comisiones Obreras de Aragón y la Unión General de Trabajadores de Aragón suscribieron el primer Acuerdo Interprofesional para la solución extrajudicial de conflictos laborales en el ámbito autonómico (ASECLA).

Dicho Acuerdo, publicado en el Boletín Oficial de Aragón el día 20 de noviembre de 1996, junto con su Reglamento de aplicación,

contenía la voluntad de dichas organizaciones de fortalecer el entendimiento e impulsar el diálogo social en materia de solución de conflictos laborales mediante la creación de un Organismo de gestión compartida, que contribuyera a mejorar la negociación colectiva y al tratamiento autónomo de las controversias laborales objeto de su competencia, incluyendo junto con los conflictos colectivos y huelgas, cuatro modalidades individuales:

> Acciones derivadas de la suspensión de las relaciones de trabajo.

> Movilidad geográfica

> Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo.

> Despidos del artículo 52 del Estatuto de los Trabajadores, -en especial, despidos individuales y plurales fundados en causas económicas, técnicas, organizativas y productivas, por ser ésta la más habitual de las cuatro allí reguladas.

El 7 de Julio de 1997 se constituyó la Fundación Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje, con el objetivo de promover y proporcionar mecanismos y prácticas de solución voluntaria de conflictos laborales, individuales y colectivos, dentro del marco de actuaciones previsto por las organizaciones patronales y sindicales más representativas de nuestra Comunidad, en el Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales de Aragón.

Durante el año 1998, los esfuerzos del Patronato y del Personal de la Fundación se concentran en promover, difundir y consolidar la actividad mediadora y arbitral, que en aquel entonces era muy escasa y por tanto novedosa, encaminando sus actuaciones en dos vertientes distintas: la primera interna y relativa a la organización y gestión de la Fundación Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje; y la segunda externa encaminada a la difusión e impulso de los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos, hallándose precedidas todas las actuaciones, por la designación del Cuerpo de Mediadores y el Colegio Arbitral, a propuesta de las organizaciones firmantes del ASECLA, tal como dispone el Reglamento regulador del Organismo.

Como decíamos con anterioridad, el inicio de la actividad del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje estuvo marcado por la necesidad de difundir los procedimientos de solución extrajudicial

de conflictos laborales en Aragón y de informar e implicar a todos aquellos que ostentaban diferentes responsabilidades en el área de las relaciones laborales en nuestro territorio, simultaneando, desde el día 3 de Noviembre de 1998, fecha de inicio de la actividad del SAMA a efectos procedimentales, con la tramitación, gestión y resolución de los primeros procedimientos de mediación iniciados.

Junto a lo anterior, las cuatro modalidades de mediacion individuales incluidas entre las competencias del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje, sirvieron para potenciar el futuro desarrollo del Organismo, y convencer a los agentes sociales y a los profesionales en materia laboral de la eficacia de la mediación activa en conflictos de naturaleza individual.

En concreto, algunas de las Organizaciones que, inicialmente, se mostraron reticentes a la incorporación de la conflictividad individual al Organismo, se convencieron de las bondades del sistema al observar que la mediación permitía alcanzar acuerdos en un 76% de los casos planteados, contribuyendo de forma notoria a la desjudicialización de los conflictos laborales individuales, toda vez que en aquellos momentos los servicios de conciliación administrativos de la Comunidad Autónoma, en los últimos cinco años, no habían conseguido superar un porcentaje de acuerdo del 32%.

La agilidad en la tramitación de los procedimientos, con un tiempo medio de solución del conflicto de cinco días hábiles entre la presentación de la demanda y la celebración de la mediación, y el amplio porcentaje de acuerdo anteriormente indicado constituían, entonces y ahora, una incalculable contribución de las Organizaciones sindicales y empresariales más representativas de nuestra comunidad autónoma a la paz social.

La siguiente fecha destacable en el calendario histórico del SAMA sería el 1 de diciembre de 1999, día en el que entra en vigor el II ASECLA, Acuerdo que provocó que no solo se cumplieran sino que se reafirmaran sin ningún género de duda, las expectativas de aumento de carga de trabajo creadas por las Organizaciones empresariales y sindicales firmantes, puesto que únicamente en el primer mes de vigencia con la nueva regulación, se pasó de tramitar 100 mediaciones en once meses, de enero a noviembre, a 140 en el mes de diciembre, manteniendo un porcentaje de acuerdo superior al 76% pese a la avalancha de expedientes, gracias al buen hacer y

profesionalidad de los mediadores y mediadoras y del personal de la Fundación.

Como ejemplo de que el aumento de trabajo no va siempre reñido con la obtención de peores resultados, si el personal y los medios dispuestos a su alcance son eficientes, se puede destacar que desde el 1 de enero de 1999 hasta el 31 de diciembre de 2002 se solicitaron 15.561 mediaciones, resolviéndose con éxito el 85% de todos estos asuntos, frente al 36% de acuerdos alcanzados por los servicios administrativos de conciliación en el mismo periodo.

El día 9 de enero de 2006 fue publicado en el BOA el III Acuerdo Sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales en Aragón, mediante el que las Organizaciones firmantes mantienen el compromiso adquirido con la solución de conflictos laborales a través de la mediación, asumiendo con carácter universal la mediación en todos los conflictos colectivos de interpretación y aplicación, o huelgas, así como impulsando el arbitraje ampliando las materias que pudieran ser objeto del mismo, y ampliando el listado de árbitros nombrando nuevos profesionales de reconocido prestigio en materias jurídicas, económicas, de prevención de riesgos y de métodos y tiempos.

También es de especial interés conocer que durante la vigencia del III ASECLA, los procedimientos de solución extrajudicial gestionados por el SAMA extendieron sus competencias a los conflictos que puedan suscitarse en relación al régimen profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes (TRADE), ya sea en su vertiente individual o colectiva, en los términos de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, lo cual se incorporó dentro de las competencias del Organismo mediante una interpretación del III Acuerdo por parte del Comité Paritario, publicada en el BOA 7 de abril de 2008.

En la actualidad la regulación del Organismo está contenida en el IV ASECLA, publicado en el BOA de 11 de junio de 2013, acuerdo en el que además de adaptar nuestra normativa a las diversas reformas legislativas, se han incorporado nuevos mecanismos de fomento de la mediación, asumiendo los conflictos individuales con carácter universal, salvo las reclamaciones de cantidad que no se acumulan a otra acción, y se ha incorporado la posibilidad de realizar mediaciones preventivas al conflicto.

Igualmente, hay que destacar que desde el año 2008 se han realizado mediaciones en el SAMA en procedimientos derivados por los Juzgados de lo Social, a pesar de no existir un convenio específico, siendo remitidos conflictos judicializados para su solución a través de la mediación, siendo pioneros a nivel nacional en esta materia, así como en otras que también merecen ser destacadas como la presentación y citación telemática de conciliaciones, en vigor desde el año 2007 y 2011, respectivamente.

En la actualidad, se han tramitado a 31 de diciembre de 2017 un total de 108.759 expedientes, siendo únicamente 17 procedimientos arbitrales, es decir en la vida del Organismo se han hecho 108.742 mediaciones, de estas 106.466 han sido de carácter individual o plural y 2.276 de carácter colectivo, destacando como resultados el porcentaje medio de acuerdos alcanzados en materia de despido que supone un 76% del total, ascendiendo éste hasta un 79% en los supuestos de huelgas y conflictos de interés.

2.2.- El cuerpo de mediadoras y mediadores del SAMA

El cuerpo de mediadores está compuesto en la actualidad por 120 personas, 72 en Zaragoza, 24 en Huesca y 24 en Teruel, nombradas de forma proporcional por cada una de las Organizaciones firmantes del ASECLA, a quienes corresponde además el cese y sustitución de conformidad con la normativa acordada al efecto en el Comité Paritario. Este número total de mediadoras y mediadores, previo acuerdo del Patronato de la Fundación, podrá modificarse siempre y cuando no quede alterada la proporción indicada anteriormente.

Para la actuación en el caso concreto, el Órgano Mediador podrá ser de naturaleza unipersonal o colegiada, con un máximo de dos miembros, y estará integrado en los procedimientos en los que pueda realizarse una mediación activa, por quienes sean designados por la parte solicitante en el escrito de iniciación y por la parte solicitada, en su caso, durante el día siguiente a la recepción de la citación. Se podrá delegar la facultad de designación en el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje y este nombramiento de oficio se hará siguiendo el orden del listado establecido, creado para tal efecto, en cada provincia.

El día señalado para la celebración del procedimiento el Órgano Mediador desarrolla sus funciones consistentes:

> En encauzar la negociación entre las partes

> El acercamiento de posiciones mediante habilidades y técnicas de mediación

> Realización, en su caso, de propuestas de solución del conflicto.

La pertenencia al Cuerpo de Mediadores del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje es incompatible con el desempeño de alguno de los siguientes cargos:

> Ser miembro integrante del Patronato de la Fundación.

> Ejercicio de la Dirección General competente en materia de trabajo, así como de las Jefaturas de los Servicios de ámbito Autonómico o Provincial de ella dependientes.

> Personal que asuma las funciones de conciliación en las Secciones Provinciales de Conciliación y Representación o cargos relacionados con la gestión y dirección de dicha Unidad Administrativa.

Los mediadores y mediadoras deberán abstenerse de participar en cualquier mediación donde se vea comprometida su libertad u objetividad, no pudiendo concurrir intereses personales o profesionales directos susceptibles de alterar o condicionar su actuación mediadora. Por ello, deberán comunicar al Secretario Técnico del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje la concurrencia de cualquier motivo de abstención, siendo sustituido de forma inmediata a instancia de parte o de oficio, según se haya producido su designación. Corresponde al Comité Paritario determinar las sanciones aplicables al mediador o mediadora que no respete el deber de abstención.

A fin de dar por cumplida su función de forma satisfactoria, el Órgano Mediador está vinculado expresamente por el inexcusable deber de confidencialidad que le impide revelar lo tratado en el ámbito de la mediación, tanto en lo referido a datos de hecho como a valoraciones jurídicas vertidas por las partes en estricto uso de su capacidad transaccional.

2.3. Habilidades específicas de mediadoras y mediadores

En buena medida la conducta de los integrantes del Cuerpo de mediadores debe ser consecuencia lógica de lo que consideramos variables de éxito del Organismo. Así, si el SAMA debe ser imparcial, ágil y rápido, accesible, trato personalizado, participativo, eficaz, facilitador, flexible, referente, profesional, cercano, cordial, ... el mediador o mediadora deberá desarrollar una serie de conductas y habilidades tendentes a la consecución de dichos objetivos de excelencia:

ÁGIL	**PACIENTE**	**NO PROTAGONISTA**
IMPARCIAL	**OBJETIVO**	**ACCESIBLE**
COMUNICATIVO	**EMPÁTICO**	**ESCUCHA ACTIVA**
FLEXIBLE	**CREATIVO**	**AUTOCRÍTICO**
CAPACIDAD DIRECCIÓN	**CAPACIDAD ANÁLISIS**	**CAPACIDAD SÍNTESIS**

Una vez enumeradas las cualidades del Organismo y las habilidades esperadas de sus mediadores, vamos a desarrollar las más importantes, así como alguna pauta de actuación:

El mediador o mediadora debe actuar y sentirse totalmente desvinculado de la Organización que le ha propuesto y de la parte que le ha designado en el asunto concreto, debiendo transmitir independencia a los verdaderos protagonistas del conflicto a lo largo de todo el procedimiento, para evitar que lo vean como un representante de las pretensiones de una de las partes, siendo el canal de relación entre las partes del proceso y velando por la fluidez comunicativa del mismo.

La mediadora o el mediador que actúa con imparcialidad es aquel que no conoce el asunto previamente, salvo de la lectura del escrito de iniciación y de sus documentos adjuntos, no se vincula con ninguna de las partes, mantiene una postura equilibrada y plantea soluciones objetivas al conflicto. La imparcialidad es también una cuestión de imagen y el mediador o mediadora deben parecer imparcial a lo largo de todo el procedimiento, para ello, debe rechazar cualquier contacto previo con las partes o sus asesores. Igualmente, al inicio de la mediación no debe entrar a sala solo con una de las partes y durante la mediación, debe cuidar que tanto su lenguaje como su comportamiento, sean un fiel reflejo de una actitud objetiva y aséptica.

No obstante lo anterior, su actitud no debe ser fría e impersonal, sino cercana en el trato, evitando que la mediación sea excesivamente rígida, aunque no informal ya que no hay que perder de vista que, aunque prácticamente todos los asesores del mundo laboral conocen perfectamente el funcionamiento del Organismo y la labor de los mediadores, no es así en el caso de los trabajadores o trabajadoras y los representantes de las empresas, auténticos protagonistas del proceso.

Así, es necesario realizar una introducción, al objeto de evitar confusiones innecesarias que puedan frustrar el éxito de la mediación, la persona que realice las funciones de mediación deberá identificar a las partes, presentarse como mediador o mediadora del SAMA, independientemente de por quién haya sido designado, explicar qué es el Organismo, y sus funciones, haciendo hincapié en su distinción de las funciones propias del asesor laboral.

Además, junto a las capacidades indicadas anteriormente, el mediador o mediadora deberá empatizar con las partes, entablando una relación de confianza, de vital importancia para el desarrollo de la acción mediadora, dirigir y administrar el proceso mediante habilidades de comunicación tales como la escucha activa, evitando pausas innecesarias, tomar la decisión de separar a las partes o reunirse por separado, transmitir la información de forma clara y sencilla, mostrar flexibilidad informando sobre la posibilidad de hacer pausas o descansos, efectuar consultas, suspender la sesión, o impulsar su realización cuando sea necesario.

En todo caso, el órgano mediador tiene que actuar de forma coordinada y debe valorar la necesidad de realizar una propuesta de mediación que contribuya a resolver el problema de fondo del conflicto, evitando que las discrepancias que pudieran surgir entre ellos se trasmitan a las partes, teniendo en cuenta que, aunque hay que intentar llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, nunca éstas deben sentirse presionadas para lograrlo.

3.- Procedimiento en la mediación laboral del SAMA

Nuestros procedimientos se rigen por los principios de gratuidad, igualdad, imparcialidad, independencia, oralidad, audiencia, contradicción, celeridad, agilidad y eficiencia, y son de aplicación a todos los trabajadores y trabajadoras, incluidos los

que tengan la consideración jurídica de autónomos o autónomas económicamente dependientes, y empresas o centros de trabajo, cuando el conflicto quede circunscrito al ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. La mediación que realizamos es un proceso «formalmente informal», con la flexibilidad suficiente para adaptarnos a los distintos conflictos y personas, y que incluye, llegado el caso, la posibilidad de realizar o no propuestas de mediación, así como la de permitir a las partes solicitar nuevamente nuestra intervención, a pesar de haber finalizado la mediación sin acuerdo, cuando legalmente es posible «reabrir» el procedimiento.

Del procedimiento en cuestión diremos, que recibida la solicitud de mediación el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje procederá a su registro y señalará fecha, hora y lugar de celebración, citando de comparecencia a las partes y al Órgano Mediador preferentemente dentro de los cinco días hábiles siguientes al de la presentación.

La asistencia al acto de mediación será obligatoria, debiendo comparecer las partes por sí mismas o por medio de sus representantes, que deberán acreditar poder bastante o reconocimiento de representación otorgado por la Secretaría Técnica del Organismo.

Iniciado el trámite de mediación serán oídas las partes, concediéndoles la palabra tantas veces como se estime conveniente, desarrollándose el procedimiento en la forma que el Órgano Mediador considere oportuna, pudiendo acordar la reunión conjunta o separada de las partes.

A petición de ambas partes, o por iniciativa del Órgano Mediador, el acto de mediación podrá suspenderse cuantas veces se precise, teniendo siempre en cuenta los plazos legales establecidos en cada caso, levantando acta de cada sesión que servirá como notificación de las partes para la próxima comparecencia.

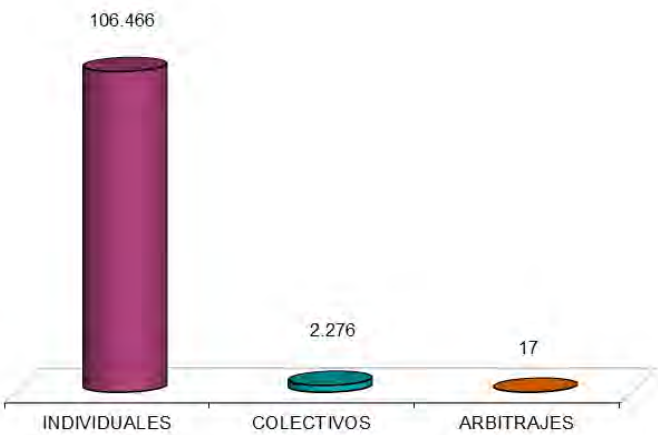
Del trámite de mediación se levantará acta por parte de la Secretaría Técnica, haciendo constar los nombres y condiciones personales de los asistentes y la representación en la que actúan, así como el resultado de la mediación, que podrá ser de acuerdo, desacuerdo, intentada sin efecto por incomparecencia injustificada de la parte solicitada, o archivo de actuaciones por incomparecencia o desistimiento de la parte solicitante.

A menos que sean objeto de acuerdo, no se incluirán en acta las propuestas realizadas por el Órgano Mediador y/o las partes interesadas con la finalidad de acercar posiciones. Las partes podrán hacer constar en acta las manifestaciones de trascendencia jurídica o procesal que a su derecho convenga y en caso de desacuerdo, el Órgano Mediador podrá ofrecer a las partes la posibilidad de someterse al procedimiento arbitral.

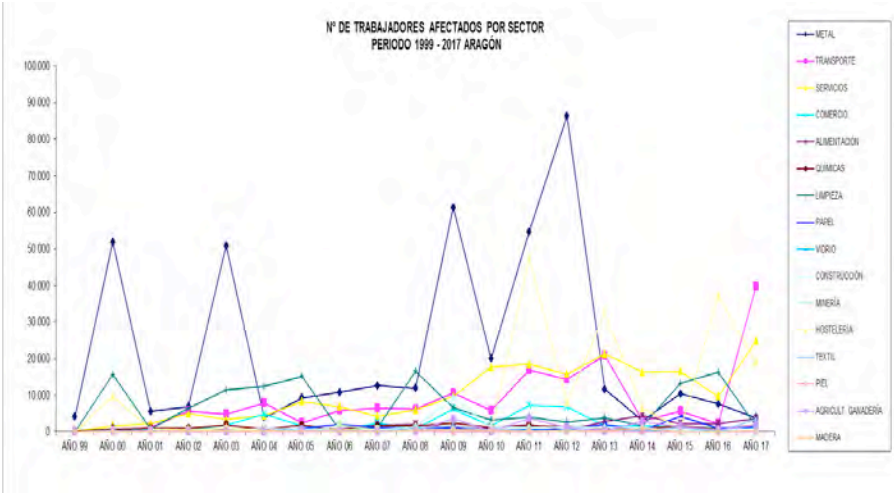
4.- Evolución de la actividad del SAMA desde el 1 de enero de 1999 a 31 de diciembre de 2017

Durante todos los años de funcionamiento del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje se han tramitado 108.759 expedientes, de los que 108.742 se corresponden a procedimientos de mediación y 17 son procedimientos arbitrales, siendo 106.466 mediaciones de carácter individual o plural, y 2.276 a reclamaciones de carácter colectivo.

SOLICITUDES PRESENTADAS EN ARAGÓN 1999-2017



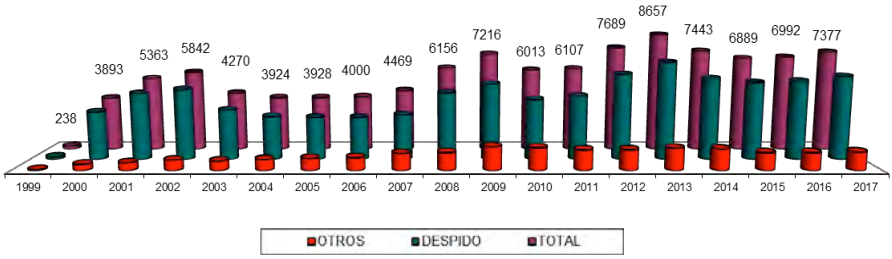
Dichas intervenciones han permitido dar servicio durante sus años de funcionamiento a un total de 1.245.381 trabajadores y de 222.663 empresas de todos los sectores con domicilio en la Comunidad Autónoma de Aragón, que han utilizado todos ellos los mecanismos de resolución de conflictos laborales prestados por el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.



Ahondando en la actividad desarrollada en este periodo, cabe detallar la mismas según el ámbito de la mediación realizada atendiendo a los siguientes criterios:

4.1. Reclamaciones individuales presentadas en Aragón desde el año 1999 al 2017

La evolución del Organismo en cuanto al número de procedimientos de reclamaciones individuales presentadas en Aragón desde el año 1999 al 2017 se refleja en la siguiente gráfica.



En dicha grafica vemos cómo ha sido la evolución de las mediaciones individuales presentadas en nuestro territorio, evolución que hay que matizar a partir del 2003 por la constatación de los usuarios de la automaticidad del acceso a las prestaciones de desempleo sin necesidad de impugnación de la carta de despido, consecuencia de la entrada en vigor primero del Real Decreto 5/2005 y posteriormente por la Ley 45/2002, motivo por el que procedió a

descender la actividad y el número de acuerdos, aumentando sensiblemente la inasistencia de algunas empresas como consecuencia de la eliminación o paralización de los salarios de tramitación, y por la natural evolución de cualquier organización ya implantada.

Se observa igualmente la incidencia de la crisis económica en el incremento de la actividad individual tramitada, sobre todo en el ejercicio 2013, ejercicio en el que casi alcanzamos los 9.000 expedientes y que se experimentaron momentos de cierta sobrecarga, aunque se dio solución a todos los expedientes sin alargar los plazos de tramitación, llegándose a celebrar mediaciones individuales en horario de tarde, horario éste no muy deseado por los profesionales, ya que normalmente lo destinan a pasar consulta o preparar la demandas o recursos, etc. y que tradicionalmente en nuestro servicio ha estado reservado prácticamente a las negociaciones de carácter colectivo en procedimientos de huelga, bloqueos de la negociación colectiva, etc., cuya duración es a veces imprevisible dando lugar a veces a sesiones maratonianas de negociación hasta altas horas de la madrugada.

Durante los últimos cuatro años hemos rondado la cifra de casi 7.000 expedientes, que de la cual podríamos decir que son los parámetros normales de la sociedad laboral aragonesa actual, en continuo cambio.

Y por último la actividad individual desarrollada a lo largo del año 2017 experimentó un incremento del 5,51% respecto de los expedientes tramitados en el 2016, lo que sitúa a dicho ejercicio en el cuarto puesto en cuanto a conflictividad individual del total de los expedientes individuales realizados cada año en toda la historia de este Organismo.

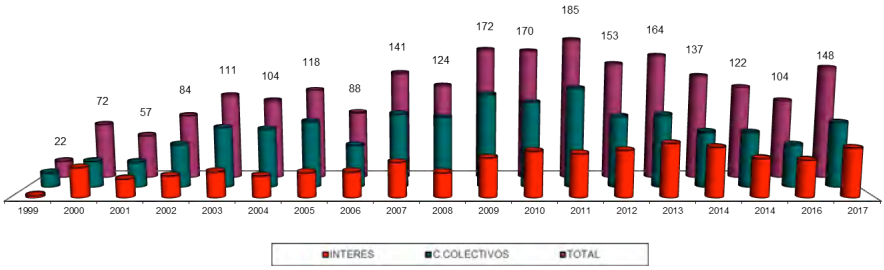
	1 de enero a 31 de diciembre de 2017		
	INDIVIDUALES	DESPIDOS	OTROS
ZARAGOZA	6.254	5.103	1.151
HUESCA	810	686	124
TERUEL	313	260	53
ARAGÓN	**7.377**	**6.049**	**1.328**

Los expedientes de mediación tramitados en 2017 se encuentran además, por encima de la media de los expedientes presentados en los últimos 10 años, desde el inicio de la crisis económica en 2008,

que se cifra dicha media en 7.054. Hay que tener en cuenta que la actividad media tramitada por el SAMA durante los ejercicios 2000 a 2007, se situó en 4.461 expedientes individuales por anualidad.

4.2. Evolución de las mediaciones sobre reclamaciones colectivas realizadas en Aragón desde 1997

En cuanto a la evolución de las mediaciones sobre reclamaciones colectivas realizadas en Aragón desde 1997 y representada en el gráfico, va variando en función de los ciclos económicos de cada momento y de la coincidencia o no de finalización o renovación de convenios, o de las diversas medidas que quiera poner en marcha una empresa. Es necesario resaltar, que aunque porcentualmente representan un aparentemente menor volumen de actividad frente a las mediaciones individuales, no se pueden comparar numéricamente ambos procedimientos, ya que en general conflictos colectivos y sobre todo las huelgas, los bloqueos de negociación colectiva y los despidos colectivos, tienen una gran trascendencia económica y social, bien por la naturaleza de los intereses en juego, bien por el impacto que pudiera tener en la zona en la que se suscitan. Además de lo anteriormente dicho estas mediaciones conllevan numerosas sesiones con nuestra intervención, siendo muchas de ellas de gran intensidad y duración.



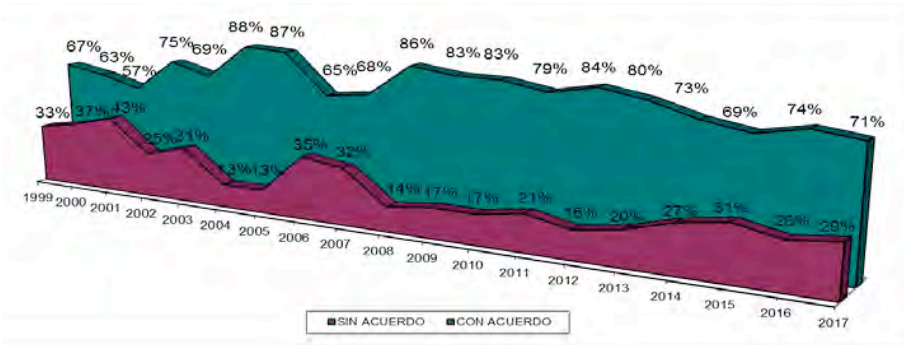
En cuanto a la conflictividad colectiva, se incrementa notablemente el número de expedientes presentados en el año 2017, ascendiendo de 104 a 149 lo que representa un aumento de un 37,5%, y sitúa el ejercicio en quinta posición de los más conflictivos, lo que contrasta con el puesto obtenido en el año 2016, que junto con el 2004, registró la sexta posición de los menos conflictivos desde el inicio de la actividad del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

	1 de enero a 31 de diciembre de 2017		
	COLECTIVOS	INTERÉS	JURÍDICOS
ZARAGOZA	130	57	73
HUESCA	15	6	9
TERUEL	4	0	4
ARAGÓN	149	63	86

Los expedientes tramitados con ocasión de la convocatoria de una huelga u otros conflictos de interés asciende de 48 a 63, y los conflictos colectivos u otros procedimientos de carácter jurídico presentados pasan de 56 a 86.

4.3. Evolución de los resultados de los procedimientos individuales de mediación por despido en Aragón entre 1997-2017

A continuación se refleja en el grafico la evolución de los resultados de los procedimientos individuales de mediación por despido en Aragón entre 1997-2017.

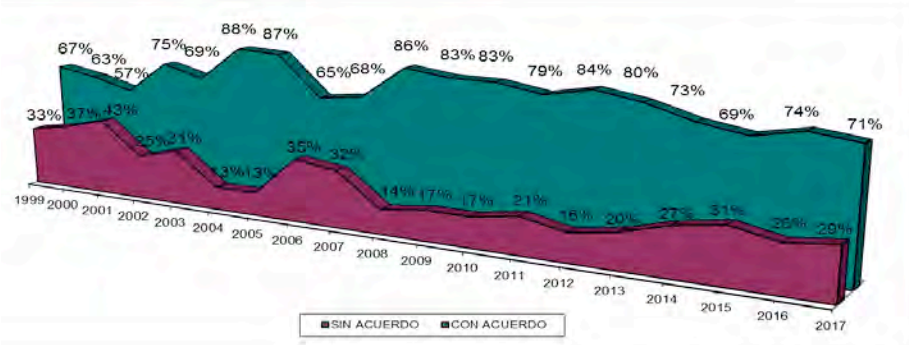


En cuanto a los resultados de las mediaciones por despido, pasado el descenso en los acuerdos que hubo motivado por la crisis económica, se mantiene la tendencia de mejora por cuarto año consecutivo, incrementándose nuevamente un punto este resultado respecto al anterior, cifrándose el porcentaje en el año 2017 en un 76%. En este sentido, hay que recalcar que el número medio en estos años de mediaciones acordadas, es alrededor de 4.000 por año, es decir, son demandas que no llegan a los Juzgados de lo Social de Zaragoza, Huesca y Teruel, por lo que en 20 años de actividad mediadora del SAMA se han desjudicializado más de 80.000 conflictos individuales a través de la mediación, lo que supone un

gran ahorro de costes y tiempo no solo a la Administración de Justicia, sino también a las partes que finalizan su discrepancia en el plazo de cinco días.

4.4. Evolución de los resultados de los procedimientos de mediación colectiva por huelga y otros conflictos de interés en Aragón desde el año 1999

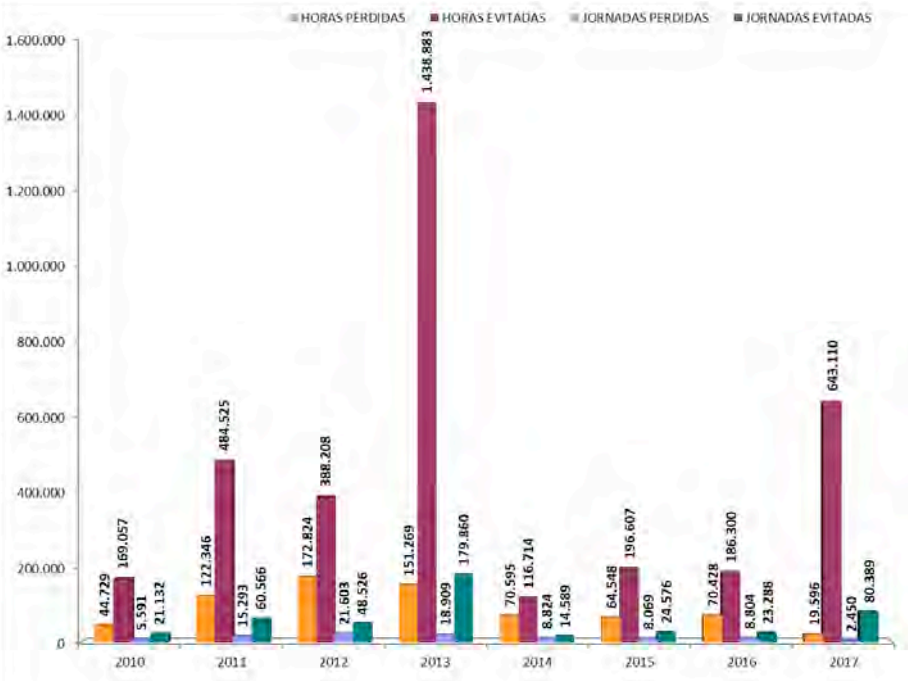
En el grafico siguiente se ve la evolución de los resultados de los procedimientos de mediación colectiva por huelga y otros conflictos de interés en Aragón desde el año 1999.



Durante el año 2017 descendió ligeramente el porcentaje de acuerdo obtenido en el año anterior. No obstante, la cifra de resolución satisfactoria de mediaciones en huelgas, bloqueos de la negociación colectiva u otros conflictos de interés, llega a alcanzar el 71% de acuerdos, siendo estas conciliaciones de gran dificultad y trascendencia, tanto por las materias a negociar, como por el contexto social en el que se desarrollan, así como por el manejo de los distintos intereses entre ambas partes y, en ocasiones, también dentro de cada parte. En el decremento de este resultado en los últimos ejercicios, encontramos la incidencia de reiteradas convocatorias de huelga, algunas de ellas de trascendencia pública, instadas con ocasión del mimo conflicto.

Del porcentaje de huelgas desconvocadas a través de la mediación se difiere otro dato no menos importante, ya que la consecuencia de solucionar dichos conflictos implica la evitación de horas y jornadas perdidas de trabajo al no realizarse la huelga convocada, y con ello se evitan costes y no solo estamos pensando en el económico por dejar de producir el bien o el servicio concreto,

sino de aquellos otros como los sociales o personales que aun no siendo fácil cuantificarlos son tremendamente importantes en las relaciones laborales, a continuación se detallan desde el año 2010 las horas y jornadas perdidas o evitadas.



Como decíamos en el párrafo anterior y centrándonos solo en el coste económico del periodo 1 de enero de 2010 a 31 de diciembre de 2017, las jornadas de huelga de cada año que han sido evitadas asciende a 421.695, considerando el salario medio diario de cada anualidad, calculado conforme al expresado por el Instituto Nacional de Estadística, ha supuesto un ahorro para la Comunidad Autónoma de Aragón de 26.211.115 euros, calculando el coste económico recuperado al multiplicar el número de jornadas laborales evitadas, por el salario medio diario publicado por el Instituto Nacional de Estadística del año.

I.5
Mediación Comunitaria

I.5.1
Mediación Comunitaria y Mediación Civil en Aragón: Información sobre recursos en Mediación comunitaria

Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón

1.- Mediación Comunitaria y vecinal en Aragón

La mediación comunitaria y la mediación vecinal, así como la mediación intercultural, tienen unas características especiales respecto a la mediación y gestión de conflictos en general.

Por un lado, las partes del conflicto son casi siempre pluripersonales o grupos, este carácter hace que a la hora de gestionar las posiciones o peticiones de las partes haya que tener en cuenta más puntos de vista y que haya que gestionar diálogos más complejos.

Por otro lado, los conflictos casi siempre van a tener también un componente emocional y relacional, ya que aunque el conflicto no sea directamente relacional, las consecuencias se somatizan en las relaciones que las partes pueden tener con su entorno y comunidad.

De todos los recursos y servicios detallados, podemos extrapolar 2 grupos.

Un primer grupo, formado por recursos públicos o por entidades del Tercer sector que gestionan un servicio público, los cuales se dedican en exclusiva a la «mediación comunitaria».

Entre ellos se encuentran: CAREI, SSB COMARCA VALDEJALON, FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE BARRIOS DE ZARAGOZA-FABZ, SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL CASCO HISTÓRICO DE ZARAGOZA, POLICÍA LOCAL DE UTEBO, FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES GITANAS DE ARAGÓN – FAGA, ASOCIACIÓN PROMOCIÓN GITANA, LA BEZINDALLA S. Coop., ASOCIACIÓN DE MEDIADORES INTERCULTURALES-AMEDIAR.

Este grupo se caracteriza principalmente por hacer una «Intermediación» con la población objeto y distintas entidades u organizaciones. Pueden atender conflictos dentro de la propia comunidad, para mejorar las relaciones y la convivencia, como pueden atender conflictos de la comunidad con otra parte.

Además recursos de intercultural como el Carei tienen un valor añadido y es que a la vez hacen de traductores del idioma.

Dentro de este grupo se puede dividir en los que son destinatarios un colectivo en exclusividad como la etnia romani o los temporeros de origen extranjero, y en los que atienden a público en general.

Una nota a tener en cuenta es que algunos servicios que atienden a la población romani cuentan con personal especializado en mediación, pero técnicamente sus mediadores no tienen formación superior

Por otro lado, en un segundo grupo encontramos entidades mediadores que se dedican en general o en particular a la mediación.

Entre ellos se encuentran: COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE ARAGÓN, INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL REAL E ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZARAGOZA, AGENCIA DE MEDIACIÓN ARAGÓN, ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS?, CENTRO IN MEDIACIÓN, DIÁLOGO Y ACUERDO, ASOCIACIÓN PARA LA INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO FAMILIAR, ESCOLAR Y SOCIAL, ASOCIACIÓN COLABORES, GABINETE PSICOSOCIAL «ESPACIOS», FUNDACIÓN CAMINANTES, CENTRO DE PSICOLOGÍA APLICADA CARMEN BERNED SABATER.

La característica de este grupo, es que se dedican a ejercer la mediación en todos sus ámbitos, esto hace que la especialización en comunitaria, vecinal e intercultural sea menor.

Dentro de este grupo se dividen en entidades de carácter público que pueden recibir casos derivados o privados, y gabinetes privados los cuales dentro de sus servicios tienen la mediación como actividad económica.

2.- Información sobre recursos en Mediación Comunitaria

Entidad	**CAREI**
Tipo de Mediación	Intercultural. Educativa.
Sector	Público
Destinatarios	Población escolar y sus familias
Acceso	Por demanda de los centros educativos
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ San Antonio Abad, nº 38, - Tel. 976713025. carei@aragon.es www.carei.es
Entidad	**SSB COMARCA VALDEJALON**
Tipo de Mediación	Intercultural, Comunitaria/Vecinal
Sector	Público
Destinatarios	Público en General, Usuarias/os del propio recurso
Acceso	Acceso libre, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	La Almunia de Doña Godina
Contacto	Avda. María Auxiliadora, nº 1 - Tel. 976811759. mcebrianmorata@valdejalon.es
Entidad	**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE BARRIOS DE ZARAGOZA - FABZ**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Intercultural, Comunitaria/Vecinal
Sector	Público
Destinatarios	Público en General, Usuarias/os del propio recurso
Acceso	Acceso libre, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ San Vicente de Paúl, nº 26 2º planta. - Tel. 976393305 fabz@fabz.org www.barrioszaragoza.org

Entidad	**SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL CASCO HISTÓRICO DE ZARAGOZA - PICH Plan Integral del Casco Histórico**
Tipo de Mediación	Comunitaria/Vecinal
Sector	Público
Destinatarios	Usuarias/os del propio recurso
Acceso	Acceso libre, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ San Pablo, nº 75 local - Tel. 976978116, 609197481 amediarpich@yahoo.es www.amediar.es
Entidad	**POLICÍA LOCAL DE UTEBO**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Penal/Restaurativa, Comunitaria/Vecinal, Escolar
Sector	Público
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre
Coste	Gratuito
Localidad	Utebo
Contacto	Avda. Navarra nº 12. Edificio Polifuncional - Tel. 976773525 policia@ayto-utebo.es
Entidad	**COLEGIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE ARAGÓN**
Tipo de Mediación	Familiar, Penal/Restaurativa, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar, Vivienda, Sanitaria, Laboral/Empresarial, Penitenciaria
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	En función de Renta (Gratuito, Remunerado)
Localidad	Zaragoza

Contacto	C/ Conde Aranda, nº 43 Entresuelo Izq. - Tel. 976442633 vocaliamediacionaragon@gmail.com www.trabajosocialaragon.es
Entidad	**INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL REAL E ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZARAGOZA**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Laboral/Empresarial, Penal/Restaurativa, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Vivienda, Penitenciaria
Sector	Privado con ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Remunerado
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Don Jaime I, nº 18, local - Tel. 976204231 mediacion@reicaz.es www.reicaz.org
Entidad	**AGENCIA DE MEDIACIÓN ARAGÓN**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Laboral/Empresarial, Comunitaria/Vecinal, Vivienda
Sector	Privado con ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Remunerado
Localidad	Alagón
Contacto	C/ Monasterio de Piedra nº 14, Local Tel. 626101545, 976613056 info@agenciademediacionaragon.com www.agenciademediacion.com

Entidad	**FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES GITANAS DE ARAGÓN - FAGA**
Tipo de Mediación	Familiar, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar, Vivienda, Sanitaria
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Población gitana
Acceso	Acceso libre, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	Paseo del Canal, nº 79 - Tel. 976380101 general@fagaragon.org www.fagaragon.org
Entidad	**ASOCIACIÓN PROMOCIÓN GITANA**
Tipo de Mediación	Familiar, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar, Vivienda, Sanitaria
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Población gitana
Acceso	Acceso libre, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	Paseo de Cuéllar, 43, - Tel. 976270245
Entidad	**LA BEZINDALLA S. Coop.**
Tipo de Mediación	Comunitaria/Vecinal
Sector	Privado sin ánimo de lucro, Mixto
Destinatarios	Público en General, Usuarios del servicio
Acceso	Acceso libre
Coste	Gratuito, Remunerado
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Pilar Aranda, nº 24 - Tel. 97600477 cooperativa@labezindalla.es www.labezindalla.es

Entidad	**ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS?**
Tipo de Mediación	Familiar, Penal/Restaurativa, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar, Penitenciaria
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de entidades sociales
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Ramón y Cajal nº 37, local 6 - Tel. 691428299 info@asociacionhablamos.es www.asociacionhablamos.es
Entidad	**CENTRO IN MEDIACIÓN**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Laboral/Empresarial, Penal/Restaurativa, Comunitaria/Vecinal, Escolar
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre
Coste	Remunerado
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Conde Aranda, nº 142, 5º 3 - Tel. 616049701 centro@in-mediacion.com www.in-mediacion.com
Entidad	**DIÁLOGO Y ACUERDO, ASOCIACIÓN PARA LA INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO FAMILIAR, ESCOLAR Y SOCIAL**
Tipo de Mediación	Familiar, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre
Coste	Gratuito
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Florentino Ballesteros s/n - Tel. 655 032580 buenacuerdo@hotmail.com , dialogoyacuedo@gmail.com www.adpz.net/dialogo

Entidad	**ASOCIACIÓN COLABORES**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre
Coste	Remunerado
Localidad	Huesca
Contacto	C/ Mateo Estaun Llanas, nº 10, Bajo - Tel. 608697095, 974032938 info@colabores.org www.colabores.org
Entidad	**GABINETE PSICOSOCIAL «ESPACIOS»**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Laboral/Empresarial, Penal/Restaurativa, Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar, Vivienda, Penitenciaria, Sanitaria, Deporte
Sector	Privado con ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales, Por derivación de clubs deportivos
Coste	Remunerado
Localidad	Yéqueda (Huesca)
Contacto	C/ Sierra de Guara nº 63 - Tel. 696814355 gabinetehuesca@cgtrabajosocial.com
Entidad	**ASOCIACIÓN DE MEDIADORES INTERCULTURALES - AMEDIAR**
Tipo de Mediación	Intercultural, Comunitaria/Vecinal, Escolar
Sector	Privado sin ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre
Coste	Gratuito, Remunerado

Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Brazal Zapateros, nº 10 - Tel. 657971039 begona.arenaz@gmail.com · amediar@amediar.es
Entidad	**FUNDACIÓN CAMINANTES**
Tipo de Mediación	Familiar, Civil/Mercantil, Laboral/Empresarial, Comunitaria/ Vecinal, Escolar
Sector	Privado con ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de Servicios Sociales, Por derivación de entidades sociales
Coste	Remunerado
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Ana Isabel Herrero, nº 9, local - Tel. 976 30 17 34 gonzaloembid@caminantes.es www.caminantes.es
Entidad	**CENTRO DE PSICOLOGÍA APLICADA CARMEN BERNED SABATER**
Tipo de Mediación	Familiar, Intercultural, Escolar
Sector	Privado con ánimo de lucro
Destinatarios	Público en General
Acceso	Acceso libre, Por derivación del Juzgado, Por derivación de entidades sociales
Coste	Remunerado
Localidad	Zaragoza
Contacto	C/ Madre Vedruna, nº 39, 1º Izda - Tel. 976213728, 649933762 cberned@gmail.com

I.5.2

Mediación Comunitaria: Comprensión y práctica para una cultura de paz

MªTeresa Sáez Ortega
ASOCIACIÓN AMEDIAR
Miembro de AMEDIAR y desde 2010 hasta hoy del equipo del Servicio de Mediación en el Casco Histórico de Zaragoza
(Asociación AMEDIAR–Oficina del Plan Integral del Casco Histórico- Ayuntamiento de Zaragoza)

SUMARIO:

1. DE QUÉ TRATA ESTE ARTÍCULO

2. INTRODUCCIÓN: BREVE ANTECEDENTE HISTÓRICO

3. SEIS PUNTOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA HOY

3.1. Mediación Comunitaria, territorio y población
3.2. Mediación Comunitaria, como servicio público
3.3. Mediación Comunitaria, como dispositivo profesional
3.4. Mediación, la herramienta principal pero no única
3.5. Lo comunitario, la gestión de lo social
3.6. Mediación Comunitaria, modelos y enfoques

4. LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

4.1. Resultados globales a alcanzar con la intervención mediadora en conflicto
4.2. Tipos y causas de conflictos
4.3. Factores que determinan la intensidad de los conflictos
4.4. Protocolo en conflictos interpersonales e integrupales
4.5. Protocolo en conflictos de comunidades de vecinos
4.6. Protocolo en conflictos de espacio público

5. ALGUNAS ESTRATEGIAS Y EXPERIENCIAS EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

6. GUÍAS Y ENLACES DE INTERÉS

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8. BIBLIOGRAFÍA

1. De qué trata este artículo

Este artículo nace de la reflexión individual y colectiva de las personas que componen la asociación AMEDIAR, de las experiencias vividas en la práctica de lo social sobre Mediación Comunitaria. Sintetiza algunas cuestiones básicas del desarrollo profesional de este campo de intervención, extrapolándolas intencionadamente a reflexiones globales más amplias.

De ahí que se aporten concreciones estratégicas y técnicas, pero trascienda a una definición de mediación socio-comunitaria como escenario vital a favor de la Paz y la transformación social, dentro de una opción compartida por personas y movimientos sociales que contribuye a posicionarse contra la violencia (violencia bélica, de reparto desigual e injusto de los recursos, violencia de género, de opresión de mayorías culturales sobre minorías étnicas...)

Reconociendo que el conflicto es sustancial con la vida de los seres humanos, que no hay vida sin conflicto, la opción mediadora afirma, desde un convencimiento profundo, que los conflictos deben tender inexorablemente hacia resoluciones no violentas.

Muchos estudios científicos siguen investigando hoy sobre por qué los seres humanos seguimos reproduciendo comportamientos que sabemos nocivos para la convivencia cotidiana e inaceptables por sus consecuencias (enfrentamientos, agresividad, falta de escucha y diálogo, desconsideración, pérdida del respeto al otro, incapacidad de percibirnos como iguales, búsqueda exclusiva del beneficio individual...)

Parece que, en esencia, seguimos reaccionando con emociones básicas ancestrales (si sentimos miedo, atacamos o huimos), además predomina en todos nosotros una gran rigidez frente al cambio, una enorme resistencia a cambiar de opinión; comprobamos a diario el poder avasallador de las convicciones propias frente a la percepción real de los sentidos (si estamos convencidos que ceder significa debilidad, nos cuesta cambiar esta idea, aunque comprobemos lo contrario). Es como si el cerebro detestara alterar sus costumbres.

Por tanto, que nos mantengamos atrapados en conductas agresivas y violentas, podría afirmarse que tiene una base conservacionista de consecuencias sociales muy graves: reproducimos convicciones heredadas, pautas de conducta «excelentes» hace miles de años -lo que el etólogo R. Dawkins llama «código de los muertos»- (competir

y luchar para sobrevivir), que han dejado de ser útiles (en el siglo XXI tenemos conocimientos y medios suficientes para que los recursos se repartan equitativamente por todo el planeta), y que no obstante siguen vigentes (el estado del mundo global y local así lo indica).

Si bien, también hay datos científicos que demuestran que «las tendencias altruistas están perfectamente programadas en nuestro equipaje genético y alimentan el motor imparable de la evolución» (ROJAS MARCOS, 2001)

Que la Mediación esté teniendo una gran relevancia en el panorama social de nuestro país y fuera de él desde hace años, puede ser un signo favorable de hacer significativas estrategias de cooperación y convivencia positivas. Es una forma más de desechar pautas de conducta heredadas. Difundir pedagógicamente principios de mediación cabe interpretarse como una apuesta a favor del entendimiento entre personas y grupos, diferenciados o enfrentados por sus intereses, necesidades o posiciones, pero esencialmente unidos por un proyecto de convivencia común, difícil pero posible. Y nada tan seductor y complejo como sentir que podemos contribuir a ello.

2.Introducción: Breve antecedente histórico

Las formas de resolución de conflictos en las que una tercera persona ayuda a partes enfrentadas a tomar sus propias decisiones, probablemente ha existido siempre en la historia de la humanidad. La Mediación, como la mayoría de los conceptos, no es una invención nueva, sino una adaptación de lo que ya existía en otras culturas y épocas. Por esta razón, la Mediación tiene un carácter universal, ya que en esencia, se ha dado en todas las épocas y en diferentes culturas y pueblos, como pone de manifiesto trazar un breve recorrido por sus raíces históricas y culturales (GONZÁLEZ-CAPITEL, 1999: Anexo 1)

Los antecedentes recientes de la Mediación Comunitaria, tal y como se entiende hoy en día, se encuentran en Latinoamérica, los Estados Unidos y Europa:

En Latinoamérica la mediación comunitaria está muy extendida, debido en buena medida a la propia naturaleza de las experiencias de organización colectiva y trabajo en favor de la comunidad que forman parte de un sustrato cultural esencial (los movimientos comunales, de campesinos, el asociacionismo, las organizaciones

de base y cultura popular, etc) Los centros y proyectos de mediación comunitaria existen desde hace décadas en países como Colombia, Bolivia, Chile, Uruguay, Honduras, Costa Rica, Paraguay, Perú, México, Nicaragua, entre otros. En países como Argentina la mediación se encuentra implantada por ley, de forma que determinados conflictos deben pasar obligatoriamente por mediación, antes de recurrir a los tribunales.

En Estados Unidos la Mediación surge a finales de la década de los sesenta y principios de los setenta del siglo XX, como respuesta a la demanda social de formas alternativas a la conciliación de disputas. Importantes conflictos sociales (protestas estudiantiles, el movimiento de liberación de la mujer, la lucha por los derechos civiles, la guerra de Vietnam, los conflictos entre población negra y blanca...), provocaron que una serie de organizaciones establecieran servicios de mediación. La lentitud y alto coste económico del sistema judicial favorecieron la implantación de centros comunitarios para la resolución alternativa de disputas (mediación y arbitraje), fundamentalmente en el ámbito de consumo, comunidad y familia.

En Europa, fue pionera Inglaterra en los setenta del siglo XX. Después en los países nórdicos e igualmente en Francia, en donde en tan sólo una década (1980-1990) se alcanzó un considerable desarrollo y madurez (autores como Jean-François Six, son ya referente obligado). Más recientemente surge en Italia y España.

Por último añadir que la tendencia en todos los países donde la Mediación se está desarrollando, es su extensión a un amplio abanico de situaciones de la vida cotidiana: familia, escuela, trabajo, salud, justicia, consumo, etc, y su implantación paulatina como mediación institucional (organizada desde el poder constituido, en menor número), mediación ciudadana (independiente, en la base, en libre asociación), modelo mixto de colaboración institucional y asociativa (relativamente extendido) y modelo privado (actualmente emergiendo).

3. Seis puntos básicos de la Mediación Comunitaria hoy

Las iniciativas de Mediación Comunitaria en nuestro país, desarrolladas y consolidadas especialmente en la última década como proyectos profesionales organizados, tienen una serie de rasgos en común que a continuación se describen.

3.1. Mediación Comunitaria, Territorio y Población

La Mediación Comunitaria está dentro de lo que se clasifica como «mediación en lo social», puesto que el ámbito de incidencia y actuación suele ser un barrio o conjunto de barrios, un pueblo, municipio, comarca, ciudad. Es por ello que la población susceptible de ser atendida, pueda abarcar a la población en general (o parte de ella, según su delimitación destinataria), siendo las interacciones e interrelaciones de esta población su objeto de intervención y de influencia positiva. La población susceptible de ser atendida desde la Mediación Comunitaria puede ser:

POBLACIÓN EN GENERAL ORGANIZADA O EN GRUPO:

> Miembros de asociaciones vecinos-as

> Miembros de colectivos, entidades y organizaciones sociales

> Jóvenes e infancia -sistema educativo formal, no formal, espacios de tiempo libre

> Asociaciones de madres y padres

> Personas adultas en grupos de formación

> Personas mayores en centros y residencias

> Participantes de proyectos sociales

> Miembros de comunidades vecinos-as

> Grupos de afectados por una situación

POBLACIÓN EN GENERAL NO ORGANIZADA:

> Personas a título individual y usuarios del espacio público

GRUPOS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN:

> Usuarios de servicios sociales y usuarios en proyectos de acogida

> Personas atendidas en proyectos de integración (salud mental, discapacidad) y en proyectos contra la exclusión (drogodependencias, prostitución, cárcel...)

PROFESIONALES

> Profesionales del sistema educativo, del sistema sanitario y de servicios sociales

> Colegios profesionales

> Técnicos de la administración pública e instituciones

> Profesionales de entidades privadas y de iniciativa social

> Otros profesionales

3.2. Mediación Comunitaria, como servicio público

Las iniciativas de Mediación Comunitaria se implantan en nuestro país desde finales del siglo XX en adelante, como respuesta a los problemas de convivencia en los escenarios sociales.

Esta respuesta es promovida por organizaciones de iniciativa social (asociaciones, fundaciones...) en colaboración con instituciones públicas, predominando un modelo mixto de colaboración entre entidades y administración, a través de subvenciones, convenios y adjudicaciones. Es Cataluña la comunidad que más ha extendido servicios de mediación comunitaria en su territorio, y también, pero en un constatable menor número, entre otras, Andalucía, País Vasco, Aragón... (Véase Mediación Comunitaria en España, 2013)

¿Por qué predomina este modelo al iniciarse su implantación? Por un lado, debido a que la competencia institucional respecto a la tipología de conflictos de convivencia que atiende la Mediación Comunitaria, corresponde en buena parte a las administraciones locales municipales. Y por otro lado, debido también a la tendencia generalizada (y muy cuestionada) de la Administración Pública a la externalización de servicios.

En los últimos años sin embargo, abundan las iniciativas de mediación desde ámbitos privados, que ofertan mediación vecinal y comunitaria, coincidiendo también con una menor capacidad presupuestaria desde la administración pública para conveniar con entidades sociales.

El modelo de Mediación Comunitaria que se identifica en el presente texto es el de iniciativas de mediación como servicio público. En ellas es relativamente frecuente que se establezca una relación entre la existencia de proyectos de Mediación Comunitaria y su implantación en territorios con sectores de población

en desventaja social y económica, dirigiéndose estos proyectos a personas y grupos que no accederían a esa atención si los servicios tuvieran un coste económico.

En relación con esta priorización de población en desventaja, en ocasiones se pueden identificar iniciativas de Mediación Comunitaria promoviendo líneas de actuación y medidas contra la exclusión de grupos desfavorecidos.

3.3. Mediación Comunitaria, como dispositivo profesional

Las iniciativas de Mediación Comunitaria presentan las siguientes características respecto a la estructura organizativa:

> Son un recurso profesional organizado.

> Pueden integrarse en los escenarios profesionales correspondientes a algunos de los Sistemas de Protección Social (por ejemplo en coordinación y trabajo conjunto con los servicios sociales, en el sistema educativo, sanitario, en relación a vivienda, etc)

> Generalmente existe un equipo multidisciplinar; multidisciplinar en cuanto a una diversificación planificada de funciones profesionales y respecto a los perfiles académicos de origen diverso (muy frecuente que los profesionales procedan del ámbito del trabajo social, educación social, psicología, pedagogía, derecho... entre otros), habiendo adquirido además una competencia en mediación (a través de postgrados, máster, cursos de especialización).

> En los equipos profesionales suele ser frecuente la existencia de algún profesional especializado de apoyo o algún dispositivo de asesoramiento para temas relacionados con el ámbito de actuación (por ejemplo en temas legales de comunidades de propietarios, como intérpretes lingüístico-culturales, en materia de urbanismo, consumo, conocimiento de ordenanzas cívicas, etc)

> La figura profesional del mediador-a en esta modalidad de mediación tiende a perfilarse como la de un agente social comunitario, que trabaja en contacto directo con la comunidad, en la calle, en los barrios, y con la red profesional del entorno y de la estructura donde se inserta.

> Sus funciones nucleares son: la ***intervención en la gestión de conflictos***, consolidando esta práctica como método válido y útil para la comunidad, y la ***prevención de conflictos***, proyectando la función multiplicadora del procedimiento a través de metodologías de trabajo en red, que favorezcan su difusión pedagógica, la participación comunitaria y la cohesión social.

3.4. Mediación, la herramienta principal pero no única

Todo conflicto es una relación y esa misma relación es la base para la resolución del conflicto. Este es el concepto básico del que parten las teorías e investigaciones sobre comunicación humana y dinámica de grupos que han contribuido al desarrollo de las técnicas de resolución de conflictos en nuestra época. La resolución alternativa de conflictos se refiere a una amplia gama de procedimientos: negociación, conciliación, consenso, facilitación, arbitraje, mediación... principalmente.

La Mediación Comunitaria es una modalidad de mediación: existe la mediación en conflictos políticos, la mediación familiar, escolar, laboral, en organizaciones, en el ámbito del consumo, judicial, penal, en el ámbito penitenciario... Comparte con el resto de modalidades: el concepto (antes definido), los pasos básicos del procedimiento (sus fases) y la «caja de herramientas» (técnicas de comunicación). Las diferentes modalidades se diferencian por el ámbito de actuación, que implica un marco jurídico y un contexto específicos.

Las iniciativas de Mediación Comunitaria eligen prioritariamente el procedimiento de mediación, para poder influir positivamente en las relaciones dañadas en conflicto, de forma que desde dentro de la propia relación pueda generarse la forma de reconstruir la relación. No obstante, en la práctica se constata que no siempre se dan las condiciones para que la mediación funcione, por lo que se suelen aplicar distintas técnicas de resolución de conflictos y diferentes estrategias, con el fin de obtener soluciones válidas.

3.5. Lo comunitario, la gestión de lo social

¿Qué implica que el ámbito de actuación sea el comunitario? Hay una doble implicación: las características de los problemas en los que interviene y los rasgos propios de lo social.

Los conflictos en los que la Mediación Comunitaria suele intervenir son:

> Ámbito vecinal: conflictos entre vecinos, en comunidades de propietarios, como usuarios del espacio público.

> Ámbito de organizaciones sociales y equipos profesionales: conflictos dentro de las organizaciones, entre organizaciones y en el seno de equipos de trabajo.

> Ámbito de servicios de atención: conflictos entre usuarios de los servicios de atención y técnicos de los mismos.

> Ámbito educativo: entre alumnos, alumnos y profesorado, profesorado y padres y madres y dentro de la comunidad educativa en general.

> Ámbito familiar: algunos servicios de mediación comunitaria incorporan también la mediación familiar, entendiendo que forma parte de la gestión de la convivencia en un territorio.

> Ámbito intercultural: cuando los conflictos son motivados o fuertemente influenciados por un factor de diferenciación cultural. Si bien, la experiencia indica que la influencia significativa por diferencia cultural en un conflicto, es un factor transversal que debe ser valorado en toda intervención mediadora, y no propiamente una modalidad de mediación. (SÁEZ ORTEGA, 2009: 81-83)

Los rasgos propios de lo comunitario, en cuanto la gestión de lo social, y los principios metodológicos que se derivan de ello, son:

> La utilización de métodos participativos.

> Una proximidad al territorio que facilita el acceso directo de la población al servicio.

> El trabajo de calle y en la calle.

> El objetivo de tejer lazos entre personas, grupos y agentes sociales.

> La colaboración entre entidades y la organización de acciones conjuntas.

> La coordinación interprofesional.

> La capacidad de interlocución constructiva y crítica con las instituciones y administración, movilizando y promoviendo cambios en el funcionamiento del sistema.

> La participación activa en los planes de desarrollo integral de barrios, comarcas, etc implicándose en las dinámicas de colectivos independientes, institucionales o mixtos que promuevan la mejora de la convivencia desde la base territorial.

3.6. Mediación Comunitaria, modelos y enfoques

Algunos de los enfoques y metodologías más significativos de buena parte de proyectos de Mediación Comunitaria son:

Modelo transformativo

Este modelo considera que el conflicto es una oportunidad de crecimiento personal que permite superar los límites individuales para relacionarnos con los demás de manera constructiva. Los efectos más significativos de esta orientación de la mediación son la revalorización (los implicados aumentan sus capacidades de generar alternativas) y el reconocimiento (se abren y generan respeto hacia el otro). (MUÑOZ-RAMOS, 2010: 47)

Si bien es frecuente que las iniciativas de Mediación Comunitaria tiendan a identificarse con el modelo transformativo, la experiencia indica que los principios de otras escuelas – el Modelo Harvard (pone el énfasis en conseguir el acuerdo) y el Modelo Circular Narrativo (pone el énfasis en mejorar las relaciones) - son igualmente importantes y están integrados de hecho en la intervención mediadora.

El enfoque apreciativo

Trata de un conjunto de dinámicas orientadas a la generación de consenso y al futuro, la acción se orienta hacia algo bueno que no ha sucedido y que deseamos que ocurra, potenciando lo mejor de los recursos que se tienen. (REDORTA, 2012: 157)

Mientras la gestión de conflictos se centra en el conflicto, este enfoque, también conocido como «diálogo apreciativo» se centra en los aspectos sanos y positivos de las interacciones.

Enfoque pedagógico de Cultura de Paz

Con el que se identificarían algunos movimientos activos de no-violencia que consideran que la resolución alternativa de conflictos aplicada a los conflictos de una comunidad (barrio, pueblo, etc) es una forma de empoderamiento de la ciudadanía, de ejercicio democrático o de»diplomacia ciudadana» (FARRÉ SALVÁ, 2004: 322)

Algunos principios novedosos de este enfoque son:

1. Los propios afectados se capacitan voluntariamente para la resolución alternativa de conflictos
2. La ciudadanía utiliza los procedimientos, estrategias y herramientas de mediación
3. La ciudadanía se implica en la aplicación de las herramientas para resolver conflictos públicos (calle) y privados (entre vecinos) en relación a la convivencia
4. Se promueve pedagógicamente su práctica desde posiciones políticas y éticas en favor de la no violencia y la paz

Otros enfoques que también destacan en la práctica mediadora son: proactividad, enfoque sistémico y socio-afectivo, entre otros.

4. La práctica de la Mediación Comunitaria

La práctica de Mediación Comunitaria que se describe a lo largo de este apartado es fruto del contacto y conocimiento de experiencias de mediación comunitaria de diversas procedencias, pero muy en especial del desarrollo de varios recursos profesionales específicos de mediación social en la ciudad de Zaragoza en dos períodos de tiempo, de 2004-2009 (Mediación Social-Intercultural) y de 2010 hasta la actualidad (Mediación Comunitaria). Para más información sobre la entidad y proyecto, consultar el apartado de este texto: «GUÍAS Y ENLACES DE INTERÉS» y www.amediar@amediar.es

4.1. Resultados globales a alcanzar con la intervención mediadora en conflicto

En Mediación Comunitaria los resultados globales a alcanzar tienen que ver con cuatro objetivos generales:

1. **Conseguir proximidad con el ciudadano y con el territorio**. Presencia en la calle de los profesionales, actitud interactiva con la ciudadanía, facilitando su acceso (horarios e información adaptada al territorio, etc) y respondiendo a sus necesidades en materia de mejora de relaciones de convivencia.
2. **Utilizar procedimientos diversos de resolución de conflictos**, principalmente los de mediación, para aumentar la

eficacia en la intervención comunitaria en beneficio de la convivencia entre vecinos, grupos, organizaciones, etc.

3. **Contribuir a la dinamización de la comunidad**, fomentando estrategias proactivas en lo interpersonal, y participativas y dinámicas en general.
4. **Fomentar el trabajo en red**: utilizar la coordinación interprofesional entre agentes sociales y con el tejido asociativo, como herramienta para optimizar los objetivos de mediación.

Es importante que las iniciativas de mediación social evalúen su práctica general con sentido crítico para afrontar y reajustar desviaciones en las metas a conseguir. Puede ser interesante revisar bajo parámetros globales de lo que se consideran criterios de buenas prácticas para la implantación de proyectos de carácter social según entidades internacionales, como por ejemplo los que recoge la Fundación Mediara, Espacios de Difusión de Entidades de Mediación, Buenas Prácticas (en www.fundacionmediara.es)

4.2. Tipos y causas de conflictos

Desde la experiencia de los servicios de mediación comunitaria, las causas más habituales en conflictos interpersonales, intergrupales y en comunidades de propietarios son:

- **Ruido y actividades molestas en el interior de las viviendas y edificios:** volumen de música inadecuado, ruido excesivo especialmente en horario nocturno, trasiego en horas intempestivas, gritos, juegos y gritos de niños en horarios de descanso, no colaboración en tareas de limpieza, no mantenimiento de espacios comunes o usos inadecuados de los mismos, etc.
- **Falta de limpieza en la calle por responsabilidad vecinal:** cubos de basura de portales y locales que se dejan durante todo el día en la calle (y se llenan de basura), bolsas de basura en la calle fuera de los cubos, acumulación de muebles y objetos voluminosos abandonados en la calle, tramos completos de calle.
- **Problemas en el vertido de basura:** problemas entre vecinos por hábitos inadecuados en el vertido de basura

- **Problemas en el funcionamiento de las comunidades de vecinos:** falta de acuerdos que bloquean las tomas de decisiones, reuniones insuficientes, funcionamiento irregular de turnos de presidencias entre propietarios, malentendidos, enfrentamientos pasados, bloqueo en las relaciones por impagos, obras individuales que afectan a viviendas colindantes, plagas, mal funcionamiento de instalaciones individuales etc.
- **Problemas de nudos burocráticos o administrativos:** cuando el conflicto se da entre vecinos y la propia administración, produciéndose un bloqueo por la rigidez o fallos en la aplicación de procedimientos y protocolos administrativos.
- **Problemas de empobrecimiento y fraude hipotecario:** aunque son los servicios sociales y las entidades específicas sobre temas de prestaciones económicas, desahucios, fraude hipotecario, quienes atienden estas situaciones, el aumento y gravedad de los casos hoy en día, hace que los servicios de mediación comunitaria deban tener un mayor conocimiento y coordinación con dichas entidades, apoyando con medidas que favorezcan la intervención global.
- **Problemas en al ámbito escolar:** por falta de entendimiento o malentendidos con familias o en las asociaciones de madres y padres, por cuestiones de consideración religiosa que afectan a algún aspecto de la organización escolar (indumentaria, menús adaptados, etc).

Por otra parte, las causas más habituales en conflictos en el espacio público son:

- **Ruido en la calle en horas de descanso nocturno:** motivado por usuarios de locales de ocio, presencia en la calle de grupos con actitudes disruptivas o inadecuadas, presencia de vecinos en plazas y calles (especialmente con la llegada del buen tiempo) disfrutando durante la noche de tiempo de ocio pero molestando a los que vecinos necesitan dormir, uso de solares habilitados para uso deportivo en horarios no permitidos, etc.

- **Ocupación abusiva de espacios comunes:** cuando grupos acaparan zonas de paso, de recreo, de uso deportivo o esparcimiento obstaculizando o impidiendo el uso a otras personas.
- **Presencia intimidatoria de grupos en el espacio público:** cuando grupos permanecen en zonas de uso público (portales, patios interiores, tramos de calles) creando situaciones amenazantes a los usuarios, vecinos y personas en tránsito, etc.
- **Otras causas:** Vandalismo hacia elementos de mobiliario urbano, molestias por obras en el espacio público, conflictos en el entorno cercano por apertura de locales de ocio, lugares de culto, proyectos de reinserción, etc. Esto se relaciona con los denominados conflictos «NIMBY» del inglés «not in my backyard», «no en mi patio trasero», en los que se manifiesta la oposición total a que cerca de nuestras casas se construyan determinados centros o equipamientos, aunque se reconozca beneficiosos para la sociedad y que en algún lugar tienen que estar (DE URIBE-SALAZAR, C. y PASCUAL, J. 2013: 6-12).

4.3. Factores que determinan la intensidad de los conflictos

Uno de los primeros pasos a dar ante cualquier conflicto es identificar su intensidad (REDORTA, 2012: 92). En relación a ello, se propone la siguiente clasificación de conflictos atendidos en Mediación Comunitaria: de intensidad baja, media y alta, definidos por el grado de afectación en relación a 8 factores (proyecto de Mediación en el Casco Histórico-AMEDIAR):

CONFLICTOS DE INTENSIDAD BAJA Y MEDIA

Características:

1. Tiempo: No muy prolongados; se acude pronto a medidas de resolución.
2. Daños personales: Ausencia o pocos (insultos, agravios en la imagen...)
3. Comunicación disfuncional: baja, no alterada gravemente.

4. Grado de molestia de la actividad: la molestia puede ser evitable o no, pero no se realiza con intención de perjudicar.
5. Existencia de episodios previos que afectan: pocos o no muy graves
6. Contactos con la otra parte y tipo de contactos: pocos o no muy negativos
7. Grado de expectativa en la resolución y tipo de expectativa: se valora si consideran que la solución es posible o no
8. Grado de compromiso con la resolución y tipo de compromiso: se valora la implicación y responsabilidad en el proceso

CONFLICTOS DE ALTA INTENSIDAD

Características:

1. Tiempo: Muy prolongado; se acude a medidas de mediación como último recurso.
2. Daños personales: Muchos daños personales.
3. Comunicación disfuncional: alto nivel de disfuncionalidad.
4. Grado de molestia de la actividad: La actividad que molesta puede ser evitable o no, pero se interpreta o se realiza con intención de perjudicar.
5. Existencia de episodios previos que afectan: bastantes y graves
6. Contactos con la otra parte y tipo de contactos: muchos y muy negativos
7. Grado de expectativa en la resolución y tipo de expectativa: se valora si consideran que la solución es posible o no
8. Grado de compromiso con la resolución y tipo de compromiso: se valora la implicación y responsabilidad en el proceso

Esquema - TABLA PARA VALORAR LA INTENSIDAD DE LOS CONFLICTOS (AMEDIAR, 2010)

FACTORES	0	1	2
1.TIEMPO	Acaba de surgir	Muy poco (días)	Poco (semanas)
2.DAÑOS PERSONALES	No hay aún	Muy pocos	Pocos
3.COMUNICACIÓN DISFUNCIONAL	No hay aún	Muy poca	Poca
4.GRADO DE MOLESTIA DE LA ACTIVIDAD	No hay aún	Muy poca	Poca
5. EXISTENCIA DE EPISODIOS PREVIOS	No hay aún	Muy pocos	Pocos
6.CONTACTOS CON LA OTRA PARTE Y TIPO DE CONTACTO	No hay aún	Muy pocos	Pocos
7. GRADO DE EXPECTATIVA DE RESOLUCIÓN Y TIPO DE EXPECTATIVA	Ninguna	Muy poca	Poca
8. GRADO DE COMPROMISO CON LA RESOLUCIÓN Y TIPO DE COMPROMMISO	Ninguno	Muy poco	Poco

3	4	5	6	7
Cierto tiempo (1-2 meses)	Bastante (a partir 3 meses)	Mucho (1 año)	Muchísimo (a partir 2 años)	Permanente, latente (más de 2 años)
Algunos	Bastantes	Numerosos	Muy numerosos	Constantes
Cierta	Bastante	Elevada	Muy elevada	Permanente
Cierta	Bastante	Elevada	Muy elevada	Constante
Algunos	Bastantes	Numerosos	Muy numerosos	Constantes
Algunos	Bastantes	Numerosos	Muy numerosos	Constantes
Cierta	Bastante	Elevada	Muy elevada	Constante
Algún	Bastante	Numeroso	Muy numerosos	Constantes

Cuando los factores del 1 al 6 se valoran de 0 a 3 grados, la mediación presentará menores obstáculos y, en principio, menor dificultad. Por el contrario cuando dichos factores del 1 al 6 se valoren a partir de 4 y hasta 7, la intervención tendrá máxima dificultad; las estrategias que se elijan y empleen deben tener muy en cuenta esta gradación. Por otra parte los factores 7 y 8 afectarán más, según el tipo (por tanto valoración cualitativa) de expectativa y compromiso.

4.4. Protocolo en conflictos interpersonales e integrupales

De manera global los resultados que se quieren obtener en las mediaciones entre personas y en grupos implican una serie de pasos, como los que a continuación se describen. La mediación en conflicto interpersonal e intergrupal se propone:

1. Encauzar operativamente una estructura de comunicación con algún grado de disfunción entre personas o grupos, en la convivencia vecinal y en el espacio público en general. «Comunicación disfuncional» es aquella que se produce entre personas o grupos en las que predomina el alejamiento, el bloqueo y la incomprensión recíprocos; las partes se encuentran sobresaturadas de intercambios comunicativos que corroboran los daños y la falta de entendimiento.
2. Identificar los elementos de comunicación disfuncional: desconocimiento de códigos culturales, estereotipos negativos, cuestiones de competencia, rechazos subyacentes, etc.
3. Poner los medios para una apertura creativa de la comunicación entre partes, que haga posible una relación constructiva de cooperación.
4. Modificar la manera en que se transmiten los contenidos de información, para modificar también y reedificar el tipo de relación entre las partes.
5. Reconducir la situación de desequilibrio en el «poder» de las partes, de desigualdad entre las mismas, estableciendo una nueva situación, un marco nuevo de relación basado en la imparcialidad y en la igualdad, a través de reglas de comportamiento y funcionamiento acordadas, que posibiliten nuevas conductas.

6. Tomar conciencia de la importancia, y por tanto observar la expresión verbal y no verbal, de los protagonistas del conflicto y de la persona mediadora misma, como vía para contrarrestar resistencias, predisposiciones negativas, relaciones deterioradas, etc., que pueden rodear a las partes en conflicto.
7. Reflexionar y analizar la comunicación verbal y no verbal, conocer los códigos analógicos de las procedencias específicas de las personas implicadas en una situación de mediación, ya que estos pueden ser clave para la interpretación de actitudes, para la reconducción y el restablecimiento de la comunicación.
8. Observar y analizar la naturaleza de las relaciones, para aplicar técnicas específicas que restablezcan la consideración mutua entre las partes, y un cambio entre la manera de relacionarse en el nuevo marco de Mediación.
9. «Leer» las situaciones sin valorarlas linealmente (causa-efecto, responsable-víctima), evitando las parcialidades y los análisis simplificadores.
10. Aplicar técnicas de comunicación específicas de clarificación, de focalización, equilibradoras, de reformulación, para generar opciones y para lograr acuerdos.
11. Posibilitar que los protagonistas del conflicto negocien una resolución del mismo satisfactoria para ambos.
12. Conseguir la legitimación tanto de la persona mediadora y el procedimiento de resolución alternativa de conflictos, como de la propia mediación en cuanto sistema válido para mejorar la convivencia.

De manera más concreta, fruto de los casos experimentados se propone a continuación una temporalización en relación a la observación de los efectos que se va provocando en las personas y a los pasos del protocolo de mediación. Muy importante tener en cuenta que cada conflicto es único y que los protocolos y planificaciones temporales siendo flexibles, guían y evitan que las mediaciones se dilaten en el tiempo perdiendo la energía necesaria para su resolución.

TEMPORALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE MEDIACIÓN

Esta temporalización debe ser conocida y aceptada por las partes implicadas; será susceptible de cambios, según el caso concreto así lo requiera.

PRIMER MES CONTACTOS POR SEPARADO-OBSERVACIÓN EFECTOS INICIALES
SEGUNDO MES PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE MEDIACIÓN
TERCER MESOBSERVACIÓN EFECTOS, REVISIÓN ACUERDOS, FINAL DEL PROCESO

PRIMER MES	FASE 1: CONTACTOS POR SEPARADO-OBSERVACIÓN EFECTOS INICIALES
SEMANA 1	-Llega la solicitud de la parte implicada 1. -Se realiza el contacto con la parte implicada 2.
SEMANA 2	-Reuniones, visitas domiciliarias y sensibilización por separado. -Detección y reconducción de aspectos de vulneración de normas y leyes: aspectos jurídicos, asesoramiento del equipo de mediación si se requiere.
SEMANA 3	Tiempo de prueba de efectos iniciales.
SEMANA 4	Tiempo de prueba de efectos iniciales.
SEGUNDO MES	FASE 2: PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE MEDIACIÓN
SEMANA 1	Se revisan los efectos iniciales con las partes por separado.
SEMANA 2	Se prepara la reunión de mediación con las partes por separado.
SEMANA 3	Se lleva a cabo la reunión de mediación: acuerdos.
SEMANA 4	Tiempo de prueba de efectos de los acuerdos de mediación.
TERCER MES	FASE 3: OBSERVACIÓN EFECTOS, REVISIÓN ACUERDOS, FINAL MEDIACIÓN
SEMANA 1	Tiempo de prueba de efectos de los acuerdos de mediación.
SEMANA 2	Tiempo de prueba de efectos de los acuerdos de mediación.
SEMANA 3	Reunión de evaluación, ratificación de acuerdos y finalización de la intervención.
SEMANA 4	Sensibilización en toda la comunidad de vecinos y entorno del barrio, si procede.

4.5. Protocolo en conflictos de comunidades de vecinos

La intervención en conflictos de comunidades de vecinos se concibe como un apoyo del equipo de mediación para que una comunidad sea capaz de cambiar y organizarse, pasando de un mal funcionamiento (la comunidad de vecinos por diferentes causas no se ocupa adecuadamente de sus problemas) a un funcionamiento adecuado (la comunidad funciona por sí misma o contratando a un adminis.).

Es fundamental que el equipo de mediación genere confianza con todos los vecinos de la comunidad en conflicto y con la figura profesional del administrador si la hubiera.

El marco jurídico que regula las comunidades es la Ley de Propiedad Horizontal, si bien la intervención mediadora debe trabajar con las comunidades de vecinos en cuanto unidades de convivencia, integrando y considerando a todos (según el conflicto que se trate) independientemente de su condición (propietario, inquilino incluso «ocupa»).

MAL FUNCIONAMIENTO – PROBLEMAS MÁS FRECUENTES EN COMUNIDADES DE VECINOS:

1. **Se ha prolongado en el tiempo** un funcionamiento inadecuado: meses, años.
2. **Respecto a los propietarios:**
   - El propietario no se ocupa de los problemas de la comunidad debido a que no vive en el edificio y no está en contacto
   - La edad muy avanzada del propietario dificulta o impide su implicación
   - Conflictos personales entre vecinos bloquean la implicación
   - Otros problemas.
3. **Respecto a la organización de la comunidad de propietarios:**
   - La comunidad de propietarios funciona de manera informal, no organizada.
   - Los vecinos no se reúnen periódicamente o bien los enfrentamientos o desacuerdos han ido en aumento.
   - No hay presidente o bien el presidente no cumple sus funciones, o por el contrario no se renueva el cargo desde hace tiempo
   - Otros problemas que se identifican

4. **Respecto a cuestiones económicas:**
   - Hay impagos de cuotas de comunidad, de derramas, deudas con bancos...
   - Viviendas embargadas con bancos-propietarios sin localizar, pisos desahuciados...

CAMBIO PARA MEJORAR-ACTUACIONES DE APOYO EN MEDIACIÓN

Todas las actuaciones del Servicio de Mediación son un conjunto de medidas de transición para promover que una comunidad de vecinos pase de no poderse ocupar adecuadamente de sus problemas a hacerlo, organizándose los propios vecinos o decidiendo la contratación de un administrador.

Para ello el Servicio de Mediación puede realizar las siguientes actuaciones de apoyo:

1. **Información básica** sobre cómo pueden organizarse los propios vecinos (una o dos sesiones informativas)
2. **Derivación a recursos** de asesoramiento legal sobre Ley Propiedad Horizontal.
3. **Motivación mediante ideas y ayuda práctica** para que la comunidad de vecinos funcione adecuadamente:
   - Colaborar en la localización de propietarios
   - Sesiones de diálogo individual con cada propietario o inquilino con el objetivo de escuchar cómo afectan los problemas y activar la implicación de cada vecino, motivando al beneficio de colaborar en lo común.
   - Ofrecer mediación para gestionar los conflictos interpersonales que se detecten y llevar a cabo el procedimiento si así se desea.
   - Acompañar en una y hasta un máximo de tres reuniones de comunidad de vecinos para contribuir a los mensajes de clarificación de problemas, sensibilización para ganar la responsabilización de todos, rebajar tensión por conflictos si lo hubiera, pacificar enfrentamientos, aportar informaciones de interés según los problemas planteados.
   - Afianzar la adquisición de funcionamiento autónomo que permita el tratamiento de los asuntos comunes, sin el apoyo del Servicio de Mediación.

- Ampliar la visión de la comunidad de vecinos: conocimiento del barrio y motivación a participar en el mismo.

Es importante que la intervención de apoyo a las comunidades no se prolongue excesivamente y tienda a cerrarse cuando se hayan realizado el conjunto de actuaciones antes descritas, pudiendo consensuar mecanismos de seguimiento.

Finalmente subrayar que en el ámbito de comunidades de vecinos es importante advertir desde el inicio que los equipos de Mediación Comunitaria tienen una clara delimitación de sus funciones. Por la naturaleza de algunos de los problemas que afectan a las comunidades, será importante aclarar que en su tarea de apoyo no se encargan de que paguen morosos, no hacen el trabajo de los administradores de fincas, no hacen asesoramiento legal, no denuncian casos de ocupación de viviendas, ni son una vía para echar a vecinos problemáticos.

4.6. Protocolo en conflictos de espacio público

La Mediación aplicada a los conflictos donde intervienen grupos o individuos en un marco de repercusiones y efectos de carácter comunitario (vecinal, grupal, etc) activa una estrategia de intervención social esencial: **la participación activa de todas las partes implicadas en la situación**, tanto para el diseño conjunto de la intervención, como para la puesta en práctica de los acuerdos y resoluciones. Las consecuencias coherentes con este principio metodológico, generan un procedimiento, una forma de hacer y de actuar, que a continuación describimos formulando una serie de fases o momentos de la intervención. (SÁEZ ORTEGA, 2009:77)

La **primera fase de la intervención** tiene por objeto realizar un diagnóstico inicial del conflicto en cuestión. Para ello:

Paso 1 - Mapa situacional del territorio. Se reúne la información y conocimientos previos imprescindibles y se construye el mapa situacional del territorio: la situación geográfica del barrio y distrito en el que se ubica, la identificación de espacios institucionales, agentes sociales y responsables de los mismos, la identificación de organizaciones sociales relevantes, agentes y responsables de los mismos y, finalmente, la identificación de grupos y personas implicadas.

Paso 2 – Mapa conceptual del conflicto. Se construye el mapa conceptual de la situación: identificación de actitudes, intereses, necesidades y posiciones, identificación de elementos sensibles y factores que pueden estar influyendo: sucesos y episodios previos, historia, marco jurídico y legislativo influyente, cuestiones de diferencia cultural.

Paso 3 – Observación de la realidad. Se determinan y realizan las observaciones de la realidad, necesarias y pertinentes. Es el momento del trabajo de campo: en el territorio, en la calle, sobre el terreno...

Paso 4 – Contactos con personas y grupos. Se determinan y realizan por separado los contactos individuales o grupales necesarios y convenientes: en esta fase se aplica el criterio de la mediación social en general de promover al inicio contactos con las partes implicadas por separado. Es el momento de las reuniones con los agentes sociales de ámbito institucional, entidades sociales, usuarios, etc del territorio en el que se está desarrollando la situación de conflicto

Respecto a los **contactos en el ámbito institucional** es necesario destacar la verdadera relevancia de los mismos: es fundamental que se reúnan en torno a la situación de análisis todos los departamentos, servicios, etc implicados para tener al inicio conocimiento informativo, y después apoyar técnica, política, económicamente... las medidas que se establezcan. Las relaciones y coordinación entre departamentos diferenciados, entre servicios, áreas, unidades técnicas... aún dentro de una misma institución son de ejecución compleja, pero imprescindible para una intervención efectiva.

Respecto a los **contactos con organizaciones sociales** (asociaciones de vecinos, de personas migradas, proyectos gestionados por entidades...) es clave tener en cuenta su participación y punto de vista y el papel de las entidades sociales de interlocución respecto al ámbito institucional, si bien teniendo en cuenta también la limitación natural de representatividad numéricamente significativa o no, respecto a la población que se representa.

Finalmente, los c**ontactos con personas individuales, grupos, usuarios, vecinos...** que sin representatividad organizada, pueden formar parte del escenario mismo del conflicto y pueden implicarse en su resolución.

La **segunda fase de la intervención** tiene por objeto que todas las partes implicadas se relacionen constructivamente. Para ello se planificarán y realizarán:

Paso 5 - Contactos positivos entre las partes implicadas, seguramente separadas por desconocimiento mutuo, miradas prejuiciosas o episodios concretos de choque o incompatibilidad que han mantenido el alejamiento y la pérdida o ausencia de confianza, clave de todos los conflictos. En los conflictos de carácter comunitario es muy frecuente que ciertos problemas surjan no tanto por sucesos con antecedentes históricos, sino por falta de contacto mantenido en el tiempo. A veces, grupos supuestamente enfrentados, reconocen no haber dialogado o no haber intentado el diálogo nunca.

La práctica indica que esta fase debe cuidarse y debe ser cuidadosa: no cualquier tipo de contacto va a tener un resultado positivo. Si promovemos que grupos diferenciados por determinados valores (religiosos, políticos, ideológicos) se pongan en contacto, es muy importante que dicho encuentro se sustente sobre los valores que sí comparten, que se sustente en enfoques perspectivas, proyectos, ideas, hábitos...que pertenezcan al ámbito de lo común, de aquello sobre lo que sí se está de acuerdo.

Si pretendemos, por ejemplo, que dos asociaciones o grupos, uno de ellos marcadamente laico y otro marcadamente religioso, se encuentren y el contacto sea positivo, se debe preparar minuciosamente el contenido y forma de lo que les va a reunir, identificando y focalizando algún centro de interés común (por ejemplo el cuidado y conservación de la Naturaleza, sensibilización a favor de un ocio creativo, fomento de la lectura, uso de bibliotecas, buena vecindad, etc). La identificación de factores de diferenciación y coincidencia es fundamental en esta fase para garantizar el contacto positivo entre grupos y ganar confianza mutua.

La primera fase de diagnóstico inicial y la segunda fase de contactos positivos son comunes tanto en la prevención de conflictos como en la gestión de los mismos.

La **tercera fase** de la gestión en conflictos comunitarios tiene por objeto el **diseño y planificación de la intervención** a partir de un **diagnóstico de proceso**. Esta fase es más apropiada y necesaria en aquellas situaciones no preventivas sino en conflictos abiertos. Para ello:

Paso 6 – Sistematización de la información recogida. Se reúne toda la información y conocimientos fruto de los datos iniciales, se completa el mapa situacional del territorio y el mapa conceptual de la situación a intervenir: se vuelven a identificar actitudes, elementos sensibles y factores influyentes.

Paso 7 – Constitución del Grupo Promotor. Para realizar una propuesta de plan de intervención, se plantea la constitución de un Grupo Promotor que reúna a todas las partes implicadas en el conflicto: los representantes institucionales, responsables técnicos, organizaciones sociales y personas y grupos relacionados con la situación a tratar. El Grupo Promotor analiza la situación, debate sobre lo innegociable y negociable, llega a acuerdos y propone medidas (plan de intervención) que serán promovidas, evaluadas y reajustadas en el propio grupo.

La práctica de la Mediación Comunitaria en este aspecto promueve crear un marco de relaciones de «igualdad»: igualdad en cuanto a participación, voz y voto, e implicación, no de responsabilidad (en especial la institucional). En un Grupo Promotor creado en torno a un conflicto comunitario, puede llegar a participar (en nuestra práctica así lo hemos experimentado) el presidente de un distrito, concejales, técnicos municipales, miembros de asociaciones de vecinos, organizaciones de personas migradas, los propios usuarios implicados en prácticas no adecuadas (que en parte estén en la raíz del propio conflicto). Es un grupo que va a promover una intervención porque sus participantes se ven afectados desde ángulos o perspectivas diversas.

Finalmente, **la fase cuarta del proceso** tiene por objeto la r**ealización del plan** diseñado, su evaluación y seguimiento:

Paso 8 – Realización del Plan de Intervención. Se lleva a cabo el plan de intervención, con flexibilidad en el reajuste y modificación de actuaciones concretas, según circunstancias del proceso.

Paso 9 - Evaluación y seguimiento. Se realizará evaluación de los resultados obtenidos y de medidas para el seguimiento, sistematizados documentalmente.

Paso 10 – Informe final y aprendizajes. Se lleva a cabo un informe final del proceso completo que recoja la actuación global así como una sistematización de los aprendizajes (aciertos y errores) de la práctica, socializándolo con todos aquellos que hayan participado en la intervención.

5. Algunas estrategias y experiencias en Mediación Comunitaria

La opción metodológica de mediación aplicada en las relaciones vecinales, está fuertemente influenciada por dos características de este ámbito: es más frecuente la ausencia de vínculos positivos entre vecinos que al contrario (normalmente no podemos elegir a los vecinos que nos rodean), lo que hace que uno de los máximos objetivos a alcanzar sea la coexistencia pacífica.

Estos rasgos hacen que la herramienta de mediación en conflictos vecinales ponga el acento en determinadas formas de hacer y estrategias, todas ellas empleadas en el diseño y transcurso de la acción mediadora. Algunas de ellas son:

1. **Mayor número de reuniones por separado** que en otros ámbitos de mediación. En mediación vecinal es más frecuente la intervención mediadora por caucus, que permita ir creando las condiciones para propiciar el encuentro entre las partes.
2. **Apoyo en aspectos prácticos tangibles.** En las intervenciones por ejemplo en comunidades de vecinos, suele ser necesario e imprescindible, apoyar en cuestiones prácticas concretas como aportación informativa, resolución de dudas, acompañamiento a los vecinos en gestiones con dificultad... En las mediaciones interpersonales un ejemplo de apoyo tan-

gible es ayudar a personas atrapadas en «enredos» burocráticos y en la rigidez de determinados procedimientos administrativos.

3. **Garantía en la creación de un marco de seguridad y confianza**. En conflictos de alta intensidad con daños personales, debe asegurarse con firmeza el cumplimiento de normas de comportamiento innegociables, cuidar la colocación en el espacio y un clima que apacigüe, atender especialmente a personas sensibles o vulnerables que sean parte implicada.
4. **Sensibilización indirecta**. Ante la imposibilidad de llevar a cabo una mediación porque la parte implicada que acude pide anonimato o la parte causante de la molestia no es posible que sea identificada, la intervención puede intentar disuadir de la mala práctica a través de mensajes claros dirigidos, por ejemplo, a toda la comunidad de vecinos, que sin señalar a las personas señalen la mala práctica.
5. **Sensibilización directa**. En muchas ocasiones, en el transcurso de la mediación pueden identificarse comportamientos inadmisibles que requieren cambios innegociables (no es negociable aceptar la agresividad o violencia como reacción normalizada en una de las partes, por ejemplo). La intervención mediadora puede focalizar en estos casos la naturaleza innegociable de ciertas conductas para afianzar el proceso de cambio que permita la mediación.
6. **Equilibrio del poder.** En mediaciones comunitarias es frecuente que vecinos afectados por algún tipo de molestia se sientan reafirmados en su papel de quien sufre la situación y por lo tanto tiene la razón. Esa reafirmación desde el «victimismo» se convierte en una forma de poder que legitima respuestas inadecuadas del grupo afectado hacia quien emite las molestias, como negar cualquier tipo de aspecto negociable o cambio de actitud. La intervención mediadora debe siempre encontrar un espacio de igualdad en el todos ganan y todos ceden de alguna manera.
7. **Solución creativa de los implicados**. En cualquier confrontación es importante ofrecer a las partes un espacio de escucha, de tranquilidad que rebaje la tensión, ya que la cal-

ma permite otro tipo de respuesta, generada por los propios implicados (muy importante que los mediadores sepan contener sus ideas o soluciones inmediatas, permitiendo que los implicados logren soluciones creativas y resolutivas). Por otra parte, la presencia en la calle de los profesionales de mediación sirve para recoger problemas y malestares sobre el terreno tanto como canalizar ideas y sugerencias muy válidas que deben ser tenidas en cuenta.

8. **Medidas específicas que implican a la administración**. Ciertas situaciones de espacio público o comunidades pueden verse dificultadas en su resolución por «vacíos» en ordenanzas y leyes. Un ejemplo puede ser la responsabilidad de quién debe encargarse de la desinsectación de plagas comunitarias cuyo origen no se pueda determinar con seguridad (situaciones agravadas por precariedad y pobreza de los vecinos, propietarios que sólo buscan el beneficio económico, no cumplen con el mantenimiento adecuado de sus propiedades y evitan responsabilidades amparándose en vacíos legales).

   En estos casos, las iniciativas de mediación pueden vehiculizar (derivar, exponer, manifestar...) a la institución competente estas situaciones que, teniendo más que ver con denuncias sobre vulneración de derechos o fallos en la aplicación de procedimientos (burocráticos, legales, etc), requieren medidas específicas en beneficio del bienestar y convivencia.

9. **Coordinación interprofesional**, cuando la intervención mediadora se da en situaciones complejas que implican muchas áreas de intervención. Son mediaciones que se apoyan muy especialmente en la coordinación entre profesionales como estrategia de resolución.

Por ejemplo es el caso de la experiencia que se activa a raíz de varias solicitudes en el mismo distrito, para la prevención e intervención sobre Mutilación Genital Femenina (casos de menores escolarizadas) que impulsa coordinar a los profesionales que trabajan en el barrio pertenecientes al sistema educativo, sanitario, de servicios sociales, asociación de vecinos y otras organizaciones sociales, centro de adultos y servicio de mediación comunitaria. La intervención se inicia por varias solicitudes al equipo de media-

ción, y la coordinación que se organiza permite la creación de un protocolo de actuación entre profesionales del barrio para intervenir y prevenir dicha práctica.

Para finalizar, añadir que es objetivamente un hecho el papel dinamizador que la Mediación Social ejerce y puede ejercer en la calle, en los fenómenos y situaciones de convivencia vecinal: los conflictos entre vecinos, la presencia en parques y plazas, los diferentes conceptos de ocupación del tiempo libre y los espacios asociados al mismo, la necesidad de expresión cultural, la aparición de nuevos comercios y locutorios, los lugares de culto y la mayor presencia de realidades diversas...y un largo etcétera de situaciones de intercambios e interacciones que estamos obligados a considerar en un proyecto común de ciudadanía.

6. Guías y enlaces de interes

Guías:

VV.AA. (2013) Mediación Comunitaria en España. Guía de Servicios y Recursos Estatal y Autonómica. Ed. Bubok
http://mediacionenfamilia.files.wordpress.com/2013/11/mediacion-comunitaria-en-espana.pdf
Guía-marco de la mediación en Aragón (2011). Aragón Participa – DGA. Coordinación CEFYMED
Diputació de Barcelona. Xarxa de Municipis (2005). Los Servicios de Mediación Comunitarios. Propuestas de actuación. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona
http://www1.diba.cat/llibreria/pdf/32070.pdf

Enlaces de interés:

FUNDACIÓN MEDIARA – Fundación Pública Andaluza «Centro para la Mediación y el Arbitraje de Andalucía»
http://www.fundacionmediara.es/

FUNDACIÓN GIZAGUNE - Servicios de Mediación y Convivencia en el Ayuntamiento de Bilbao y Ayuntamiento de Amurrio
http://www.fundaciongizagune.com/

MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA - Empresa de profesionales de la mediación. Gestiona centros públicos de mediación ayuntamien-

tos, como el Servicio de Mediación y Gestión de la Convivencia de Sant Pere de Ribes.
http://www.mediacionyconvivencia.com/cas/Comunitaria.html

PROGESS -En su línea de trabajo en Acción Social- Cohesión Social gestiona:
El Programa de Proximidad, Mediación, etc en el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, y el Programa de Intervención en Comunidad de Vecinos Ciudad Meridiana y Espacio Público Zona Norte. Ayuntamiento de Barcelona, Distrito de Nou Barris.
http://www.progess.com/index.php/accio

ASOCIACIÓN AMEDIAR- Gestiona el Servicio de Mediación en el Casco Histórico en el Ayuntamiento de Zaragoza (Oficina del Plan Integral Casco Histórico)
http://www.amediar@amediar.es

7. Referencias bibliográficas

ROJAS MARCOS, L: «Ángeles anónimos en Nueva York», Revista semanal EL PAÍS, 23-11-2001.
GONZÁLEZ CAPITEL, Celia (2001) Manual de Mediación. Atelier, Barcelona.
VV.AA. (2013): Mediación Comunitaria en España. Guía de Servicios y Recursos Estatal y Autonómica. Bubok, España.
SÁEZ ORTEGA, Mª Teresa (2008):»Mediación Intercultural y acción social: paradoja de la inclusión de inmigrantes en países de primer mundo económico» Revista de Servicios Sociales y Política Social nº84: Movimientos Migratorios (I), Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid. Pp.61-84
MUÑOZ HERNÁN, Yolanda y RAMOS PÉREZ, Mª Eugenia (2010). Mediación. Escuelas, herramientas, técnicas. Gizateka documento nº 1, Bilbao.
REDORTA, Josep (2012). No más conflictos. Cómo resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones. Paidós, Barcelona.
FARRÉ SALVÁ, Sergi (2004). Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socio-afectivo. Ariel, Barcelona
DE URIBE-SALAZAR, C. y PASCUAL, J. (2013): «Los NIMBYs como generadores de situaciones de crisis». MÁS PODER LOCAL-MAGAZINE, Murcia. pp. 6-12.

8. Bibliografía

MEDIACIÓN / MEDIACIÓN COMUNITARIA

BARUCH, R.A. y FOLGER, J.P (1996) La promesa de la Mediación, Gránica, Barcelona.

DELGADO, Manuel (1998): «Dinámicas identitarias y espacio público», Revista CIDOB d´Afers Internacionals, nº43-44, pp.17-33. Fundación CIDOB, Barcelona.

FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison (1997) Mediación. Resolución de conflictos sin litigio. Limusa, México.

GÓMEZ OLIVERA, Mirta (2005): Mediación comunitaria: bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos. Espacio Editorial, Buenos Aires.

GOTTHEIL, Julio y SCHIFFRIN, Adriana (1996): Mediación, una transformación en la cultura. Paidós, Barcelona.

HIGHTON, Elena y ÁLVAREZ, Gladys (1998) Mediación para resolver conflictos. Ad-Hoc, Buenos Aires.

LEDERACH, John Paul. (1986). Regulación de conflictos, un enfoque práctico. Akron Mennonite Central Committee, Pensilvania

MILLER, William R. y ROLLNICK, Stephen (compiladores, 1999). La entrevista motivacional. Preparar para el cambio de conductas adictivas. Paidós, Barcelona.

MINDELL, Arnold (1995, 1ªed). Sentado en el fuego. Cómo transformar grandes grupos mediante el conflicto y la diversidad. Icaria, Barcelona.

MUÑOZ HERNÁN, Yolanda y RAMOS PÉREZ, Mª Eugenia (2010). Los conflictos. Claves para su comprensión. Gizateka documento nº 3, Bilbao.

SIX, Jean Franois(1997): Dinámica de la Mediación. Paidós, Barcelona.

WORCHEL, Stephen y LUNDGREN, Sharon (1996): La mediación y sus contextos de aplicación. Paidós, Barcelona.

MEDIACIÓN Y CONFLICTO CULTURAL

AGUILERA, Beatriz (1994) «El conflicto multicultural», Interculturalidad, Revista de Documentación Social nº97. Cáritas, Madrid

BERMÚDEZ, Kira, PRATS, Genisa y URIBE, Elisabeth (2000) La Mediación Intercultural, un puente para el diálogo. Desenvolupament Comunitari, Barcelona.

COLECTIVO AMANI (1996): Educación Intercultural, Análisis y

resolución de conflictos. Popular, Madrid.
DESENVOLUPAMENT COMUNITARI - ANDALUCÍA ACOGE (2002) Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación. Popular, Madrid.
GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (1997) «La Naturaleza de la Mediación Intercultural». Revista Migraciones nº2. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
RODRIGO ALSINA, Miquel (1999): Comunicación Intercultural. Anthropos, Barcelona.
SEN, Amartya (2007): Identidad y violencia. La ilusión del destino. Katz, Buenos Aires.
SEN, Amartya (2006): «Libertad y ají. Usos y abusos del multiculturalismo», Revista Letra Internacional nº 91, pp. 1-10. Editorial Pablo Iglesias, Madrid.
SEN, Amartya y KLIKSBERG, Bernardo (2007): Primero la gente. Ediciones Deusto, Barcelona.

I.5.3

Mediación Comunitaria y Social en Zaragoza: Bezindalla, S. Coop.

BEZINDALLA
Sociedad Cooperativa

Sumario:

1. INTRODUCCIÓN

2. MISIÓN Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

2.1. Intervención Comunitaria y Convivencia

2.2. Participación ciudadana

3. CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN

2.1. Intervención comunitaria en Zaragoza: Proyecto «ConVida» 2014

2.2. El Servicio de Mediación para comunidades vecinales y conflictos de convivencia en espacios comunes (2012-2016)

1.- Introducción

La Bezindalla S.Coop. somos una Cooperativa de Iniciativa Social constituida en diciembre de 2014. Compuesta por tres socias trabajadoras: Elena Enciso Serrano, Tamara Marín Alquézar y Mª Carmen Martínez Molina y una socia colaboradora: Asociación de Vecinas y Vecinos de Oliver «Aragón». Entendemos la cooperativa como un instrumento de transformación social, asumiendo como propios los principios de la Economía Social y Solidaria.

Somos Trabajadoras Sociales, con más de veinte años de experiencia en diferentes campos de Intervención Social: Intervención comunitaria, participación ciudadana, gestión de conflictos, conducción de grupos, inserción sociolaboral, intervención familiar, educación en Tiempo Libre. Con formación complementaria en educación ambiental, teatro del oprimido, técnicas activas, entrenamiento de grupos de alto rendimiento creativo, gestión de conflictos en organizaciones y comunidades, etc.

2.- Misión y líneas de actuación

La MISIÓN de La Bezindalla es mejorar la convivencia en grupos, comunidades y barrios para contribuir a la transformación social, capacitando a las personas para ser autónomas y para que participen activamente en su entorno y su vida.

En La Bezindalla S. Coop. llevamos a cabo tres líneas de servicios, utilizando metodología propia y actividades a medida, en el ámbito territorial de la C.A. de Aragón. Siempre nos basamos para su diseño en la gestión alternativa de conflictos. Nuestras líneas son:

2.1. Intervención Comunitaria y Convivencia

- Proyecto de intervención comunitaria Convida2, en convenio con Ayto. de Zaragoza | Años 2015 y 2016: Gestión y desarrollo del proyecto para la mejora de la convivencia en Gabriela Mistral incluyendo un Servicio de Mediación en conflictos vecinales y comunitarios (Barrio Oliver).
- Proyecto comunitario «Cuéntame Oliver, Escuela de Ciudadanía Viva», en convenio con Ayto. de Zaragoza | Años 2017 y 2018: Gestión y desarrollo del proyecto para reforzar la autoestima colectiva del barrio Oliver, recuperando y visibilizando sus fortalezas y generando conocimiento conjunto.
- Actividades de desarrollo y promoción personal que forman parte de Procesos Comunitarios en Oliver: «El puchero de Gabriela», «Conoce tu entorno» | Años 2015 – 2018.
- Proceso de Dinamización Comunitaria viviendas sociales municipales margen izquierda Zaragoza, contrato con SMZV | Años 2015- 2016: Definición y desarrollo del Proceso de dinamización comunitaria (viviendas sociales municipales Actur y Parque Goya II) y formación al equipo de SMZV.
- Programa de Estudiantes Solidarios, contrato SMZV | Años 2015-2017: Apoyo a la organización y desarrollo del Programa.
- Proyecto Europeo BuildHeat, contrato SMZV | Años 2017 – 2019: Acompañamiento y apoyo vecinal a la comunidad de Maestro Tellería en el proceso de rehabilitación del edificio y sensibilización a la población del Barrio Oliver sobre eficiencia energética.

2.2. Participación ciudadana

- Procesos de participación ciudadana para la elaboración de normativas:
  - > A nivel local (La Almunia, Muel, Ejea de los Caballeros, Monzón, Comarca de la Jacetania).
  - > A nivel de Comunidad Autónoma de Aragón (Actividades Juveniles de Tiempo Libre, Escuelas de animadores de Tiempo Libre).
- Procesos de Participación Infantil:
  - > Procesos de creación de Consejos de Infancia y Adolescencia: La Almunia, Mallén, Pedrola, Alpartir, Jaca, Zuera, La Puebla de Alfindén, Tarazona.
  - > Encuentros de Consejos de Infancia y Adolescencia de Aragón (Calatayud 2016 y Ejea de los Caballeros 2018).
  - > Formación en participación infantil a profesionales.
  - > Asesoramiento al Ayto. de Zaragoza.
- Diseño y dinamización de acciones participativas en Parque Oliver:
- Jornadas vecinales, paseos guiados, plantaciones, contada de cuentos, actividades comunitarias.
- Procesos participativos para el diseño y elaboración de Proyectos Comunitarios:
- Barrio de La Madalena, barrio de Delicias.
- Diseño y facilitación de encuentros (grupos, equipos y entidades) con metodología participativa:
  - > Encuentro comunitario Delicias, MesCoop Aragón, REAS Aragón.

2.2.1. Formación y publicaciones

- Formación teórico-práctica:
  Sobre Emprendimiento en Economía Social y Solidaria, Metodologías, técnicas y habilidades en Intervención Comunitaria, Conflicto y Mediación Comunitaria, Procesos Participativo, en diferentes Universidades (Zaragoza, Logroño, Pamplona, Cuenca), organismos públicos (IAJ, IVAP, Aytos. Área de inmigración del Gobierno de Aragón) y entidades privadas (Master D, Colegio Trabajo Social, Colegio Arquitectos, YMCA).

- Publicaciones:
  > Martínez, M., Eito, A., Gómez-Quintero, J. D., & Dominguez, J. (2018). El trabajo social comunitario ante la vulnerabilidad urbana: un estudio documental de regeneración de barrios. Comunitania, Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales (16), 31-57.
  > La Bezindalla S.Coop. (2017). Intervención Comunitaria en Gabriela Mistral, Barrio Oliver, Zaragoza. Políticas Públicas y Sociales: Globalización, desigualdad y nuevas insurgencias (págs. 123-138). Universidad de Zaragoza.
  > Marín, T. (2014). La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria. Proyecto Gabriela Mistral ConVida. Revista de Trabajo y Acción Social (54), 156-189.

3.- Proyectos desarrollados

En La Bezindalla, el nivel mínimo de intervención con el que trabajamos es el grupo. Trabajamos en/con comunidades y en/con barrios. En estos contextos comunitarios, encontramos relaciones vecinales, relaciones sociales en espacios comunes, diversidad (cultural, religiosa, familiar, de estilos de vida...), vulnerabilidad, diferencias sociales,... todo ello atravesado por las diferentes percepciones de las personas, que cuando perciben la diferencia como una amenaza y, por tanto, sienten inseguridad, tienen predisposición a construir narrativas de enfrentamiento.

Este contexto de intervención requiere que la gestión de conflictos y promoción de la convivencia sea un aspecto transversal prioritario en todos los proyectos de intervención comunitaria y procesos participativos que desarrollamos. Nos serviremos de diferentes herramientas y metodologías de intervención desde esta perspectiva, en función de las situaciones con las que nos encontramos. La mediación, es una de ellas, pero no la más utilizada en la realidad de nuestro trabajo, ya que solo en uno de nuestros proyectos, «ConVida2», ofrecía un servicio de mediación específico. Por ello, en esta exposición vamos a hacer referencia también a la facilitación desde la perspectiva de la gestión de conflictos comunitarios.

Entendemos la Facilitación como el conjunto de habilidades,

técnicas y herramientas para que los procesos de los grupos con los que trabajamos discurran fácilmente, sean posibles; tanto porque se consiguen objetivos como porque se crea un clima de confianza y una comunicación fluida. Creemos que a través de la facilitación las personas asumen responsabilidades a la hora de planificar y desarrollar sus propios procesos, lo cual, junto a la vivencia del mismo, genera aprendizajes que contribuyen al empoderamiento personal y comunitario.

Utilizamos los procesos de facilitación cuando un grupo quiere abordar una situación o lograr un objetivo de manera más eficiente y también cuando hay dificultades y/o conflictos en un grupo o entre varios.

Se basa en generar un espacio seguro en el que las personas se sientan cómodas para participar, aportar ideas, escuchar y terminar el proceso sintiendo que el grupo (o los grupos participantes) ha tomado decisiones de manera conjunta.

Hay muchas técnicas y herramientas de facilitación. En función del grupo o del proceso que vayamos a trabajar, elegimos una u otra, combinamos varias o diseñamos una nueva.

En La Bezindalla, de las técnicas de facilitación más conocidas, hemos realizado World Café, Escenarios de Futuro, Taller de Consenso... pero principalmente diseñamos técnicas específicas, a medida de los procesos y de los grupos con los que estemos trabajando.

3.1. Intervención comunitaria en Zaragoza: Proyecto «ConVida» 2014

Nuestra experiencia en mediación se centra en la intervención comunitaria realizada en la zona de Gabriela Mistral, (barrio Oliver), una de las zonas más deterioradas del barrio y de la ciudad de Zaragoza. En esta zona, las personas que formamos La Bezindalla, hemos intervenido desde 2009 (antes de formar la cooperativa) y hasta 2016 (ya constituida la cooperativa). En todo este periodo, se intervino desde la perspectiva de gestión de conflictos con el objetivo de mejorar la convivencia de la zona a través de cuatro líneas de intervención, teniendo el proyecto una envergadura importante.

Se destacan las siguientes claves metodológicas en el Proyecto

«ConVida» (Proyecto «ConVida» 2014, p7-8):

1. El trabajo se desarrolla *en* una comunidad claramente delimitada, *con* una población y unas relaciones determinadas. Se realiza *para* la comunidad, es decir, está dirigido a conseguir un cambio social, a mejorar su calidad de vida. Y, por último, se realiza con la comunidad, es decir, con la implicación y participación activa de la población.
2. La *presencia continua* de las profesionales en el territorio, las cuales cuentan con trayectoria en intervención comunitaria en el propio entorno. Esta presencia se concreta en la utilización de los espacios comunes de Gabriela Mistral como escenario principal para la realización de las actividades programadas, lo que permite el contacto continuo con la población. el conocimiento mutuo y el establecimiento de relaciones de confianza.
3. Las actividades son meros instrumentos para facilitar *momentos de encuentro y relación* entre la población, fomentando así el conocimiento mutuo y generando sentimiento de identidad y de pertenencia a un mismo entorno. Por tanto, el contenido de cada actividad es secundario frente al objetivo, es decir, es un medio para conseguir un fin. Si bien es verdad que nos esforzamos por responder a sus intereses y necesidades a la hora de programar actividades para conseguir una mayor motivación y, por tanto, una mayor participación.
4. *Lo importante son los procesos* que se generan a través de las actividades. Éstos deben capacitar a la población para ser protagonistas de sus propias decisiones, para ser capaces de identificar y actuar sobre sus problemas, para encontrar estrategias que respondan al bienestar de toda la comunidad.
5. Cuidado y transmisión de los mismos mensajes de fondo (coherencia) a través de toda la intervención, los cuales se basan siempre en el respetohacia las personas y hacia el entorno y en todo lo que tiene que ver con la vida en comunidad.
6. No dar nunca por cerrada una programación. Todo es susceptible de cambio en función de cómo sea recibido por los vecinos y vecinas implicados/as, de lo que ellos y ellas nos propongan, de lo que los foros de coordinación del barrio se

planteen, es decir, como toda intervención comunitaria la intervención está viva, en continuo cambio y adaptándose a la realidad con la que se trabaja.

7. La coordinación no sólo es un elemento metodológico básico, sino que es un objetivo en sí misma. La intervención del Proyecto «ConVida» complementa la intervención que se realiza en el territorio desde otros servicios y proyectos. Se trabaja con la misma población y hay que ser capaces de generar estrategias que aprovechen los diferentes esfuerzos en la consecución de objetivos comunes. El objetivo es que la población de Gabriela Mistral se incorpore y participe de los servicios del barrio Oliver, no crear opciones alternativas de exclusividad para esta zona del barrio y, en ningún caso, crear competencia entre recursos.
8. La intervención mediadora profesional en la gestión de la diversidad y de los conflictos existentes. Entendiendo la mediación como un proceso para analizar, gestionar, transformar y solucionar conflictos que se basa en reconocer la autonomía y autodeterminación de las personas que se hacen responsables de su parte en el mismo. El proceso requiere establecer relaciones de igualdad para, de manera cooperativa y colaborativa analizar la situación que genera conflicto por medio de la comunicación. Este proceso puede establecer nuevas relaciones entre los participantes, genera aprendizaje y aporta la visión de que el conflicto puede ser constructivo.
9. Una clara apuesta por la Intervención Comunitaria desde la Cultura de Paz, que se trabaja generando y fomentando relaciones positivas que potencien las capacidades para construir Paz: incorporar la creatividad, el diálogo y el trabajo cooperativo a la hora de afrontar conflictos y establecer relaciones, partiendo de la aceptación de la diferencia y el compromiso con los valores humanos.

Entendemos la mediación como un proceso de gestión de conflictos en el que se cuenta con la ayuda de una tercera persona neutral que no ofrece la solución. El conflicto es propiedad de las partes y se requiere de su cooperación para que ellas mismas generen las opciones y alternativas para desatascar la situación. Se basa en la comunicación,

procurando el entendimiento y la visibilización y reconocimiento de los puntos comunes. El objetivo es la búsqueda del interés de las personas.

La realidad con la que nos encontramos es que en el conjunto de viviendas de Gabriela Mistral, un alto porcentaje de las mismas está muy deteriorado físicamente. Además vive mucha población con alto nivel de necesidades y hay poca organización a nivel de comunidad de propietarios a la hora de abordar las necesidades de la misma. También hay poca percepción de conflicto de convivencia en las comunidades.

El diagnóstico que hicimos en su momento, era que las comunidades cuidadas y mantenidas tienen menos problemas de convivencia o los tienen de manera puntual y suelen contar con una estructura y organización mínima para afrontarlos. En las que se observa suciedad, alguna rotura... suelen tener conflictos porque hay una parte de los vecinos/as que cuida y respeta y suele haber alguno/a que no. Esto se incrementa si alguien no paga la cuota establecida. Las comunidades muy deterioradas están formadas por familias con muchas necesidades que son causantes del deterioro y que llegan a asumir que ese entorno es en el que viven, sin más. No sienten la necesidad real de cambio. Es la normalización de la necesidad y sus efectos. Por lo tanto, en estas comunidades, cuando dicen que no hay conflicto, puede ser cierto si todas las familias perciben la situación de la misma manera. No es real si alguna siente la necesidad de mejorar cosas, en cuyo caso no encuentra ningún apoyo entre sus vecinos. Principalmente, la mala convivencia se da cuando hay diferentes percepciones de lo que es el cuidado de la comunidad, además de molestias por ruidos, conflictos interpersonales.

La forma de entender la convivencia es muy dispar. El hecho de que cada uno vaya a lo suyo a veces se entiende como un aspecto positivo para la comunidad y otras veces como uno negativo, ya que si no hay comunicación, no se puede avanzar.

En general, las personas no sienten que ellas puedan y deban contribuir en la mejora de su comunidad. Y en muchas familias la comunidad vecinal no es una prioridad a la hora de la organización económica por lo que hay alto nivel de impago y muchas comunidades en las que no existe cuota.

Desde ahí, nuestra experiencia es que el Servicio de Mediación

fue un recurso que costó entender y ver su utilidad. Por ello dedicamos mucho tiempo a difundirlo y explicarlo, lo cual nos servía para establecer contacto con la comunidad y «preparar» a las personas para los procesos que poco a poco surgieron, dando a conocer la mediación y la gestión de conflictos a través de la vía del interés.

3.2. El Servicio de Mediación para comunidades vecinales y conflictos de convivencia en espacios comunes (2012-2016)

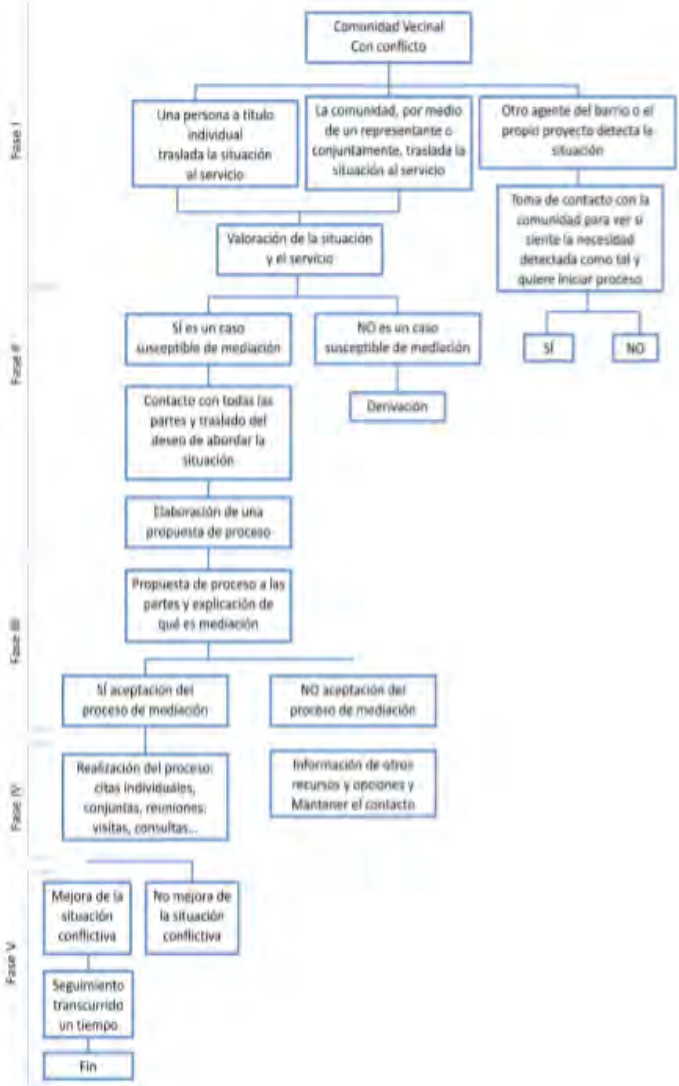
Es un servicio gratuito en el que dos profesionales (Trabajadoras Sociales con formación y experiencia en mediación y gestión de conflictos en grupos) a demanda de una persona de la comunidad, elaboraban junto a ella (y después con el resto de la comunidad, si ésta aceptaba la intervención profesional) un proceso de mediación con los objetivos de:

- Analizar la situación problema o conflicto que tiene la comunidad y priorizar las situaciones presentadas en función de cuáles son más urgentes para los vecinos, las más viables de ser resueltas, las que siendo menos urgentes pueden descongestionar la situación de la comunidad, las que deben ser asumidas por los propietarios o por los vecinos del edificio.
- Buscar alternativas a los problemas y conflictos que la comunidad tiene utilizando el diálogo y la escucha: el compromiso con las partes pasa por el respeto en los encuentros para fomentar la escucha y el diálogo entre las partes.
- Favorecer encuentros positivos entre las partes.
- Negociar: partiendo de la legislación sobre propiedad horizontal, las comunidades vecinales pueden, como cualquier otro grupo, establecer acuerdos privados que satisfagan sus necesidades mediante procesos de negociación, en este caso asistidos por las profesionales, asegurando que no se incurre en acuerdos que vulneren los derechos de las personas.
- Fomentar la responsabilidad individual: en todo momento el proceso es responsabilidad de las partes y por ello éstas han de ser responsables con sus decisiones y actos.
- Llegar a acuerdos: el acuerdo en los conflictos en comunidades de vecinos es muchas veces algo esperado por, al menos, una de las partes de la comunidad y aunque no es lo más im-

portante realmente facilita la evolución de los procesos.

Desde este servicio gratuito, se atendió al 41,6% de las comunidades vecinales, atendiendo a diferentes conflictos: dificultades de organización, toma de decisiones, relación. También se trabajó sobre cuatro conflictos de uso de espacios comunes.

Con algunas de las 15 comunidades atendidas solo se realizaron los primeros contactos sin llegar a realizar un proceso de mediación. Con el resto, se siguió el siguiente proceso:



Los aprendizajes que extraemos de nuestra experiencia respecto al Servicio de Mediación son:

- Es necesario que haya una persona (de la propia comunidad) que motive y lidere el proceso.
- Es necesario que las profesionales generen confianza a los solicitantes y a la comunidad.
- El hecho de que dos profesionales entren en contacto con la comunidad proponiendo un proceso de apoyo a la gestión de sus conflictos genera cambios casi de manera inmediata.
- La tendencia más común por parte de la comunidad es que las profesionales asuman roles más intervencionistas y realicen tareas que corresponden a la propia comunidad.
- Es importante ser constante en las propuestas metodológicas de este tipo porque la comunidad, de entrada, no suele ni entender bien qué se le propone ni confiar en que ellos y ellas mismas tengan lo necesario para salir de la situación que plantean. Para ello, y para intentar ser riguroso con la propuesta de mediación, y no tender a un estilo muy directivo, tener presentes los principios de la mediación.

I.5.4

Conflictos, Mediación y Convivencia

Asociación NOS VOS

NOS VOS es una asociación sin ánimo de lucro, ubicada en el barrio de la Almozara, que se dedica a promover el bienestar individual y social y a trabajar en la gestión de conflictos en la Comunidad Autónoma.

Ofrece y acerca recursos a la población para su desarrollo social e individual y para promover entornos de convivencia positiva. Sus servicios se vertebran en tres ejes: psicología y coaching, talleres y mediación, que se complementan para abordar las tres líneas de trabajo hacia terceros recogidas en sus fines: bienestar, gestión de conflictos e integración.

Constituida en 2017 por nueve profesionales de diversos ámbitos (psicología, educación, recursos humanos, derecho y economía), el equipo cuenta con seis mediadoras, todas ellas formadas en la primera promoción del Experto Universitario en Mediación de la Universidad de Zaragoza.

En relación a los colegios profesionales que participan en el Convenio, contamos con dos mediadoras colegiadas en **COPPA** concretamente Jesica Sada e Isabel Bernal y otras dos colegiadas en **CEES**, Mª Carmen Cólera y Asunción Benedí.

Actualmente en relación a Mediación, la Asociación :

- Ha presentado un proyecto piloto para la implantación de un **Servicio de Mediación en el Barrio de la Almozara**, próximo a su puesta en marcha ahora pendiente de asignación de espacio. Su objetivo, es colaborar en la construcción de un clima de convivencia en el barrio más dinámico, participativo, solidario y colaborativo, promoviendo interrelaciones saludables, mediante la realización de labores difusión y prevención, escucha, colaboración y también actuando en la gestión de conflictos en general y a través de la mediación en particular.
- Se encuentra entre el equipo de **colaboradores de la Universidad de Zaragoza para el Experto en Mediación de este**

curso 2018/19. Impartió en el mes de noviembre de 2018 el Módulo de Mediación Familiar en el CEES, dentro de un programa que han elaborado « Curso de Coordinación Parental».

- **Colabora con el COPPA** en la presentación de un proyecto a la Convocatoria de Subvenciones Materia de Mediación, ORDEN PRE/1509/2018 publicada en el BOA. Este proyecto busca crear alianzas con centros educativos para, difundir, divulgar y promover la Mediación entre las familias de los alumnos.

I.5.5

Objetivos de la asociación AMEDIAR

Asociación AMEDIAR

La Asociación **AMEDIAR** una entidad sin ánimo de lucro que nació en el 2003 formada por un grupo de personas y profesionales de diferentes procedencias culturales tras compartir una formación intensiva en mediación intercultural, promovida por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

AMEDIAR se crea para contribuir socialmente al trabajo por una **convivencia y ciudadanía en igualdad**, desde el respeto a la diversidad cultural. Para ello promueve proyectos profesionales y acciones voluntarias, con un carácter multidisciplinar y multicultural. Sus objetivos son:

-Contribuir con acciones a favor de una convivencia social, a partir de proyectos de acción social y por medio de equipos y recursos humanos profesionales y voluntarios, cuyas bases sean la diversidad cultural y la complementariedad interdisciplinar.

-Favorecer la sensibilización social en materia de:

- Cultura de paz y no violencia
- Interculturalidad e inmigración
- Denuncia y lucha contra la discriminación de género, de opción sexual, de religión, de procedencia cultural
- Cooperación y solidaridad

-Contribuir con un modelo de intervención en situaciones de resolución de conflictos, basado en el procedimiento de la Mediación.

-Afianzar un modo de trabajo fundamentado en la coordinación y el trabajo en red con entidades sociales e instituciones que favorezcan el tejido asociativo y el desarrollo comunitario.

LOS PROYECTOS GESTIONADOS POR LA ASOCIACIÓN AMEDIAR

Desde el 2003 hasta hoy (2018) se enmarcan en las siguientes áreas:

- Gestión de servicios de mediación comunitaria e intercultural en Zaragoza y Aragón
- Asesoramiento para la puesta en marcha de servicios de mediación comunitaria fuera de Aragón
- Supervisión de profesionales de la mediación comunitaria en equipos de trabajo fuera de Zaragoza
- Formación en mediación, mediación intercultural y comunitaria para profesionales, equipos de entidades sociales y ámbito universitario
- Intervenciones para gestionar conflictos y asesoramientos técnicos sobre conflictos, especialmente de grupos y redes
- Facilitación de reuniones de grupos y encuentros
- Participante miembro en red de economía social y solidaria
- Colaboración y puesta en marcha de procesos participativos en la ciudad

PARA CONTACTAR CON LA ASOCIACIÓN AMEDIAR:

mail: amediar@amediar.es
www.amediar.es
608 19 74 81 / 660 74 96 92

I.6

Mediación en ámbitos educativos

I.6.1

Mediación Escolar en Aragón

Conchita Berruete Martínez
Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón, de los Docentes y profesionales de la cultura*

1.- Introducción

Son muchos los cambios introducidos en nuestra sociedad en poco tiempo. Nuestra sociedad es cada vez más diversa y las estructuras familiares conocidas han variado. Esta sociedad se ve reflejada en los colegios y/o escuelas, ya que no dejan de ser una pequeña comunidad a pequeña escala. La diversidad enriquece más al alumnado, dándole una visión más abierta y cosmopolita.

Ante esta situación de continuo movimiento, es muy importante y decisivo el papel del profesor a la hora de tener herramientas educativas que vayan encaminadas a practicar el respeto desde los niveles educativos iniciales del alumnado.

En este ámbito, se muestra igualmente la interdisciplinareidad de la mediación dada la intervención de distintos profesionales provenientes de diversas ramas y disciplinas académicas o laborales. En este sentido, caben destacar las experiencias desarrolladas desde el:

- Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón, de los Docentes y profesionales de la cultura (en adelante, el Colegio o el CDL de Aragón).
- Colegio de Psicología de Aragón.
- Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón.

*Los autores desean mostrar su agradecimiento por la colaboración prestada por el Colegio de Psicología de Aragón, el Colegio de Educadoras y Educadores Sociales al facilitar información incluida en este trabajo sobre la mediación escolar y la Asociación Amediar.

2.- Marco legislativo

La Constitución Española, en su artículo 27.2 señala *«La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales»*.

En materia autonómica la legislación aragonesa viene determinada por diversa norma de distinto rango y contenido jurídico. Puede señalarse la siguiente como la más relevante a los efectos del presente trabajo:

a) Estatuto de Autonomía de Aragón:

> Artículo 12.1. *«Todas las personas tienen derecho a vivir con dignidad, seguridad y autonomía, libres de explotación, de malos tratos y de todo tipo de discriminación, y tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal.»*

> Artículo 30. *«Los poderes públicos aragoneses promoverán la cultura de la paz, mediante la incorporación de valores de no violencia, tolerancia, participación, solidaridad y justicia, especialmente en el sistema educativo. Asimismo, facilitarán la protección social de las víctimas de la violencia y, en especial, la de género y la de actos terroristas.»*

> Artículo 73. *«Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, que, en todo caso, incluye la ordenación del sector de la enseñanza y de la actividad docente y educativa, su programación, inspección y evaluación; el establecimiento de criterios de admisión a los centros sostenidos con fondos públicos para asegurar una red educativa equilibrada y de carácter compensatorio; la promoción y apoyo al estudio; la formación y el perfeccionamiento del personal docente; la garantía de la calidad del sistema educativo, y la ordenación, coordinación y descentralización del sistema universitario de Aragón con respeto al principio de autonomía universitaria.»*

b) LEY 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón.

> Artículo 9. 1. *«Los niños y adolescentes tienen derecho a ser bien tratados y a ser protegidos frente a cualquier forma de violencia, amenaza, abuso, abandono, negligencia, sustracción, traslado ilícito y secuestro, explotación laboral, económica y sexual y frente a cualquier forma de malos tratos.»*

c) DECRETO 163/2018, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar y se aprueba su reglamento.

El Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar es un órgano colegiado, de carácter consultivo, de asesoramiento y participativo, adscrito al Departamento competente en materia de educación no universitaria, a través de la Dirección General que ostenta las competencias en materia de convivencia escolar, al que le corresponderá el asesoramiento, evaluación, colaboración institucional, elaboración de informes, estudios y propuestas de actuación en materia de convivencia y acoso escolar.

d) DECRETO 188/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la respuesta educativa inclusiva y la convivencia en las comunidades educativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

> Artículo 11.2. *«Es responsabilidad de todo el personal del centro educativo proporcionar la respuesta educativa inclusiva a todo el alumnado, así como el fomento de un clima favorecedor para el aprendizaje y la convivencia y, en definitiva, responder de forma inclusiva a todo el alumnado.»*

> Artículo 12.1. *«Los centros, en el marco de la autonomía organizativa y pedagógica de la que disponen, elaborarán un proyecto educativo que incluya la equidad y la inclusión como señas de identidad de forma que sean contempladas en el resto de documentos de centro.»*

e) Decreto 314/2015, de 15 de diciembre, artículo 8: «Corresponde a la Dirección General de Innovación, Equidad y Participación: a) La definición de planes, programas y proyectos para atender a la equidad en educación y las necesidades educativas derivadas de las desigualdades personales, sociales, culturales o territoriales.»

f) Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

> Artículo 2.2. *«Todos los alumnos tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad y capacidad personal, así como a no estar sometidos a ningún tipo de explotación, de malos tratos o de discriminación.»*

> Artículo 38: Principios generales de la convivencia escolar.

1. La convivencia escolar deberá tener como referentes generales los principios establecidos por la Constitución Española y las leyes orgánicas que desarrollan el derecho a la educación, el Estatuto de Autonomía de Aragón y la legislación que de él dimana, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales en materia educativa ratificados por España.
2. En particular, la convivencia en los centros docentes deberá basarse en los siguientes principios:
   a) El respeto a sí mismo y a los demás.
   b) El ejercicio responsable de los derechos y el cumplimiento de los deberes establecidos por este decreto por parte de todos y cada uno los componentes de la comunidad educativa.
   c) La valoración y el respeto a las normas de funcionamiento, los principios democráticos, así como a comportarse de acuerdo con ellos.
   d) La promoción de la cultura democrática en los centros docentes.

e) La igualdad de los derechos de todas las personas y colectivos, en particular entre hombres y mujeres, la valoración de las diferencias y el rechazo de los prejuicios.

f) Los procesos de enseñanza y aprendizaje deben desarrollarse en un clima de respeto mutuo.

g) La mediación escolar y la conciliación, fundamentadas en el diálogo, la inclusión y la cooperación, como principales prácticas para la mejora de las relaciones y la resolución de los conflictos.

h) La importancia y valor de las actuaciones y medidas de carácter preventivo como medio de educación para la convivencia, y su importante contribución al desarrollo de la educación en valores.

i) La participación, la comunicación, el encuentro y el diálogo entre los miembros de cada comunidad educativa como fórmula primordial para conseguir un buen clima de entendimiento y de confianza mutua y para lograr su implicación en los procesos educativos y en la mejora continua de la convivencia escolar.

g) ORDEN ECD/715/2016, de 9 de mayo, por la que se aprueba el I Plan Integral contra el acoso escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón 2016-2018.

El Plan Integral contra el acoso escolar ha sido elaborado y promovido desde la Dirección General de Innovación, Equidad y Participación, buscando la consecución de un doble objetivo. Por una parte, se trata de impulsar la sensibilización y formación de la comunidad educativa ante este grave problema, y, por otro lado, la adopción de nuevas medidas y procedimientos para un mejor y más eficaz tratamiento de la convivencia en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

h) ORDEN ECD/1003/2018, de 7 de junio, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convi-

vencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas.

La inclusión debe ser el eje vertebrador desde el que articular las decisiones que los centros educativos tomen y que afectan a toda la comunidad educativa. La inclusión de la diversidad genera una buena convivencia y la buena convivencia exige la inclusión de todos y todas. El centro educativo se constituye como el escenario natural en el que conviven todas las diversidades, y es en esa convivencia diaria donde se aprende a respetar las diferencias, a relativizar puntos de vista y posiciones, a derribar los prejuicios y a construir un centro más plural y rico en lo individual y en lo social.

h) Dictamen elaborado por la Comisión Especial de estudio sobre políticas, medidas y recursos necesarios para acabar con el acoso escolar, de las Cortes de Aragón, publicado en el «Boletín Oficial de Aragón», número 143, de 14 de marzo de 2017, insta al Gobierno de Aragón a la creación del Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar.

3.- Acciones y objetivos del Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón, de los Docentes y profesionales de la cultura en el conflicto y Mediación escolar

Como Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón, de los Docentes y profesionales de la cultura (en adelante, el Colegio o el CDL de Aragón), nuestro objetivo es dotar al profesorado de aquellas herramientas que faciliten la prevención de los posibles conflictos, mejoren la convivencia en el aula y que proporcionen posibles soluciones.

Nuestro objetivo principal en materia de Mediación es formar y ofrecer nuevos recursos al profesorado que favorezcan la convivencia y la resolución de conflictos.

3.1. Metodología

Las acciones que se proponen desde nuestro colegio profesional se dirigen en potenciar las habilidades de comunicación, la empatía y la escucha activa.

Nos entusiasma la idea de que el diálogo, puede acercar a las personas, fomentar la convivencia y la **cultura de la mediación.** Muchas veces el conflicto surge por el miedo a lo desconocido y el conocimiento a través del diálogo y de la empatía lo difumina. La importancia de la conciencia, la expresión y la escucha de las emociones se perfilan como aspectos importantes en la comunicación y en la resolución de conflictos.

3.2.- Acciones del CDL de Aragón

3.2.1. Jornada de Mediación y Convivencia Escolar

El día 26 de noviembre de 2016, el CDL organizó la Jornada de Mediación y Convivencia Escolar en el Centro Cívico La Almozara, reconocida como formación permanente del profesorado y organizadas por el Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y Ciencias de Aragón.

Información, talleres y experiencias se presentaron en el desarrollo de la jornada, proyecto financiado por la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón y comisariado por el Laboratorio de Convivencia y Mediación Escolar del Colegio profesional de docentes y profesionales de la cultura.

El CDL de Aragón apuesta por fomentar la mediación como fórmula alternativa y complementaria al proceso judicial, basándose en los objetivos educativos de promoción de la convivencia, mediación y resolución de conflictos, y control de la convivencia.

Tras la firma del convenio con el Consejero de Presidencia del Gobierno de Aragón, se programa una jornada informativa para los profesionales de la educación y para los profesionales en el ámbito social.

Para gestionar y coordinar la realización de una jornada de difusión y divulgación, el CDL de Aragón contó con la coordinadora del Laboratorio de Convivencia y Mediación Escolar del colegio profesional, Dña. Conchita Berruete Martínez.

La demanda de personas fue superior a cualquier expectativa prevista, por lo que, a tres días de la jornada, el CDL de Aragón amplió la propuesta inicial de 3 talleres a cuatro y, así, poder dar cabida a todas las personas interesadas en asistir a este evento. Tenemos que agradecer la colaboración prestada del Colegio Profesional de Educadores y Educadores Sociales. Sus principales características fueron:

A) Duración: Cinco horas, 100% presenciales, 2 charlas, 4 talleres, 180 personas inscritas, hicieron a las jornadas alcanzar el nivel y la calidad indispensable para el profesorado.

B) Desarrollo: La Jornada de Mediación y Convivencia Escolar se estructuró en una primera parte con dos charlas iniciales para poder ofrecer al auditorio una visión global de las líneas a seguir con respecto a la mediación. Tras estas conferencias, una segunda parte compuesta de cuatro talleres simultáneos, donde la escucha activa, comunicación y los disparadores creativos se plantearon como herramientas fundamentales en el proceso de mediación. ilustraron a través de ejemplos, experiencias y talleres a los docentes para poder aplicar en las aulas con el alumnado.

i) Charla: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Centrada en la importancia de la conciencia, la expresión y la escucha de las emociones como aspectos importantes en la comunicación y resolución de conflictos.

ii) Charla: EL MAESTRO, PROTAGONISTA EN LA MEDIACIÓN

Recursos y estrategias personales que el maestro necesita utilizar en la resolución de los conflictos en la escuela. Entre ellos, la importancia de la escucha de las necesidades emocionales de las partes en conflicto, cambiando el enfoque de ver quién tiene la razón por el enfoque ganar-ganar: qué necesita cada uno.

iii) TALLER 1: ESCUCHA ACTIVA: *«Yo me escucho, yo te escucho»*

Importancia de aprender a escucharnos para poder escuchar a los demás, que no podemos acompañar ningún proceso emocional o de resolución de conflictos si no los hemos aprendido antes nosotros, en nuestra experiencia vital y profesional.

Introducción del concepto de campo: conjunto de relaciones sistémicas que va más allá de la suma de las partes, para ampliar nuestro punto de vista e ir más allá de lo concreto, del egocentrismo en el que solemos mover-

nos. Dinámicas de escucha activa que fomentan la revisión de cómo se ha sentido cada parte, las diferentes maneras de escuchar y cómo hay más que lo conocido y que también influye: la postura, la organización espacial, mis emociones, el objetivo de la escucha y el lugar interno en que se sitúan los diferentes agentes.

En definitiva, se trataba de abrir espacios a escuchar de otra manera, más profunda, primero a nosotros mismos y luego a los demás.

iv) *TALLER 2: COMUNICACIÓN. «Habilidades y estrategias en la mediación»*

Planteamiento a través del método reflexión acción sobre nuestros actos comunicativos. En la mediación la comunicación se convierte en el medio y el cauce para permitir que las partes puedan llegar a «leer» la realidad desde otros puntos de vista. Con una metodología práctica, se descubre algunas técnicas y habilidades comunicativas que ayudan a los profesionales, en la mediación, en la gestión y resolución de conflictos.

v) TALLER 3: «*Disparadores creativos en busca de historias de adolescentes. Sacando de adentro»*

A través de la puesta en práctica de un taller de escritura utilizando diversos protocolos de trabajo y disparadores creativos se busca como asentar y reforzar la autoestima de los chavales de una manera sutil y subliminal y llegar a algunas problemáticas escondidas en su interior a través de sus propias historias. Un trabajo en taller en el que el docente experimenta el protocolo y trabajo de creación igual que un alumno y le permite llegar a la solución y detección por sí mismo de una manera intuitiva y práctica, siendo conocedor de la atmósfera de empatía creada para ello y los recursos que utilizo en mi trabajo diario. Se desarrolló mediante

> BASES: Generar La Ilusión / #tuhistoriaimporta / Puesta en Escena / Componente docente en la didáctica /

> DISPARADORES: Cubos de historias, Lápiz de escritor, Premisas y Conflictos, Cajas de Personajes, Cajas de Palabras, etc. /

> CONCEPTOS. Creación Libre / Sin ataduras gramaticales u ortográficas / Lectura de historias que importan / Sin dirigir /

vi) TALLER 4: ESCUCHA ACTIVA Y COMUNICACIÓN
Centrado en la «Escucha Activa» y la «Comunicación», sus principales características fueron:

> Práctica de la escucha: Poner más la atención en estar escuchando, concentrados en el cuerpo, evitando hablar, que nos lleva la mente, a analizar, para poder percibir más al otro, su lenguaje corporal y retardar posibles juicios, prejuicios, consejos...
> Práctica de la comunicación: Poner más atención en nuestra facilidad o no en expresar sentimientos y hechos concretos.
> Práctica de la observación: «Cazar» en la comunicación de otros, juicios, prejuicios, consejos... que enturbian la comunicación y la escucha.

La Jornada constaba de dos partes claramente diferenciadas en sus metodología, charlas introductorias más teóricas y talleres teórico-prácticos, si bien la nota constante fue la elevada participación de los asistentes.

Como conclusiones generales pueden extraerse las siguientes:

- La jornada resultó ser un éxito de participación, lo que significa un alto interés sobre la mediación y convivencia escolar.
- Fue de gran utilidad para los asistentes.
- Demostró la gran demanda por realizar más actividades formativas prácticas.
- Cometió uno de sus principales objetivos que fue dotar a los profesionales de la educación de más herramientas para poder hacer frente a los conflictos.

En líneas generales cumplió con los objetivos firmados en el Convenio de Colaboración con la Dirección General de Justicia e interior, fomentar la mediación como fórmula alternativa y complementaria al proceso judicial.

3.2.2. Resolución de Conflictos

Tras la jornada denominada «Jornada de Mediación y Convivencia Escolar» en el Centro Cívico La Almozara, se vio la necesidad de profundizar sobre la Resolución de Conflictos en el aula. Por ello, se programó un curso más específico destinado al profesorado atendiendo a las observaciones recogidas en las encuestas de esta misma jornada que se celebró en febrero del 2017. La estructura fue de curso/seminario 100% presencial. Cuatro jornadas de 3 horas cada una, con la participación de tres profesionales. El objetivo del curso era facilitar herramientas de trabajo a los docentes, así como dar posibles soluciones a conflictos desarrollados por el alumnado. Esta labor formativa está en estrecha relación con el impulso de la mediación en el ámbito educacional, auspiciado y en colaboración con la Dirección de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón, para fomentar la mediación como fórmula alternativa y complementaria al proceso judicial.

El objetivo principal era incidir en la competencia en gestión de la convivencia, principalmente en la línea prioritaria, marcada por el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, de promoción de la convivencia, mediación y resolución de conflictos, y control de la convivencia.

Los objetivos específicos del curso fueron los siguientes:

1.- Adquirir Herramientas Emocionales en la resolución de conflictos.

2.- Mejorar la Conciencia y la Escucha Emocional.

3.- Practicar la Herramienta de la Comunicación No Violenta.

4.- Tomar conciencia, para poder liderar situaciones conflictivas en la escuela con mayor seguridad y éxito.

5.- Desarrollar competencias emocionales y sociales en la resolución de conflictos.

La metodología fue práctico-teórica. Se seleccionaros a tres expertos en la materia que participaron en sesiones independientes. La coordinadora, Conchita Berruete, Norberto Cuartero y por Seila Hernández.

El curso transcurrió de una manera normal. Los asistentes participaron activamente en todas las actividades propuestas y comen-

taron casos concretos. Al ser un grupo más cerrado posibilitaba que todos participarán de una manera uniforme y mostraron su interés en indagar más en esta temática. Posteriormente al curso, se les ha remitido información sobre video y otros recursos que pueden utilizar a la hora de gestionar las emociones en la Resolución de Conflictos.

Como conclusiones generales:

- Alto interés sobre la mediación y convivencia escolar en el ámbito escolar.
- Ha resultado ser de gran utilidad para los asistentes.
- Se muestra una demanda continuada por realizar más actividades formativas prácticas.
- Dotar a los profesionales de la educación de más herramientas para poder hacer frente a los conflictos.

En este sentido, se ha planificado un plan general de actuación en las escuelas que comprende a toda la comunidad educativa.

Desde el Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón, continuaremos en nuestra labor de información y de formación profesional.

3.2.3. Propuesta de Convivencia escolar y mediación. Plan integral para centros educativos

Durante el 2017 se trabaja en la proposición de un **Plan de Convivencia Escolar Integrador**, en el que formen parte todos los agentes del centro:

-Profesorado.

-Familias.

-Personal del servicio comedor.

-Personal no docente.

-Alumnado.

Un plan destinado a los adultos de la Comunidad Escolar, a favorecer y desarrollar sus competencias emocionales y de resolución de conflictos, competencias clave a la hora de generar una convivencia escolar positiva. Son los adultos, autoridad natural en la educación, a los que corresponde aprender para poder realizar

la función educativa de modelaje en los alumnos. Y de este modo, poder utilizar recursos y dar estrategias a los alumnos que, tomando conciencia emocional, de escucha y expresión de emociones, aprendan a resolver sus conflictos.

Es un Plan que empodera y da recursos personales y organizativos a los adultos: Profesorado, Equipo directivo, AMPAS y Monitoras de Comedor. Un plan que pretende establecer qué funciones, respecto a la Convivencia Escolar, compete a cada estamento de la Comunidad y cuáles no. Un plan que da el poder al profesorado y equipo directivo para que ellos generen, desde su lugar de autoridad responsable, todos aquellos programas de convivencia y mediación que estimen oportuno. Un plan, que, desde una propuesta general concreta, pueda incluir también necesidades específicas de cada centro, elaborando finalmente un programa formativo «ad hoc», destinado al profesorado, familias y servicio de comedor.

3.2.4. Taller «Gestión Emocional en la resolución de Conflictos en tu vida diaria»

Se trata esta experiencia de talleres propuestos a la Diputación de Zaragoza, a través del Cuarto Espacio. Verano 2017 sobre Actividades de sensibilización y de educación en valores.

Estas acciones se destinaban a los adolescentes, a favorecer y desarrollar sus competencias emocionales y de resolución de conflictos, competencias clave a la hora de generar una convivencia positiva.

El principal objetivo del taller es dar recursos y dar estrategias a los alumnos que, tomando conciencia emocional, de escucha y expresión de emociones, aprendan a resolver sus conflictos.

1.- Adquirir Herramientas Emocionales en la resolución de conflictos.

2.- Mejorar la Conciencia y la Escucha Emocional.

3.- Practicar la Herramienta de la Comunicación No Violenta.

4.- Tomar conciencia, para poder liderar situaciones conflictivas con mayor seguridad y éxito.

3.2.5. Charla: emociones en la resolución de conflictos en centros educativos

Consistieron en el desarrollo de charlas en varios centros educativos, durante el curso 2017-2018, de una duración entre 1 hora y media y dos horas, con el objetivo de marcar unas pautas para que las familias, junto con la escuela, proporcionen la seguridad emocional que necesitan los niños/as para enfrentar los conflictos que les van surgiendo, tanto en el ámbito escolar como en casa.

Se comenzó con una charla inicial sobre «La gestión emocional en la resolución de conflictos» con los siguientes contenidos:

- La Escucha Emocional.
- La Resolución Alternativa de Conflictos.
- Comunicación No violenta: Emociones y Necesidades.

3.2.6. III Jornada con motivo del día europeo de la Mediación organizada por el Gobierno de Aragón

Se participó el 19 de enero de 2018 en una de las mesas informativas sobre Mediación con el objetivo de divulgar al ciudadano porqué es mejor acudir a este sistema de resolución de conflictos.

3.2.7. Curso en Mediación, Familiar, Escolar y Penal

Curso propuesto en el curso 2018-2019 como Formación para la mejora de las prácticas educativas, siguiendo las líneas de Planes de Mejora y de Formación de los centros educativos, educación socioemocional y actuaciones relacionadas con la convivencia y la igualdad, la educación inclusiva, la interculturalidad, la educación en valores, la creatividad y el desarrollo de capacidades.

Curso semipresencial que se dirige. Profesores/maestros de Primaria, Secundaria y Bachillerato, así como a profesionales incluidos en cualesquiera de los colectivos/grupos (1, 2, 3 ó 4) de la orden de 18 de mayo de 2015.

El objetivo general es proporcionar los conocimientos, técnicas y herramientas para el ejercicio profesional de la mediación, teniendo muy presente el ámbito en el que prestarán sus servicios, así como los aspectos jurídicos, psicológicos, de procesos y de técnicas de comunicación verbal y no verbal, negociación y de resolución de conflictos.

La educación para la Paz, educar en valores, democracia, en la NO Violencia se ha convertido en una realidad casi podríamos decir que en una necesidad en nuestros centros educativos.

Es por ello, que resulta necesario dotar a los docentes de las herramientas necesarias para que puedan educar a sus alumnos en esta cultura. La mediación, permite a los implicados en el conflicto ser también los protagonistas de su resolución mediante el diálogo, la comprensión y empatía lo que, a su vez, permite detectar las conductas que los han llevado al enfrentamiento. Los docentes, con este curso podrán aprender las técnicas de resolución de conflictos para transmitirlas a sus alumnos.

3.2.8. Observatorio para la convivencia y contra el acoso escolar

El 22 de octubre de 2018 se constituyó el observatorio con 45 representantes de distintos sectores de la sociedad, entre los que se encuentra nuestro Colegio Profesional. Este órgano tiene carácter consultivo, de asesoramiento y participativo.

Tiene como objetivo favorecer la convivencia positiva y la resolución constructiva de los conflictos que se generen en la comunidad educativa, con especial atención a las situaciones de acoso escolar.

El protocolo en sí consta de cuatro fases:

1-Detección, comunicación y planificación de la intervención.

Cuando una familia, un alumno o cualquier profesional de un centro educativo detecta que hay un posible caso de acoso debe informar en el centro para que quede constancia de que ese caso existe. Esta información pasa al equipo directivo y se crea una comisión (compuesta por miembros del equipo directivo, tutor, docentes, orientadores o profesionales de servicios a la comunidad, según el tipo de centro) para valorar si es un caso de acoso o no. De cualquier modo –sea o no acoso-, se notifica a la inspección educativa y al equipo autonómico de orientación educativa dependiente del Departamento de Educación.

En el plazo de uno o máximo dos días se toman medidas de prevención con el alumno que puede estar siendo víctima de una situación de acoso.

2-Proceso de recogida de la información
La comisión de valoración tendrá hasta 18 días para recoger toda la información que considere oportuna o precisa para determinar si es un caso de acoso.

3-Análisis y toma de decisiones
Se informa a todos los involucrados en el caso y a las familias de las conclusiones del equipo de valoración. Todo esto se hace siempre informando a inspección y al equipo de orientación escolar. En esta fase se adoptan medidas educativas para corregir la situación.

4-Seguimiento y supervisión
Todos los casos tendrán un seguimiento que valore si la situación de conflicto ha cesado o si se mantiene y hay que iniciar otro procedimiento corrector.

4.- Programas preventivos para la mejora de la convivencia Experiencias del Colegio de Psicología de Aragón

En el ámbito educativo se realizan programas preventivos para la mejora de la convivencia. Se cuenta con Psicólogos mediadores, que como orientadores escolares, realizan programas de alumnos ayudantes, mediante los cuales instauran una cultura de paz, proporcionan herramientas básicas de mediación a grupos de alumnos con actitudes prosociales que medien en los conflictos.

Si bien, hay que destacar que con el uso de las nuevas tecnologías, los conflictos no solo se quedan en las aulas sino que trascienden, por lo que hay que mencionar como innovación programas como el desarrollado en el IES parque Goya de alumnos Ciberayudantes.

Todo ello proporciona una herramienta especialmente útil para la prevención del acoso escolar.

En especial, cabe señalar el ámbito relativo a los Adolescentes en redes sociales 2018 (https://alumnosayudantes.wordpress.com/2018/11/19/adolescentes-en-redes-sociales-2018/)

Adolescentes en las Redes Sociales

2018

¿A qué edad te registraste por vez primera en una red social?

- 11 años: 38 %
- 10 años: 30 %
- Nunca: 4 %

¿Pediste permiso a tu padre/madre o tutor?

- SI: 86 %
- NO: 14 %

Redes sociales más utilizadas

- 97 % — YOUTUBE: Para ver vídeos y escuchar música.
- 95 % — WHATSAAP: Para comunicarse con amigos y con familiares .
- 58 % — INSTAGRAM : Les permite conocer amigos y cotillear, publicar fotos y vídeos
- 44 % — MUSICAL.LY: Crear vídeos y transmitirlos en directo.
- 34 % — SNAPCHAT : Para intercambiar fotos, vídeos, comentarios y gustos.
- 34 % — SPOTIFY: Para escuchar música.

Las utilizan para:

Chatear/enviar mensajes	90 %
Ver vídeos/ fotos	43 %
Publicar fotos y vídeos	81 %
Conocer gente nueva	10 %
Relacionarme con otros	34 %
Para los estudios	21 %
Ver qué hacen tus contactos	15 %
Jugar on line	25 %
Escuchar música	63 %
Seguir influencers, marcas y youtubers	55 %

Privacidad

Datos facilitados %

Nombre · Apellidos · Dirección · Telefono · E-mail · Gustos · Foto · Ninguno

Horas dedicadas a la semana %

Entre 0 y 5 · Entre 6 y 10 · Entre 11 y 15 · Entre 16 y 20 · Entre 21 y 27 · Mas de 28

Nº de seguidores que tienen

Menos de 100 · Entre 101 y 150 · Entre 151 y 200 · Entre 200 y 300 · Entre 300 y 500 · Mas de 500

"LIKES" que esperan recibir con las fotos

Menos de 100 · Entre 101 y 150 · Entre 151 y 200 · Entre 200 y 300 · Entre 300 y 500 · Mas de 500

Situaciones en las que han estado implicados alguna vez

¿Tratas con desconocidos a través de las redes sociales?	10 %
¿Dispones de una cuenta falsa en alguna red social?	15 %
¿Introduces tus datos personales en la red para que estén accesibles a todo el mundo?	15 %
¿Controlas toda la información sobre tí que introduces en las redes sociales?	88 %
¿Has recibido algún tipo de insulto o amenaza a través de las redes sociales?	13 %
¿Han subido fotos o vídeos tuyos sin tu permiso?	14 %
¿Has facilitado tu contraseña a un amigo/a alguna vez?	12 %
¿Has insultado o amenazado a alguien en las redes sociales?	5 %
¿Conoces a alguien que haya sido acosado en la red?	15 %
¿Has ayudado a alguien que ha sido acosado en la red?	24 %
¿Has reenviado fotos comprometidas de alguien a otros grupos de whatsapp?	6 %
¿Has sufrido el robo de datos personales (contraseñas, teléfono,..)?	6 %
¿Has subido fotos o vídeos de otros sin su permiso?	7 %
¿Has recibido propuestas sexuales no deseadas?	5 %
¿Crees que tu exposición en las redes sociales te puede perjudicar en el futuro?	10 %
¿Te has sentido nervioso o ansioso usando las redes sociales?	12 %
¿Analizas y controlas las fotos o mensajes que publicas?	80 %

Cuestionario realizado a 166 estudiantes de 1º de ESO del IES Parque Goya, octubre 2018

Jesús Prieto González 2018

powered by PIKTOCHART

El uso de los dispositivos móviles y de las redes sociales se ha generalizado prácticamente en los últimos años. De acuerdo con nuestro estudio sobre alumnado de 1º de ESO (11-12 años), el 96% se ha registrado en alguna red social, de los cuales el 14% lo han hecho sin el consentimiento de su familia.

https://create.piktochart.com/output/34066174-adolescentes-en-redes-sociales

YouTube, Whatsaap, Instagram. Musical.ly, Snapchat y Spotify son en este orden las redes sociales más utilizadas en esta franja de edad. Los resultados son muy parecidos al año 2015, con la diferencia que Whatsapp e Instagram siguen aumentado su utilización por parte de los menores. Sube con fuerza Musical.ly. Creada en China, las bases establecen que esta aplicación no está permitida a los menores de 13 años. Permite grabar vídeos de hasta 15 segundos y está causando furor entre los más pequeños. Estos vídeos se pueden etiquetar sobre distintas temáticas pero fundamentalmente son utilizados para grabar coreografías, bailes, videoclips, canciones en playblack con numerosos efectos que luego comparten en otras redes sociales como Instagram.

El resto de redes sociales son utilizadas en su mayoría para chatear, publicar fotos y videos, escuchar música, seguir a influencers y ver vídeos. En un porcentaje menor se usan para jugar online, para estudiar y para conocer gente nueva.

Uno de los aspectos más preocupantes son las amenazas a la privacidad a las que se ven expuestos los menores. Algunos datos personales publicados en su perfil, como el nombre, teléfono o e-mail superan el 25%. En sentido opuesto, más de un 11% manifiesta que no aporta ningún dato personal. En este sentido el 15% dice tener cuentas falsas en las redes sociales que utiliza.

El promedio de horas semanales de conexión a las redes sociales se acerca a la media nacional que ronda las 3 horas diarias. Es a partir de esta edad cuando el número de horas se incrementa.

Aunque el tema de la popularidad todavía no les obsesiona, lo que si se ha incrementado respecto a años anteriores es el número de seguidores que tienen en sus redes sociales. El 17% de los encuestados superan los 200 y el 7% los 500 seguidores. En cuanto al poder de recompensa inmediata que dispensan los «Likes», el 77% esperan recibir menos de 100.

El hecho de que los menores se estén registrando en las redes sociales de forma más temprana, está generando algunos impactos negativos que no podemos obviar. En muchos de los casos, dan lugar a un uso inadecuado de las mismas, generan numerosos conflictos en el centro que se inician en la mayor parte de las ocasiones por comentarios o imágenes subidos a las distintas redes sociales como Instagram o Whatsapp, pero en otras ocasiones pueden derivan en situaciones de maltrato, exclusión y en el peor de los casos en adicciones, ciberbullying, sexting o grooming.

Prueba de ello, y con el afán de tener muchos seguidores el 10% manifiesta tratar con desconocidos a través de las redes sociales. Un 13 % dice haber recibido algún tipo de insulto y amenaza y un 5% reconoce haber insultado o amenazado. Ese mismo porcentaje dice haber recibido propuestas sexuales no deseadas. Además el 15% asegura conocer a alguien que ha sido acosado en la red.

Por otro lado hay datos más alentadores. Más del 80% de los menores cree que controlan toda la información que publican en la red, y un 24% que ha prestado ayuda a alguien que ha sido acosado en las redes sociales.

En este contexto, tenemos que plantearnos estrategias que ayuden a los menores a tener una interacción positiva y saludable con esta forma de comunicación personal, a ser conscientes de sus riesgos, a saber controlarse y a seguir disfrutando de otras actividades.

La puesta en marcha de programas preventivos como Ciberayudantes tienen como objetivo dar respuesta a las situaciones que dañan la convivencia, prevenir su aparición y promover el uso seguro y responsable de las redes sociales, implicando a las familias pero también a los propios menores, como parte de la solución y no solo como meros objetos a proteger.

Sería aconsejable que al abrir una cuenta en alguna red social, los padres/madres estén al tanto, evitando facilitar datos reales y desactivando la ubicación. Es necesario configurar un perfil privado y solo admitir seguidores que sean personas conocidas. Tenemos que acostumbrarles a pedir permiso para subir fotos de terceros y a pensar que las fotos publicadas pueden avergonzarnos después. Finalmente es importante establecer límites en tiempos y horarios, así como normas de comportamiento en la red.

Fuente: Jesús Prieto González, octubre de 2018

5.- Acciones de Mediación en el ámbito educativo del Colegio de Educadoras y Educadores de Aragón

La mediación es una de las herramientas básicas en la formación, tanto inicial como permanente, de las Educadoras y Educadores Sociales y en su práctica profesional en cualquiera de los ámbitos de su competencia. Por ello, entendiendo desde nuestro colectivo profesional que hasta ahora no hay una sola profesión que pueda apropiarse en exclusiva su práctica, nuestro Colegio apostó por la formación interdisciplinar, tanto en lo que aportan las ciencias sociales, como las jurídicas y todo ello avalado por una formación universitaria de calidad.

En la idea cada vez más extendida de que hay crear una cultura de la mediación, de la prevención y de la gestión y la resolución de conflictos, nuestro colectivo profesional apostó por hacerlo desde las edades más tempranas, en la infancia y la juventud, y aprovechando el marco escolar y la posibilidad de financiación que nos brindaba el Gobierno de Aragón, a través dela Dirección General de Justicia e Interior. Se trataba de dar a conocer, poner en valor y premiar diferentes proyectos de mediación que ya se estaban dando en el ámbito escolar en Aragón, tanto en los Centros de Infantil y Primaria, como de Secundaria, para que este acicate sirviera de ejemplo en otros Centros y se generalizasen las experiencias de mediación: alumnos mediadores, alumnos tutores, ciberayudantes, etc.

La intervención de las Educadoras y Educadores Sociales también se realiza en el ámbito escolar y comunitario, tanto desde los Servicios Sociales Comunitarios, la Educación de Calle, los PIEES (Proyectos de integración de Espacios Escolares) en Zaragoza, los Educadores de Protección del EMCA (Equipo de Atención Educativa a Menores de 14 Años), como desde el EMA (Equipo Educativo de Medio Abierto), cuyos profesionales intervienen cuando se han judicializado los conflictos. En otras Comunidades Autónomas como las de Extremadura, Andalucía o Castilla La Mancha ya hace años que los Institutos de Secundaria cuentan en sus plantillas con Educadoras y Educadores Sociales que, además de otras funciones que realizan en los Equipos de Orientación, previenen y median en todo tipo de conflictos y en la mejora de la convivencia escolar. Nuestro colectivo sigue apostando por su implantación en la Comunidad Autónoma de Aragón por su eficacia probada, aunque hasta el momento las autoridades educativas no se han hecho idea de su necesidad.

Reconocimiento a dos centros educativos zaragozanos por sus buenas prácticas en el ámbito escolar

El IES Miguel Catalán y el CEIP Luis García Saínz, de Fuentes de Ebro, han sido los premiados en el concurso convocado por el Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón (CEE).

El proyecto «Mediar con el corazón» del IES Miguel Catalán ha sido galardonado con el primer premio al mejor programa en el concurso de Buenas Prácticas o Proyectos de Mediación en la categoría de ámbito escolar o formativo. Otro centro de la provincia de Zaragoza, el CEIP Luis García Saínz, de Fuentes de Ebro, ha recibido el accésit por el proyecto «Hablar hasta entendernos».

Además, en el ámbito de Actividades Juveniles o Educación Superior, el primer premio ha sido para el proyecto «A + deporte mejor ciudadanía», del Centro Neuropsiquiátrico del Carmen y Club Deportivo Hispanos del Carmen, de Zaragoza.

El propósito de este concurso, convocado al amparo del convenio suscrito entre el Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón (CEE) y la Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, es el de fomentar el conocimiento y la práctica de la mediación como forma alternativa de resolución de conflictos.

El director general de Innovación, Equidad y Participación, Jesús Garcés, y la directora general de Justicia e Interior, Mª Ángeles Julvez, han asistido al acto de entrega de premios, junto a Antonio Balsa, vicepresidente del Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón (CEES), quien ha valorado los proyectos de buenas prácticas o proyectos innovadores en materia de mediación dirigidos a la infancia, adolescencia y juventud presentados por 20 centros al concurso.

(Noticia publicada en el Heraldo de Aragón, el 20 de diciembre de 2016)

6.- Acciones del Gobierno de Aragón en conflictos escolares: La convivencia Escolar

El Departamento de Educación ha presentado el Estudio de Convivencia que encargó a la Universidad de Zaragoza, que concluye que los casos de acoso han descendido, igual que la tolerancia ante su aparición. El estudio, en el que han participado más de 8.500 alumnos y 850 profesores, también refleja que la percepción de 'bu-

llying' es mayor en el nivel de Primaria que en el de Secundaria. A pesar de este descenso en los casos de acoso, sí crecen los de 'ciberbullying', relacionados con el auge de las redes sociales.

Se inició la puesta en marcha de un teléfono 24 horas contra el acoso escolar, el 900100456, que comenzó a funcionar en mayo de 2016.

Se han desarrollado acciones formativas tanto para el alumnado como para el profesorado y las familias a través de la Asesoría de Convivencia.

Asimismo, se actualizaron los protocolos contra el acoso: simplificando los procesos y haciendo partícipe a toda la comunidad educativa de los pasos a llevar a cabo en su detección e intervención.

Finalmente, destaca la creación del Equipo de Convivencia en los centros (que tendrá una doble función de asesoramiento e intervención), a través de comisiones que darán el protagonismo al alumnado, las familias y a los orientadores.

En definitiva, cabe observarse que la Convivencia Escolar está en primera línea de la agenda del Gobierno de Aragón.

7.- Propuesta de servicios y colaboraciones para Centros Educativos de AMEDIAR

La Asociación **AMEDIAR** una entidad sin ánimo de lucro que nació en el 2003 formada por un grupo de personas y profesionales de diferentes procedencias culturales. Se crea para contribuir socialmente al trabajo por una **convivencia y ciudadanía en igualdad**, **y la difusión de la mediación** como herramienta de resolución alternativa de conflictos.

La Asociación AMEDIAR somos un equipo profesional especializado en la gestión de conflictos interpersonales, intergrupales y de espacio público en el ámbito comunitario.

En el ámbito educativo desarrollamos diferentes acciones o servicios que pueden ser solicitados desde los centros: colaboraciones en campañas y proyectos, sesiones de formación, asesoramiento o intervención para la gestión de conflictos de convivencia, para la implantación de dispositivos de mediación, etc.

-Intervención en centros educativos de Aragón a demanda.

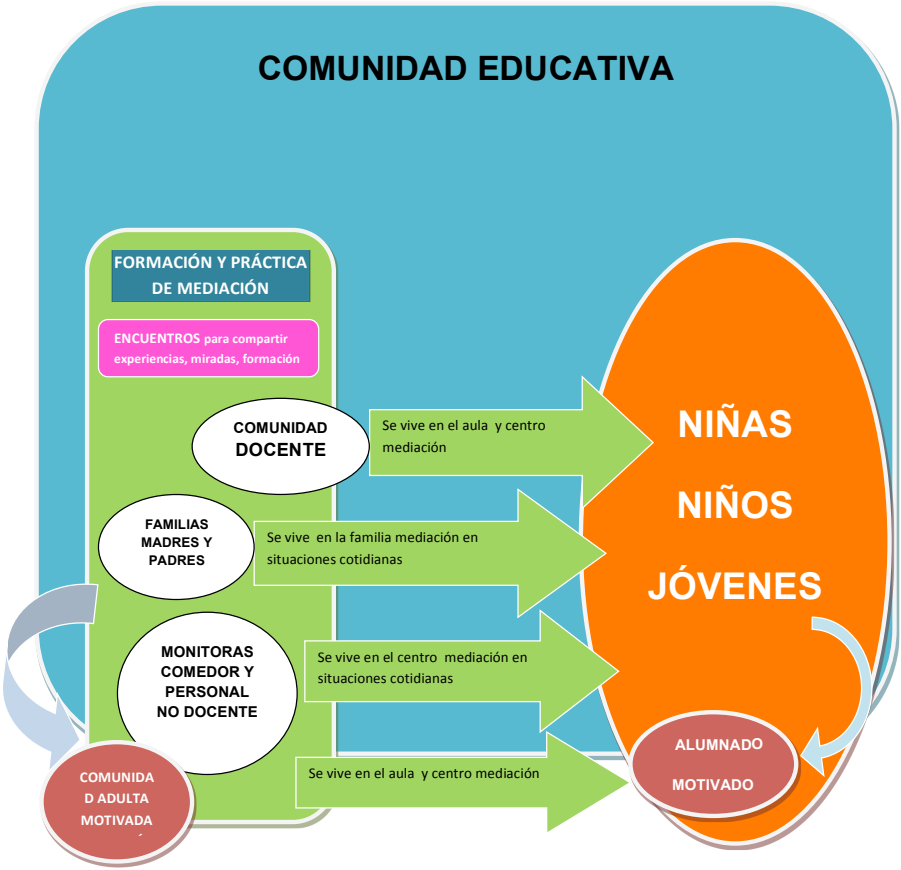
Con el fin de contribuir a la tarea preventiva y de intervención en favor de la convivencia, ofrecemos nuestros servicios a los centros educativos de Aragón para poder ser útiles a equipos directivos, profesores, familias y alumnado.

-**Intervención desde el Servicio de Mediación del Casco Histórico** de Zaragoza gestionado por la Asociación Amediar-Pich Ayuntamiento Zaragoza:
Trabajo de colaboración continuo con los centros educativos del Casco Histórico de Zaragoza.

A continuación, detallamos los **7 tipos de acciones** o servicios que pueden ser solicitados desde un centro educativo:

1. **El centro educativo puede solicitar la colaboración** de la Asociación Amediar en campañas, proyectos o medidas organizadas por el centro en relación a buenas prácticas sobre convivencia y resolución de conflictos.
2. **El centro educativo puede solicitarnos sesiones de formación,** tanto para el profesorado, como para padres y madres, alumnado y comunidad no docente. Los contenidos se adaptarán a los destinatarios de la formación, tanto en el enfoque didáctico como en la metodología, calendario y horario de realización.
3. **Profesorado del centro puede solicitar intervención en grupos** para asesorar y/o acompañar el desarrollo de los contenidos trabajados en la formación dirigidos a la resolución de conflictos formando parte de los contenidos a trabajar en las horas de tutoría del grupo.
4. **El centro educativo puede solicitar asesoramiento o intervención** para la gestión de conflictos de convivencia que puedan darse dentro del propio centro educativo, tanto de conflictos entre la comunidad adulta (entre profesorado, entre familias, entre profesorado y familias, etc.), entre el alumnado (entre dos o más alumnos/as, dentro del grupo-clase...), así como entre alumnado y profesorado, garantizando la confidencialidad en todos los casos.
5. **El centro educativo puede solicitar el acompañamiento, asesoramiento y seguimiento para implantar un dispositivo de mediación** en el que participen el profesorado y alumnado motivados y formados previamente para ello.
6. **El centro educativo puede informar y derivar a las familias**, cuando se detecte que están afectadas por un conflicto con el fin de poder ofrecerles los servicios de resolución de los mismos.

7. **El centro educativo puede solicitar la intervención para apoyar a la comunidad docente en su relación con las familias**: acompañar en la transmisión y comprensión de información, consultar sobre obstáculos que afectan a las relaciones en la vida del centro, etc.



I.7

Mediación en Medio Ambiente y Sanidad

I.7.1

Mediación en los ámbitos medioambiental y sanitario en Aragón

Néstor Remón Sáez
Biólogo · Colegio Profesional de Biólogos de Aragón

Sumario:

1. VALORACIÓN GENERAL DE LA MEDIACIÓN EN LOS ÁMBITOS MEDIOAMBIENTAL Y SANITARIO EN ARAGÓN

2. MARCO NORMATIVO ACTUAL

3. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL
3.1. Introducción
3.2. ¿A quién beneficia la mediación ambiental?
3.3. ¿Qué requisitos debe reunir un mediador medioambiental
3.4. ¿Qué tipos de conflictos podemos encontrar?
3.5. Mediación en salud en Aragón

4. LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO
4.1. Introducción
4.2. ¿Cuál es la finalidad de la mediación sanitaria?
4.3. ¿Qué requisitos debe reunir un mediador

5. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE VALORACIÓN, UTILIDAD Y ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN EN MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD

6. ANÁLISIS DAFO Y CONCLUSIONES

1.- Valoración general de la mediación en los ámbitos medioambiental y sanitario en Aragón

En la actualidad, no existe como tal un organismo de control y formación interno para el proceso de mediación, normalizado y exclusivo para los especialistas y profesionales en los campos de la sanidad y el medioambiente en Aragón.

En lo que se refiere propiamente al profesional de la biología, experto capacitado en los ámbitos que conciernen a este apartado, se carece de una estructura amplia y organizada que permita afrontar con garantías cualquier proceso de mediación, y ejerza esa función de vigilancia y seguimiento del mediador para avalar el resultado de la atención prestada, de modo que dicho proceso concluya satisfactoriamente para todas las partes afectadas.

Así pues, la mediación en los aspectos aquí citados, que conciernen a un nutrido grupo de profesionales capacitados, pero todavía, hoy por hoy, imberbes ante la expectativa de actuar como mediadores ante cualquier conflicto que pertenezca a dichos ámbitos, es un océano azul y extenso. Con el término «océano azul», generalmente, en el lenguaje del emprendimiento, se denomina a cualquier campo o faceta poco o nada tratada anteriormente, es decir, se trataría de un territorio virgen, un terreno por explorar, donde las oportunidades que se abren ante él son inestimables, de tal modo que, de abordarlo con éxito, las ventajas y beneficios respecto de aquellos campos mucho más explotados se multiplican exponencialmente.

Es por ello, que, a continuación, se expondrán una serie de propuestas que implicarían a los especialistas de los campos mencionados, principalmente a los profesionales de la biología, cuyo único objetivo es el de instaurar el proceso de mediación en los ámbitos de la sanidad y el medioambiente, aportando para ello las medidas que se requerirían y se estiman más oportunas. Resulta obvio que el concepto de mediación en temas de medio ambiente o sanidad es un término, si no absolutamente, prácticamente desconocido para la gran mayoría de la población, incluso para muchos profesionales que llevan varios años trabajando en su rama y sufriendo sus inconveniencias. Por consiguiente, para fomentar el cambio cultural, y aportar al mundo una visión diáfana y resoluta de lo que significa la mediación, y sus muchos beneficios, consideramos las siguientes

medidas como la semilla a plantar para que el árbol de la mediación crezca, en un futuro próximo, fuerte y vigoroso.

- Establecimiento de jornadas de divulgación entre el propio colectivo de biólogos y para cualquier otro profesional interesado.
- Difusión de este modelo de mediación entre los diversos públicos que pudieran estar interesados.
- Establecer un uso periódico del correo electrónico de los colegiados para comunicar cualquier curso u oferta formativa relacionadas, así como cualquier noticia que sea susceptible de un interés general.
- Aprovechar las diversas relaciones y contactos establecidos por los colegiados para divulgar *in situ* las enormes ventajas que potencialmente puede prestar la mediación en sus profesiones.
- Repartir entre los colegiados interesados aquella normativa, reglamento o guías de mediación que les sirva como paso previo para fomentar su interés y dar el primer paso.
- Creación de cursos de formación homologados en materia de mediación.
- Organizar jornadas entre los colegiados o profesionales relacionados, que mostraran interés por este concepto, encaminadas a simular posibles casos de mediación y a su resolución por los presentes.
- Entablar relaciones con la Administración Pública, con vistas a concretar una normativa o disponer de un colectivo de mediadores dentro del Colegio de Biólogos de Aragón reconocido, de la misma manera que convendría negociar posibles subvenciones a la hora de formar a profesionales en este modelo de mediación.
- Trabajar en conjunto con otros colectivos empleados en mediación.

2.- Marco normativo actual

En el marco normativo actual no existe ninguna norma reguladora para la práctica de la mediación ambiental en Aragón, y la mayoría de conflictos medioambientales tienden a abordarse desde

instancias administrativas o judiciales, pero se carece de una mediación reconocida, independiente y con un funcionamiento autónomo.

En la Ley 27/2006, de 18 de julio, se normalizan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Debería seguirse el ejemplo de la Ley 3/1998, de 27 de febrero, del Gobierno Vasco sobre Protección del Medio Ambiente, que en su Capítulo V reglamenta el uso de la mediación en este ámbito.

En lo que se refiere a mediación sanitaria, no existe en Aragón ningún servicio específico de mediación. En cambio, existen ejemplos, como las Unidades de Mediación Sanitaria de Cataluña, a tener en cuenta.

3.- La mediación en el ámbito medioambiental

3.1. Introducción

Vivimos en una sociedad cada vez más compleja, sofocada por los continuos e interminables adelantos tecnológicos, en un mundo sobreexplotado, ahogado por la implacabilidad de un sobreestimado progreso que agota los recursos naturales, tan preciados y necesarios para nuestra existencia.

Buscamos incansablemente una incesante mejora en nuestra calidad de vida, pero, a su vez, somos incapaces de apreciar, o, sencillamente, no queremos ver, cómo estas innovaciones tecnológicas, en multitud de ocasiones, no concluyen en un claro beneficio para nuestro ecosistema, y, por consiguiente, para nosotros mismos.

Este insaciable apetito de progreso, muchas veces, acaba transformándose en una vorágine de destrucción de las características propias del ecosistema, llegando incluso a perjudicarnos notablemente a escala emocional, de salud, y económica. Tanto es así, que lo que en un principio germina como algo potencialmente positivo, que únicamente persigue un beneficio social, un aporte para la comunidad, termina siendo una fuente de conflictos, daños y perjuicios, que acaba medrando los delicados vínculos que estrechan nuestras relaciones como iguales en nuestra sociedad.

Es por ello, que la mediación medioambiental cobra fuerza como un planteamiento a tener muy en cuenta en la resolución de tales conflictos, siempre en busca de un beneficio mutuo, acorde con el cuidado constante del medio ambiente, y clave a la hora de desarro-

llar políticas de gestión y planes y programas de calidad ambiental, que, en definitiva, es un indicador ligado a la calidad de vida.

En la actualidad, apenas existen servicios de mediación especializados en este campo, es, prácticamente, una desconocida, la gente no está familiarizada con ella, por lo que su puesta a punto puede resultar tarea ardua y prolongada, pero, a buen seguro, acabará reportando pingües satisfacciones al universo medioambiental.

No obstante, cabe añadir que el campo de la mediación ambiental no está exento de complicaciones, puesto que engloba varias disciplinas, lo que incrementa el grado de complejidad del mismo en la esfera pública, convirtiendo la disputa ambiental en un tema muy delicado. Los conflictos ambientales son mucho más que simples disputas por la propiedad o por la gestión de los recursos, requiriendo un abordaje multidisciplinar. Por consiguiente, la mediación medioambiental resulta más útil para trances de tipo local, más privados, lo que la asemeja a la comunitaria.

Además, no existen suficientes estudios como para obtener una evidencia estadística que nos permita demostrar, de un modo definitivo, sus ventajas traducidas en términos de ahorro de costes y tiempo. En cambio, de lo que sí podemos estar completamente seguros, es del hecho de que la mediación medioambiental es un trabajo que requiere a personas con alto nivel de formación y con un cierto nivel de especialización, capaces de tratar con la especificidad con la que se desenvuelven la mayoría de casos relacionados con el medio ambiente.

Es más, de no existir ningún procedimiento formal o de no seguir un protocolo de mediación para la resolución de los conflictos ambientales, son los técnicos de medio ambiente municipales quienes acostumbran a gestionarlos, actuando, simplemente, de intermediarios entre los particulares. Por su esencia, los conflictos ambientales afectan a un recurso público colectivo, el medio ambiente, siendo la Administración, frecuentemente, una de las partes implicadas, el poder público, en contraposición a los que habitamos el espacio público.

En conclusión, se carece, en gran medida, de servicios institucionales y profesionales especializados. En un principio, consultorías especializadas, surgidas hace pocos años, son las encargadas de mediar con este tipo de conflictos.

3.2. ¿A quién beneficia la mediación ambiental?

La mediación ambiental nos beneficia a **todos**. Esto, que puede parecer un simple cliché o ejercicio de populismo, esconde una gran y preocupante verdad: los conflictos ambientales muchas veces terminan postergados u olvidados en algún recóndito rincón de un despacho en un juzgado, archivados en espera de una solución que tarda infinidad de tiempo en llegar, y que, en muchas ocasiones, no se resuelve de una manera satisfactoria para todas las partes, y, lo que es peor, en un limitado número de veces a favor del medio ambiente.

Es por ello, que para la resolución adecuada de la mayoría de los conflictos medioambientales se necesita la mediación de un experto en este tipo de conflictos, es decir, alguien instruido tanto en mediación como en temas de medio ambiente, con profundos conocimientos y experiencia. Y esto es esencial, porque, en ocasiones, un conflicto ambiental no afecta sólo a dos o más partes, sino que es algo global, un tema que nos afecta a todos.

Las agresiones al medio ambiente pueden ser muchas y variadas, y la mayoría de los conflictos suelen ser de tipo vecinal, teniendo su origen en múltiples factores.

Una vez aclarado estos aspectos, centrémonos en cuáles serían los campos más susceptibles de generar un mayor número de conflictos ambientales. Por lógica, o experiencia del día a día, podríamos nombrar, con conocimiento de causa, los siguientes:

- Residuos
- Vertidos
- Infraestructuras
- Energía
- Urbanismo

El tema de **residuos y vertidos** es un tema que compete a multitud de empresas, que arrojan sus desechos de manera indiscriminada a zonas que producen, o pueden producir, una afección, más o menos importante, del medio ambiente, por no disponer de contenedores homologados o de un plan de gestión de vertidos y residuos conforme al tipo y cantidad que generan de los mismos. Pero también puede ser un problema, a menor escala, entre comunidades de vecinos, individuales, etc.

En lo referente a las **infraestructuras**, nos podemos encontrar con una ingente cantidad de casos que tienen conexión con una gran variedad de temas, como pueden ser el **energético** (parques eólicos, líneas eléctricas de alta tensión, centrales solares, centrales nucleares, etc.); de **gestión de residuos** (vertederos, incineradoras, ecoparques, etc.); de **planeamiento urbanístico** (como fuentes de mayor conflicto podemos citar infraestructuras tales como polígonos industriales, urbanizaciones, hoteles, campos de golf, puertos deportivos, pistas de esquí, etc.); de **comunicación** (trenes de alta velocidad, ampliaciones de aeropuertos, etc.); de **gestión de recursos naturales** (como trasvases); de **contaminación** (vertidos de origen ganadero, de origen agrícola, residuos inertes, residuos peligrosos, etc.); o, incluso, de **catástrofes naturales** (incendios forestales, inundaciones, seísmos, etc.).

En conclusión, un profesional de la mediación, adecuadamente formado, puede ser muy beneficioso para el sector medioambiental, evitando las vías judiciales, rebajando el gasto de la Administración destinado a esta clase de trámites, muchas veces farragosos, además de ahorrarles tiempo y recursos, y siempre en busca de un beneficio común y bienestar social. De este modo, puede ayudar a muchos afectados a reorientar sus proyectos, evitando la imposición del cumplimiento de la ley. Una solución concertada siempre será mejor que una resolución administrativa o judicial.

3.3. ¿Qué requisitos debe reunir un mediador medioambiental?

Antes hemos hablado de este tipo de mediación, como una mediación especializada, donde sólo quepan profesionales altamente cualificados. Cierto que su futuro pasa por formar mediadores capacitados para tratar temas, en relación con el medio ambiente, muy específicos. Es necesario contribuir a una profesionalización de este modelo de mediación. Pero para ser del todo justos, no conviene abusar de la tecnocracia. Caben también trabajadores con un nivel de cualificación suficiente como para abordar con garantías un gran abanico de conflictos medioambientales, sin necesidad de recurrir a una formación excesiva y demasiado exigente. Por lo contrario, sí que es aconsejable que pertenezcan a este ámbito y tengan los conocimientos requeridos e indispensables en materia de medio ambiente para afrontar con éxito su trabajo.

Con todo, formación y cualificación son aspectos fundamentales, pero no excluyentes. Del mismo modo que tampoco son suficientes. Un mediador versado en temas medioambientales debe reunir ciertas cualidades, no menos importantes que su currículo ambiental. A continuación, describiremos las que, a nuestro juicio, debería reunir un experto en mediación ambiental:

- Conocer bien los términos ambientales sobre los que se debate y saber transmitir la información a la población de una manera clara, sin tecnicismos.
- Ejercer su función de forma neutral, manejando su imparcialidad siempre de un modo eficaz y objetivo.
- Es indispensable que domine las técnicas de negociación, que sea alguien capaz de alcanzar acuerdos consensuados, independientemente de su formación en otras facetas acordes a su ámbito.
- Poseer un carácter abierto, maleable y resolutivo, con fuerte capacidad de adaptación a las diferentes situaciones que pueden surgir en este tipo de conflictos.
- Siempre optará por el diálogo y el respeto mutuo, sabiendo escuchar, en la búsqueda incansable de soluciones constructivas y conciliadoras, que aporten una solución moderada, justa y beneficiosa para todas las partes. Esta actitud comunicativa puede resultar de gran valor en la intermediación, por ejemplo, entre Administración y administrado.
- Debe ser empático, alguien con la habilidad de ponerse en el lugar de cada una de las partes en confrontación, de entender sus diferentes posturas y motivaciones.
- Demostrar su destreza identificando y caracterizando todas las dimensiones del conflicto.
- Conocer el fondo de las problemáticas más locales y los aspectos procedimentales.
- Tener un trato personal con los implicados, promoviendo en todo momento la colaboración mutua.
- Por último, destacar que es imprescindible que tenga un carácter moderador y templado, que sepa guardar la calma en momentos de tensión y encauzar las discusiones hacia un ambiente tranquilo y dialogante.

3.4. ¿Qué tipos de conflictos nos podemos encotrar?

Hemos extraído la siguiente información del **Libro Blanco de la Mediación en Cataluña** para hacer una breve exposición de la enorme diversidad de casos con los que podemos encontrarnos.

En primer lugar, nombraremos los conflictos locales, se dan entre particulares y son mayoría, dándose con una frecuencia bastante habitual. Como ejemplo de los mismos, podemos citar: quejas en relación a vegetación que invade la vía pública, solares abandonados, suciedad derivada de dar de comer a animales pequeños, caminos rurales cortados, daños derivados de los ruidos (discotecas, bares o restaurantes, ladridos de perros, etc.), humos y olores procedentes de una depuradora de agua, residuos de la industria, etc.

En segundo lugar, expondremos una serie de casos reales, abordados desde intervenciones mediadoras no vinculadas a normas jurídicas ni protocolos sistematizados:

- Plan zonal de caudales de mantenimiento del río Ter.
- Cartas del paisaje (mantenimiento del paisaje).
- Gestión de espacios Red Natura 2000.
- Plan de ordenación de los valles occidentales del Pirineo aragonés.
- Custodia pesquera en la isla de Menorca (para una gestión sostenible de la pesca en la isla).
- Usuarios recreativos de la cuenca del Ebro (compatibilidad de usos recreativos).

En un futuro no demasiado lejano se prevén nuevos conflictos, como pueden ser:

- Los transgénicos.
- Los espacios naturales y la gestión de la fauna salvaje y especies cinegéticas.

3.5. Mediación ambiental en Aragón

Hay algunos antecedentes que hablan muy bien del futuro de la mediación en Aragón. Sólo vamos a nombrar algunos de los más representativos a lo largo de años anteriores, que tuvieron gran éxito en su momento:

- La Iniciativa Social de Mediación (ISM), de enero de 2002, promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo, abogando por el diálogo y la mediación como metodología principal para resolver conflictos relacionados con los usos y la gestión del agua en Aragón, arrojando una nueva visión sobre cómo tratar estos temas, cuidando las sensibilidades de todas las partes.
- Planes de Ordenación de Recursos Naturales de los Valles Occidentales del Pirineo Aragonés, Parques Naturales y Parque Nacional de Ordesa.
- Elaboración de la Carta del Paisaje de la Comarca del Matarraña.

Como podemos comprobar, la mediación en medio ambiente tiene un largo recorrido y sirve también a modo de una evaluación del impacto ambiental para ciertos tipos específicos de proyectos.

4.- La mediación en el ámbito sanitario

4.1. Introducción

La medición en el ámbito de la salud es un fenómeno todavía más desconocido que la rama ambiental, con muy pocos ejemplos o experiencias que puedan servir de guía. Si bien, no es menos cierto, que en algunas comunidades se están poniendo en marcha ciertas clases de servicios de mediación (unidades de mediación sanitaria en Cataluña) o formando profesionales en Técnicas de Gestión Alternativa de Conflictos. Así, resultaría de gran interés respaldar este tipo de actuaciones e instaurarlas en Aragón.

El sistema sanitario es complejo y esconde elementos muy específicos, que contribuyen, aún más, a elevar esta complejidad: el tipo de servicio ofrecido, el alto contenido emocional que implican muchas de las decisiones, la interdependencia laboral, la urgencia en la toma de decisiones trascendentales, etc.

De este modo, es un escenario que invita al conflicto, un caldo de cultivo que complica la gestión, y gestionar de manera apresurada o equivocada puede dar lugar a graves consecuencias, empeorar la calidad de los servicios o generar insatisfacción en los usuarios.

Varios son los temas que pueden desencadenar una serie de discrepancias que terminen en conflicto; quejas y reclamaciones en atención al paciente; demandas por negligencia médica, mala asisten-

cia, o demás, problemas internos entre los propios trabajadores, etc.

Nos encontraremos con tres partes, claramente diferenciadas, comprendidas en el marco de la sanidad:

- Los usuarios o pacientes.
- Los profesionales que prestan servicios.
- Los responsables políticos y gestores.

Todos ellos son fracción indivisible del sistema sanitario, y conforman una maquinaria cuyo engranaje es delicado, y donde la mediación tiene mucho por decir todavía.

4.2. ¿Cuál es la finalidad de la mediación en sanidad?

Principalmente, buscará, en todo instante, crear espacios de diálogo entre las partes en disputa para llegar a un acuerdo que repercuta en beneficio de todos, lo que ayudará a crear un clima de mayor eficiencia en el trabajo, mejorando la calidad de la atención al paciente, disminuyendo costes e incrementando la eficacia en la gestión de todos los asuntos que conciernen al ámbito sanitario.

Muchas veces se habla de la posición interna o externa del mediador. Ambas alternativas tienen ventajas e inconvenientes. Es preferible la opción del mediador interno, como también se comentará más adelante, por gozar de un mayor conocimiento íntimo de la organización, de las personas y dinámicas, aunque, por contra, entorpece los principios de neutralidad e imparcialidad.

Conviene distinguir, porque a menudo da origen a malentendidos, entre mediaciones interculturales, centradas en aspectos lingüísticos y de orientación, y las mediaciones en salud, más formales y enfocadas en los conflictos.

4.3. Mediación en salud en Aragón

Podríamos señalar la **Dirección General de Atención al Paciente** como un servicio similar al de la mediación en salud. Éste se inicia en 1985, con el plan de humanización de los hospitales.

La actividad de mediación que efectúa es una mediación informal, no reglada, pero basada en las habilidades de comunicación y escucha con ciudadanos y profesionales.

El servicio de Atención al Paciente actuaría como intermediario entre el ciudadano, el profesional y la administración. De modo que acopian las necesidades de los usuarios, no entendidas, en muchas

ocasiones, por los profesionales y tratan de satisfacerlas, aplicando las habilidades típicas de un mediador.

También se considera que la mediación en este ámbito la debería realizar gente vinculada al propio sistema, ya que conocen su complejidad y jerarquización, valorando muy positivamente la posibilidad de promover la formación del personal en este sentido.

No profundizaremos más en ello, ni destacaremos otros apartados, ya que, anteriormente, al hablar de la mediación medioambiental, se ha considerado tanto el papel de la mediación como el del mediador, que se ajustaría, en cierta medida, al de la mediación sanitaria. Estos dos modelos de mediación abrazan características muy similares, en lo que a ventajas o inconvenientes se refiere, y al protagonismo y caracterización del mediador.

5.- Datos estadísticos sobre valoración, utilidad y ámbito de la mediación en medioambiente y sanidad

Con la finalidad de obtener una idea aproximada de lo que significaría la mediación en el ecosistema particular de los profesionales de la biología, hemos elaborado una encuesta de la que se concluyen los siguientes datos, que pueden servir como referente de la importancia que tendría un buen uso de la mediación aplicada en nuestro campo.

A continuación, exponemos las preguntas realizadas y resultados obtenidos:

1. ¿En qué campo enmarcaría su actividad?
   Un **63,2%** son profesionales del medio ambiente, mientras un **21,1%** se dedica a la sanidad. El resto compete a educación, investigación, prevención de riesgos laborales y conservación.

2. ¿Qué tipo/s de problema/s se ha encontrado ejerciendo su profesión de biólogo?
   Destacamos que casi un **90%** se quejan de un trabajo mal pagado. El resto se reparten entre una variada multitud de conflictos, entre los cuales aparecen en mayor porcentaje los impagos y problemas con jefes y compañeros.

3. ¿Recurrió a la contratación de un abogado?
   Únicamente un **35,3%** de los afectados recurrieron a un abogado.

4. En caso afirmativo, ¿acabó llegando el caso a juicio en alguna ocasión?
   Sólo un 22,2% de los casos acabaron en juicio.

5. ¿Quedó satisfecho con el resultado?
   Un 28,6% no quedó satisfecho del resultado.

6. ¿Cree que podría haber alcanzado algún tipo de acuerdo sin tener que llegar a juicio?
   Un 57,1% tenía fe en alcanzar algún tipo de acuerdo.

7. Si no recurrió a un abogado, ¿solucionó el problema de algún otro modo?
   Un 53,8% de aquéllos que no recurrieron a un abogado, no obtuvieron solución del problema.

8. ¿Conocía la profesión de mediador?
   Un 57,9% desconocía la profesión de mediador.

9. Sabiendo que existen profesionales de la Mediación, o sea, aquéllos que tratan de alcanzar acuerdos amistosos y beneficiosos para todas las partes, evitando llevar el tema a los juzgados, para resolver un conflicto, ¿contrataría sus servicios en caso de necesitarlos?
   La totalidad de los encuestados, o sea, un 100%, contratarían los servicios de un mediador, o se lo pensarían.

10. ¿Qué confianza le produciría contratar a un mediador antes que a un abogado?
    A un 47,4% les produce más confianza contratar a un mediador antes que a un abogado, a un 36,8% idéntica confianza, y únicamente el 15,8% restante le otorga más confianza a un abogado.

11. ¿Considera interesante contar con un profesional de la mediación especializado en temas que afecten exclusivamente al ámbito de la Biología, tales como la Sanidad, el Medio Ambiente, la Educación o la Investigación?
    El 80% lo considera interesante, y un 20% se lo pensaría.

12. ¿Qué importancia le da al hecho de que existan mediadores que puedan atender satisfactoriamente los contratiempos que puedan surgir en la vida laboral de los colegiados?
    El 63,2% le da una importancia máxima, o casi máxima, y el 36,8% restante lo ve bien.

Como se puede observar, los datos son alentadores y rezuman positividad, aparte de constatar que existe una necesidad no satisfecha, que la mediación podría cubrir.

6.- Análisis DAFO y conclusiones

En anteriores apartados se ha realizado una exposición de lo que significa la mediación, y sus muchos beneficios, en los ámbitos medioambiental y de la salud; así como su marco normativo y ámbitos y valoración, exponiendo, entre otras cuestiones, las medidas, problemas y eventuales soluciones para que la mediación prospere en dichos ámbitos.

Señalado todo ello, pueden realizarse unas conclusiones si bien, previamente, conviene resumir la exposición con una matriz DAFO que nos otorgue una idea aproximada y resumida de cuál es la situación de la mediación en este momento:

MATRIZ DAFO	
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
> Desconocimiento poblacional > Miedo de la gente a los cambios > Falta de normalización y protocolización > Falta de ayudas económicas para la implantación y formación de profesionales	> Mala formación de mediadores > Mala acogida ciudadana > Exceso de competencia > Falta de protección por parte de los distintos estamentos públicos
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
> Método en auge > Libera de tareas a la Administración > Económico (4 o 5 veces más barato que llegar a juicio) > Resultados más justos y equitativos > Profesionales bien preparados y con conocimientos en varias disciplinas > Acuerdos menos traumáticos > Fomenta la cooperación > Obtiene acuerdos más justos	> Infinidad de campos donde puede intervenir con éxito la mediación > Campos todavía por explorar > Buena acogida ciudadana y por parte de colectivos y estamentos públicos

Tras ello, cabe ya concluir.

Si nos centramos en nuestra comunidad, Aragón, observaremos cómo la mediación, tanto en el ámbito del medio ambiente como en el de la sanidad, se va instaurando lentamente y cobrando fuerza poco a poco. Quiere pasar de ser un invitado anónimo, quien queda en un rincón completamente desapercibido, a convertirse en el protagonista de la fiesta.

Pero, para conseguir este objetivo, queda mucho camino por andar, aunque no nos queda ninguna duda de que la mediación ha venido para quedarse. Se ha mostrado siempre eficaz, y nuestro papel en esta historia es el de demostrar que lo sigue siendo en varios aspectos y que puede intervenir en muchos otros, ampliando su importancia.

Con vistas a ello, faltan todavía pasos por dar: formular un método de garantía y calidad, difundir la mediación, aumentando la oferta formativa para forjar profesionales que deseen empaparse de su doctrina, dejar a un lado la excesiva burocratización administrativa y obrar que la Administración le otorgue reconocimiento e independencia, y, en resumidas cuentas, luchar por todo aquello que sirva en favor de crear servicios de mediación institucionales con profesionales especializados.

Las estadísticas también hablan muy a favor de las bondades de la mediación, y su aplicación previene resultados lesivos para las partes integrantes de un conflicto, por lo que se sugiere altamente recomendable.

Si queremos justicia, mediemos.

II

Experiencias y servicios de mediación del Gobierno Aragón

II.1

El Servicio de Orientación y Mediación familiar

Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón

Introducción

Nuestra sociedad ha estado inmersa desde hace unas décadas en una rápida y constante evolución marcada por profundos cambios en todos los ámbitos. El entorno, las relaciones personales y en general, nuestras vidas, evolucionan hacia nuevas formas de interacción social. Hemos ido pasando, acorde a los cambios sociales, de una concepción más cerrada de familia a otra totalmente abierta, constituida por una pluralidad de modelos de organización y funcionamiento familiar. Hoy más que nunca la familia es dinámica, tanto en su forma como en su funcionamiento, se va adaptando a las realidades sociales y económicas actuales y transformando los modos de convivencia.

En este nuevo contexto, las relaciones intrafamiliares se modifican y surgen conflictos que hasta ahora no existían y para los que, tradicionalmente, las familias no no se encuentran preparada. Se manifiesta así, la necesidad de encontrar respuestas para gestionar nuevos y viejos conflictos en el seno de la convivencia familiar y tratar de solucionarlos.

La evolución y diversidad de las estructuras familia han hecho madurar a la sociedad. Se ha pasado de duras batallas judiciales en los casos de ruptura de la convivencia a la asunción de la ruptura y búsqueda de opciones de resolución amistosa, no judicializada y bajo parámetros de las técnicas alternativas de conflictos, entre las que se encuentra la mediación familiar.

En esta línea y con vocación de servicio público, la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, ofrece a todas las familias que viven en esta Comunidad, una respuesta específica y especializada dentro la red pública de servicios a través del Programa de Orientación y Mediación Familiar. Su objetivo principal es ayudar a las familias que necesitan apoyo en momentos de conflic-

to, pensando en soluciones y no en reivindicaciones, favoreciendo además el hecho de que sea la familia la que mantenga el control sobre decisiones y actuaciones, y posibilitando, por lo tanto, su reestructuración en situaciones de crisis. Aun cuando los conflictos derivados de una ruptura de una relación sentimental siguen siendo los más numerosos, lo cierto es que la mediación ha alcanzado otros conflictos entre los distintos miembros de una familia: paterno-fíliales, hermanos/as, otros familiares e incluso la resolución de conflictos mercantiles dentro del seno de una empresa familiar.

El programa brinda **dos tipos de respuesta diferenciada**:

1. La ORIENTACIÓN FAMILIAR como intervención preventiva dirigida a facilitar el desarrollo de dinámicas familiares positivas y la gestión adecuada de los conflictos surgidos en el seno familiar que suponen un desafío al mantenimiento de la armonía en las relaciones familiares. Estas dificultades suelen obedecer a crisis que tienen las familias a lo largo de su evolución o desarrollo. Se trabaja desde el asesoramiento y la información, ofreciendo pautas de comunicación positiva y potenciando las habilidades necesarias para ser eficaces en la superación de situaciones de crisis de la propia pareja y en relación con sus hijas e hijos.
2. La MEDIACIÓN FAMILIAR como un proceso asistido y voluntario de gestión de conflictos familiares y alternativo al proceso judicial, donde una persona mediadora de una manera neutral, imparcial y confidencial; informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover una toma de decisiones consensuada.

Creación del Servicio

El Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón fue pionero en España; se puso en marcha de forma experimental en el Instituto Aragonés de la Mujer en el año 1997, implantándose en primer lugar sólo en Zaragoza. En el año 2001 se amplió el funcionamiento del servicio a Huesca y Teruel. En el 2004 y tras la creación de la Dirección General de la Familia, dependiente del entonces Departamento de Servicios Sociales y Familia, los servicios de mediación familiar pasaron a depender de dicha Dirección

General. A partir de este año, además de ampliarse la oferta de mediación en Aragón, implantándose un servicio en Alcañiz, se creó el Servicio de Orientación Familiar.

Familias a la que se dirige

Pueden ser beneficiarias del Programa de Orientación y Mediación Familiar, todas las familias aragonesas que así lo soliciten por encontrarse en una situación de conflicto familiar, siempre que al menos una de las personas solicitantes tenga residencia efectiva en Aragón. La participación en este Programa es voluntaria.

La tipología global delos de los conflictos familiares atendidos:

- Situaciones conflictivas nacidas como consecuencia de una ruptura de pareja.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso, patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos e hijas.
- Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos/as, abuelos/as y otros parientes y personas allegadas.
- Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- Desavenencias referentes a relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- Conflictos entre los miembros de la unidad familiar.
- Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.
- Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

¿Dónde y cómo se accede?

Los espacios donde se atiende personalmente a las familias son los siguientes:

- ALCAÑIZ: Calle Mayor, nº1.
- HUESCA: Calle San Jorge, nº65.
- TERUEL: Calle Tres de Abril, nº1.
- ZARAGOZA: Calle Franco y López, nº4.

El acceso a los servicios de Orientación y Mediación Familiar se realiza mediante solicitud de cita previa por teléfono, llamando a los siguientes teléfonos en función de la provincia de residencia y en horario de 9:00h.a 14:00h:

- Alcañiz y Zaragoza: 976 716 740.
- Huesca: 974 247 260.
- Teruel: 978 654 022.

Equipo de Profesionales

El Programa de Orientación y Mediación Familiar es atendido por un equipo interdisciplinar de profesionales. Está integrado por personas con distinta formación académica del ámbito del derecho, la psicología y el trabajo social. Poseen formación específica en Orientación y Mediación Familiar, y cuentan con trayectoria y experiencia profesional en la atención de personas y familias con situaciones de conflicto.

1.- SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

1.1. ¿Qué es?

La mediación familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del Derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas. Se basa en los siguientes principios: voluntariedad, igualdad, confidencialidad, transparencia, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, carácter personalísimo y buena fe.

Los objetivos del Servicio de Mediación Familiar son principalmente:

1. Ofrecer un espacio neutral que permita el diálogo entre aquellas personas que son partes de un conflicto familiar, bien sea de pareja, de convivencia, o bien de organización en cuanto a las necesidades de alguna de las personas que componen dicha familia.
2. Responsabilizar a las personas involucradas en el conflicto familiar para que mantengan el control sobre las consecuencias de sus actuaciones.

3. Favorecer que los miembros de la pareja tomen decisiones consensuadas con relación a todas las cuestiones que se dan en los procesos de ruptura, evitando enfrentamientos inútiles entre ambos, así como su negativa repercusión en sus hijos e hijas.
4. Posibilitar que tanto los adultos como los menores asuman de forma adecuada el proceso de separación o divorcio.
5. Fomentar la coparentalidad como concepto clave a instaurar en ámbitos familiares.
6. Contribuir a la disminución de los procedimientos contenciosos como forma de resolver la ruptura de la pareja u otros conflictos familiares.
7. Participar en la difusión en nuestra sociedad de la mediación como proceso pacífico de resolución de conflictos y metodología eficaz para resolver problemas de un modo dialogante y consensuado.

1.2. Marco legislativo

El Programa de Mediación Familiar es un recurso social especializado recogido en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón.

La Mediación Familiar está regulada por la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón. El objeto de esta ley es regular la Mediación Familiar en Aragón 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 de carácter familiar.

La Dirección General de Igualdad y Familias tiene atribuida la competencia en la prestación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar, tal como se establece en los artículos 13 y 14 del Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. Todo ello sin perjuicio de las competencias que corresponden al Departamento del Gobierno de Aragón que tenga a su cargo la Administración de Justicia en materia de mediación familiar intrajudicial

1.3. ¿Cómo se desarrolla la mediación familiar?

La mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos muy flexible que se adapta a cada conflicto y a los protagonistas del mismo, por lo que nunca hay dos mediaciones iguales, sin embargo se puede afirmar que a lo largo de una mediación el camino a recorrer es el siguiente:

Tras designarse el mediador (servicios públicos) el procedimiento consta de una reunión inicial informativa sobre mediación, a la que siguen las correspondientes sesiones del proceso de mediación, cuya duración no puede exceder de sesenta días desde su inicio, y que finaliza de forma ordinaria cuando las partes alcancen un acuerdo total o parcial, lo que se redactará un documento que los contenga y posteriormente lo firmarán todas las partes. El intervalo medio de sesiones se encuentra comprendido entre las seis y nueve sesiones.

Los acuerdos de mediación constituyen un contrato privado entre las partes y, por lo tanto, son de obligado cumplimiento entre ellos. Los acuerdos entre los progenitores obtenidos en la mediación familiar, cuando se refieran a rupturas de la convivencia de los padres, deberán ser aprobados por el Juzgado. Tratándose de acuerdos sobre materias distintas, las partes podrán elevarlos a escritura pública o solicitar la homologación judicial de los mismos por el tribunal que conociere del litigio al que se pretende poner fin. En el caso de homologación judicial del acuerdo, la resolución es título ejecutivo equiparado a una sentencia.

1.4. Parentalidad compartida y mediación familiar

El Código de Derecho Foral de Aragón incorpora los preceptos de la Ley 2/2010 de 26 de mayo de Igualdad en las Relaciones Familiares ante la ruptura de convivencia de los padres, que recoge y refuerza el principio del interés superior de los menores en relación con las consecuencias de la ruptura de convivencia de sus progenitores. El interés del menor exige que ambos progenitores perciban que su responsabilidad parental continúa, a pesar de la separación o el divorcio. La regulación aragonesa responde a una demanda social y supone un cambio del esquema tradicional, al configurar la custodia compartida frente a la individual como norma preferente en los supuestos de ruptura de la convivencia entre los progenitoress

y en ausencia de pacto de relaciones familiares. La mediación se convierte, entonces, en un instrumento útil para facilitar ese acuerdo que permita a los progenitores dialogar para continuar compartiendo con sus hijos no solo el tiempo, sino también, y más importante, los cuidados, atenciones, afecto, etc. que ellos necesitan.

1.5. ¿Cuándo no es posible la mediación familiar?

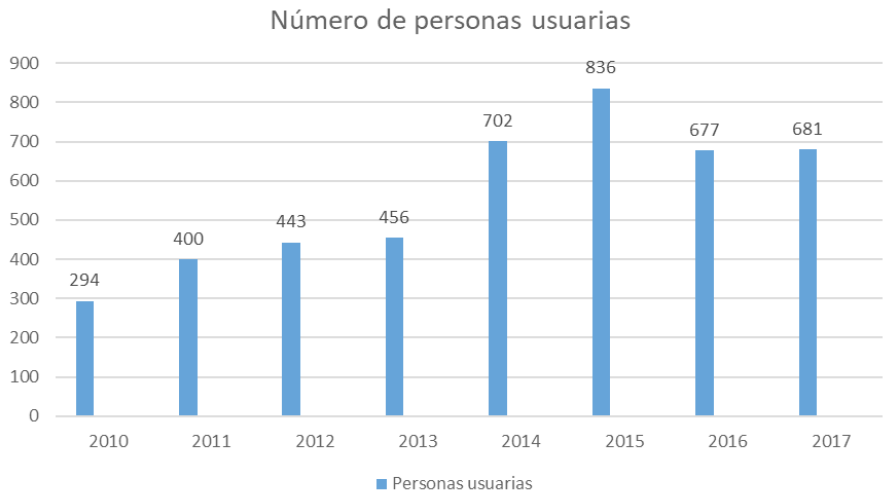
Este tipo de intervención, como cualquier otra, tiene sus limitaciones, esencialmente porque trabaja partiendo de la libre voluntad de las partes, y allí donde esta se encuentre mediatizada por alguna circunstancia, no será el procedimiento adecuado. En este sentido, la mediación familiar, no es aconsejable en aquellos casos en los que algún miembro de la pareja no ejerce el control sobre su voluntad y, por lo tanto, es incapaz de asumir compromisos adquiridos o incluso de adquirir compromiso alguno. Además, no es posible la mediación en todos aquellos supuestos en los que uno de los miembros de la pareja o sus hijos sean objeto de violencia familiar, porque en estos casos las decisiones estarán inevitablemente condicionadas por el desequilibrio de poder que existe entre la pareja.

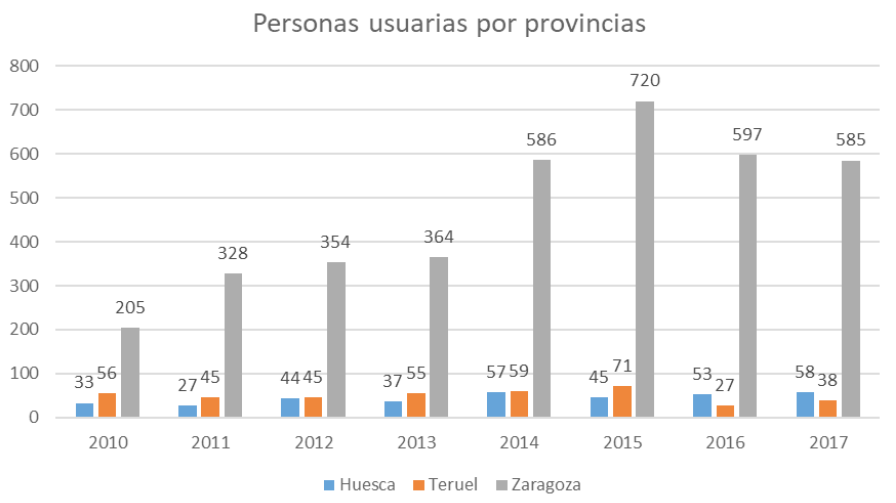
¿En qué se diferencia la mediación extrajudicial de la intrajudicial?

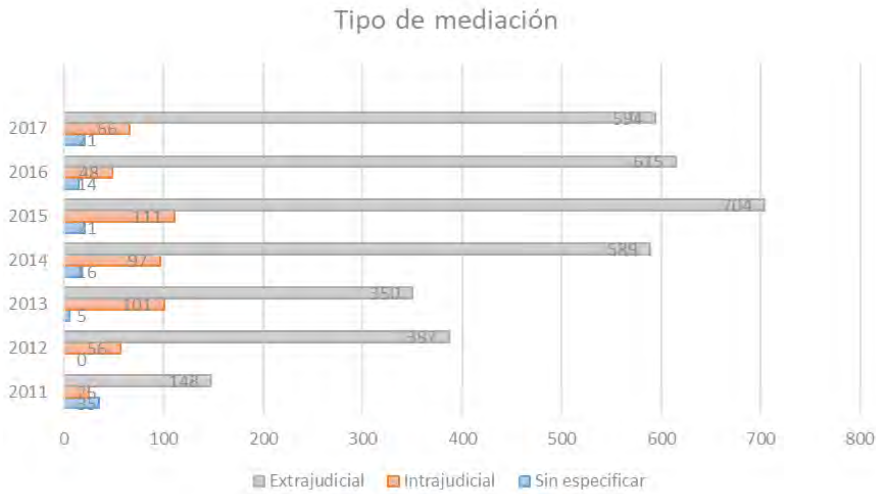
La mediación extrajudicial es la que tiene lugar fuera del ámbito del proceso judicial y sin interferencia alguna en el mismo, ya sea anterior a la interposición de la demanda, ya sea con posterioridad a la misma. Las partes acuden voluntariamente y por iniciativa propia al Servicio de Mediación para alcanzar acuerdos relativos a su separación o divorcio.

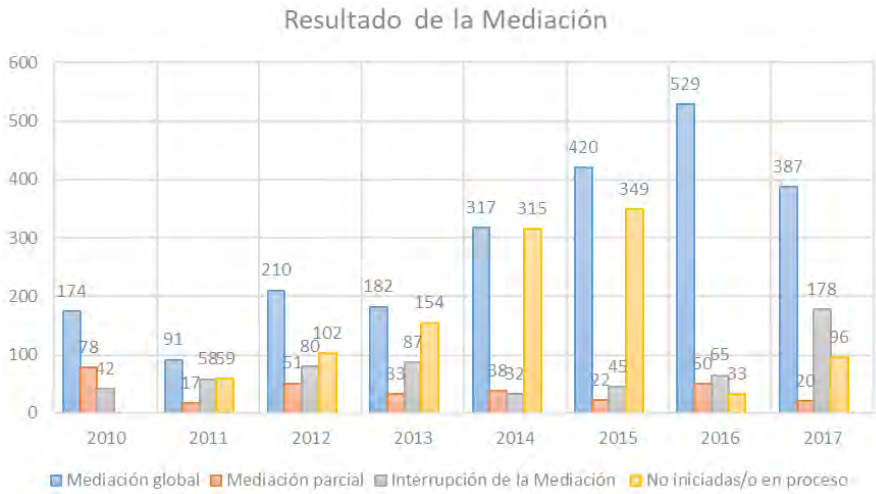
La mediación intrajudicial es aquella que se promueve en el seno de un procedimiento contencioso ante los tribunales. Una vez judicializado el conflicto, con la mediación intrajudicial se pretende dar una nueva oportunidad para reflexionar sobre sus diferencias, sus intereses; en este sentido, la mediación no es una alternativa al proceso judicial, sino una actividad complementaria a este e incluida como parte de dicho proceso.

DATOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO DE ARAGÓN. EVOLUCIÓN GENERAL 2010-2017









2.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

2.1. ¿Qué es la orientación familiar?

Es la disciplina constituida por el conjunto de conocimientos, teorías, principios que fundamentan las intervenciones dirigidas a facilitar el desarrollo de los miembros, su dinámica positiva, el ejercicio de sus funciones, la toma de decisiones, solución de problemas, así como la evaluación de dichas intenciones. Ofrece apoyo a las familias en las diferentes etapas de su ciclo vital. Es una intervención dirigida al desarrollo de dinámicas familiares positivas que faciliten un aprendizaje y gestión adecuada de los conflic-

tos surgidos en el seno familiar. La superación de estos conflictos es un desafío para el mantenimiento, mejora o reorganización de la armonía en las relaciones familiares.

2.2. ¿Cuáles son los objetivos del Servicio de Orientación Familiar?

- Orientar a las familias, parejas o personas para prevenir o afrontar los problemas y dificultades que se originan en el ámbito de sus relaciones personales o familiares.
- Prestar apoyo psicológico y social en casos de conflictividad familiar, tales como dificultades de comunicación y relación de pareja, deficiencias en la relación y otros conflictos intergeneracionales.
- Proporcionar un contexto nuevo donde puedan cambiar su percepción del problema y los pasos a seguir para afrontarlo.
- Ofrecer información adecuada a cada caso.
- Impulsar el aprendizaje de habilidades resolutivas y recursos familiares para lograr una interacción mutua beneficiosa entre los miembros de la familia

2.3. ¿Qué funciones tiene el/la orientador/a familiar?

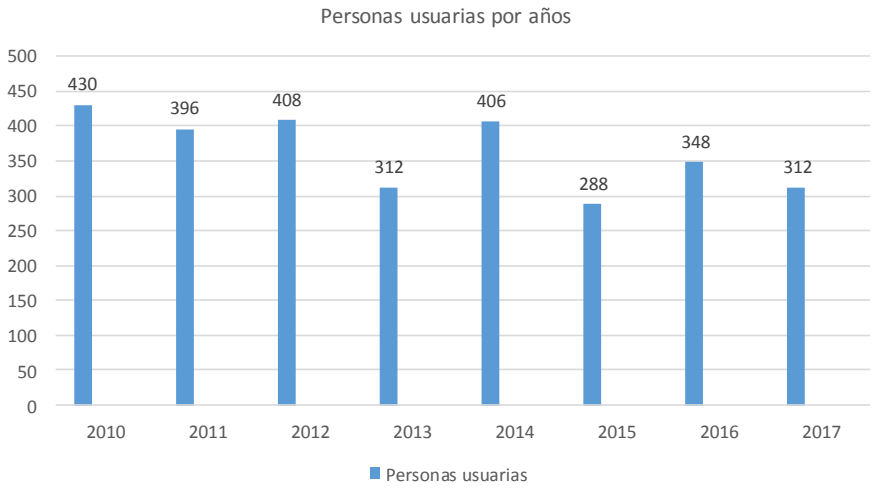
La función general del orientador/a familiar es estimular el progreso personal de todos los miembros del sistema familiar y del contexto familiar que los acoge para poner en marcha sus propios recursos, para afrontar y solucionar sus conflictos. Las funciones que desarrolla se sitúan a distintos niveles: nivel educativo-preventivo o nivel de orientación-asesoramiento.

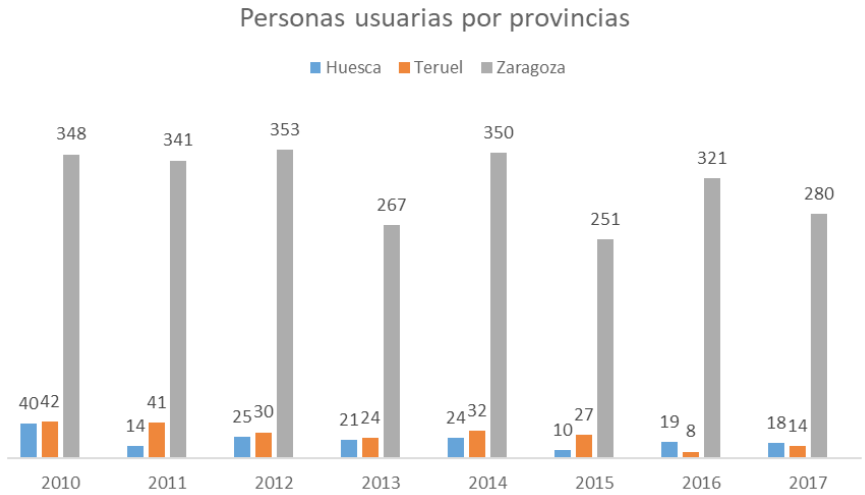
2.4. ¿Cómo se desarrolla la orientación familiar?

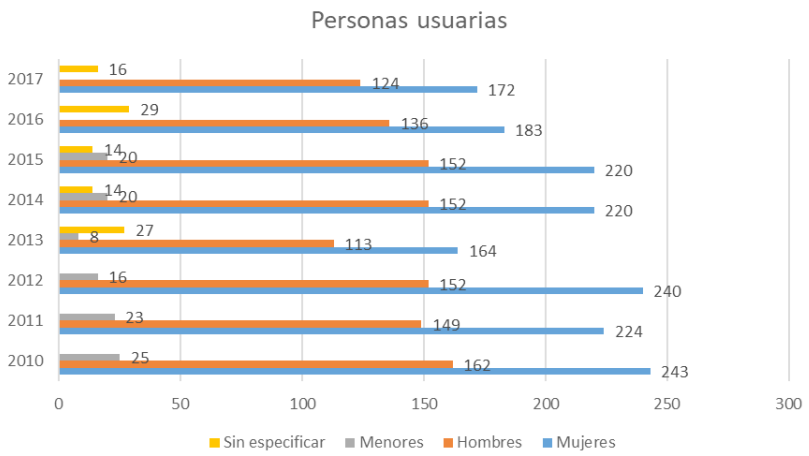
La orientación familiar en nuestro servicio es un camino con distintas fases o momentos de mayor o menor duración en el tiempo según las dificultades que se traten, las personas protagonistas y la evolución de las mismas. En términos generales, el proceso comienza con una evaluación inicial, para reunir la información necesaria y relativa al problema o dificultad e identificar el procedimiento general de intervención. La orientación en sí misma, consiste en intervenir sobre la dinámica familiar, relaciones, roles, etc. origen del conflicto, para progresar hacia la resolución del mismo, ofreciendo

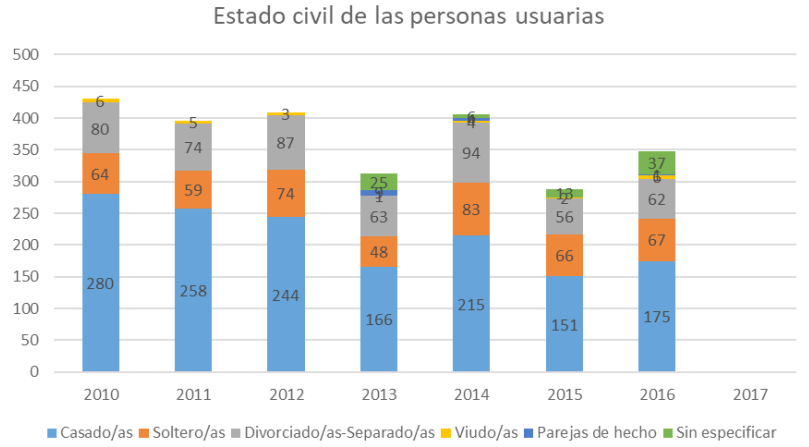
e indicando tareas y pautas, modelos de actuación. La intervención terminará cuando se cumplan los objetivos acordados, cuando se resuelva el problema o cuando así lo soliciten o consideren las partes. El proceso, generalmente, se desarrolla entre 3 y 12 sesiones, dependiendo de las circunstancias especiales y únicas de cada caso.

DATOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO DE ARAGÓN. EVOLUCIÓN GENERAL 2010-2017






Personas usuarias
2017
2016
2015
2014
2013
2012
2011
2010
16
124
172
29
136
183
14
20
152
220
14
20
152
220
27
8
113
164
16
152
240
23
149
224
25
162
243
0
50
100
150
200
250
300
Sin especificar
Menores
Hombres
Mujeres


Estado civil de las personas usuarias
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
280
64
80
6
258
59
74
5
244
74
87
3
166
48
63
1
25
215
83
94
4
151
66
56
12
13
175
67
62
6
37
Casado/as
Soltero/as
Divorciado/as-Separado/as
Viudo/as
Parejas de hecho
Sin especificar

Tipos de conflicto
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
48
31
126
153
165
141
156
140
122
136
193
109
96
121
91
153
107
117
otros
conflictos paterno-filiales
otros
conflictos derivados de rupturas
conflictos paterno-filiales
conflictos de pareja

II.2

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón

Dirección General de Protección de Consumidores del Gobierno de Aragón

1.- Marco jurídico

- Constitución Española de 1978, artículo 51.1
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, modificada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.

2.- Constitución de la Junta Arbirtral

Con fecha de 15 de julio de 1994 se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, mediante acuerdo suscrito entre la Diputación General de Aragón y el Instituto Nacional del Consumo. La Junta Arbitral de Consumo quedó adscrita al Departamento de Sanidad y Consumo (actualmente adscrita al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales) por Decreto 212/1994, de 25 de octubre. El soporte administrativo necesario para el ejercicio de sus funciones forma parte de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.

3.- Funciones

Según el Real Decreto 231/2008, son funciones de la Junta Arbitral de Consumo:

a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociacio-

nes, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.

b) Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.

c) Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.

d) Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.

e) Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

f) Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38.

g) Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales.

h) Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente.

i) Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral.

j) Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

k) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores.

l) Gestionar un registro de laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

m) Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

n) En general, cualquier actividad relacionada con el apoyo y soporte a los órganos arbitrales para la resolución de los conflictos que se sometan a la Junta Arbitral de Consumo.

4.- Personal

La Junta Arbitral está dotada de los siguientes medios personales:

- Presidenta: Licenciada en Derecho, Diplomada en Biblioteconomía y Documentación, Funcionaria de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Presidente Suplente y Secretario: Licenciado en Derecho y Veterinaria, Funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Un Administrativo.
- Dos Auxiliares Administrativas.

5.- Órganos arbitrales colegiados

También llamados Colegios Arbitrales, son los órganos encargados de conocer y dictar el laudo arbitral sobre cada cuestión sometida a arbitraje. Se constituyen específicamente para la resolución de cada litigio, designando:

- Un/a Árbitro Presidente/a,
- Un/a Árbitro representante de las asociaciones de consumidores,
- Un/a Árbitro representante de las organizaciones empresariales y
- Un/a Secretario/a.

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón cuenta con:

- 33 Árbitros designados por la Administración Pública, Licenciados/as en Derecho, personal al servicio de las Administraciones Públicas (Gobierno de Aragón, Universidad de Zaragoza).

- 60 Árbitros designados por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- 86 Árbitros designados por las Organizaciones Empresariales.
- 23 Secretarios/as de órgano Arbitral, Licenciados/as en Derecho, Funcionarios/as de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

	ÁRBITROS ADMINISTRACIÓN	SECRETARIOS	ÁRBITROS SECTOR CONSUMIDORES	ÁRBITROS SECTOR EMPRESARIOS
HUESCA	3	5	7	14
TERUEL	6	5	5	21
ZARAGOZA	24	13	48	51
TOTAL	**33**	**23**	**60**	**86**

6. Ofertas públicas de adhesión al sistema arbitral de consumo

Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón realizadas hasta el 31 de diciembre de 2017:

Total ofertas públicas de Adhesión: 4.886

	ASOCIACIONES CONSUMIDORES	ASOCIACIONES EMPRESARIALES	EMPRESAS Y PROFESIONALES
ZARAGOZA	14	39	2.631
HUESCA	49	22	905
TERUEL	1	8	719
TOTAL	**62**	**69**	**4.755**

Evolución 1995 – 2017

Evolución de la presentación de Solicitudes de Arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Aragón

SOLICITUDES DE ARBITRAJE		
Año	**PRESENTADAS**	**NO ADMITIDAS**
1995	204	9
1996	273	7
1997	416	4
1998	480	6
1999	459	11
2000	620	19
2001	867	17
2001	1.235	32
2003	1.525	123
2004	1.182	39
2005	1.782	39
2006	1.670	43
2007	1.496	23
2008	1.514	42
2009	1.693	49
2010	1.710	30
2011	1.730	69
2012	1.484	38
2013	1.620	38
2014	1.403	33
2015	1.112	17
2016	986	19
2017	920	14
Total	**26.381**	**721**

RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE

AÑO	ARCHIVO POR NO ACEPTACIÓN*	DESISTIMIENTOS	ACUERDOS POR MEDIACIÓN	LAUDOS
1995	64	-	11	34
1996	102	-	16	97
1997	266	-	26	97
1998	240	-	35	129
1999	173	-	39	125
2000	181	7	90	191
2001	227	5	170	308
2002	310	5	223	331
2003	588	52	337	445
2004	607	42	287	619
2005	386	27	488	615
2006	475	22	508	698
2007	494	14	448	697
2008	414	12	486	630
2009	303	5	366	851
2010	307	9	497	792
2011	372	42	542	857
2012	426	4	387	773
2013	487	8	420	568
2014	404	11	359	675
2015	236	5	382	556
2016	309	7	255	469
2017	302	3	282	431
TOTAL	**7.673**	**280**	**6.654**	**10.988**

*Solicitudes de Arbitraje archivadas por no aceptar la empresa o profesional el arbitraje propuesto

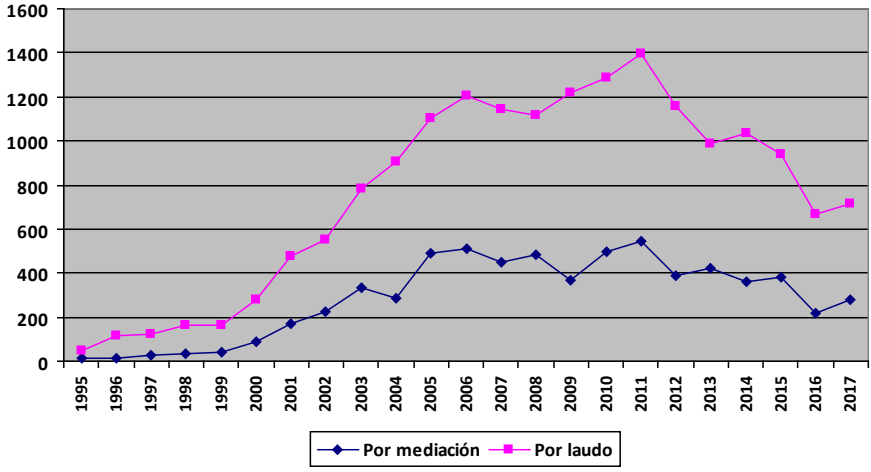
Reclamaciones resueltas en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón:

En 2007	En 2008	En 2009	En 2010	En 2011	En 2012	En 2013	En 2014	En 2015	En 2016	En 2017
1.145	**1.116**	**1.217**	**1.289**	**1.399**	**1.160**	**988**	**1.034**	**938**	**724**	**713**

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES POR LAUDO Y MEDIACIÓN:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
POR MEDIACIÓN	11	16	26	35	39	90	170	223	337	287	488
POR LAUDO	34	97	97	129	125	191	308	331	445	619	615
TOTAL	**45**	**113**	**123**	**164**	**164**	**281**	**478**	**554**	**782**	**906**	**1.103**

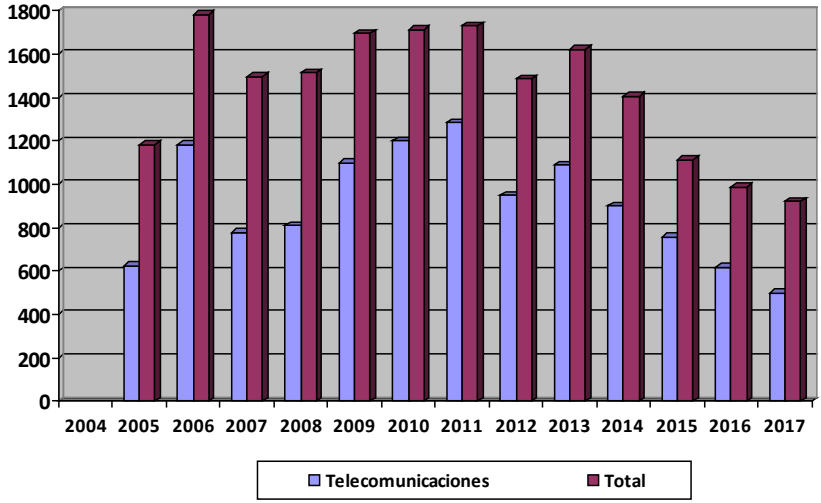
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
POR MEDIACIÓN	508	448	486	366	497	542	387	420	359	382	255	282	6.433
POR LAUDO	698	697	630	851	792	857	773	568	675	556	469	431	10.988
TOTAL	**1.206**	**1.145**	**1.116**	**1.217**	**1.289**	**1.399**	**1.160**	**988**	**1.034**	**938**	**724**	**713**	**17.421**



Reclamaciones en Materia de Telecomunicaciones
(telefóno fijo, Teléfono móvil, Internet)
Solicitudes de Arbitraje en materia de Telecomunicaciones:

Año	Telecomunicaciones	Total	% sobre el total
2004	623	1.184	52,7 %
2005	1.180	1.782	66,67 %
2006	907	1.670	54,85 %
2007	778	1.496	52 %
2008	809	1.514	53,43 %
2009	1.100	1.693	64,97 %
2010	1.199	1.710	70,81 %
2011	1.283	1.730	74,16%
2012	949	1.484	63,95%
2013	1.088	1.620	67,16%
2014	901	1.403	64,22%
2015	756	1.112	68%
2016	632	986	64%
2017	458	920	49,78%

Reclamaciones en materia de Telecomunicaciones sobre el total anual



III

Encuesta sobre la situación de la Mediación en Aragón

III.1

Encuesta sobre la situación actual de la Mediación en Aragón en 2018

Luis Vilas Buendía
Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón
Eva Duran Boldova
Colegio Profesional de Psicología de Aragón
Carlos Terreu Lacort
Colegio de Economistas de Aragón*

Sumario:

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS
2. PRIMERA PARTE
3. SEGUNDA PARTE
4. CONCLUSIONES
5. PROPUESTAS PARA MEJORAR EL ESTADO DE LA MEDIACIÓN EN ARAGÓN
6. ÍNDICE DE FIGURAS

1.- Introducción y objetivos

La Comisión Académica del Convenio Colegios Profesionales y la Universidad de Zaragoza, tomó el acuerdo en su reunión del seis de octubre de 2018 de remitir a los distintos colegios profesionales que mantienen el Convenio, una encuesta on line para realizar una primera aproximación a la visión que tienen los colegiados sobre la Mediación en Aragón.

Se facultó a tres representantes de los Colegios Profesionales del Colegio Profesional de Psicología de Aragón, Colegio de Economis-

* Los autores desean mostrar su agradecimiento por la colaboración prestada por el Prof. D. Narciso Lozano del Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón.

tas de Aragón y del Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón para el diseño, implementación y seguimiento de la misma.

Fruto de ello se desarrolla una encuesta[1] informatizada en un formulario de Google que se envía mediante un enlace a los distintos colegios firmantes del Convenio para que lo hagan llegar a sus colegiados y se mantiene abierta para la recepción de las respuestas desde mediados del mes de Octubre hasta el 12 de Noviembre de 2018, permitiéndose el acceso a la misma hasta el 7 de noviembre del mismo año.

Mientras se ha mantenido abierta se realizan diversos llamamientos para la realización de la misma.

Se trata de un cuestionario con 16 items en las que se pide por un lado un acercamiento sociodemográfico y por otro, una valoración de varios aspectos relativos a la situación de la mediación en Aragón: la primera parte recaba datos cuantitativos de las personas participantes en la encuesta; en la segunda parte se trabajan datos cualitativos sobre la legislación, uso de la mediación como vía alternativa de resolución de conflictos y propuestas de mejora.

1.1. Objetivos de la encuesta

A través de esta técnica de investigación, se han alcanzado los siguientes objetivos:

- Aproximación a la realidad percibida por colegiad@s profesionales en relación a la situación de la mediación en Aragón.
- Aportar datos estadísticos sobre la opinión de colegiad@s acerca de la situación actual del sector de la mediación.
- Recabar propuestas de mejora en el ámbito de la mediación.

1 Que aparece en Anexos

2.- Primera parte

2.1. Perfil de l@s encuestad@s

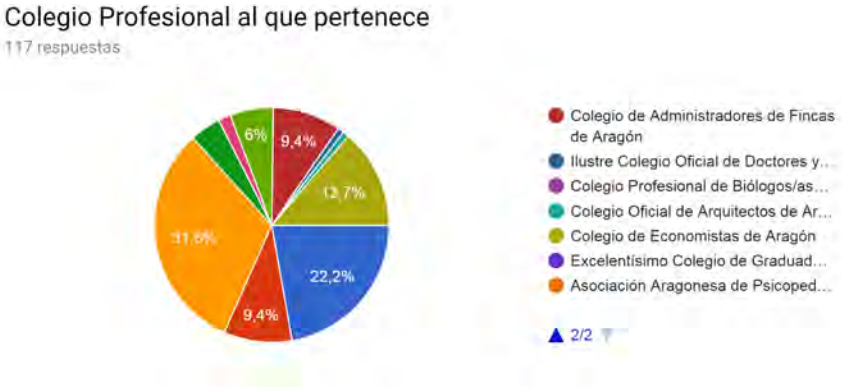
Es oportuno señalar que estaban abiertas a todos los colegiados, hubiesen realizado cursos de mediación o no y/o fuesen reconocidos como tales por los distintos colegios que componen el Convenio. Se reciben 117 respuestas en total[2].

Colegio Oficial/Profesional	Respuestas
Colegio Profesional de Psicología de Aragón	27
Colegio de Trabajadores Sociales de Aragón	11
Colegio Oficial de Educadoras/es Sociales (CEES)	37
Real e Ilustre Colegio de Abogados/as de Zaragoza	5
Ilustre Colegio de Abogados de Huesca	0
Ilustre Colegio de Abogados de Teruel	0
Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón	2
Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama industrial, Ingenieros Técnicos Industriales y Peritos Industriales de Aragón	7
Colegio de Administradores de Fincas de Aragón	11
Ilustre Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía Y Letras y en Ciencias de Aragón	1
Colegio Profesional de Biólogos/as de Aragón	0*
Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón	0*
Colegio de Economistas de Aragón	16
Asociación Aragonesa de Psicopedagogía	0
Excelentísimo Colegio de Graduados Sociales de Aragón	0

Se solicitaron datos generales de género, edad y lugar de residencia, para permitir un mejor acercamiento a las caracteristicas demográficas de las personas pertenecientes a los Colegios Profesionales que tienen cierto interés por la mediación en cualquiera de sus ámbitos.

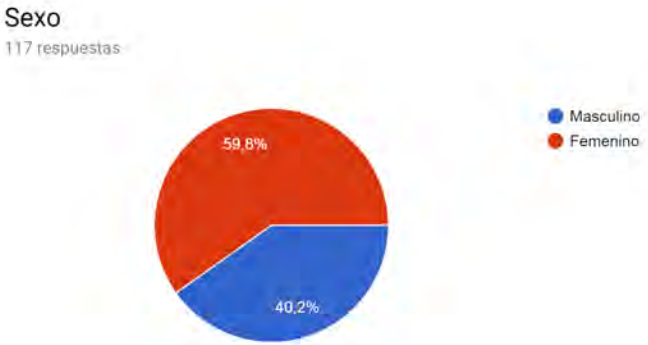
2 Con posterioridad al inicio del presente informe se reciben tres respuestas más, con lo que el total de la muestra sería de 120 personas.

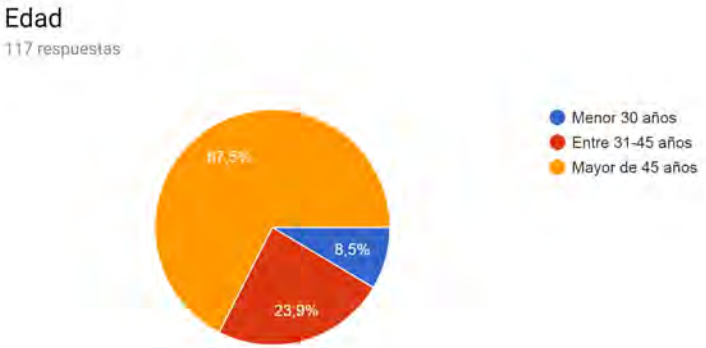
* Por un problema informático no se computaron 2 respuestas del Colegio de Arquitectos y 1 respuesta del Colegio de Biólogos enviadas.



2.2. Perfil demográfico

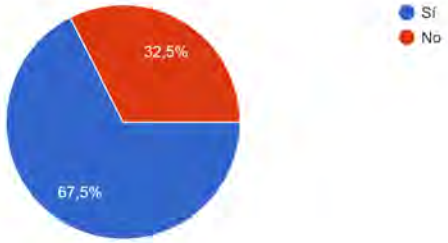
En cuanto al perfil de los encuestados, en el cómputo total hay una clara mayoría del sexo femenino (59,8%) sobre el masculino (40,2%). En el reparto de edades la diferencia entre los tres grupos establecidos es considerable (67, 5% mayor de 45 años, 23,9% entre 31 y 45 años y 8,5% menores de 30 años)





¿Tiene ud. formación en mediación?

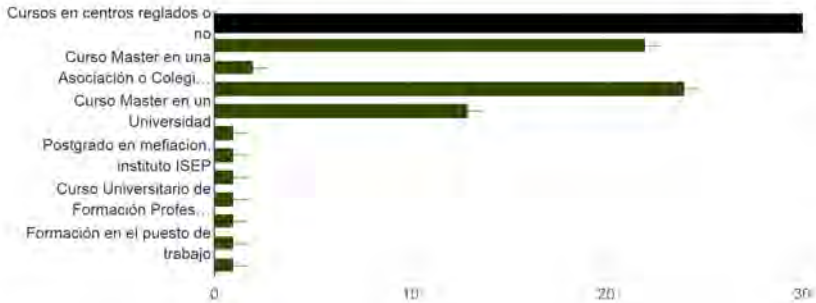
117 respuestas



En cuanto a la formación admiten haberse formado al menos el 68,4 % de los que han respondido a la encuesta y de ellos casi cuatro (37,5%) de cada diez respuestas afirmativas dicen haberlo hecho en cursos (siendo los centros que los imparten reglados o no) y un 30% de los mismos han realizado los cursos en un Master en una Universidad.

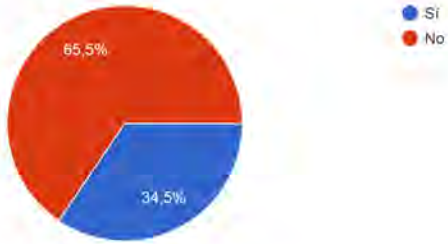
Si ha contestado afirmativamente a la pregunta anterior, ¿puede decirnos que tipo de formación ha recibido? (puede darse una selección múltiple)

80 respuestas

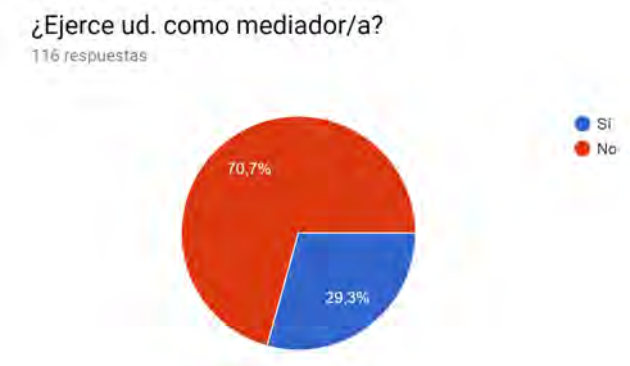


¿Está ud. inscrito/a en el Registro de Justicia como mediador/a o cumple los requisitos para la inscripción?

116 respuestas

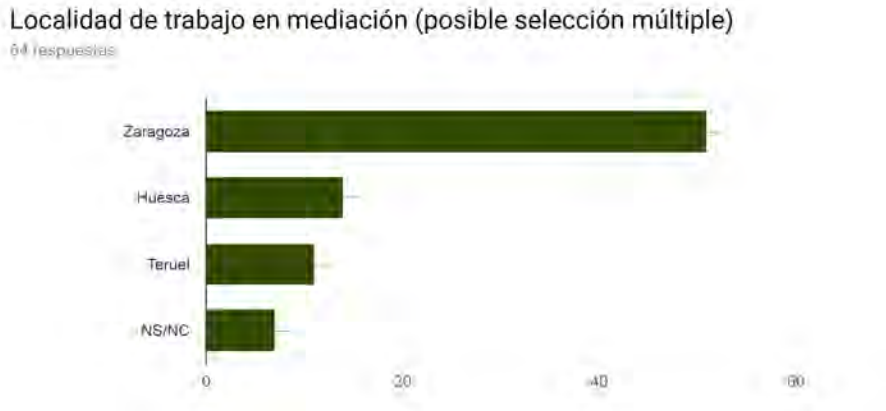


De las 116 respuestas obtenidas sólo el 34% de las mismas afirma estar inscrito en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, o cumplir los requisitos para poder realizar su inscripción.



Solo uno de cada tres de las personas que han contestado, afirman ejercer como mediador.

- Hay una disparidad entre esta pregunta y la anterior, puesto que a esta pregunta responden 39 personas, mientras que a la anterior afirman que ejercen la mediación 34 personas.
- El ejercicio mayoritario se da entre Autónomos y Organismos y Entidades Públicas.



Un 17,2% de los que responden que hacen mediación en más de una localidad, siendo significativa la focalización de la mediación en la provincia de Zaragoza. En cuanto a zonas de mediación, las cifras muestran que el grupo más importante es el de Zaragoza, seguido de Huesca y el resto se localiza en Teruel. La combinación que más frecuencia recibe es la de Zaragoza y Huesca.

De los datos suministrados se desprende que alguna de las personas que ejercen la mediación lo hacen en al menos dos ámbitos de trabajo. Las respuestas únicas se reparten de la siguiente manera:

Familiar	13
Inmobiliaria	3
Penal	5
Laboral	1
Intercultural	1
Penitenciaria	1

Resumiendo:

Según lo respondido por los encuestados nos encontramos un perfil del mediador:

Mujer, mayor de 45 años, con formación en mediación, a través de cursos en centros reglados o no y/o en Master Universitario.

En cuanto al ejercicio y el registro del Ministerio de Justicia del Reino de España la respuesta mayoritaria es NO

Y de los ejercientes lo hacen como autónomos y/o en su despacho, en la localidad de Zaragoza y en el ámbito de la Mediación Familiar

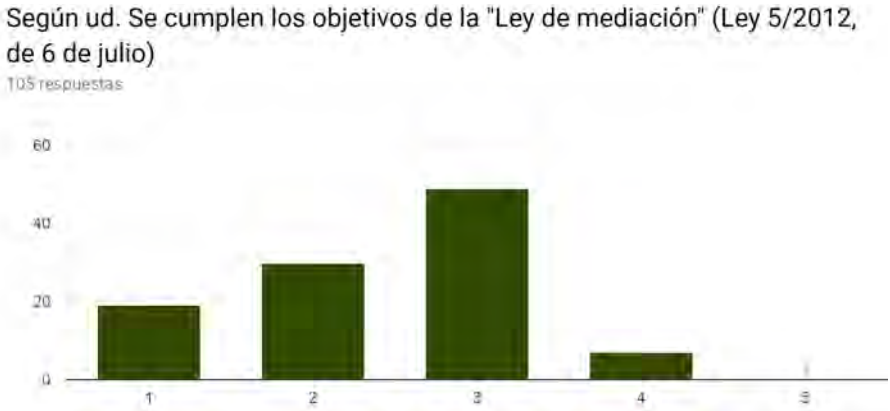
3.- Segunda parte

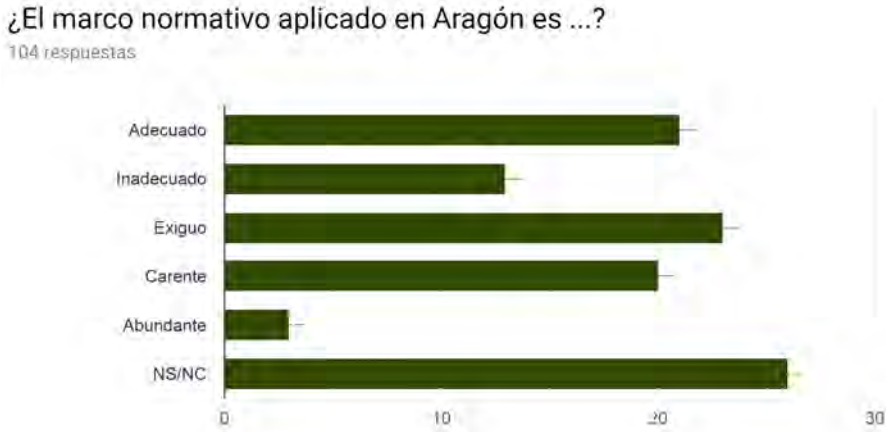
Aportación cualitativa

En todas las cuestiones se interroga sobre el grado de satisfacción de los usuarios, se ha usado una escala de 1 a 5, donde el 1 indica el mayor grado de insatisfacción, el 3 una satisfacción aceptable y el 5 la manifestación de la plena satisfacción.

La valoración de las distintas preguntas es la siguiente:

	1 Escasa	2	3	4	5 Alta
¿La profesión de mediador/a está reconocida -valorada socialmente?	31	47	24	8	4
¿Los/as profesionales de la mediación respetan un código de conducta?	1	10	25	38	30
Considera la REMUNERACIÓN por la realización de mediaciones	21	20	26	19	15
La DIFUSIÓN de la mediación en Aragón es	40	40	25	6	1
La INVESTIGACIÓN de la mediación en Aragón es	47	36	19	6	
La FORMACIÓN de la mediación en Aragón es	22	30	39	15	5

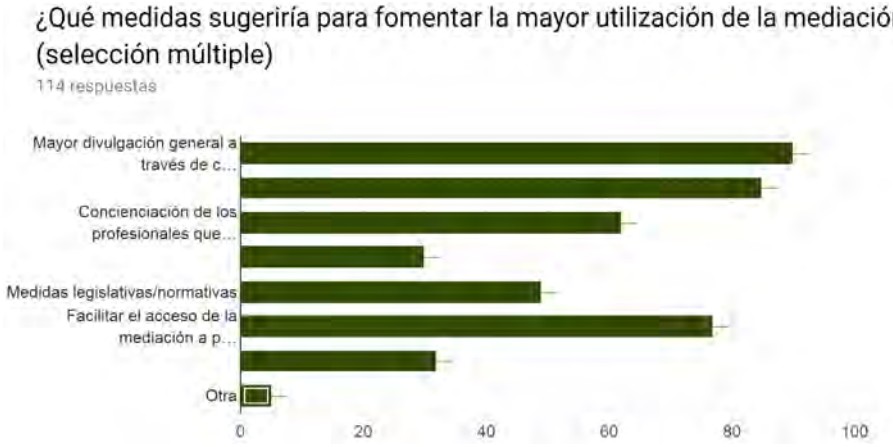




Atendiendo a estas dos últimas respuestas podemos afirmar que existe un alto desconocimiento del marco normativo, y cuando se conoce se concluye que no es adecuado y/o exiguo, por lo que queda reconfirmada la pregunta anterior a que no se cumplen los objetivos de la Ley de Mediación porque no se conocen o se hace escasa la aplicación, hasta hoy del mismo.

En la misma dirección que anteriormente se trataba, para los participantes en la encuesta el conocimiento de la Mediación por parte de la sociedad aragonesa es excaso o nulo. Ello nos lleva a pensar que lo que se ha realizado hasta el momento no ha tenido el impacto que se esperaba por lo que urgiría un replanteamiento de la situación a todos los niveles.

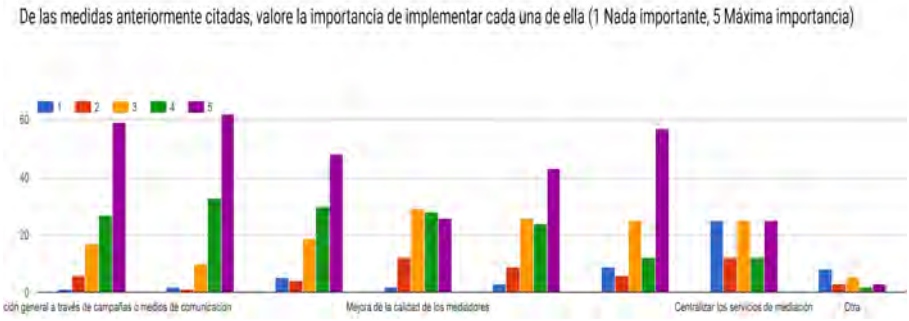
En el entorno de las personas que responden hay un poco más de la mitad de personas con diversos grados de dificultad que acudieron a mecanismos de mediación. Pero a la hora de valorar este item, tal vez, hubiese sido necesario una mayor precisión sobre los asuntos (y ámbitos) que se llevaron a este procedimiento y cual fué la satisfación de los mismos.



Al ser una pregunta de selección múltiple se pueden apreciar combinaciones, las más señaladas son:

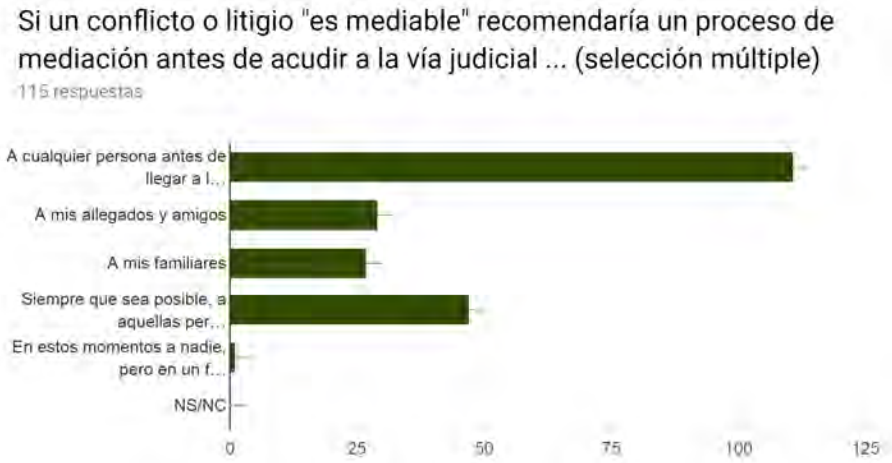
- Mayor divulgación general a través de campañas o medios de comunicación y Mayor información por parte de las instituciones o jurisdicciones que gestionan el conflicto.
- Mayor divulgación general a través de campañas o medios de comunicación y Facilitar el acceso de la mediación a personas sin recursos (mediación gratuita).

- Mayor divulgación general a través de campañas o medios de comunicación y Concienciación de los profesionales que asesoran a las partes.



La tabla de datos se muestra a continuación:

	1 Nada importante	2	3	4	5 Muy importante
Mayor divulgación general a través de campañas o medios de comunicación	1	6	17	27	59
Mayor información por parte de las instituciones o jurisdicciones que gestionan el conflicto	2	1	10	33	62
Concienciación de los profesionales que asesoran a las partes	5	4	19	30	48
Mejora de la calidad de los mediadores	2	12	29	28	26
Medidas legislativas/normativas	3	9	26	24	43
Facilitar el acceso de la mediación a personas sin recursos (mediación gratuita)	9	6	25	12	57
Centralizar los servicios de mediación	25	12	25	12	25



Como era de esperar la respuesta mayoritaria era a cualquier persona, pero se mantiene alguna reticencia al respecto debido a la actual situación de desconocimiento y poca extensión de la mediación en nuestra CC.AA.

4.- Conclusiones

Una de las cuestiones fundamentales que tenemos que tener presente es la mediación como una solución extrajudicial de conflictos se está abriendo camino desde hace muy poco. Si bien su esencia hunde sus raíces en el tiempo en cuanto servicio a las personas a las personas que la utilizan, bien sea como demandantes, bien sea como personas que sean componedores o intermediaros en las soluciones que sus congéneres necesitan en el ejercicio de la vida diaria.

Tal como se está desarrollando en estos momentos nos encontramos en el inicio de algo novedoso que tenemos que seguir guiando hasta un florecimiento de todo el árbol de las soluciones dialogadas. Por ello deberemos cuidarlo y encauzarlo para que se mantenga por mucho tiempo y de cobijo a otra manera de ser y actuar desde la responsabilidad individual y colectiva.

Esta visión a la mediación en Aragón que se solicitaba a las personas que están bajo el paraguas del Convenio Universidad-Colegios Profesionales, da un fruto, que podemos calificar de dulce o amargo según los datos obtenidos.

Es verdad que al final solo 120 personas interesadas han contestado la encuesta en la que se solicitaba fundamentalmente reflexionar sobre nuestro ser y hacer en la mediación.

Pero han sido 120 personas que nos dan un reflejo de lo que somos y tenemos y sobre todo que han reflexionado sobre propuestas para mejorar el estado de la mediación en Aragón.

La primera conclusión que podemos extraer es que por lo menos hay personas que pueden ser mediadoras en Aragón, que pueden y lo hacen, en un contexto que es pintado como no muy propicio desde casi todos los ángulos en los que se abordan en este cuestionario (legales, publicitarios, etc.).

Aunque es verdad que la mediación se observa como una herramienta que se puede facilitar a cualquier persona, por lo tanto, es una herramienta que se percibe como útil, pero con la que no «hemos dado con la palanca» para hacer efectiva esa utilidad.

La segunda conclusión es que existen personas preparadas para la realización de mediaciones, si bien un escaso número (un 34% de personas está inscrito en el actual registro de mediadores del Ministerio de Justicia del Reino de España) parecen tener clara su intención efectiva de mediar, y ello en el ámbito familiar, descuidándose todos los demás campos o ámbitos de la mediación.

La tercera conclusión tiene que ver con la mediación formal y la formación. Todavía una de cada tres personas que han respondido al cuestionario no han realizado formación reglada de mediación, aunque estimen y conozcan su importancia. Esto nos indica que todavía existe un espacio para el aprendizaje (y mejorarlo tal como se propone) de las herramientas de la mediación. En este sentido es importante señalar la necesidad de reciclaje y formación permanente en los diversos campos que el mediador necesita para su trabajo diario.

5.- Propuestas para mejorar el estado de la Mediación en Aragón

A continuación se transcriben las respuestas obtenidas diferenciando diversas líneas estratégicas, que pueden permitir una implementación de dichas medidas en diversos planos de actuación

5.1. Comunicación: Difusión-divulgación de la mediación

- Sobre todo, mayor concienciación y divulgación.
- Publicidad en radio y televisión.
- Difusión y concienciación.
- Un mayor conocimiento de lo que es la mediación.
- Mayor divulgación de dicho servicio.
- Mayor divulgación y compromiso de los organismos judiciales en el uso de la Mediación como alternativa a los procesos judiciales.
- Campaña publicitaria de difusión.
- Más publicidad: La buena mediación sustituye a un juicio con las mismas garantías y en menos tiempo.
- Dar más voz mediática a la profesión de la mediación y comenzar a implementar dicha figura para que forme parte de los equipos interdisciplinares que trabajan en el ámbito social.
- A través de puntos de información y a través de los juristas a través de los colegios se debe fomentar el uso de las estrategias de mediación para la resolución de conflictos.
- No conozco muy bien la mediación en el sistema público. Yo he ejercido como mediador familiar en la consulta privada.
- Informar a profesionales para que asesoren y faciliten el acceso a la mediación a todas las personas con o sin recursos.
- Mayor difusión y concienciación en la población, alcance de esta a todas las personas estén o no en conflicto, reconocimiento de la figura del mediador (mediador debidamente formado, dentro de los equipos de trabajo, sea este una persona interna del equipo o externa, pero siempre que esté capacitado y debidamente formado para ello-mediador de calidad).

- Promover la cultura de la mediación y otras formas de resolución alternativa de conflictos en los entornos judiciales, con el objeto de hacer del diálogo una herramienta que potencie a la ciudadanía en la resolución de sus conflictos, cualquiera que sea el lugar y tiempo en que estos se produzcan, tomando en consideración así una visión integral de la Justicia Restaurativa (prevención y reacción).
- Que se haga obligatoria la mediación, o por lo menos la información inicial antes de cualquier litigio judicial, y que se hagan anuncios en televisión.
- Publicitar casos de mediación exitosa y su menor coste para todas las partes afectadas incluido el menor coste de recursos públicos con ejemplos de su coste económico y de tiempo si se hubieran resuelto por vía judicial.
- Debería de darse una mayor divulgación sobre todo en los servicios sociales.
- Más servicios y más difusión.
- Propongo difusión permanente en forma de banderola o similar en los accesos a los juzgados.
- Difusión de todos ámbitos en que puede ser aplicable la mediación (no solo los típicos).
- Conocer y reconocer las experiencias existentes por su eficacia probada y satisfacción de participantes y comunidad.

5.2. Formación

- Formación e información
- Conocimiento por parte de los profesionales, en general, de las posibilidades que tiene. Nociones de resolución de conflictos de todos los profesionales, mediante talleres formativos que proporcionen las instituciones, ya que el conflicto forma parte de la vida y por lo tanto se necesitan herramientas básicas, al menos para encauzarlo o desescalarlo.
- Posibilidad formación para personas que no vivimos en Zaragoza.
- Formación de profesionales en diferentes ámbitos
- Formación continua a los mediadores para mejorar su calidad
- Formación reglada especializada en los distintos ámbitos

- Especificar formación teórica práctica necesaria para inscribirse en el registro y limitar la formación.
- Hacer jornadas invitando a profesionales de la mediación con experiencia práctica y no sólo teórica, de otras comunidades.
- Mayor posibilidad de reciclaje continuado.
- Formación en la mediación escolar en la estructura de ayuda entre iguales.
- Incluir la formación entre las materias de estudio en formación universitaria de temas sociales.
- Más formación complementaria o cursos de reciclaje.
- Formación e implementación obligatoria en los centros educativos.
- Implementar cursos y prácticas de mediación penal
- Educar desde la infancia. No acudimos a la mediación porque no forma parte de nuestra cultura. Acudimos al litigio cuando ya hemos agotado todas las soluciones y, en ese momento, la mediación ya no es posible.

5.3. Participación-Ciudadanía

- Cuando nos creamos que hablando se entiende la gente..., empezar ya utilizando la mediación en los conflictos generados en las escuelas entre los niños.
- Bajo mi punto de vista lo más importante en estos momentos es dar a conocer a la ciudadanía de modo claro y conciso en qué consiste la mediación, que nos ofrece y en qué nos puede ayudar.
- Como residente en Teruel, acercarla a toda la comunidad autónoma.
- Facilidades para el profesional y facilidades para el cliente.
- Seguiría fomentando la mediación en los centros escolares como una forma de ir educando a la población, no es lo mismo recibir una información que una pequeña formación. Implica un profundo cambio de actitud en la sociedad.
- Que los agentes que intervienen en el sistema judicial lo valoren de manera positiva.
- La Justicia restaurativa, es entendida en el sentido amplio de Justicia promotora de la mediación y la resolución alternati-

va de conflictos, que toma en consideración el protagonismo de la ciudadanía tanto en la prevención de conflictos como en la generación de una convivencia pacífica y participativa, y valora la implicación de las partes como expresión concreta de la ciudadanía en el proceso judicial.

- Acceso de toda la población con vías rápidas y cercanas.

5.4. Investigación

- Potenciar que se hagan investigaciones sobre el efecto de la Mediación.

5.5. Ámbitos de actuación

- Crear más espacios de Mediación, por ejemplo, en los barrios (Centros Municipales).
- Sería recomendable poner énfasis en la mediación extrajudicial, ya que, actualmente se recurre a la denuncia entre partes como solución de cualquier conflicto.
- Ampliar los campos de actuación: Acoso, Algunos casos de Violencia Familiar.
- Aprovechar la experiencia práctica en Mediación de aquellas asociaciones (por ejemplo Asociación ¿hablamos?, Amediar) y entidades profesionales para reforzar una buena implantación de la mediación en Aragón. -Activar la mediación civil y mercantil intrajudicial.
- Profundizar en colectivos profesionales en ámbito de mediación mercantil, industrial a efectos de conocer este proceso antes de derivar a litigar a las partes. planteando un proyecto de prueba, dada la posibilidad de aceptar o no y la no vinculación del resultado, resulta factible el poder plantearlo a asociaciones de especialistas en todas las materias.

5.6. Legislación-normativa

- Mejores leyes, más servicios.
- Un marco legislativo claro.
- Se legisle para que en primer lugar se deba pasar por la mediación antes del juzgado.

- Mejorar la legislación en el sentido de que la mediación sea el primer paso antes de la vía jurídica, y realizar campañas de divulgación y difusión de lo que significa la mediación.

5.7. Organización-gestión-aquí lo que quiero expresar son nuevos mecanismos-espacios de mediación

- Abrir un Registro en Aragón, para poder estar en una bolsa de trabajo.
- Que exista la posibilidad de mediación en todos los partidos judiciales de Aragón
- Crear un teléfono único para mediación.
- La creación de un organismo que dé soporte a la misma
- Incluirla en las carteras de servicios que corresponda para las personas sin recursos, y promoverla más entre personas jóvenes
- Derivación obligatoria desde los juzgados a la mediación
- Impulsar la gestión de los registros de los Colegios Profesionales
- Hace falta una concienciación en general pero que también las administraciones apuesten por esa forma de resolución de conflictos. Hacer que sea un paso previo obligatorio a la vía judicial descongestionaría los juzgados y empoderaría a las personas.
- En mi opinión se necesita una inversión económica real y duradera para poder implementar servicios de mediación que puedan ser asequibles para la ciudadanía, así mismo como una gran labor de divulgación e información a todos los niveles.
- Profesionalizar la función del mediador poniéndola en valor y hacerla visible en sus múltiples ámbitos (escolar, familiar, laboral, étnico...)
- Dignificar el trabajo del mediador estableciendo unos honorarios justos. El mediador es un colaborador inestimable de la Justicia
- Al menos en el ámbito de la mediación concursal, los honorarios son exiguos y casi nunca pueden cobrarse.
- Mayor implicación por parte de todos los operadores

- La mediación debería ser un servicio público, así como lo es por ejemplo en Barcelona.
- Desde la entidad en la que soy voluntaria Asociación ¿hablamos? llevamos más de 10 años, realizando mediaciones en lo penal, en lo penitenciario y en lo escolar, familiar y comunitario. Nuestra experiencia nos dice que debería ser un servicio público. Entendemos la mediación como uno de los recursos de la Justicia Restaurativa.
- Reconocimiento e incentivación desde la administración pública
- En este caso el tiempo que se da lugar en un litigio laboral, y la llegada al SAMA, a veces es excesivo
- Mayor apoyo institucional, apuestas económicas y de divulgación.
- Establecer unos criterios mínimos de calidad que no se basen exclusivamente en la formación.
- Compromiso con la Mediación a través de un convenio de la Administración Pública que no dependa de los cambios políticos de cada momento, y que asegure una oferta de calidad de servicios de mediación para toda la población, con personas mediadoras con garantía profesional. La propuesta de que sean servicios amparados por la Administración, no implica gratuidad para todas las personas.
- Derivación de todos casos a sesión informativa, posibilidad de acceso a todos usuarios (convenio mediación gratuita).
- Que cuando se reciba en el juzgado una demanda, se entregue al demandante un escrito informando de la posibilidad de la mediación y de sus ventajas. y que el demandante, tenga que devolver dicho escrito firmado de su puño y letra, indicando que ha leído el escrito, pero que renuncia a dicha mediación. de esa forma, se sabrá que el demandante ha sido informado por su abogado de la posibilidad de la mediación y de que es conocedor de sus ventajas.
- Destinar los recursos económicos adecuados

VI.- Índice de figuras

Figura 1: Colegiación.....342
Figura 2: Distribución por Sexo 342
Figura 3: Edad.....342
Figura 4: Formación en Mediación.....343
Figura 5: Tipo de Formación recibida.....343
Figura 6: Inscripción en el Registro Ministerio de Justicia.....343
Figura 7: Ejercicio de la Mediación 344
Figura 8: Lugar del Ejercicio de la Mediación 344
Figura 9: Localidad del Ejercicio de la Mediación.....345
Figura 10: Valoración de la Mediación.....346
Figura 11: Cumplimento Objetivos de la ley de Mediación 346
Figura 12: Valoración del Marco Normativo de Aragón.....347
Figura 13: Grado de conocimiento de la Mediación en Aragón 347
Figura 14: Conocimiento de los asuntos mediados 348
Figura 15: Medidas sugeridas para la utilización de la mediación 348
Figura 16: Importancia para la implementación de las medidas propuestas.....349
Figura 17: Recomendación proceso de Mediación.....350

IV

Estudios sobre el desarrollo de la Mediación en Aragón

IV.1

¿Una Ley aragonesa de Mediación integral?

José Luis Argudo Périz
Profesor Titular de Derecho Civil · Director del Experto Universitario en Mediación
Universidad de Zaragoza

Resumen

En este trabajo se introduce una reflexión sobre las posibilidades de una futura regulación de la mediación en la Comunidad Autónoma de Aragón, como resultado y resumen de una primera investigación sobre el tema. Para ello se expone de forma crítica la reciente actividad legislativa en materia de mediación de Cataluña, Cantabria, Castilla-La Mancha y Comunidad Valenciana y el marco competencial en que se han desarrollado estas iniciativas legislativas, así como la regulación actual del marco normativo aragonés, para finalizar con el posible desarrollo legislativo en Aragón.

Sumario:

1. INTRODUCCIÓN

2. LAS LEYES AUTONÓMICAS DE MEDIACIÓN DE «SEGUNDA GENERACIÓN»

2.1. Cataluña

2.2. Castilla-La Mancha

2.3. Cantabria

2.4. Comunidad Valenciana

3. ARAGÓN: EL MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN

3.1. Algunas cuestiones sobre la Ley de Mediación Familiar de Aragón

3.2. La mediación civil: el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, y la previsión de registros aragoneses de mediadores

4. EL MARCO COMPETENCIAL Y DE DESARROLLO LEGISLATIVO AUTONÓMICO DE LA MEDIACIÓN

5. CONCLUSIÓN: SOBRE UNA FUTURA LEY DE MEDIACIÓN (INTEGRAL) DE ARAGÓN

1.- Introducción

Parece necesario en el actual panorama autonómico de desarrollo de la legislación sobre mediación plantearse, al menos, qué posibilidades tiene la Comunidad Autónoma de Aragón de regular la mediación en su ámbito territorial y de competencias, y su necesidad.

Para ello es necesario observar y analizar la legislación autonómica de mediación, especialmente la de los últimos años que, en la mayoría de los casos, ha supuesto una ampliación de ámbitos regulados desde las leyes iniciales de mediación familiar contemplando otros ámbitos de Derecho privado, e incluso con la pretensión de abarcar todos los ámbitos posibles de mediación.

La Ley estatal 5/2012, con su desarrollo reglamentario en el Real Decreto 980/2013, supone un punto de inflexión en la legislación de mediación en España, y el desarrollo posterior de la legislación autonómica debe tener en cuenta de forma más precisa la distinción entre competencias estatales y autonómicas en materia de mediación.

En el caso de Aragón se analizan la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, y el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, sobre mediación civil y mercantil, que no han tenido una aplicación plena y carecen de desarrollo reglamentario.

Desde la visible necesidad de una reforma de la legislación aragonesa, se analizan las posibilidades de reforma parcial siguiendo el modelo sectorial de ámbitos y también el encaje de una previsión de ley general de mediación de Aragón, como resumen y conclusión preliminar de la investigación sobre la mediación en Aragón.

2.- Las leyes autonómicas de mediación de «segunda generación»

Las mayoría de las leyes autonómicas de mediación familiar fundamentan en el título competencial referente a la protección a la familia (art.39 CE), y en las competencias autonómicas de carácter asistencial o de servicios sociales que sus respectivos Estatutos de Autonomía recogían (el artículo 148.1.20 CE posibilita que las Comunidades Autónomas asuman competencias exclusivas en materia de asistencia social)[1], el ámbito legislado que recae so-

1 GARCÍA VILLALUENGA, Leticia, *Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia*, Editorial Reus, Madrid, 2006, pp. 327-8.

bre los conflictos, en sentido amplio, familiares, creando en la mayoría de las normas autonómicas servicios sociales especializados de mediación familiar.

2.1. Cataluña

El camino expansivo de ampliación a otros ámbitos distintos al familiar lo inició la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en derecho privado de Cataluña, que deroga y sustituye a la Ley de mediación familiar de Cataluña de 15 de marzo de 2001 –primera que se aprobó en España de mediación familiar–, que amplía su objeto en el art.2.2, incluyendo no solo la mediación familiar sino también la mediación civil que «comprende cualquier tipo de cuestión o pretensión en materia de derecho privado que pueda conocerse en un proceso judicial y que se caracterice porque se haya roto la comunicación personal entre las partes, si éstas deben mantener relaciones en el futuro». Amplia, por tanto, el alcance de la mediación a determinados conflictos del ámbito civil caracterizados por la necesidad de las partes de mantener una relación viable en el futuro, incluyendo conflictos objeto de mediación comunitaria o social en el límite del derecho privado[2].

En cuanto al significado de la nueva regulación de la mediación, la norma catalana pasa de una concepción de la mediación de resolución de conflictos determinada por su objeto, a otra de gestión relacional de conflictos interpersonales o grupales (art. 1.1), lo que amplía extraordinariamente su ámbito de aplicación, salvaguardando en todo caso que los conflictos sean susceptibles de someterse a un proceso judicial, lo que indica que el proceso

2 El preámbulo de la ley 15/2009 cita, a título ejemplificativo, los conflictos derivados de compartir un espacio común y las relaciones de vecindad, profesionales, asociativas, colegiales o, incluso, del ámbito de la pequeña empresa. Y el art.2.2 incluye como objeto de mediación, fuera del ámbito familiar, las siguientes cuestiones o pretensiones:
«a) Los conflictos relacionales surgidos en el ámbito de las asociaciones y fundaciones.
b) Los conflictos relacionales en el ámbito de la propiedad horizontal y en la organización de la vida ordinaria de las urbanizaciones.
c) Las diferencias graves en el ámbito de la convivencia ciudadana o social, para evitar la iniciación de litigios ante los juzgados.
d) Los conflictos derivados de una diferente interpretación de la realidad debido a la coexistencia de las diversas culturas presentes en Cataluña.
e) Cualquier otro conflicto de carácter privado en que las partes deban mantener relaciones personales en el futuro, si, razonablemente, aún puede evitarse la iniciación de un litigio ante los juzgados o puede favorecerse la transacción».

de mediación debe versar sobre controversias jurídicas, es decir, sobre derechos subjetivos y obligaciones disponibles que afectan a la relación entre las partes (art.1.2).

La Ley catalana 15/2009 sigue derivando la regulación y ampliación de ámbitos de mediación en su competencia autonómica material en derecho civil (art. 129 Estatuto de Autonomía) y en las normas procesales que deriven del derecho sustantivo de Cataluña (art. 130 EA), se entiende que en aplicación del art 106.2 EA sobre competencia en procedimientos de mediación y conciliación, lo que impide la transposición material completa de la Directiva 2008/52/CE, especialmente en ámbito mercantil, «que hace necesaria la aprobación de una ley general de la mediación», pero no impide ampliar su alcance a nuevos ámbitos.

La Comisión Asesora Jurídica de la Generalitat de Cataluña, en el dictamen sobre desarrollo reglamentario de la Ley de 2009[3], apreció un problema de concurrencia de normas sobre mediación, ya que la ley catalana solo regula las materias que afectan al derecho civil pero no al mercantil- pese a denominarse «de mediación en el ámbito del derecho privado»-, regulado por la Ley 5/2012, estatal[4], por lo que puede concurrir con la Directiva comunitaria en litigios transfronterizos y con la ley estatal, abriendo la puerta a la «coexistencia de servicios de mediación sometidos a regulaciones diversas, entre ellas diferentes requisitos de titulación, y que pueden concurrir o competir entre ellos» .

2.2. Castilla-La Mancha

La Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha (BOE nº 148, de 22 de junio) deroga la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar y se aplica a la mediación para resolver un conflicto social o familiar (art.2) ampliando su objeto por conexión

3 DECRETO 135/2012, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado (Diario Oficial de Cataluña de 25-10-2012), que, en su preámbulo, justifica la competencia en los arts. 106.2 y 129 del Estatuto de Autonomía.

4 Dictamen de la Comisión Asesora Jurídica de la Generalitat de Cataluña, Departamento de Justicia, nº 285/2012, de 20 de septiembre, sobre el proyecto de Decreto por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en derecho privado. Ponente: Ferran Badosa y Coll. Enlace: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=686193&language=ca_ES

a distintos ámbitos sociales «como son los que se producen entre los miembros de la comunidad escolar, los que pueden surgir en el ámbito sanitario o los que puedan originarse entre los responsables de las instituciones y personas usuarias de las mismas»[5].

Justifica la nueva Ley castellano-manchega de 2015 esta revisión en la aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que se enmarca dentro de las competencias exclusivas del Estado en materia de legislación civil, y conlleva una modificación de la Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar, y por ello «la presente ley tiene por objeto integrar, en una única norma, los distintos ámbitos sociales y familiares de la mediación, concibiéndola para ello con carácter amplio y general, como un método de resolución extrajudicial de conflictos entre sujetos de Derecho, a través de la labor conciliadora de una tercera parte: la persona mediadora», reforma justificada en los títulos competenciales autonómicos exclusivos «en materia de asistencia social y servicios sociales, promoción y ayuda a los menores, jóvenes, tercera edad, emigrantes, personas con discapacidad y demás grupos sociales necesitados de especial atención (artículo 31.1.20ª EA) y en materia de protección y tutela de menores (artículo 31.1.31ª EA)», por lo que se sigue encuadrando en la competencia sobre servicios sociales (Ley regional 14/2010) para crear un «servicio social especializado en mediación social».

Como ámbitos diferenciados se contempla la mediación en la búsqueda de orígenes de las personas adoptadas (Título II arts. 24 a 29) y la mediación para la conciliación y reparación del daño, en el ámbito de la responsabilidad penal de los menores (Título III arts. 30 a 32)[6]. El título habilitante para el conocimiento de los orígenes de las personas adoptadas y asesoramiento, acompañamien-

---

5 GARCÍA MONTORO, Lourdes, «La mediación social y familiar en Castilla-La Mancha ¿Por qué no extender su práctica a la mediación de consumo?», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, www.uclm.es/centro/cesco. Y MARÍN LÓPEZ, M. J., «Nueva Ley de mediación social y familiar en Castilla-La Mancha... que no se aplica a la mediación de consumo», *Noticias consumo*, 9/03/2015, www.uclm.es/centro/cesco.

6 El ámbito de mediación en conciliación y reparación de responsabilidad de menores es menos ambicioso competencialmente y se limita a crear un servicio de mediación especial dentro del servicio regional público de mediación en colaboración con el Ministerio Fiscal y los Juzgados de Menores, amparado en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, y de su Reglamento aprobado por Real Decreto 1774/2004 de 30 de julio.

to, ayuda y mediación de los servicios públicos especializados tiene su apoyo en la Ley regional 5/2014 de 9 de octubre de protección social y jurídica de la infancia y adolescencia, pero cabe recordar que Castilla-La Mancha no tiene competencia en legislación civil y plantea un problema de «compatibilidad» normativa la regulación de este ámbito de mediación con la reformas legislativas referidas a la adopción unos meses más tarde en el Código civil y la Ley de Jurisdicción Voluntaria[7].

2.3. Cantabria

Pero es la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, la que rompe los moldes existentes hasta ese momento de las leyes autonómicas, abarcando todos los ámbitos de mediación sin que existiera correspondencia con sus competencias estatutarias de regulación de esas materias, y sin que fuese objeto de recurso de inconstitucionalidad por extralimitación competencial, por lo que se plantea respecto a estas leyes denominadas de «segunda generación»[8] los límites de esta legislación autonómica, que no se deduce fácilmente de la legislación estatal.

En el caso de la Ley 1/2011, de Cantabria, el preámbulo de la norma reconoce que trata de «dar un ámbito absolutamente integral a esta institución», y por ello la enmarca prioritariamente en la competencia autonómica plasmada en el artículo 25.5 del Estatuto de Autonomía para Cantabria relativa al desarrollo legislativo en materia de ejercicio de profesiones tituladas, aunque cita también los arts. 24.22 y 23 en materia de asistencia, bienestar social y desarrollo comunitario y de protección y tutela de menores, y el art. 24.32 sobre procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia, lo que le permite ampliar los campos jurídicos, más allá incluso del Derecho privado[9], siem-

7 *Vid*. Argudo Périz, José Luis, «Límites de la autonomía de la voluntad y mediación en derecho privado», en *Autonomía privada y límites a su libre ejercicio* (coord. por Parra Lucán, María Ángeles), Ed. Comares, 2016, pp. 199-243.

8 *Vid*. GARCÍA VILLALUENGA, Leticia y VÁZQUEZ DE CASTRO, Eduardo, «La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo», en *Política y Sociedad*, 2013, 50, nº 1, pp. 71-98.

9 Expresado en el art. 3.1 de la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria. En el Anteproyecto de Ley de Mediación de Cantabria se incluían, además de las que configuran las de ámbito familiar en otras leyes autonómicas, las cuestiones relativas a la sucesión hereditaria, los conflictos vecinales, de asociaciones

pre que sean materias «de libre disposición de las partes conforme a la legislación que resulte de aplicación» (art. 4)[10], debiendo los acuerdos respetar (art. 42) estas materias indisponibles, y el interés superior de las personas menores, en situación de dependencia o incapacitadas, pudiendo ser anulados los acuerdos tomados en los casos y con los procedimientos fijados en la legislación estatal.

El Informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de Ley de la Comunidad Autónoma de Cantabria (21 de junio de 2010) reconoce que dicho Anteproyecto de ley supera el de la Directiva 2008/52/CE, al contemplar también la mediación en los ámbitos laboral, penal y administrativo -sobre las que Cantabria carece de competencias-, ya que para legislar sobre mediación no es necesario tener competencia para hacerlo sobre todas aquellas materias a las que pueden referirse los conflictos sometidos a mediación. Más crítico es el Informe con la justificación competencial sobre el procedimiento de mediación, para el que no encuentra título competencial que habilite a la Comunidad Autónoma de Cantabria a dotarse de una ley sobre esta materia[11], y tampoco los en-

---

y fundaciones, así como las cuestiones que se susciten en materia de tráfico de vehículos a motor. En el ámbito penal, los delitos y faltas perseguibles en virtud de querella del ofendido y la responsabilidad civil accesoria al delito o falta. En el ámbito administrativo incluía las cuantías indemnizatorias y el modo de pago en supuestos de responsabilidad patrimonial de la Administración y la ejecución de actos administrativos en la medida en que la norma sectorial lo permita. Y los procedimientos de mediación también se extendían al ámbito laboral en los conflictos surgidos en materia de concreción de vacaciones de los trabajadores, los referidos a la clasificación profesional y las indemnizaciones en caso de extinción de la relación de trabajo por cualquier causa. Quedaban excluidos de la mediación, además de los derechos indisponibles, cualquier asunto en el que exista violencia o maltrato sobre la pareja o expareja, hijos, cualquier miembro de la familia o grupo convivencial o cualesquiera otras actuaciones que permitan presumir que el consentimiento para dicha mediación no será real y voluntario. Asimismo, se excluían de la mediación, los supuestos en que, a juicio del mediador competente, las partes no se encontrasen en un plano de igualdad.

10 CGPJ. Informe al Proyecto de Ley de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 21 de junio de 2010 (pp19-20):

«El artículo 4 delimita el espectro de materias que pueden ser objeto de mediación, indicando su primer apartado que ésta <podrá referirse a aquellas materias que sean de libre disposición de las partes conforme a la legislación que resulte de aplicación>. Este principio dispositivo es básico en materia de mediación puesto que, si la eventual solución al conflicto está llamada a provenir de un acuerdo entre los propios interesados, es claro que esto sólo puede acontecer cuando la materia sobre la que verse la controversia sea de naturaleza dispositiva».

11 CGPJ. Informe al Proyecto de Ley de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 21 de junio de 2010 (p. 9): «Ahora bien, las leyes sobre mediación –y el Proyecto

cuentra para la ampliación del objeto de la mediación a conflictos previstos en los ámbitos penal y laboral.

Por ello, el Informe del CGPJ recomienda en sus conclusiones (quinta) que al trazar la descripción del objeto o ámbito material de aplicación de la Ley, se evite la enumeración de casos concretos, salvo que se señalen con exactitud aquellos en los que la mediación es posible, sin necesidad de ulteriores matizaciones, por lo que le parece más adecuado definir el ámbito material de aplicación de la ley mediante una fórmula sintética o cláusula general que permita abarcar el universo de asuntos o conflictos susceptibles de ser sometidos a mediación, y «a tal fin, bastaría con señalar que la mediación podrá aplicarse a los conflictos que surjan en el ámbito de determinadas relaciones jurídicas (civiles, penales, laborales...), a condición de que versen sobre materias disponibles para las partes». Así lo hizo la Ley de mediación de Cantabria de 2011, eliminando los supuestos del art. 4.2 del Anteproyecto de ley, y sin mencionar en su articulado los ámbitos que son objeto de mediación, sobre los que la Comunidad Autónoma no tiene competencia legislativa.

El Dictamen del Consejo de Estado 1826/2011, de 17 de noviembre, sobre el recurso de inconstitucionalidad contra determinados artículos de la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, no entró a fondo en las competencias de la

---

sometido a informe no es una excepción– suelen regular diversos aspectos del procedimiento de mediación, lo que inevitablemente suscita cuestiones como la paralización de plazos procesales o la suspensión del proceso judicial ya iniciado, o el posible valor de cosa juzgada de los acuerdos de mediación eventualmente alcanzados, y por añadidura su ejecutividad en sede jurisdiccional. En otras palabras, la regulación del procedimiento de mediación inevitablemente envuelve una cierta regulación, en mayor o menor dosis, de las zonas de contacto entre dicho procedimiento y el proceso judicial. Desde este punto de vista no cabe duda de que puede haber una afectación de la competencia estatal en materia de legislación procesal. Lo que ocurre es que –probablemente para salvar ese escollo– el prelegislador autonómico se ha inhibido a la hora de abordar todas aquellas materias más directamente conectadas con la legislación procesal. Aspectos como la paralización de plazos procesales como consecuencia del sometimiento del conflicto a mediación, la suspensión del proceso en la mediación intrajudicial, la no obligación de declarar del mediador en un proceso judicial posterior, la eventual ejecutividad de los acuerdos de mediación, o la <revisión> de los mismos, son sencillamente dejados a lo que establezca la legislación estatal, mediante un catálogo de remisiones formuladas las más de las veces con extraordinaria amplitud». En la conclusión tercera del Informe (p. 53) se destaca que «el resultado de este proceder es que por lo que se refiere a los aspectos más relevantes sobre la mediación, que son sin duda los concernientes al procedimiento de mediación y a las relaciones de éste con el proceso judicial, el Proyecto posee escaso contenido normativo».

Cantabria para regular por ley la mediación en su ámbito territorial, ya que el objeto de dictamen se ceñía a determinar si existían fundamentos jurídicos suficientes para la impugnación constitucional de los artículos 25, apartados 1 y 2, y 33 de la Ley cántabra de 2011. Los tres preceptos establecen reglas relativas al régimen de las llamadas «personas mediadoras» a las que la Ley cántabra dedica su título segundo.

Se somete a consideración del Consejo de Estado la obligación de homologar los requisitos para ser mediador ante el Registro de Cantabria, aun cuando dichos profesionales estén inscritos en otros registros estatales o autonómicos (art. 25.1). El Consejo de Estado advierte al respecto que la exigencia de un trámite de homologación no se corresponde con la libertad y el automatismo en el acceso a la actividad que las normas básicas estatales imponen y porque de esta necesidad de homologación puede derivarse incluso un resultado impeditivo del acceso, y aprecia una contravención de la legislación básica del Estado establecida en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre -que traspuso la Directiva comunitaria 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior-.

Respecto al artículo 25.2 de la Ley cántabra (en su redacción de 2011)[12] establece una enumeración limitada de titulaciones universitarias como requisito para realizar la necesaria inscripción en el Registro de Personas Mediadoras de Cantabria, estableciendo una vinculación entre el ejercicio de una actividad profesional y la posesión de alguno de los títulos académicos que se enumeran. El Consejo de Estado expone que dicha vinculación entre titulaciones y actividad profesional ha sido considerada por el Tribunal Constitucional incluida dentro de la competencia que la Constitución atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.30.ª (SS TC 83/1984, 42/1986 y 122/1989).

Y respecto al art. 33, relativo a «normas deontológicas», establece que «las personas mediadoras deben respetar las normas deontológicas del colegio o asociación profesional a la cual pertene-

12 «2. Para obtener dicha inscripción en el Registro de Personas Mediadoras será necesaria la acreditación de una licenciatura, diplomatura o grado en las siguientes materias: Derecho, Filosofía y Letras, Medicina, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Sociología o Ciencias de la Salud, Trabajo Social o Educación Social, Magisterio, Diplomado en Relaciones Laborales, Graduado Social Diplomado, Licenciado en Ciencias del Trabajo, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos o la titulación que en el desarrollo reglamentario de esta Ley por el Gobierno de Cantabria se equipare a ellas por el contenido de su formación.»

cen...», lo cual puede interpretarse -según el Consejo de Estado- en el sentido, ya que caben otras interpretaciones menos fundamentadas, que es obligatorio para quienes ejerzan la actividad de mediación en Cantabria pertenecer a un colegio profesional (o asociación profesional) cuando esta obligación no podría imponerse por Ley autonómica, ya que solo la ley estatal puede imponer la colegiación como requisito para el ejercicio profesional correspondiente[13].

El Consejo de Estado determinó en su dictamen que existían fundamentos jurídicos bastantes para interponer el recurso de inconstitucionalidad contra dichos preceptos de la Ley cántabra de 2011, pero no llegó a interponerse tal recurso por el Gobierno de la Nación. Tras un intento de desarrollo reglamentario de la Ley de 2011, para intentar amortiguar los preceptos sospechosos de no ajustarse adecuadamente a la legislación estatal, el legislador cántabro optó por reformar la Ley autonómica, a través de la Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria (BOE nº 113, de 12 de mayo de 2017), justificando en la adaptación a la Ley 5/2012, de 6 de julio la modificación de algunos artículos de la Ley sobre los que ya se había advertido previamente su dudoso ajuste con la legislación estatal como señalaba el Dictamen del Consejo de Estado de 17 de noviembre de 2011[14].

2.4. Comunidad Valenciana

La Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana[15], pretende superar también el ámbito familiar de la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana, y quiere dotar a la Comunidad Valenciana de una Ley de mediación que

13 Lo fundamenta el Consejo de Estado en la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, en su artículo 3.2 en la redacción que determinó la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, asignando carácter básico a esta norma al amparo del artículo 149.1. 18.ª y 30.ª CE, y así lo había ya expresado el Consejo de Estado en dictámenes precedentes, y especialmente en el dictamen 973/2011 referido a la Ley de Mediación Familiar de Aragón.

14 En este sentido, el Informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de reforma de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 2011 (29 de septiembre de 2016) expresa que se superan con la nueva regulación algunos problemas sobre aspectos procesales y civiles que son competencia exclusiva del Estado, aunque no modifique el título competencial legislativo, que sigue amparado en el art. 25.5 del Estatuto de Autonomía de Cantabria (competencia sobre «Corporaciones de derecho público representativas de intereses económicos y profesionales. Ejercicio de profesiones tituladas»).

15 Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de 7 de diciembre de 2018.

contemple «una regulación general y flexible que permite instaurar, sin perjuicio de sus posibles particularidades sectoriales, un marco general para los procedimientos mediadores que se vayan desarrollando en el ámbito de las competencias estatutariamente asumidas» (Preámbulo, III)[16]; pero el preámbulo de la misma se cuida de señalar que «la presente ley tiene por objeto regular la mediación en la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias, y de conformidad con la normativa del Estado, fomentando el acceso a la ciudadanía a este método alternativo de solución de conflictos»[17], citando la Ley estatal 5/2012, de la que destaca la regulación del procedimiento, los principios básicos, la eficacia de los acuerdos, o el estatuto mínimo de la persona mediadora, de lo que se deduce que estos aspectos los considera de competencia estatal, al citar que la Ley valenciana sigue los principios y está en consonancia con Ley 5/2012, aunque menciona que el ámbito de aplicación de la ley estatal se circunscribe únicamente a los asuntos civiles y mercantiles, obviando otras muchas materias en las que son aplicable soluciones mediante la mediación; también declara la nueva Ley valenciana que no incide en aspectos y presupuestos procesales, cuya regulación corresponde al Estado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149.1.6 de la Constitución española, y añade, teniendo en cuenta los anteriores problemas de constitucionalidad de las leyes aragonesa y cántabra sobre restricciones a la libertad de actuación profesional, que es concordante además con la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado (Preámbulo, IV).

La justificación competencial de la Comunidad autónoma valenciana para elaborar esta disposición legislativa se ampara en lo previsto «en la citada Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, y de lo previsto en los artículos 9.3 y 49.1.36 del Estatuto de autonomía de la Comunitat Valenciana; y, por otra parte, al amparo de las competencias en materia de normativa procesal y procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización de la Generalitat,

16 Desaparece la calificación de integral de la regulación, respecto a la exposición de motivos del Proyecto de Ley (DOCV nº 267, de 20 de abril de 2018)

17 Preámbulo (IV): «El objetivo principal de esta norma es implantar, desarrollar e impulsar un marco jurídico en el que incardinar los procedimientos de mediación, presentes y los que puedan establecerse en el futuro, intrajudiciales y extrajudiciales, que se desarrollen en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en los términos y condiciones reguladas en la presente ley. Asimismo pretende garantizar la profesionalidad de la mediación a través de la formación y de la especialización de las personas mediadoras».

así como para la regulación de colegios profesionales y ejercicio de profesiones tituladas» (Preámbulo, III). El artículo 9.3 del Estatuto de autonomía es citado de forma destacada en el preámbulo, indicando que «conlleva el compromiso activo de la Generalitat para instaurar los medios adecuados para que exista una administración de justicia sin demoras indebidas y próxima al ciudadano, contribuyendo la mediación a esos fines y a reducir el número de asuntos que llegan a los órganos judiciales».

Y cita, a título de ejemplo, ámbitos como el familiar, el sanitario, el cooperativo, el empresarial, el comunitario o el administrativo, siguiendo los pasos de la normativa europea y de dos leyes de nuestro país, ley aprobada por Cataluña en 2009 y, especialmente, la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que «han servido de inspiración y modelo para la elaboración de esta ley», pues establecen regulaciones que pretenden institucionalizar y fomentar, por medio de la mediación, la cultura del arreglo amistoso (Preámbulo, II), reforzando la idea del «acceso a la justicia integral» como un derecho de la ciudadanía.

La nueva ley valenciana de mediación amplia los ámbitos de mediación del familiar a otros campos de Derecho privado, que se enumera en el preámbulo, pero no hay referencia específica a materia laboral, penal[18] o administrativo[19], que requerirían alguna especificación en el procedimiento de mediación, ni amplia los de derecho privado sin cobertura en normas administrativas autonómicas.

No introduce especiales novedades sustantivas en el procedimiento de mediación (arts. 29 a 41), la inscripción en el Registro autonómico de mediación es voluntaria, sin restringir el acceso a mediadores inscritos en otros registros, aunque crea diversas secciones por especialidades (art. 19 y DA 1ª) y crea un sello de calidad mediadora (art. 21); y no expresa particularidades en la formación de las personas mediadoras distintas a las exigidas en la legislación

18 El art. 14, señala dentro de las funciones de la Generalitat: «m) Realizará actuaciones de justicia restaurativa a través de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito».

19 Disposición adicional 2ª: «La Generalitat impulsará las medidas necesarias para incorporar procesos de mediación en los procedimientos administrativos de su competencia como forma de terminación convencional y como instrumento sustitutivo del recurso de alzada, de acuerdo con lo previsto en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común».

estatal, aunque lo remite al desarrollo reglamentario (art. 26).

Más novedoso es el Título I de la Ley, que regula las actuaciones administrativas en el ámbito de la mediación, atribuyendo amplias funciones a la Generalitat Valenciana, creando un Centro de Mediación dependiente de la Administración autonómica, y un Consejo Asesor de Mediación, con participación pública, y el citado Registro de Personas y Entidades Mediadoras de la Comunitat Valenciana.

3.- Aragón: el marco normativo de la mediación

3.1. Algunas cuestiones sobre la Ley de Mediación Familiar de Aragón

La Ley 2/2010, de 26 de mayo, de las Cortes de Aragón, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres (BOA nº 111, de 08/06/2010) (en adelante, LIRF) tuvo una gran repercusión pública por ser la primera ley civil en España que establecía como preferente el régimen de «custodia compartida» para los hijos comunes en la determinación judicial, si no existía un acuerdo previo por parte de los cónyuges o convivientes. Esta Ley fue derogada por el Código del Derecho Foral de Aragón[20] (en adelante, CDFA), y su contenido se recoge en los artículos 75 a 84 CDFA (Libro I, Título II, Sección 3ª).

En lo tocante a mediación familiar, el capítulo III, bajo el título «Mediación familiar», compuesto de un solo artículo –el cuarto- de la LIRF, regulaba según el Preámbulo de la misma «la posibilidad de que los progenitores, de común acuerdo o por decisión del Juez, acudan en cualquier momento a la mediación familiar para resolver sus discrepancias derivadas de la ruptura. La mediación familiar resulta un instrumento fundamental para favorecer el acuerdo entre los progenitores, evitar la litigiosidad de las rupturas y fomentar el ejercicio consensuado de las responsabilidades parentales tras la ruptura».

El art. 4 LIRF –actual art. 78 CDFA-, está colocado en la Ley en conexión con el denominado «pacto de relaciones familiares» del art. 3 (actual art. 77 CDFA), y requería como señala el profesor TENA «el desarrollo anterior o simultáneo de la mediación fami-

20 Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba, con el título de «Código del Derecho Foral de Aragón», el Texto Refundido de las Leyes civiles aragonesas (BOA de 29/03/2011),

liar, como herramienta para gestionar los problemas de distribución de la guarda, y permitir nuevos planteamientos en la formulación de los progenitores de sus «planes de coparentalidad»»[21].

Se aprobó antes el Código del Derecho Foral de Aragón, por Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, que refunde y deroga la Ley 2/2010 (BOA nº 63, de 29/03/2011, con entrada en vigor –disposición final- el 23 de abril de 2011), que la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón (BOA nº 70, de 07/04/2011, pero con entrada en vigor –disposición final segunda- al día siguiente de su publicación en el BOA, es decir, el 8 de abril), aprobación que se realizó en la última sesión de la Cortes de Aragón de la legislatura que finalizaba.

La Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón (BOA nº 70, de 07/04/2011) **regula** exclusivamente la mediación familiar y como servicio social especializado (art. 1)[22].

La ley se compone de un total de treinta y cuatro artículos, estructurados en cinco capítulos, y dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria y dos disposiciones finales[23].

La Ley contiene las disposiciones generales en el capítulo I, estableciendo el ámbito de aplicación de la ley exclusivamente a las mediaciones familiares que se efectúen por mediadores designados por el Departamento del Gobierno de Aragón competente en mediación familiar. Amplia, por otra parte, los conflictos sometibles a mediación voluntaria a cualquiera de los que se produzcan en las relaciones familiares y sean disponibles por las partes, frente al criterio restrictivo que mantenía el régimen provisional de me-

---

21 TENA PIAZUELO, Isaac, «Ley aragonesa de mediación familiar..., la que faltaba», *Diario La Ley* (edición electrónica), nº 7626, Sección Doctrina, 10 Mayo 2011, año XXXII, Ref. D-201, pág. 4.

22 Un estudio de la Ley en ARGUDO PÉRIZ. J. L., «Mediación familiar y relaciones entre padres e hijos», BAYOD LÓPEZ, M.C. y SERRANO GARCÍA, J. A. (coordinadores), *Relaciones entre padres e hijos en Aragón: ¿un modelo a exportar?*, Institución «Fernando el Católico», Zaragoza, 2014, pp. 273-298 (en edición electrónica: http://ifc.dpz.es/publicaciones/ver/id/3366); y por todos, GUTIÉRREZ SANZ, M. R., *La mediación familiar y su reflejo en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*, Zaragoza, El Justicia de Aragón, 2012.

23 TENA PIAZUELO, Isaac, «Ley aragonesa de mediación familiar..., la que faltaba», *Diario La Ley* (edición electrónica), nº 7626, Sección Doctrina, 10 Mayo 2011, año XXXII, Ref. D-201, reseña como es una Ley de extensión semejante a la mayoría de las de las Comunidades Autónomas sobre mediación familiar, gracias a los diez artículos que se incorporaron al Proyecto de Ley en el trámite legislativo de las Cortes de Aragón.

diación familiar de la LIRF, y cuya ampliación justifica el preámbulo de la ley en razón a la aplicación que de la mediación familiar se realiza internacionalmente y en otras Comunidades Autónomas, con la obligación de velar en el proceso de mediación por el interés superior de los menores de edad y la protección a las personas con discapacidad o aquellas en situación de dependencia.

La ley regula también en este primer capítulo los principios que rigen la mediación familiar, y en el capítulo II la figura del mediador, dedicando el capítulo III al proceso de mediación, tanto extra como intrajudicial, y ya los capítulos V y VI establecen la organización administrativa y las competencias y funciones en materia de mediación familiar, así como el régimen de infracciones y sanciones respectivamente.

El artículo primero de la ley aragonesa ya declara que el objeto de regulación es la mediación familiar como servicio público, como servicio social especializado que pretende resolver los conflictos de carácter familiar. La ley aragonesa sigue la adscripción competencial normativa de la mayoría de las Comunidades Autónomas que han regulado la mediación familiar amparadas en la competencia exclusiva en acción social (art. 71.34.ª Estatuto de Autonomía de Aragón de 2007), que a través de los servicios sociales atiende a la protección de las distintas modalidades de familia, menores y otros colectivos necesitados de protección especial[24]. No menciona el preámbulo de la ley la competencia en derecho civil propio, como hacen las dos leyes sucesivas de mediación de Cataluña y había invocado la Ley 2/2010, para su regulación sustantiva, incluyendo la mediación familiar, y que establecía el mandato a las Cortes de Aragón -disposición final segunda- de legislar en materia de mediación familiar. La opción legislativa tiene numerosas consecuencias, ya que otorga prevalencia al sistema público de mediación familiar permitiendo la intervención de la Administración regional en numerosos aspectos relacionados con la mediación familiar, aunque no preste el servicio social la propia Administración Pública.

El servicio público de mediación familiar del Gobierno de Aragón entró en funcionamiento de manera experimental en 1997, bajo dependencia del Instituto Aragonés de la Mujer, y se adscribió a la Dirección General de Familia en 2003[25]. Dicho Servicio tiene como

24 *Vid*. Ley 9/2014, de 23 octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón.

25 *Vid*. RODRÍGUEZ BENITO, Lidia y ESPADA GINER, Sofía, *Mediación familiar. La*

finalidad la prestación de este servicio social especializado «en las condiciones y con los requisitos que se establecen en esta ley, así como proporcionar asesoramiento, ayuda y formación a las personas y entidades relacionadas con la materia» (art. 4.1).Todo ello sin perjuicio de las competencias que corresponden al Departamento del Gobierno de Aragón que tenga a su cargo la Administración de Justicia en materia de mediación familiar intrajudicial (arts. 14.1 y 21.1)

Los conflictos susceptibles de mediación familiar son los que surjan en el ámbito del Derecho privado (art. 5.1) y, a título enumerativo, se mencionan los derivados de la ruptura de pareja, con o sin hijos, ejercicio de la autoridad familiar y régimen de guarda y custodia de los hijos, crisis de convivencia, relaciones entre ascendientes y descendientes, o con abuelos, hermanos u otros parientes, o adoptados respecto a sus orígenes biológicos, y otros asuntos de derecho privado como conflictos relacionados con empresas familiares o sucesiones por causa de muerte.

El art. 6 señala que el mediador familiar podrá intervenir en cualquier materia de Derecho privado susceptible de ser planteada judicialmente, tomando la expresión de la Ley catalana de 2009 (art. 2.1.s), pero sin que quepa contemplar todos los que menciona la norma catalana (art. 2.2), que incluye otros ámbitos del derecho privado, lo que implica que se trate de derechos disponibles por las partes, y bajo el principio de velar por el interés superior de los menores o discapacitados.

La Ley aragonesa (art. 3) determina como ámbito de aplicación el territorial de la Comunidad Autónoma en el que al menos una de las personas en conflicto tenga residencia efectiva en Aragón, por lo que no cabe aplicar el criterio de la vecindad civil.

La Ley se aplica exclusivamente a los mediadores designados por la Administración aragonesa, y afecta especialmente al servicio de mediación familiar de la actual Dirección General de Igualdad y Familias, ya que los mediadores de colegios profesionales o particulares se regirán por las normas colegiales o profesionales (art. 4) y, en su defecto, por la Ley estatal 5/2012, salvo que se inscriban en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón (arts. 8.2 y 23)[26].

---

experiencia del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón: funcionamiento, datos y reflexiones, Gobierno de Aragón, Zaragoza (s. a.).

26 En cuyo caso pueden participar profesionalmente en las mediaciones que realicen los servicios públicos de mediación y le afectará la normativa aragonesa, incluyendo la

El capítulo II (arts. 8 a 11) se dedica al estatuto del mediador familiar, requiriendo titulación universitaria (sin especificar titulaciones, como otras leyes autonómicas) y formación especializada; y exigiéndose su inscripción en Registro de Mediadores Familiares de Aragón para intervenir en las mediaciones familiares de servicios públicos.

El Consejo de Estado llegó a plantear la posibilidad de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley aragonesa en su dictamen de 22 de junio de 2011[27], al observar una posible violación competencial y de la legislación básica estatal en dos materias: la imposición a los mediadores familiares de los requisitos de colegiación profesional obligatoria e inscripción en el Registro autonómico creado al efecto (artículo 8.3) y la regulación de la mediación a instancia judicial que establece el artículo 13.1.c) y desarrollan sus concordantes artículos 14 y 18.3.

Por lo que se refiere a la obligación de colegiación profesional, que será objeto también de tacha de inconstitucionalidad en la ley cántabra de 2011, el dictamen señala que es una competencia estatal del artículo 149.1.18ª y 30ª CE; del mismo modo, respecto al mismo artículo 8.3, la imposición de la inscripción en el registro autonómico como condición para ejercer en Aragón como mediador familiar, vulnera la legislación básica del Estado recogida en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, Ley que supuso la transposición al Derecho español de la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior.

---

imposición de sanciones por infracciones administrativas (capítulo V), que tiene una redacción confusa respecto a los mediadores que pueden cometer tales infracciones (en especial, arts. 25.1 y 28.h), pero por coherencia con el art. 3, la ley solo es aplicable a las mediaciones realizadas por los mediadores familiares designados por el Departamento competente, y a estos mediadores afecta el incumplimiento de obligaciones que puede ser sancionado (art. 11), es decir, a los profesionales que desarrollen su labor en los servicios públicos de mediación familiar, aunque sea ocasionalmente al ser llamados para prestar dichos servicios por estar inscritos en el registro regional, y no a los profesionales colegiados o independientes no inscritos en tal Registro, o en el ejercicio libre de la actividad mediadora (art. 4. 2 y 3).

La disposición transitoria única de la Ley, bajo el epígrafe «Designación de mediadores familiares», establece que «mientras no esté en funcionamiento el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, las mediaciones de carácter gratuito a que se hace referencia en la presente ley se efectuarán por el servicio de mediación que gestiona la Dirección General de Familia». No se ha creado el Registro de Mediadores Familiares de Aragón previsto en el art. 23.1 de la ley aragonesa de 2011.

27 Dictamen del Consejo de Estado nº 973/2011, aprobado el 22/06/2011, sobre los arts. 8.3; 13.1.c; 14 y 18.3 de la Ley de mediación familiar de Aragón.

El artículo 8.3 se modificó por el artículo 66 de la Ley 3/2012, 8 marzo, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA. nº 54, de19/03/2012), y su redacción actual es la siguiente: «Las personas que reúnan los requisitos de titulación y formación específica para prestar el servicio de mediación familiar se inscribirán en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón»[28]. Se corrigió el requisito de colegiación, pero no ha cambiado sustancialmente la ley aragonesa el requisito de obligatoriedad en la inscripción en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, carente de desarrollo reglamentario posterior.

El desarrollo del proceso de mediación se regula en el capítulo III (arts. 12 a 20). El planteamiento e inicio del procedimiento puede ser previo a la actuación judicial (extrajudicial), durante las actuaciones judiciales, con suspensión del proceso judicial (intrajudicial), o posterior a las actuaciones judiciales (art. 12). Podrá ser instada por las partes o el juez, pero no podrá iniciarse la mediación si una de las partes está incurso en un proceso penal por atentar contra los derechos de su cónyuge/pareja o hijos, o hay indicios fundados de violencia de género (art. 78.5 CDFA- que realiza una remisión al art. 80.6 del mismo cuerpo legal- y art. 13.3 de la Ley de mediación familiar)[29].

En cuanto a la regulación procesal de la mediación por iniciativa judicial, el artículo 13 de la ley aragonesa, relativo al inicio del procedimiento de mediación, dispone en su apartado 1.c) que la mediación podrá iniciarse, entre otras formas, «a instancia de la Autoridad Judicial». Los artículos 14 y 18.3 regulan respectivamente las especialidades en cuanto al desarrollo y a la duración del pro-

28 La redacción originaria del art. 8.3 decía: «El mediador familiar deberá figurar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón. Además, tendrá que colegiarse en el correspondiente colegio profesional, excepto que se trate de un empleado público al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma que ejerza las funciones de mediador familiar en el desempeño de su puesto de trabajo».

29 La Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, establece en su art. 44 la introducción del art. 87ter de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, que creaba los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, y al desarrollar sus competencias civiles en procesos familiares declara (apartado 5) que «en todos estos casos está vedada la mediación», en que los implicados sean víctima o autor, inductor o cómplice de actos de violencia de género. Esta prohibición absoluta de la mediación familiar es puesta en cuestión por una parte de la doctrina, que aboga por excepcionar casos concretos.

cedimiento de mediación iniciado bajo esta modalidad[30].

El Consejo de Estado entiende que estas disposiciones tienen un contenido procesal[31] y, por tanto, reservado legislativamente al Estado por el artículo 149.1.6ª CE, aunque salve «las especialidades que en este orden se deriven de las particularidades del derecho sustantivo de las Comunidades Autónomas», que contempla el Estatuto de Autonomía de Aragón en su artículo 71.3ª, pero el dictamen no aprecia que la regulación procesal de la mediación pueda vincularse con ninguna particularidad del derecho civil de Aragón[32], ni con el apartado 59 del artículo 71 del Estatuto de Autonomía, el cual atribuye competencias en materia de «Administración de Justicia en lo relativo a medios personales y materiales».

El art. 14 de la Ley aragonesa establece una serie de especialidades en la iniciación de la mediación familiar por la autoridad judicial –la denominada mediación intrajudicial–, que desarrolla lo contenido en el art. 78 CDFA, y cuya competencia corresponde, en los procesos de ruptura matrimonial y guarda y custodia de los hijos menores a que se refiere la Ley de Enjuiciamiento Civil, al Departamento con competencia en la Administración de Justicia[33].

---

30 Artículo 14. *Especialidades de la iniciación de la mediación familiar por la Autoridad Judicial*, y art. 18.3 «En el supuesto de iniciación por la Autoridad Judicial, la duración no podrá exceder del plazo de suspensión del procedimiento acordado judicialmente o previsto en la legislación procesal»

31 No parece especialmente invasiva la disposición del artículo 13.1.c, que simplemente enumera una más de las formas de inicio del procedimiento mediación familiar, sin contenido sustantivo. Se menciona también en el art. 29.d de la Ley24/2018, de 5 de diciembre, de Mediación de la Comunidad Valenciana («Derivación judicial o arbitral, de conformidad con lo dispuesto en la legislación del Estado, con el consentimiento posterior de las partes».

32 Cabe mencionar que la Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de los padres, estableció un régimen provisional de mediación familiar en su artículo 4 y disposición transitoria segunda, y que dicha ley fue derogada por el Decreto legislativo 1/2011, de 22 de marzo, que aprueba bajo el título de «Código del Derecho foral de Aragón», el Texto refundido de las Leyes civiles aragonesas (BOA de 29/03/2011), incorporándose la regulación de la mediación familiar de la Ley 2/2010, en el artículo 78 y disposición transitoria del Código foral.

33 La Dirección General de Administración de Justicia dictó la Resolución de 2 de abril de 2012 (BOA nº 77, de 24/04/2012), por la que se establece la organización y funcionamiento de las competencias que tiene encomendadas en materia de mediación familiar intrajudicial. En su artículo segundo indica que «a la Dirección General de Administración de Justicia le corresponde la función de intermediación entre los diferentes juzgados de Primera Instancia con competencia en materia de familia y el departamento del Gobierno de Aragón competente para la prestación del servicio de mediación familiar. Igualmente

El art. 14.2 de la Ley establece que en los procesos mencionados el Juez podrá, a los efectos de facilitar un acuerdo entre las partes, proponerles una solución de mediación. Asimismo, el Juez podrá acordar la asistencia de las partes a una sesión informativa sobre la mediación familiar si, atendiendo las circunstancias concurrentes, estima posible que lleguen a un acuerdo. La recomendación judicial podrá consistir en la derivación del caso al servicio de mediación, o bien a una sesión informativa, que realizan las partes con un técnico especializado dependiente del Departamento competente en materia de Justicia, que les informará sobre las ventajas que supone la figura de la mediación familiar, especialmente para los hijos menores de edad, así como del procedimiento y características del proceso de mediación (art. 14.3), y a la que pueden acudir asistidos por sus respectivos abogados (art. 14.4). El procedimiento judicial se reanudará si lo solicita cualquiera de las partes o en caso de alcanzarse un acuerdo en la mediación (art. 14.5).

Si se inicia la mediación tras la sesión informativa, será el mismo técnico especializado el que designe el servicio de mediación público que realizará el proceso si concurren las circunstancias de gratuidad de la mediación (art. 24 y disposición transitoria única), pero el procedimiento de mediación no tiene ninguna peculiaridad respecto al extrajudicial, a la que se remite el precepto (art. 14.6).

Tras designarse el mediador (servicios públicos) el procedimiento consta de una reunión inicial informativa sobre mediación (art. 16), a la que siguen las correspondientes sesiones del proceso de mediación, cuya duración no puede exceder de sesenta días desde su inicio (art 18), y que finaliza de forma ordinaria cuando las partes alcancen un acuerdo total o parcial (con la obligatoriedad de un contrato, art. 1091 Cc.), y extraordinariamente cuando exista falta de colaboración, incumplimiento o inasistencia de alguna de las partes, o no puedan obtenerse acuerdos (art. 19).

El art. 20.1 de la Ley establece que los acuerdos entre los progenitores obtenidos en la mediación familiar, cuando se refieran a rupturas de la convivencia de los padres, deberán ser aprobados por el Juez, en los términos que, para el pacto de relaciones familiares, establece el art. 77.4 CDFA[34].

---

le corresponde la realización de la sesión informativa sobre la mediación familiar promovida por instancia judicial».

34 En el mismo sentido, establece el art. 78.4 CDFA que «Los acuerdos entre los progeni-

No cabe confundir, en todo caso, acta final del proceso de mediación, regulada con sus extremos en el art. 19.2 –incluyendo al menos la síntesis de los acuerdos alcanzados-, con el documento definitivo que recoja los acuerdos, ya que pueden suponer una mayor elaboración técnica y jurídica, o ir incorporados a un pacto de relaciones familiares o, en su caso, a un convenio regulador, u otro tipo de negocio jurídico documentado. En este sentido esta diferencia es más clara en la Ley 5/2012, al exigir que el acta final la firmen las partes y el mediador (art. 22.3), mientras que el acuerdo de mediación lo firman las partes o sus representantes (art. 23.2).

Tratándose de acuerdos sobre materias distintas, las partes podrán elevarlos a escritura pública (ahora regulado en el art. 25.1 de la Ley 5/2012) o solicitar la homologación judicial de los mismos por el tribunal que conociere del litigio al que se pretende poner fin (art. 20.2). Y el art. 25.4 de la Ley 5/2012, establece también que, cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Ya se ha citado que el art. 23 crea el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, adscrito al departamento competente en mediación familiar, que fía su organización y funcionamiento a un desarrollo reglamentario inexistente, del mismo modo que la determinación de los supuestos de gratuidad en la prestación del servicio de mediación (art. 24), lo que obliga al Servicio dependiente de la, ahora, Dirección General de Igualdad y Familias a seguir organizando y gestionando el Servicio como gratuito para todos los usuarios y no poder ampliar las formas de gestión del Servicio por la limitación, ahora relativa desde la existencia del Registro estatal, que supone la falta de desarrollo reglamentario del Registro autonómico de mediadores familiares.

---

tores obtenidos en la mediación familiar deberán ser aprobados por el Juez, en los términos establecidos en el artículo anterior para el pacto de relaciones familiares».

3.2. La mediación civil: el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, y la previsión de registros aragoneses de mediadores

El Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación (BOA nº 33, de 18 de febrero), nació con unos objetivos ambiciosos y unas limitaciones evidentes.

Supuso una opción por el desarrollo reglamentario autonómico aragonés de la Ley estatal 5/2012, contemplado en ámbito estatal por el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, y por ello crea el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón (capítulo III), limitado a los ámbitos civil y mercantil, que debía coexistir «con los que existan en materia laboral» y con el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, regidos por sus normas específicas (art. 6), lo que indica ya una incoherencia destacable en la planificación del desarrollo de la mediación en Aragón por las Administraciones Públicas competentes, que hubiera obligado a un peregrinaje de los profesionales mediadores por los registros autonómicos de mediación, en función de las especialidades a desarrollar, contrario a la tendencia de las últimas leyes autonómicas de crear un único registro de personas mediadoras de la Comunidad Autónoma, con posibilidad de secciones por especializaciones o ámbitos.

La inscripción en el Registro es voluntaria (arts. 7.3 y 15.1), y prevé la coordinación con el Registro estatal del Ministerio de Justicia (art. 1.2), pero no establece procedimiento especial para los previamente inscritos en dicho registro estatal, y la compatibilidad con la inscripción en otros registros administrativos sectoriales (art. 8.2). En cuanto a titulación y formación para la inscripción en el Registro, se atiene estrictamente a lo previsto en la legislación estatal.

El Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación (capítulo II) se configura como una unidad administrativa dependiente de la Dirección General competente en materia de justicia (art. 3), que gestiona como recurso un «espacio de mediación» con los medios materiales para realizar actuaciones de mediación por los profesionales (art. 4), y que puede desarrollar amplias funciones (art. 5), respetando la «completa autonomía e independencia» de

otros programas y servicios de mediación existentes en la Comunidad Autónoma y su regulación (disposición adicional primera), lo que limita las funciones y competencias de dicho Centro administrativo, sin participación de otras entidades públicas y privadas.

En el capítulo IV (arts. 22 a 26), bajo el título «Fomento del uso de la mediación», se establece y desarrolla un programa de gratuidad de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (arts. 22 a 25), y se realiza una previsión de planes de fomento de la mediación a través de la colaboración del Gobierno de Aragón con entidades públicas y privadas en difusión, formación, estudio y desarrollo de la mediación en Aragón, así como con el Consejo General del Poder Judicial en mediación intrajudicial (art. 26).

No se ha desarrollado reglamentariamente este Registro autonómico especializado en la mediación civil y mercantil, ni la unidad administrativa del Centro de Coordinación, al concluirse pocos meses después de esta disposición la legislatura, y centrarse el Gobierno de Aragón en estos últimos años en otras actuaciones de desarrollo de la mediación en Aragón.

4. El marco competencial y de desarrollo legislativo autonómico de la mediación

En la actualidad no se discute la competencia para regular la mediación en su ámbito competencial y territorial por las Comunidades Autónomas pero la doctrina–con excepciones- era más pacífica cuando la regulación versaba sobre mediación en ámbitos familiares, a pesar de algunos dudosos títulos competenciales que no permitían ir más allá de la creación de servicios sociales de mediación familiar. La legislación autonómica, como en otras materias, se adelantó a la legislación estatal y tampoco podemos extraer de la Constitución de 1978 un título competencial estatal claro sobre métodos alternativos de resolución de conflictos, ya que no se habían desarrollado –especialmente la mediación– en España, anclado en la competencia en la legislación mercantil, procesal y civil –esta última con la excepción de los derechos civiles autonómicos en el que ha sustentado su competencia material especialmente Cataluña–.

Esta competencia legislativa estatal (mercantil, procesal y civil) exclusiva es la que arguye la Ley 5/2012 en su disposición final

quinta, pero no se refiere explícitamente en su articulado a la distribución de competencias en materia de mediación entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

El Preámbulo de la Ley 5/2012 (apartado II), se refiere al desarrollo de la mediación por las Comunidades Autónomas, y el apartado III expresa que «la presente Ley se circunscribe estrictamente al ámbito de competencias del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, que permiten articular un marco para el ejercicio de la mediación, sin perjuicio de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias»[35]. Y el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, en desarrollo reglamentario de la ley estatal, no es más clarificador por la ambigüedad con la que se regula su ámbito de aplicación y la ausencia de determinación de qué preceptos se consideran dictados en ejercicio de las competencias estatales.

Respecto al título competencial de las Comunidades autónomas para legislar sobre mediación, el Dictamen del Consejo de Estado al Anteproyecto de ley de mediación estatal (2222/2010, de 17 de febrero de 2011) señalaba: «(n)o obstante, no hay que desconocer que algunas de las Comunidades Autónomas han extendido su pretensión más allá del ámbito familiar de la mediación. Y, así, la Ley del Parlamento de Cataluña 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, supone, como señala la Memoria del análisis del impacto normativo, un punto de inflexión en relación con la normativa anterior, ya que extiende las competencias autonómicas desde la mediación familiar hasta la mediación en el ámbito del Derecho privado. La Comunidad Autónoma de Cataluña aplica

35 Conviene hacer referencia al Informe del Consejo de Estado de 17 de febrero de 2011, en relación con el anteproyecto de ley estatal de mediación en el que se indica lo siguiente: «En suma, los títulos competenciales en que se amparan una y otras normas (la estatal que se proyecta y las autonómicas) son diferentes (como lo declaran la mayoría de los preámbulos de las normas autonómicas) y, por tanto, para que la mediación tenga los efectos procesales proyectados (en especial cosa juzgada y título suficiente para poder instar la ejecución forzosa), lo cual requiere la debida adaptación de la Ley de Enjuiciamiento civil, tal y como se prevé en la disposición final tercera del Anteproyecto) las normas autonómicas habrán de adaptar sus normas sobre mediación de conformidad con la Ley estatal en virtud de las competencias exclusivas del Estado conferidas por el artículo 149.1.6ª y 8ª de la Constitución. Por tanto, tratándose de títulos competenciales distintos, como ya se ha argumentado, convendría eliminar del preámbulo del Anteproyecto que se articula como «marco mínimo» pues la norma que se proyecta se circunscribe a un ámbito de competencias exclusivas del Estado»

en esta Ley las competencias que le permite asumir el nuevo Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio (artículo 106.2): «La Generalitat puede establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia»-, en relación con los artículos 129 y 130). Con respeto hacia las competencias exclusivas que el artículo 149.1.8.ª de la Constitución atribuye al Estado, la propia Ley 15/2009 prevé la aprobación de una futura ley general de mediación que proceda a transponer la Directiva 2008/52/CE, asumiendo mientras tanto la Generalidad la aplicación de la regulación existente. En esta misma línea, aunque sin haber llegado a aprobar una ley similar en materia de mediación, el Estatuto de Autonomía de Andalucía también contempla expresamente que «la Junta de Andalucía puede establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de su competencia» (artículo 150.2 del Estatuto de Autonomía aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo)».

No originaron litigiosidad constitucional las primeras leyes autonómicas de mediación familiar, a pesar de lo laxos que eran los títulos competenciales argumentados para desarrollar la legislación autonómica, al no existir legislación estatal sustantiva y procesal sobre mediación, pero comienzan los reparos competenciales y constitucionales en el año 2011, cuando el Estado llegó a plantearse la interposición de recursos de inconstitucionalidad contra determinadas leyes autonómicas, reflejados en los correspondientes informes del Consejo de Estado de 22 de junio de 2011 sobre el recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de mediación familiar de Aragón[36]; o de 17 de noviembre de 2011 sobre el recurso de inconstitucionalidad contra determinados artículos de la Ley de Cantabria de 2011[37]. Cabe destacar que, pese al informe favorable a plantear los correspondientes recursos de inconstitucionalidad respecto a los preceptos examinados de ambas leyes, tales recursos no llegaron a plantearse.

En relación a la regulación de la mediación en Cantabria, al Consejo General del Poder Judicial[38] (CGPJ) le resulta especialmente

36 Dictamen del Consejo de Estado nº 973/2011, aprobado el 22/06/2011.
37 Dictamen del Consejo de Estado nº 1826/2011, aprobado el 17/11/2011.
38 CGPJ. Informe al Proyecto de Ley de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 21 de junio de 2010

destacable que Cantabria carezca de competencias en la práctica totalidad de las materias que pueden ser objeto de mediación en cualquiera de los cuatro ámbitos –civil, penal, administrativo y laboral– en los que dichas materias se inscriben, aunque la ley proyectada no pretendía trazar una regulación sustantiva de las relaciones jurídicas o conflictos subyacentes a los que dichas materias se refieren (como alimentos entre parientes, propiedad horizontal, responsabilidad civil accesoria al delito o falta, contratos privados de la Administración o indemnización en caso de extinción de la relación de trabajo, entre otros). Más crítico es el Informe con la justificación competencial sobre el procedimiento de mediación, para el que no encuentra título competencial que habilite a la Comunidad Autónoma de Cantabria a dotarse de una ley sobre esta materia[39], y tampoco los encuentra para la ampliación del objeto de la mediación a conflictos previstos en los ámbitos penal y laboral.

Finalmente tuvo que plantearse la reforma de la Ley de Cantabria de 2011, y el informe CGPJ a la reforma de dicha ley de 2017[40], destaca como la nueva regulación ya no contempla la pertenencia obligatoria a un colegio o asociación profesional para el acceso de los mediadores al registro autonómico de mediación (actual art. 33 de la Ley de Cantabria[41]), y la modificación del art. 25[42] sobre la

39 *Vid*. nota 11 de este trabajo.

40 Informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de reforma de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 2011 (29 de septiembre de 2016).

41 «Artículo 33. Normas deontológicas. Las personas mediadoras deben respetar las normas que apruebe la Consejería competente en materia de Justicia en relación con las responsabilidades, deberes y actividad del mediador y las normas deontológicas del colegio o asociación al que, en su caso, pertenezcan.»

42 «Artículo 25. De las personas mediadoras.

1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión.

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta Ley.

2. La persona mediadora deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional y que se determinarán reglamentariamente.

3. La persona mediadora deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.»

condiciones generales y requisitos para ser persona mediadora es una adaptación completa al art. 11 de la Ley 5/2012, que reproduce literalmente, omitiendo la anterior referencia normativa a la posible homologación de la inscripción en otros registros autonómicos o estatales; o a la enumeración de títulos universitarios previos a la formación específica en mediación.

El informe CGPJ valora también muy positivamente la supresión de la obligatoriedad de estar inscrito en el registro de personas mediadoras de la Comunidad. A la modificación del art. 25 se añade la previsión contenida en el nuevo número 5 del art. 31, que establece inequívocamente la voluntariedad de la inscripción en el Registro al indicar que «(l)a inscripción de las personas mediadoras que desarrollen la actividad de mediación conforme a los dispuesto en la presente Ley será voluntaria, sin perjuicio de lo que pueda establecerse reglamentariamente para supuestos específicos»[43].

El Informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de reforma de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cantabria de 2011 (29 de septiembre de 2016) concluye (conclusión séptima) que: «la incorporación a la Ley autonómica de la normativa estatal para determinar los requisitos que debe reunir el mediador permite superar los problemas de constitucionalidad latentes en el texto vigente (de 2011). La opción del prelegislador de utilizar una ley para modificar la LMC supone una mejora en la técnica legislativa respecto al anterior intento de la Comunidad de adaptar su normativa el pasado año mediante el Borrador de Decreto para el desarrollo reglamentario, con evidentes problemas de legalidad por mor del inferior rango normativo de la norma modificadora respecto a la modificada; la regulación reglamentaria no resultaba

43 Informe CGPJ al Proyecto de Decreto por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria (22 de julio de 2015): «Obviamente el legislador autonómico ha tratado de evitar una nueva sospecha de inconstitucionalidad al desarrollar -conforme al mandato del artículo 31 de la LMC- lo relativo al registro de personas mediadoras; teniendo además en cuenta el nuevo escenario surgido tras la publicación de la ley y el reglamento de mediación estatales. En ellas no se crea un Registro Estatal en el que sea requisito estar inscrito para ejercer la mediación (el art. 9 del 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), solo otorga carácter informativo al Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación y el art. 11 de ese Real Decreto establece el carácter voluntario de la inscripción)».

acorde a la habilitación normativa en varios aspectos, entre ellos en la regulación de la homologación de registros» (conclusión segunda) (apartado 47).

Es relevante que la cuestión de fondo que planteaba la ley cántabra de 2011, es decir la competencia para regular la mediación con carácter integral por una Comunidad Autónoma, haya quedado finalmente postergada y sin resolver por el Tribunal Constitucional, que podría haber marcado el camino del desarrollo legislativo autonómico. La reforma de la ley de mediación de Cantabria de 2017 no modifica sus fundamentos competenciales, tras la entrada en vigor de la Ley estatal 5/2012, a pesar de sus limitaciones competenciales[44], basando su competencia en el endeble paraguas de sus competencias en corporaciones profesionales y ejercicio de profesiones tituladas. Pero esta es una competencia limitada, como mostró el dictamen del Consejo de Estado al constatar la posible inconstitucionalidad de los preceptos que limitaban el acceso al registro autonómico de personas mediadoras a determinadas titulaciones o establecían requisitos añadidos de homologación a los mediadores inscritos en otros registros públicos.

La Ley de mediación estatal marca un punto de inflexión para la legislación autonómica, ya que, junto con la reforma de la LEC, establece los límites entre el procedimiento de mediación y la legislación procesal que, necesariamente, tienen zonas de contacto con fricciones competenciales, o el estatuto mínimo común del mediador. Pero no cabe negar la competencia del legislador autonómico a regular la mediación en su territorio tras la puerta abierta por la ley cántabra, que necesita una interpretación muy extensiva para aceptar que se desarrolla en el «ejercicio de sus competencias». También parte de la doctrina se ha posicionado en contra del desarrollo de legislación autonómica de mediación, incluso en ámbitos familiares -por entender coherentemente que la mediación

44 La Ley 4/2017, que modifica la Ley 1/2011 de Mediación de Cantabria, modifica significativamente el art. 1 de la Ley especificando que regula la mediación el ámbito de sus competencias:
«Artículo 1. Objeto.
La presente Ley tiene como objeto regular la mediación en la Comunidad Autónoma de Cantabria **en el ámbito de sus competencias**, así como garantizar y facilitar el acceso de los ciudadanos a modalidades alternativas de solución de conflictos, fomentar la resolución amistosa de estos, promoviendo concretamente el uso de la mediación.»

familiar no está excluida de la mediación civil de la Ley 5/2012[45]-, y todavía no se han marcado claramente los límites de esta nueva legislación autonómica, salvo en los aspectos procesales; normativa que los informes del Consejo General del Poder Judicial no observa con disgusto, pero de la que destaca especialmente como positivos los aspectos de fomento y promoción de la mediación, y no tanto la regulación de aspectos sustantivos que cuentan con preceptos paralelos en la legislación estatal.

Esta casi calculada zona de ambigüedad competencial, teniendo en cuenta la previa legislación autonómica en mediación familiar, ha conducido a explorar tras la Ley 5/2012 títulos competenciales que sirviesen de cobijo legal a una regulación integral de la mediación, como el caso de la competencia en colegios profesionales y profesiones tituladas en Cantabria, o competencias en Administración de Justicia -reducidas a los medios personales y materiales al servicio de dicha Administración-, que parecía avalada por la disposición adicional segunda, sobre impulso a la mediación, de la Ley 5/2012.

El informe jurídico al anteproyecto de ley de mediación de la Comunidad Valenciana de la Abogacía General de la Generalitat, de 29 de junio de 2017[46], reconoce tras la mención de la normativa vigente comunitaria, estatal, y autonómica que «a tenor de lo contemplado en el preámbulo de la Ley 5/2012 y dado que en algunos Estatutos de Autonomía, –no solo el catalán, sino también el andaluz– se ha reconocido expresamente la competencia en materia de mediación, la polémica sobre las posibilidades de que las CCAA puedan legislar sobre esta materia está hoy superada, centrándose ahora la controversia en los límites a los que debe sujetarse dicha regulación»; pero se muestra crítico con la regulación proyectada al entender que el Estatuto de autonomía valenciano no contempla competencias sobre mediación, y que el amparo en artículo 49.1.36. del Estatuto relativo a la «Administración de Justicia, sin perjuicio

45 Cabe citar el trabajo de MARÍN HITA, L. J., «¿Para qué una nueva Ley autonómica de mediación familiar?», *Diario La Ley*, nº 8503 (2015).

46 CI/6888/2017-CJARL/73/2017 MBB. Enlace:
http://www.justicia.gva. es/documents/19317797/164889174/16a+Informe+abogac%C3%ADa/6c9ef580-e1e3-4ba2-b400-a5474664a313;jsessionid=7C6B4974C4CD7762E621886287A7818F

de lo dispuesto en la legislación de desarrollo del artículo 149.1.5ª» confunde las competencias estatales y autonómicas sobre Administración de Justicia, ya que la doctrina del Tribunal Constitucional (especialmente la STC 97/2001, de 5 de abril) distingue un concepto estricto o nuclear de Administración de Justicia, correspondiente al ejercicio de la función jurisdiccional y a lo atinente al gobierno del Poder judicial, y un concepto más amplio en el que se incluye lo relativo a los medios que «sirven de sustento material o personal» al ejercicio de esa función jurisdiccional, y las competencias sobre estos medios personales y materiales, en cuanto no esenciales a la función jurisdiccional y al autogobierno del Poder Judicial, pueden ser asumidas por las Comunidades Autónomas, y además es una competencia que conlleva facultades de naturaleza reglamentaria o ejecutiva pero no legislativa.

Tampoco le parece una base sólida competencial el artículo 49 del Estatuto, que otorga competencias «en materia de normas procesales y de procedimiento administrativo derivadas de las particularidades del Derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de la Generalitat» (artículo 49.1.3º), así como para la regulación de «colegios profesionales y ejercicio de profesiones tituladas» (artículo 49.1.22º), ya que ambas competencias han recibido objeciones desde las instituciones del Estado respecto a su extensión y colisión con competencias estatales. Y respecto al artículo 36.1.5º del Estatuto que concede «la competencia a la Generalitat para ordenar los servicios de justicia gratuita», permite regular los aspectos organizativos de los servicios de justicia gratuita pero no el contenido mismo del derecho a la justicia gratuita, regulado por la legislación estatal, en ejercicio de la competencia del Estado sobre Administración de Justicia.

El Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana, en su dictamen de 17 de enero de 2018[47], tras reflejar el contenido sustancial de los informes precedentes sobre el anteproyecto de ley,

47 Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana. Dictamen 2018/0023. Expediente 753/2017. Aprobado por el Pleno el 17/01/2018. Enlace: http://turia.gva.es/hdfi_access/cjc/bd.html
Todo el expediente del anteproyecto de ley de mediación de la Comunitat Valenciana puede consultarse en
http://www.justicia.gva.es/es/anteproyectos-de-ley-o-proyectos-de-decreto-legislativo/-/documentos/S7VyxWtQgpmC/folder/164889174?p_auth=q7UgIvjJ

considera las posibilidades que se plantean a las Comunidades Autónomas sobre desarrollo de la legislación en mediación. Las posibilidades, como indica dicho Consejo, incluyen aprobar una iniciativa legislativa para realizar una labor de promoción y fomento del instituto en el estricto marco de la Ley 5/2012, o bien abstenerse de legislar y plantear las propuestas complementarias a la legislación estatal vigente al Ministerio de Justicia para que pueda estudiar las posibles reformas en la legislación estatal o, incluso, abstenerse absolutamente de tomar iniciativas legislativas a la espera de que sea la normativa del Estado la que efectúe la regulación básica de dichos aspectos.

Finalmente considera que nada impide que la Comunidad Autónoma efectúe una regulación integral de la mediación, ya que, por el contrario, el título competencial autonómico proviene de la propia redacción de la Disposición adicional segunda de la Ley 5/2012 («Impulso a la mediación»), que reclama de las Administraciones Públicas competentes en materia de medios materiales al servicio de la Administración de Justicia dicho impulso, y su equiparación a la asistencia jurídica gratuita.

Para el Consejo consultivo valenciano tal disposición permite situar la habilitación competencial en materia de mediación en las competencias asumidas en materia de medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia, dada la naturaleza de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos y de reducción de la litigiosidad.

Pero no por ello deja de opinar el Consejo consultivo, que la opción de política legislativa podría haber sido «perfectamente y con remisión al texto de la Ley 5/2012, y una adaptación a las peculiaridades organizativas de la Generalitat, el anteproyecto de ley podría haberse conformado como un texto organizativo y de promoción y fomento de la mediación, sin necesidad de una regulación de aparente competencia autonómica, cuando a la postre la regulación sustantiva en materia procesal resulta ser estatal.»

Finalmente, el informe del Consejo General del Poder Judicial al proyecto de ley, de la Generalitat, de mediación de la Comunitat Valenciana, de 26 de octubre de 2017, es más matizado y valora positivamente que se adopte la forma de Ley, «rango normativo que se considera adecuado dado el objeto que pretende la norma, es decir, la regulación integral de la mediación en el ámbito de esa

Comunidad autónoma» (20), pero indica, al igual que para la ley cántabra, que Valencia carece de competencias en la práctica totalidad de las materias que pueden ser objeto de mediación en cualquiera de los cuatro ámbitos (civil, penal, administrativo y laboral). Sin embargo, al igual que en el caso de Cantabria, expone que el Proyecto no pretende trazar una regulación sustantiva de tales materias; y al pretender una regulación integral, puede entenderse que la ley respondería al deseo de regular de forma congruente y sistemática la institución, contribuyendo con ello al fomento de la mediación (22).

Una opinión menos favorable muestra el CGPJ sobre la regulación de diversos aspectos del procedimiento de mediación, por contemplar zonas de contacto entre dicho procedimiento y el proceso judicial, que pueden afectar a la competencia estatal en materia de legislación procesal. El legislador autonómico ha tratado de salvar este escollo remitiéndose a la legislación estatal al abordar las materias más directamente conectadas con la legislación procesal, pero de lo que resulta «un catálogo de remisiones formuladas las más de las veces con extraordinaria amplitud» (23).

Finalmente, considera positiva y como un paso importante a favor de la calidad de la justicia la iniciativa legislativa valenciana pues «la promoción de los sistemas alternativos de solución de conflictos mejora la tutela judicial efectiva» (conclusión segunda), aunque no convencen al CGPJ los fundamentos competenciales para elaborar tal regulación autonómica[48].

48 «28. Recapitulando, diríamos que la justificación competencial del Proyecto se resiente en todo lo que tiene que ver con el procedimiento de mediación, para el cual no se aprecia título competencial que habilite a la Comunidad Autónoma Valenciana a dotarse de una ley sobre esta materia. La competencia en materia de ejercicio de profesiones tituladas permitiría a lo sumo avalar la intervención normativa proyectada en todo lo tocante al estatuto de las personas mediadoras, los requisitos para ejercer como tal, el Centro de Mediación, el Registro de Personas Mediadoras, el Consejo Consultivo de Mediación, la calidad de la mediación, o las instituciones y organismos que pueden prestar servicios de mediación. La competencia en materia de asistencia y bienestar social ofrece cobertura a la regulación del papel de las Administraciones públicas en el fomento de la mediación, o a la posibilidad de otorgar el beneficio de gratuidad de la mediación en el caso de personas con escasa capacidad económica. La competencia en materia de especialidades de procedimiento administrativo dudosamente permite normar lo relativo a la mediación en el ámbito administrativo, y de hecho se constata que el Proyecto carece de un auténtico tratamiento de esa clase de mediación. A lo anterior se añade que la pretensión de extender el objeto de la mediación a los conflictos suscitados en los ámbitos penal y social, queda huérfana de la más mínima justificación competencial en la propia Exposición de

5. Conclusión: sobre una futura ley de mediación (integral) de Aragón

Parece necesaria una actualización de la normativa aragonesa de mediación para cumplir varios fines:

1º.- Adaptación a la legislación estatal (Ley 5/2012 y RD 980/2013), que define las competencias básicas del Estado en materia procesal, civil y mercantil.

2º.- Definir el marco normativo general de la mediación en Aragón.

3º.- Establecer un marco general de políticas públicas de fomento de la mediación.

4º.- Regular la organización administrativa en materia de mediación.

El punto de partida es una normativa diversa en los ámbitos familiar y civil-mercantil, y dispersa en otros sectores[49], que –además- no se ha desarrollado reglamentariamente.

Ante esta situación cabe desarrollar el modelo ya instaurado de regulación de la mediación por ámbitos y sectores, o regular un marco general de la mediación en Aragón.

La primera opción requeriría de una reforma legislativa de la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón para adaptarla a la Ley 5/2012 en algunos puntos y desarrollar reglamentariamente el Registro de Mediadores Familiares de Aragón (art. 23) y los supuestos de gratuidad en el uso de los servicios públicos de mediación familiar (art. 24). También debe desarrollarse reglamentariamente el estatuto del mediador familiar del artículo 8, ya modificado parcialmente por la Ley Aragonesa 3/2012, con las limitaciones que establece la legislación estatal para garantizar el libre ejercicio profesional en todo el Estado y la unidad de mercado (ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado), y que la inscripción en los Registros de Mediación no sea obligatoria, como sigue señalando el art. 8.3 de la Ley aragonesa.

Motivos, cuestión que tampoco plantea mayores problemas pues no existe ninguna regulación al respecto».

49 Son escasas, y a veces con referencias puntuales sin desarrollo, en ámbito laboral, escolar, sanitario, deportivo, intercultural... y con previsiones legislativas de creación de servicios, como en el ámbito de vivienda.

En dicha reforma cabe la opción del legislador castellano-manchego de ampliar el campo familiar a otros sectores y servicios sociales a través de la reforma de la ley de mediación familiar de 2005 en 2015.

El Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, nació con la limitación de ceñirse estrictamente al ámbito civil y mercantil, por lo que no contemplaba una organización administrativa ni unas actuaciones de fomento de la mediación generales, y requería, consecuentemente, de un desarrollo también reglamentario de otros ámbitos y servicios de mediación (arts. 6.2 y 26.1).

Crear un Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón exclusivamente para los ámbitos civil y mercantil suponía la consagración de la diversidad de registros aragoneses de personas mediadoras por ámbitos o sectores y con distintas vinculaciones y dependencias administrativas en su organización y gestión, lo que no parecía una solución eficaz para los profesionales de la mediación, y ni siquiera justificable en costes administrativos.

Las leyes de Cantabria de 2011 y la reciente de Valencia de 2018 crean un único registro de mediadores e instituciones de mediación, en su caso dividido en secciones o especialidades, y esa parece ser la tendencia en la reforma de la legislación autonómica de mediación. La dificultad en el caso aragonés es que la creación de un registro único de mediadores e instituciones de mediación requiere de una norma con rango de ley, al estar prevista la creación del registro de mediadores familiares en la ley de mediación familiar de 2011.

A favor de una ley general aragonesa de mediación estaría la posibilidad de crear este registro único de mediadores e instituciones de mediación de la Comunidad Autónoma, pero también poder regular la organización administrativa de la mediación en Aragón, que en otras legislaciones autonómicas contempla un Centro Administrativo de Mediación, para coordinar las competencias y funciones autonómicas sobre mediación, y un Consejo Asesor de Mediación, como órgano consultivo y de participación del Gobierno de Aragón en materia de mediación.

El Título I de la Ley valenciana 24/2018 establece también las funciones del Gobierno Valenciano en materia de mediación (art. 14), entre ellas la de fomento, y de las Administraciones locales (art. 15) y de las entidades mediadoras (entidades públicas y privadas y

corporaciones de derecho público), con amplias funciones de colaboración con la Administración autonómica (art. 16), regulación que puede servir de inspiración a un posible desarrollo legislativo aragonés.

La ley de Mediación de Cantabria de 2011 mostró que cabía una legislación autonómica integral de mediación, aunque las limitaciones competenciales obligaran a respetar la regulación estatal del procedimiento básico y común de mediación, y el estatuto general del mediador, que tenía sus repercusiones en la formación y en el acceso al registro autonómico de mediadores, así como la no intromisión en el Derecho procesal del Estado, que se corrigieron en la reforma de la ley cántabra de 2017. Las posibilidades de aplicación de la legislación autonómica en materias como la penal, laboral y administrativa son más reducidas, y así se deduce de la enumeración que, a título de ejemplo, cita la reciente ley valenciana, en parte por la escasa regulación de la legislación del Estado en estas materias y también por el ámbito competencial de las Comunidades Autónomas, ampliado ahora en materia de consumo por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Como se ha señalado previamente, en la opción de una ley autonómica general de mediación, la discusión se ha centrado –especialmente en la elaboración de la reciente ley valenciana- en si tenía más sentido en el marco constitucional y legal actual una regulación integral de la mediación en ámbito autonómico o ceñirse a una ley de organización administrativa y fomento autonómico de la mediación, decisión sobre la que, probablemente, tenga que reflexionar en el futuro el legislador aragonés.

IV.2

Otra forma de resolver los conflictos de consumo:

La Mediación de consumo y su nueva regulación*

Mª Rosa Gutiérrez Sanz
Profesora Titular de Derecho Procesal · Universidad de Zaragoza · Árbitro de Consumo.

Sumario:

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **LA LEY 7/2017 RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO**
3. **LA GRAN NOVEDAD: INCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN DE CONSUMO EN LA LEY 5/2012 DE MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL**
4. **ALGUNAS PECULIARIDADES EN LA TRAMITACIÓN DE LA MEDIACIÓN DE CONSUMO FRENTE A LA MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL**
4.1. Determinación del concepto de mediación de consumo
4.2. El principio de neutralidad en la mediación de consumo
4.3. El pacto de sometimiento a mediación en la mediación de consumo
4.4. Las causas tasadas de inadmisión de la reclamación a trámite
4.5. Influencia de la mediación de consumo en los plazos de prescripción y de caducidad
4.6. Peculiaridades de la sesión informativa y de la sesión constitutiva
4.7. Plazo de reflexión para la aceptación de la propuesta de solución
4.8. El coste de la mediación de consumo
5. **EL MEDIADOR EN LA MEDIACIÓN DE CONSUMO**

1.- Introducción

Asistimos, tristemente, a un constante descrédito por parte de nuestra sociedad del sistema judicial. Estamos siendo testigos de una especie de campaña en la que el Poder Judicial se utiliza como arma arrojadiza contra quien gobierna. Los jueces son continuamente punto de mira de periódicos y comentaristas

*El contenido de esta aportación es una adaptación del trabajo GUTIERREZ SANZ, M. «La mediación de consumo a la luz de la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» publicado en Revista de Derecho Privado, 2018-3, págs. 3-32

que dudan de su independencia, imparcialidad, honradez e incluso de la correcta aplicación de la ley, sin pararse a reflexionar cuál es el auténtico responsable de la situación. El derecho ha pasado a ser materia de charla informal, y parece que el conocimiento jurídico está al alcance de todos y que todos pueden, sin ningún tipo de preparación especial, opinar de la labor judicial. No obstante, asistimos a una paradoja. El ciudadano sigue prefiriendo utilizar el proceso y, por supuesto acudir a un juez, frente a cualquier otra posible solución de conflictos, y esto con el convencimiento, en muchos casos, de su ineficacia, del posible error judicial, de su carestía, de su dilación y, en suma, de todos los males tan «socialmente conocidos».[1]

Sin embargo, en el ámbito del derecho de consumo ya hace mucho tiempo que se puso de relieve la necesidad de buscar mecanismos de resolución más eficaces que el proceso judicial. El consumidor también ha percibido claramente que la forma de resolver sus problemas no pasa por acudir a los tribunales sino por someterse a otras fórmulas mucho más adecuadas a la naturaleza de sus demandas.

La propia idiosincrasia de la relación de consumo, la desigualdad de armas entre el consumidor medio frente a la capacidad de reacción y profesionalidad de la otra parte, ha determinado la necesidad de búsqueda de mecanismos de protección al consumidor en las relaciones contractuales y extracontractuales, nacionales e internacionales.

El legislador europeo se preocupa, no solo de ofrecer un catálogo de derechos a los consumidores sino de algo mucho más esencial: dotarle de medios de reclamación eficaces, rápidos y baratos, en definitiva, de garantizar el acceso de los consumidores a la justicia. Tal finalidad se encauzó desde el inicio a través de los ADR y de los ODRs, pero las dificultades de unificación con las que el legislador de la UE se ha encontrado han sido múltiples. De nuevo, a la largo de este trabajo nos encontramos con un intento más de armonizar las herramientas propias de los distintos países.

El incuestionable éxito en nuestro país del arbitraje de consumo ha sido, encierto modo, el causante del poco interés que ha despertado la mediación de consumo, aunque se trate de una técnica que

1 En este sentido Vid GUTIERREZ SANZ, *La conciliación en la audiencia previa: análisis y técnicas para una gestión eficaz*, Ed. La Ley, Madrid 2010, pág. 1 a 19.

contribuye realmente a gestionar el conflicto de manera positiva, consiguiendo, en muchos casos, transformarlo y mantener la relación entre consumidor y empresario.

La mediación no es una panacea, no es el remedio ante cualquier situación de crisis, pero desde luego supone un complemento, un instrumento fundamental y muy positivo, cuyo uso adecuado en el ámbito del consumo constituye un avance importante en la senda de garantizar los derechos de los consumidores.

2.- La Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

El legislador europeo, desde el inicio, percibió el problema de la diversidad del tratamiento interno de cada uno de los países, no solo de los procedimientos y de las jurisdicciones, sino también de los métodos de resolución alternativa. Tal realidad ya se había constatado en el Libro Verde sobre acceso a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior, en 1993. Esa diversidad dificultaba sobremanera la posibilidad, también percibida, de crear una sólida urdimbre de procedimientos extrajudiciales con unos principios y unas garantías comunes que pudieran responder a la necesidad de protección del consumidor europeo. En esa falta de uniformidad se hallaba, y se sigue hallando, uno de los principales escollos tanto para los consumidores a la hora de contratar servicios o de adquirir bienes fuera de sus países, como para los empresarios a la hora de comercializar sus servicios y mercancías.[2]

Este problema subyacía en la mente del legislador de la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y de la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, en las cuales la Comisión Europea intentaba establecer unos requisitos mínimos de calidad comunes exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios.

2 En este sentido vid LUQUIN BERGARECHE, R., «La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo: especial referencia al principio de voluntariedad de las ADR en su interpretación por la STJUE de 14 de junio de 2017» en *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num.8/207, pág. 2 y 3.

Pero, desgraciadamente, el éxito de las Recomendaciones europeas en esta materia no fue el esperado y por eso el Consejo y el Parlamento Europeo aprobaron dos instrumentos complementarios que establecían un marco jurídico integral sobre

«resolución alternativa de litigios» y «resolución de litigios en línea». Se trataba de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, y el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos interrelacionados y complementarios .

Con ambos instrumentos, que entraron en vigor en febrero de 2016 (tristemente no en España, como ahora explicaremos), se establecía un panorama global de organismos de resolución alternativa de litigios de calidad. La creación a través del Reglamento (UE) 524/2013 de una plataforma de resolución de litigios en línea[3] contribuía a reforzar la confianza de los consumidores y comerciantes a la hora de comprar y comerciar en línea, tanto en sus países como en el extranjero. El consumidor de transacciones en línea tenía la garantía de que ante un conflicto de consumo podía acudir a una plataforma sencilla, rápida y económica.

No se puede obviar la dificultad de organizar una plataforma de ODR sin haber armonizado antes la regulación de las entidades que deben participar en ella. Para allanar el camino, en marzo de 2011 se celebró una Cumbre conjunta del Parlamento Europeo y de la Comisión sobre la resolución alternativa de litigios de consumo en la que participaron expertos y responsables de todos los Estados, en la que se acordó por un lado que la Comisión que preparase una iniciativa legislativa en este ámbito; y, el segundo, que, al hacerlo, la Comisión debía tener presentes los sistemas existentes en los diferentes países de la UE. Por este motivo, se aprueba la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo

3 Vid. AIGE MUT, B., «Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para la resolución de litigios» (1) en *Diario La Ley,* Nº 8732, Sección Tribuna, 1 de Abril de 2016, Ref. D-134, pág. 7.

de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, mecanismo con el que se intenta incrementar el correcto funcionamiento de estas entidades y reforzar además la confianza del consumidor en el mercado interno[4].

Dichas entidades habían previamente sido evaluados por los países y tenían unos requisitos de calidad establecidos en el marco jurídico sobre resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea, y ello en aplicación de la Directiva 2013/11/UE. Todo ello genera la confianza no solo en los consumidores, sino también en los comerciantes.

Desde el inicio, la UE reconoce que solo creando un clima de confianza en la red cara al consumidor y a la pequeña y mediana empresa se desarrollará de forma real el comercio en el mercado interior y, por supuesto, transfronterizo. Desarrollar instrumentos que refuercen la confianza en las operaciones en el entorno digital es la clave para conseguir la total inmersión del consumidor europeo en el mercado interior.[5]

¿Pero qué ocurrió en España? La transposición de la Directiva 2013/11/UE se debió realizar en julio de 2015. Pero no fue así. Se redactó un Anteproyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo en abril de 2015, que no fue aprobado y paso a formar parte de las 20 directivas europeas que se vieron afectadas por el que podríamos denominar parón legislativo que se produjo como efecto de la disolución de las Cortes de 26 de octubre de 2015 y la convocatoria de elecciones generales.[6]

El legislador, en un intento de evitar la sanción,[7] a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el TRLGDCU, incorporó al ordenamiento jurídico interno el artículo 10.1 de la Di-

---

4 BARRAL VIÑALS, I, «La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?» *Revista Doctrinal Aranzadi Civil- Mercantil* num.4/2018, p. 5.

5 BARRAL VIÑALS. I., «Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, small Claims y plataformas interactivas». *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías* num.34/2014, pg. 3.

6 En tal sentido VIGIL, A., «Las 20 directivas europeas paralizadas por el bloqueo político» en *Diario La Ley, Sección* Hoy es Noticia, 14 de Octubre de 2016.

7 Así lo afirma GARCIA MONTORO, L., «El sueño de la resolución online de conflictos de consumo, cerca de convertirse en realidad» en *Publicaciones jurídicas Centro de Estudios de Consumo Universidad de Castilla-La Mancha* 12 de enero de 2016 (disponible en http://blog.uclm.es/cesco/files/2016/01/El- sue%C3%B1o-de-la-resoluci%C3%B3n-online-de-conflictos-de-consumo-cerca-de-convertirse-en- realidad.pdf)

rectiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013. Se trató de una modificación en el apartado 4 del artículo 57 TRLGDCU en donde se reguló que los convenios arbitrales con los consumidores, distintos del arbitraje de consumo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico.

Tras la espera, por fin el día 4 Noviembre se publica en el BOE la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Como en tantas otras ocasiones, la Directiva 2013/11/UE era una directiva de mínimos. En su artículo 2.3 se preveía la posibilidad de que «los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presenta Directiva», pero el legislador no ha aprovechado la ocasión. Como la doctrina[8] ha puesto de relieve, se hubiera podido introducir por esta vía una completa y actualizada regulación del arbitraje de consumo, sin embargo, el legislador parece haber optado por aplazar a un momento posterior la reforma completa del RD 231/2008.

La Ley ante la que nos encontramos no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de litigios, sino que se circunscribe a establecer cuáles son los estándares de calidad que deben cumplir las entidades de resolución de conflictos para que los poderes públicos provean a su acreditación y a su inclusión en el catálogo de entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores para la solución de sus litigios. Esos indicadores de calidad se requieren en tres niveles: la estructura de la propia entidad de resolución de conflictos, los principios que han de regir los procedimientos que gestionan y, por último, la formación y condiciones de las personas que resuelven los conflictos.

3.- La gran novedad: inclusión de la mediación de consumo en

8 En tal sentido vid MARÍN LÓPEZ, M., «Análisis del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo» en *Publicaciones del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, mayo de 2008.
(disponible en https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/19/2008/19-2008-1.pdf), pág. 6.

la Ley 5/2012 de mediación civil y mercantil.

El legislador español, en su trasposición al derecho nacional de la Directiva 2013/11/UE, evita utilizar los términos arbitraje y mediación, las fórmulas que de manera tradicional han procurado la protección extrajudicial de los derechos de los consumidores. Tal decisión no parece la más adecuada por cuanto, la trasposición de una Directiva debe tener como meta, no solo garantizar la compatibilidad formal o la ausencia de contradicción en el seno del ordenamiento interno, sino también una incorporación efectiva del contenido de la Directiva, de forma que el ordenamiento interno refleje y reconozca de forma clara los derechos o las instituciones reconocidos por aquélla.[9]

El legislador prefiere aludir a dos tipos de procedimientos. Por un lado, aquellos en los cuales se llega a una solución vinculante y, por otro, aquéllos que finalicen con una solución no vinculante, sin entrar a aclarar exactamente qué fórmulas extrajudiciales quedarían comprendidas en cada uno. Ciertamente, la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, otorga a los Estados miembros libertad para decidir si las entidades acreditadas en su territorio están facultadas para imponer una solución a las partes o si esa entidad solo puede llevar a cabo un procedimiento en el que el resultado sea un acuerdo o una propuesta de solución, pero ello en nada afecta para que el legislador patrio hubiese sido un poco más explícito a la hora de indicar las fórmulas concretas que se integrarían en cada modalidad. La Ley señala, simplemente, que considera vinculantes aquellos procedimientos que tienen como resultado la imposición a una de las partes de la solución del conflicto, pero ese «vinculante» no hace referencia alguna al hecho de que la resolución alcanzada tenga eficacia de cosa juzgada o deje abierta la vía judicial. Considera, por el contrario, procedimiento con resultado «no vinculante» aquél que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termine con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carác-

9 ARZOZ SANTISTEBAN. X.,» Métodos de transposición y requisitos jurídicos europeos e internos» en ARZOZ SANTISTEBA, X., (Dir.), *Transposición de directivas y autogobierno El desarrollo normativo del Derecho de la Unión Europea en el Estado autonómico*. Barcelona, 2013, págs. 75 y ss.

ter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.[10]

Tal planteamiento permite la introducción de un buen número de métodos de resolución alternativa al proceso, tales como la negociación, la conciliación, la facilitación, la transacción o la mediación en el ámbito de proceso no vinculante, en tanto dentro de esas soluciones vinculantes encontraríamos el arbitraje.

Pero la gran novedad proviene de la modificación que, de forma un tanto sorpresiva, realiza la Ley 7/2017 a través de su Disposición Final Séptima al suprimir «el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en el que se establecía como una de las exclusiones de la aplicación de la Ley la mediación en materia de consumo.

Decimos de manera sorpresiva porque si revisamos el Proyecto de Ley aprobado por el Gobierno por el que se incorporaba al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y que se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de 6 de abril de 2017, dicha previsión no aparecía y sí lo hacía, sin embargo, en la aprobación del Proyecto de Ley por la Comisión con competencia legislativa plena que aparece publicado tan solo cuatro meses después, el 31 de Julio de 2017.

La pregunta que nos hacemos ahora es la razón por la que el legislador, que en 2012 excluyó la mediación de consumo del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012 de mediación civil y mercantil, ahora decide su inclusión. ¿Es que se ha producido algún cambio notable?

La decisión del legislador de excluir la mediación de consumo del ámbito de aplicación de la Ley de Mediación no estuvo exenta de polémica. Algunos autores, como CORTÉS[11], consideraron que la exclusión de la mediación de consumo del ámbito de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles partía de una mala

10 En tal sentido vid BONET NAVARRO, A.,» Mediación y proceso civil» en BONET NAVARRO, A, (Dir.) *Proceso civil y mediación. Su análisis en la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil*. Pamplona, 2013, pág. 77 y ss.

11 CORTÉS, P., «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo», en *InDret. Revista para el análisis del Derecho*, Nº 4, 2015, pág. 22 y ss.

traducción e interpretación 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 que, en su considerando 11, preveía que no debía aplicarse a «las negociaciones precontractuales ni a los procedimientos de carácter cuasi jurisdiccional como determinados mecanismos de conciliación judicial, los sistemas aplicables a las reclamaciones de consumo, el arbitraje, y la determinación por experto, y tampoco a los procesos administrados por personas u órganos que formulan recomendaciones formales, ya sean jurídicamente vinculantes o no, sobre la solución del conflicto.» Para otros, como OROZCO PARDO,[12] efectivamente en la Directiva 2008/52 se excluía la materia de consumo de la mediación por entender que existía una marcada desigualdad entre las partes y que ese «desequilibrio estructural» era una de las razones por las que el legislador comunitario excluía la aplicación de la Directiva «a las reclamaciones de consumo», remitiéndolas a la Recomendación 2001/310/CE que establece los criterios mínimos de calidad que los órganos de resolución consensual de litigios deben ofrecer a sus usuarios.

Pero lo cierto es que nuestro legislador, cuando redacta la Ley 5/2012, no excluye la materia de consumo de la mediación sino que, al igual que el resto de las materias excluidas del ámbito de aplicación de la Ley (mediación penal, mediación de las Administraciones Públicas y mediación laboral), las excluye de su regulación porque entiende que la materia es tan especifica que requiere una regulación propia y adecuada a las características de esa materia. Al mismo tiempo, en el caso de la mediación de consumo, además de esa especialidad, se entendía que la regulación de esa materia correspondía a las Comunidades Autónomas.[13] De hecho, el Preám-

12 OROZCO PARDO, G., «La mediación en los conflictos de consumo», en MORILLAS CUEVAS, L., *(Dir.) Derecho y consumo. Aspectos penales, civiles y administrativos*, Madrid, 2013, pág. 684.

13 Así lo señala la Exposición de Motivos del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, « Se aclaran, en consecuencia, cuestiones tales como las materias que pueden ser objeto de arbitraje de consumo, la regulación aplicable a la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo y a los órganos a los que se encomienda la resolución del conflicto, la admisibilidad de la reconvención en el arbitraje de consumo y el papel de la mediación en el procedimiento arbitral, absteniéndose de regular este instituto de resolución de conflictos por congruencia con las competencias autonómicas sobre la materia»

bulo II de la Ley de mediación establece que «Las exclusiones previstas en la presente norma no lo son para limitar la mediación en los ámbitos a que se refieren sino para reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes».

La realidad es que cuando se empezó a elaborar la regulación actual del SAC, los trabajos se encaminaron a regular también el procedimiento de mediación de consumo. No se podía obviar el número de conflictos de consumo que nunca llegan a arbitraje porque se han resuelto previamente en mediación.

Sin embargo, puesto que las Comunidades Autónomas tenían competencia plena para legislar sobre mediación de consumo y potestad para atribuir la función de mediador a algún organismo administrativo, no se realizó una verdadera regulación de la mediación de consumo, y buen prueba de ello fue que la regulación de la mediación quedó reducida a su inclusión en el artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante RDSAC), bajo la rúbrica «mediación en el procedimiento arbitral». No obstante, a lo largo del RDSAC encontramos dispersas algunas referencias a la mediación. Así, a las Juntas Arbitrales de Consumo se les encomienda asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales y proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales y, en su caso, de los mediadores (artículo 6 f) y k)). En el Capítulo III de la Ley, dedicado a la ordenación del convenio arbitral, se exige que en la oferta pública de adhesión se exprese si se opta por arbitraje de derecho o equidad, el plazo de validez de la oferta y si se acepta la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, apuntando el legislador que «en el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad, por tiempo indefinido y con aceptación de la mediación previa» (artículo 25.1 II). También en el art 37.3.a se prevé que en la resolución que acuerda su inicio se ha de hacer constar expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje y la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa cuando proceda y que dicha resolución constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje, la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en que proceda y el tras-

lado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de 15 días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse. De igual manera, en el art 37.3.b se regula que, en la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del proceso, se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, cuando no conste realizado este trámite. El legislador prevé el intento de mediación como causa de suspensión del plazo para dictar el laudo, por un periodo nunca superior a un mes desde el acuerdo de inicio del proceso arbitral (artículo 49). Por último, cuando el artículo 41.2 expone cuales son los principios del proceso arbitral de consumo, exige a los árbitros, los mediadores, las partes y quienes presten servicio en las Juntas Arbitrales de Consumo confidencialidad en torno a la información que conozcan en el curso de aquél.

La mediación aparecía por tanto vinculada al ámbito del arbitraje de consumo, insertándolo en la fase preparatoria del procedimiento arbitral propiamente dicho. El legislador venía a considerar que se trataba de un primer intento de avenencia entre las partes (el artículo 38.1, excluye este trámite si consta que la mediación ha sido intentada sin efecto) solo si aquella tentativa fracasa se dará paso a la fase heterocompositiva.[14]

Esta mediación que podemos calificar de «intraprocesal», obviamente estaba también limitada al mismo ámbito objetivo que el arbitraje de consumo, esto es, a los conflictos que nazcan dentro de una relación contractual. El artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que el objeto del arbitraje de consumo versará sobre las *«reclamaciones de los consumidores o usuarios»* y, conforme al artículo 1.2 RDSAC, se refiere a conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Además y como se puede inferir del artículo 24.1 RDSAC, la

14 LARA GONZÁLEZ, R., «La organización del Sistema Arbitral de Consumo» en RICHARD GONZALEZ, M., RIAÑO BRUN I.,, RIFA SOLER J.M., (Coord) *Estudios sobre arbitraje de consumo*, Pamplona 2011. pág. 165.

controversia debe dimanar de una relación jurídica de consumo.[15]

Esto supone una limitación a la hora de utilizar el sistema arbitral de consumo, la misma en realidad que se producía en el arbitraje de transporte. Mediante el arbitraje de consumo solo se puede conocer de pretensiones que tengan su origen en un contrato, en este caso serán los conflictos que surjan a partir de un acto de consumo derivado de un contrato. Pero, en cualquier caso, quedarán fuera las pretensiones fundadas en responsabilidad extracontractual porque en ellas no existe propiamente la figura del consumidor y por tanto desaparece el presupuesto de esta especial tutela que el legislador ofrece a través del arbitraje de consumo.[16]

No podía ser de otra forma por aplicación de lo previsto en el artículo 38.1 RDSAC que establecía que la mediación se intentará cuando no existan causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, arbitraje que, recordemos, no podía sino realizarse entre quienes tuvieren la consideración de consumidor y empresario.

Pero retomemos nuestra pregunta: ¿Qué ha cambiado para que las razones que determinaron su exclusión de la Ley 5/2012 no tengan validez en el momento actual?

La respuesta, o al menos una buena parte de ella, creemos que está en el contenido del Informe del Consejo General del Poder Judicial al Proyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo que reclama un cauce para acabar con la anomía normativa de la mediación de consumo. En dicho informe se pone de relieve que, dado que en la Ley 5/2012 se estableció el marco legislativo para la regulación de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, y se excluyó de su marco de aplicación la mediación en materia de consumo, lo razonable era esperar que la Ley 7/2017 regulara precisamente ese procedimiento de mediación de consumo.

Pero la Ley citada excluye cualquier referencia a los cau-

15 LAFUENTE TORRALBA A., «A vueltas con el ámbito y límites del arbitraje de consumo: reflexiones a la luz del Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero» en PÉREZ-CRUZ MARTÍN A.,(Dir.), FERREIRO BAAMONDE X.,(Dir)., *Los retos del Poder Judicial ante la sociedad globalizada. Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal (I Internacional)*, A Coruña, 2012, pág. 499.

16 En este sentido entre otros LAFUENTE TORRALBA A., «A vueltas con el ámbito...cit, pág. 499; MARÍN LÓPEZ, «Objeto y límites del arbitraje de consumo», *Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, junio de 2005, pág.7 (disponible en https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2005/3-2005-1.pdf.).

ces procedimentales establecidos para tramitar las reclamaciones de los consumidores, por tanto debía entenderse que el legislador había optado por mantener el Sistema Arbitral de Consumo regulado por el RDSAC, con las obligadas modificaciones derivadas de la extraterritorialidad de la norma que ahora ha de ser aplicada tanto a conflictos patrios como a los surgidos en los países miembros de la Unión Europea y en el que, como hemos indicado anteriormente, se regula una especie de mediación pre o intra arbitral cuya regulación omite por entender que es competencia de las Comunidades Autónomas. Siendo así, el Consejo propone que «la anomía normativa que sería sencilla de resolver dotando a esa ley de mediación civil y mercantil de carácter de norma general, comprensiva también de consumo, con las peculiaridades propias de ese ámbito que innegablemente existirán, permitiendo de esa forma evitar ese vacío legal que persistirá tras la promulgación de la Ley proyectada. A lo largo del informe veremos numerosos supuestos de esta necesidad. En la práctica, como es sabido, la mediación a que alude el número 1 del artículo 38 queda limitada a una especie de conciliación que hace el propio órgano arbitral, que nada tiene que ver con la mediación en sentido propio».

El legislador de la Ley 7/2017 sigue la recomendación, pero tristemente lo hace de forma parcial, de tal manera que no desarrolla convenientemente aquellos extremos que son específicos del ámbito del consumo. El procedimiento de mediación que el legislador desarrolló en la Ley 5/2012 nos tememos que no se adecua al tipo de conflictos que aquí se ventilan. Los conflictos de consumo son, en la mayoría de los casos, de escasa cuantía y también de escasa complejidad, por eso el sistema de resolución debe responder a unos principios muy claros: eficacia, rapidez, simplicidad y gratuidad. El procedimiento de mediación no se pude convertir en un proceso complejo para el consumidor y el empresario que decidan resolver así su conflicto. Algunas de las cuestiones que a continuación apuntamos de forma sucinta, creemos que en poco o en nada servirán a una eficaz protección de los consumidores. El legislador no ha realizado una correcta armonización de la nueva con la vigente regulación en esta materia, lo cual crea una situación que, en la práctica, entorpecerá más de lo que facilitará la resolución de conflictos.[17]

17 FUENTES GÓMEZ. J.C., «Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» en *Diario La Ley*, Nº 9104, Sección Tribuna, 21 de Diciembre de 2017, pág.12.

4.- Algunas peculiaridades de la mediación de consumo frente a la mediación civil y mercantil.

4.1. Determinación del concepto de mediación de consumo

Como antes indicamos, el legislador evita utilizar los términos mediación y arbitraje para hacer referencia a los procedimientos de resolución de conflictos sobre los que versa la ley, sustituyendo esta terminología por la referencia a procedimientos con resultado vinculante y aquellos otros cuyo resultado no sea vinculante. En el Preámbulo de la Ley se afirma que *En esta línea, la ley define como procedimiento con resultado vinculante aquel que tenga como resultado la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que el resultado conlleve o no la renuncia a la vía judicial, y como procedimiento con resultado no vinculante aquel que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termine con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio – sería, por ejemplo, el caso de la mediación, cuyo resultado no se impone sino que es fruto del acuerdo de las partes, con independencia de que pueda adquirir carácter de título ejecutivo si las partes optan por ello.*

El legislador deja pocas dudas sobre la naturaleza que confiere a la mediación, sobre todo cuando la utiliza como ejemplo de procedimiento no vinculante. Por lo demás, hay que reconocer que en la Ley 7/2017 no aparece la palabra mediación salvo en tres ocasiones: en lo previsto en el artículo 26 para regular las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución que lleven a cabo procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante para las partes, cuando en la Disposición Final sexta se produce la modificación del art 37 del RDSAC y por último, en la Disposición Final séptima al modificar el art 2 de la Ley 5/2012.

La naturaleza que el legislador otorga a la mediación como proceso con resultado vinculante o no vinculante tiene mucha importancia a la hora de determinar la aplicación o no de un buen número de normas que son reguladas en la Ley y aplicables según el tipo de procedimiento ante el que nos encontremos: estatutos, principios rectores, las obligaciones de información de las entidades, etc.[18]

18 Sobre los principios específicos aplicables a los procedimientos vinculantes y no vin-

Por último, señalaremos que la mediación, descrita en la Ley como proceso con resultado no vinculante, acoge tanto la modalidad de mediación evaluativa, en la que el mediador desarrolla una actividad de colaboración con las partes identificando los elementos propios del conflicto, realizando recomendaciones, adelantando posibles soluciones y promoviendo una solución al caso concreto,[19] como la mediación facilitadora que se identifica mejor con la regulada en la Ley 5/2012, en la que el mediador desarrolla una función de mero coadyuvante con las partes para que alcancen, si es posible, un acuerdo mutuamente beneficioso que les permita salir de la situación de conflicto en la que están.

4.2. El principio de neutralidad en la mediación de consumo

La Sección Segunda del Capítulo 1 del Título 1 de la Ley 7/2017 se dedica a establecer los requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa, y en concreto dedica los arts. 8, 9 y 19 a los principios que han de regir esos procedimientos.

El artículo 8 establece que los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad; en el artículo 9 se alude a la voluntariedad para establecer que ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca; y en el artículo 19 se recoge el de igualdad y contradicción de tal forma que en el procedimiento se debe garantizar el principio de igualdad entre las partes, manteniendo el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones.

Ciertamente, los principios referidos en la Ley 7/2017 básicamente son coincidentes con los previstos en la Ley 5/2012. En dicha Ley aparecen regulados en el Título II, bajo el epígrafe «Princi-

---

culantes vid MENENDEZ GONZALEZ, A y PAREDES PEREZ, J.I., «La reforma de la normativa española a la luz de la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» en PALAO MORENO, G.(Editor), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Valencia 2016, pág. 164 y ss.

19 FERNANDEZ FUSTES, M.D., «El mediador: cualidades, requisitos y funciones», en GONZALEZ PILLADO, E., (Coord.*) Arbitraje y mediación en materia de consumo*, Madrid 2012, pg. 190.

pios informadores de la mediación», el principio de voluntariedad y libre disposición (artículo 6), el de Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores (artículo7), el de neutralidad (artículo 8), y el de confidencialidad (artículo 9).

Comparando estos principios echamos a faltar en la Ley 7/2017 el principio de neutralidad, tan necesario en el ámbito de la mediación. La Ley 5/2012 dedica a la neutralidad todo un precepto al establecer que las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador exclusivamente como facilitador, cooperador o auxiliador del acuerdo de mediación, pero sin imponer una solución. La neutralidad se revela como rasgo distintivo de la institución frente a otros mecanismos de resolución alternativa y también como compromiso ineludible del mediador.

Lo cierto es que el principio de neutralidad, como inspirador de la mediación, no es un principio pacífico entre los distintos autores y profesionales de la mediación, ya que para algunos lo que debe respetarse con total firmeza es la imparcialidad, pero se debe matizar la aplicación o no de la neutralidad. Imparcialidad y neutralidad aluden a realidades diferentes.[20] Si la imparcialidad exige del mediador un deber de abstenerse de tomar partido por ninguna de las partes del proceso, favoreciendo o perjudicando sus intereses, la neutralidad requiere que el mediador no oriente, y menos aún imponga a las partes su propia escala axiológica frente a las de los implicados en el conflicto, evitando plantear alternativas dirigidas a alcanzar soluciones conformes a su propia escala de valores.[21]

El enfrentamiento de posturas parte de una diferente concepción de la labor del mediador. Así, se plantea la cuestión de si el

---

20 Imparcialidad y neutralidad aluden a realidades diferentes. Si la imparcialidad exige del mediador un deber de abstenerse de tomar partido por ninguna de las partes del proceso, favoreciendo o perjudicando sus intereses, la neutralidad requiere que el mediador o mediadora no oriente, y menos aún imponga a las partes su propia escala axiológica frente a las de los implicados en el conflicto, evitando plantear alternativas dirigidas a alcanzar soluciones conformes a su propia escala de valores. LUQUIN BERGARECHE, R.,« Los principios de la mediación» en HUALDE MANSO, T.,y MESTROT, M.,(Dir.- Coord), *La mediación en asuntos civiles y mercantiles. La transposición de la Directiva 2008/52 en Francia y España* Madrid, 2013, pág. 142 y ss.

21 GARCÍA VILLALUENGA, L**.,** «La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles» en *Revista General de Legislación y Jurisprudencia, n.º 4,* 2010*,* págs. 719 y ss.

mediador ha de ser una simple vía de comunicación de las partes, facilitando, en su caso, que lleguen a un consenso, o si, todo lo contrario, el mediador puede ser evaluativo o directivo, sugiriendo o incluso aconsejando a las partes, o dando su opinión sobre el conflicto y su personal visión sobre el posible acuerdo o evaluando las posibilidades de triunfo ante los Tribunales.

En general, la visión de la mediación en España y en Europa es de una mediación facilitadora, esto es, el mediador ha de permanecer neutral, sin intervención activa más allá de la de facilitar la comunicación. Sin embargo, desde el ámbito anglosajón, en el que se lleva trabajando en mediación desde hace más tiempo, no se excluye una mediación evaluativa, de acuerdo con las circunstancias y la materia del conflicto, en la que el mediador interviene, propone y, de alguna forma, abandona la neutralidad.[22]

Nos preguntamos si la omisión del principio de neutralidad en la Ley 7/2017 es una forma de indicar que nos encontramos ante una modalidad de mediación distinta de la que se regula en la Ley 5/2012. En cualquier caso, en la práctica diaria, se torna necesario armonizar la neutralidad del mediador y la actitud tendente a lograr el acercamiento entre las partes previsto en el artículo 13.2 de la Ley 5/2012 y al que hace referencia la propia Ley 7/2017 cuando dice «procedimiento con resultado no vinculante aquel que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero»

Del mediador se debe esperar una conducta activa y eficaz, que sin compeler a las partes ni erguirse en el papel de juez, facilite el acercamiento real de posturas y la adopción de un acuerdo por las partes y todo ello manteniendo la neutralidad requerida.[23]

Creemos que la intención del legislador de la Ley 7/2017, al igual que lo era para el redactor de la Ley 5/2012, es que la mediación sea un instrumento efectivo para la solución de controversias. En este sentido, se puede pretender que el mediador desempeñe la función

22 GUTIERRREZ SANZ, M.R., *La mediación familiar y su reflejo en la Ley9/2011, de 24 de marzo de mediación familiar de Aragón,* Zaragoza 2012, pág. 160.

23 En este sentido entre otros ORDEÑANA GEZURAGA, I., «La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa» en *Diario La Ley* nº 7420, pag.16, GUZMAN FLUJA, V. «Consideraciones sobre el procedimiento arbitral de consumo: trámite de audiencia, reconvención, mediación y acumulación de procedimientos» en GONZALEZ PILLADO, E., (coord.) *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*. Madrid 2009, p, 265.

de verdadero generador de acuerdos entre las partes. Desde un punto de vista práctico podría parecer lógica esta postura, ya que las partes puede que no estén demasiado interesados en un procedimiento que no les ayude a resolver su conflicto por mucho que facilite su comunicación con la contraparte, si bien existe el riesgo de que una influencia excesiva del mediador convierta la mediación en algo desnaturalizado. Estaes la razón por la que creemos que la inclusión del principio de neutralidad garantiza precisamente que se respete de forma conveniente la autonomía de la voluntad de las partes.[24]

No es desde luego extraño que las leyes de mediación tiendan a confundir imparcialidad y neutralidad, y también neutralidad con la forma en que las partes llegan a un acuerdo a través de una fórmula autocompositiva.[25] El mediador en ningún caso debe influir en la toma de decisión de las partes, pero tampoco debe permitir que se produzca una situación de desequilibrio entre las partes. A veces la propia personalidad de la parte o su *estatus* determina que se produzca una situación de desequilibrio, de desigualdad entre las partes que impide que ambas tengan la misma fortaleza a la hora de tomar decisiones, de realizar concesiones o de llegar a algún tipo de acuerdo. En este caso el mediador debe tratar de reequilibrar, a través de las técnicas apropiadas, las asimetrías de poder que puedan producirse entre las partes, que en el caso de los conflictos de consumo pueden ser bastante importantes y bastante frecuentes. Si la imparcialidad impone al mediador un deber de abstenerse de tomar partido por ninguna de las partes,[26] la neutralidad requiere que el mediador no imponga a las partes su propia escala axiológica frente a las de los implicados en el conflicto, evitando plantear alternativas dirigidas a alcanzar soluciones conformes a su propia escala de valores. Existe el peligro de que el mediador, como profesional que es, con una experiencia y una preparación determinada, pueda dejarse llevar por su propio sistema de valores, por su concepción personal acerca de lo justo o de lo conveniente en un caso

24 Sobre la autonomía de la voluntad vid HERRERO DE LAS HERAS, R., «La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito del consumo» en *Revista de Derecho,* Vol. 25, Nº. 1, 2012, págs. 175-193.

25 LUQUIN BERGARECHE, R., «Los principios...cit, pág.142.

26 GARCÍA VILLALUENGA, L., «La mediación a través de sus principios... cit., pág. 731.

para cada una de las partes, de modo que tienda a equilibrar una inexistente asimetría del poder negociador de las partes.[27]

4.3. El pacto de sometimiento a mediación en la mediación de consumo

El artículo 13 de la Ley 7/2017 prevé que en aquellos supuestos en que exista un acuerdo suscrito antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado no vinculante, este pacto no será vinculante para el consumidor. Para el empresario el acuerdo será vinculante en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Con tal precepto estamos ante una particularidad, frente a lo previsto en la Ley 5/2012 donde también se regula los efectos que se derivan del incumplimiento de un compromiso de sometimiento a mediación.[28] El artículo 6.2 establece que cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Mantiene, además, que dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste, y sanciona su incumplimiento con la posibilidad de que durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto.

En el artículo 10.2 de la Ley 5/2012 se prevé que el compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

Creemos que ese compromiso de sometimiento a mediación,

---

27 LUQUIN BERGARECHE, R., «Los principios...cit., pág.146.

28 Sobre este particular vid GUTIERREZ SANZ.M.R. «La cuestión declinatoria en el RD Ley de mediación de asuntos civiles y mercantiles» en *Diario la Ley*, 7871, pág. 10 y ss.

ya sea en la mediación de consumo o en la mediación civil y mercantil, plantea dudas de índole práctico. Esa obligatoriedad para el empresario que se desprende de la previsión del artículo 13 puede llegar a convertirse en una dilación inútil para el consumidor que inste la mediación frente a un empresario «obligado a participar».

Precisamente, como es sabido, el eje fundamental sobre el que pivota la mediación es la voluntariedad.[29]

El principio de voluntariedad no tiene su máximo exponente en la decisión de iniciar el proceso mediador sino en el hecho de asumir un rol asertivo, activo, colaborador en el desarrollo del proceso. Si no existe una auténtica predisposición a la gestión positiva de ese conflicto, no existe voluntariedad y de poco o nada servirá la obligatoriedad para el empresario de respetar esa cláusula que se firma en un momento anterior al inicio del conflicto.

El compromiso de sometimiento a mediación no es otra cosa que un contrato bilateral cuyo único contenido tiene que ser recoger la concurrencia de la voluntad de las partes de someter a mediación las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellos. Cabría la posibilidad de que dicho compromiso de sometimiento fuera sólo una especie de precontrato o de compromiso preparatorio del contrato de compromiso de mediación que se firmaría en el momento de la sesión inicial, pero los efectos que el legislador le otorga parece concederle autonomía. En realidad, el tratamiento dado por el legislador a ese compromiso en algunos puntos es bastante similar al que se confiere al convenio arbitral en sede de procedimiento arbitral, pero la diferencia entre un convenio arbitral y el compromiso de sometimiento a mediación son esenciales.

En la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, el legislador establece, en su artículo 11.1, que el convenio arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado e impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

---

29 Resulta de especial interés respecto al tema de la voluntariedad de la mediación el comentario de PÉREZ MORIONES, de la sentencia de fecha 14 de junio de 2017 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, mediante la que resuelve una cuestión prejudicial planteada por el Tribunal Ordinario de Verona en relación con la compatibilidad de la normativa italiana en materia de mediación con el Derecho de la Unión en PÉREZ MORIONES, A., «Mediación obligatoria previa al ejercicio de la acción judicial en litigios promovidos por consumidores: a propósito de la STJUE de 14 de junio de 2017 (Asunto C-75/16)» en *Diario La Ley*, Nº 9076.

Cuando las partes firman un convenio arbitral están manifestando su voluntad de someter su controversia a arbitraje y declaran que conocen la trascendencia de esa decisión porque asumen con total fijeza que su conflicto no podrá ser resuelto por vía judicial si una de las partes así lo decide. El convenio arbitral tiene carácter obstativo sobre la actuación de los Tribunales; es el efecto negativo del convenio arbitral que surge precisamente de su naturaleza jurisdiccional y de la autonomía de la voluntad.[30]

Este efecto permite que el demandado pueda excluir del conocimiento de esa causa al juez ordinario y obtener la inmediata finalización del procedimiento en el que se le había emplazado. Ante la existencia de un convenio arbitral válido, y siempre y cuando el demandado haga valer en tiempo y forma ese convenio arbitral, se produce la exclusión del juez ordinario y predeterminado por la ley. Para el demandado tal posibilidad se configura como un contraderecho cuyo tratamiento procesal se confía a la declinatoria.

Con el compromiso de sometimiento a mediación, las partes lo único que convienen es su deseo de resolver la controversia por esta vía. Claramente sería contrario a la propia naturaleza de la mediación, y se avendría mal con el principio de voluntariedad, el hecho de que el compromiso tuviese como objeto la obligación de llegar efectivamente a un acuerdo. El propio artículo 6.3 de la Ley 5/2012 establece que nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo. Siendo así, el legislador no puede sancionar en forma alguna el incumplimiento del acuerdo de sometimiento a la mediación con la prohibición de resolver su conflicto ante los órganos jurisdiccionales.

Ahora bien, en el proceso de mediación, el artículo 10.2 de la Ley 5/2012 establece que durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra las otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos. Esta redacción está bastante alejada de la prevista en el artículo 11.1 de la LA donde se previene que el convenio arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado e impide

30 CABALLOL ANGELATS, L., *El tratamiento procesal de la excepción de arbitraje*. Barcelona, 1997, pág. 37.

a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

Sin embargo, y en su afán de otorgar una mayor protección al consumidor, la Ley 7/2017 modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 63 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que queda redactado en los siguientes términos:

«Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante.»

La cuestión declinatoria aparece configurada, con carácter general, en el artículo 63.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil como el instrumento idóneo para que el demandado y los que puedan ser parte legítima denuncien la falta de jurisdicción en el caso de sometimiento de la cuestión litigiosa a arbitraje o a mediación y corresponda por tanto su conocimiento a árbitros o a mediadores, sin embargo, en aquellos casos en que el consumidor decida acudir a los órganos jurisdiccionales a pesar de haber suscrito un pacto de sometimiento a mediación, tal instrumento queda fuera del alcance del empresario. Así pues, el efecto negativo que puede desprenderse de la cláusula de sometimiento a mediación desaparece cuando el consumidor decide acudir al ámbito judicial o arbitral con su demanda.

En la práctica, en realidad, y no siendo posible obligar a nadie a mantenerse en el proceso mediador y mucho menos llegar a un acuerdo, parece absolutamente inútil continuar un proceso mediador teniendo la constancia de que una de las partes ya ha vulnerado el acuerdo inicial de sometimiento a mediación y que, por tanto, difícilmente está predispuesta a llegar a un acuerdo sobre el fondo del conflicto.

Por último, reparemos en la redacción del artículo 13 de la Ley 7/2017 cuando dice que el consumidor no está vinculado por el convenio de mediación en aquellos supuestos en que exista un acuerdo

suscrito antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento, por tanto ¿serán vinculantes los acuerdos a los que se llegue una vez surgido el conflicto? De la dicción literal parece que sí, pero de nuevo la redacción del artículo 63 de la LEC deja sin ningún mecanismo real al empresario que deseara hacer valer ese compromiso.

4.4. Las causas tasadas de inadmisión de la reclamación a trámite

Según establece el artículo 17 de la Ley 7/2017 las partes podrán presentar sus reclamaciones ante las entidades de resolución alternativa a través de medios electrónicos o de cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante y en el momento en que la entidad reciba toda la documentación con la información pertinente enrelación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando, por cualquier medio que permita tener constancia de ello, la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar.

En el artículo 18 se regulan las causas de inadmisión a trámite de una reclamación. Dichas causas han de estar establecidas en el estatuto o reglamento de la entidad pero siempre dentro del repertorio de causas que recoge la Ley y que son:

1. Que el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este. No obstante, en todo caso se admitirá la reclamación si ha transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y éste no ha comunicado su resolución sobre la misma.
2. Tampoco se admitirá la reclamación que resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.
3. Igualmente será rechazada aquella reclamación que tuviese un contenido vejatorio.
4. Asimismo se inadmitirá cuando el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional. Este supuesto entendemos que debe interpretarse a la luz del principio dispositivo. Lo que el legislador

trata de evitar es que se puedan producir pronunciamientos contradictorios. Así, nada impediría que una vez que las partes hubiesen solicitado la suspensión del proceso civil para intentar llegar a un acuerdo se pudiera intentar una mediación ante una de estas entidades.

5. Por último, tampoco se dará curso a la reclamación que el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa cuando haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

La letra f de este precepto establece que así mismo se habrá de inadmitir aquella reclamación que verse sobre intoxicación, lesión, muerte o cuando existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. El legislador circunscribe tal inadmisión a los procedimientos con resultado vinculante para el consumidor dejando fuera, por tanto, el procedimiento mediador. Obviamente aquellas materias que no son disponibles no pueden ser en ningún caso objeto de mediación,[31] pero nos planteamos si la mediación podría utilizarse para llegar a acuerdos sobre la responsabilidad civil por daños y perjuicios.

La Ley prevé, de igual forma, que el establecimiento de las causas de inadmisión a trámite de una reclamación por las entidades de resolución alternativa se hará teniendo en cuenta las características de las reclamaciones y la tipología de contratos de las empresas reclamadas, y en ningún caso podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo y se le habrá de comunicar en un plazo no superior a 21 días naturales. Tras la inadmisión, el consumidor podrá dirigirse con su reclamación a la vía judicial

4.5. Influencia de la mediación en los plazos de prescripción y de caducidad

Efectuada la presentación de la reclamación, y a fin de garantizar a las partes que no pierden la posibilidad de ejercitar posteriormente sus acciones (si la mediación resulta frustrada o inadmitida la re-

31 MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B., *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*, Barcelona 1999, pág. 96.

clamación) por el vencimiento de los plazos de caducidad o prescripción, el artículo 4 de la Ley 7/2017 prevé que, por un lado, se suspenderán o interrumpirán dichos plazos conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso y, por otro, el nacimiento de la posibilidad de solicitar, de común acuerdo, la suspensión de un proceso judicial cuando de manera voluntaria se inicie ante una entidad acreditada un procedimiento de resolución alternativa con resultado no vinculante .

La Directiva 2013/11/UE en su artículo 12 preveía que los Estados miembros habrían de garantizar que a las partes que, con ánimo de solucionar un litigio, recurran a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante, no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

Cuando se lleva a cabo la trasposición y la redacción de la Ley 7/2017, el legislador determina que ese efecto se produzca en el momento de la presentación de la reclamación, no en el de su admisión, como tal vez hubiera debido ser más correcto, teniendo en cuenta, además que, en aquellos casos en que existe compromiso previo por parte del empresario, ni siquiera necesita para la presentación de la reclamación de mediación de la concurrencia de la voluntad del comerciante.

Tal precepto responde a un intento de determinar más fácilmente el *dies a quo*, en el que arranca la suspensión y se paraliza el cómputo de la prescripción o caducidad, fijándolo en el momento de la presentación de la solicitud de mediación. No obstante, creemos que se produce aquí una distorsión con lo prevenido en el artículo 4 de Ley 5/2012 en la que queda claro que el momento suspensivo inicial no es el de la presentación de la solicitud de mediación sino el de la recepción de la misma por el mediador o por la institución de mediación. Así, tal y como explica HUALDE MANSO[32] al afirmar que la simple presentación de una solicitud de mediación —ya sea mediante solicitud conjunta y de común acuerdo o mediante presentación unilateral basada en acuerdo anterior— no provoca efectos suspensivos, sino que la suspensión arranca en la fecha en

32 HUALDE MANSO, T., «Influencia de la mediación en los plazos de prescripción y caducidad» en *La mediación en asuntos civiles y mercantiles*. ...cit., pág. 303.

que tal solicitud en cualquiera de sus modalidades se recibe por el propio mediador ya designado o por la entidad que vaya a encargarse de la gestión de la mediación.

Podemos plantearnos si recepción equivale o no exactamente a admisión, pero desde luego indica una primera revisión que supera, en cualquier caso, la simple presentación de la solicitud o de la reclamación.

4.6. Peculiaridades de la sesión informativa y de la sesión constitutiva

Según lo previsto en el artículo 17 de la Ley 5/2012, una vez recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el procedimiento mediador continuará con la convocatoria de las partes a una sesión informativa.

Observemos que el legislador hace una excepción a la aparente obligatoriedad de esta sesión y es el posible pacto de las partes. Parece lógico deducir que tal pacto en contrario se puede producir en aquellos supuestos en que exista un compromiso de sometimiento a mediación En estos casos, las partes ya conocen suficientemente el mecanismo de resolución al que se han sometido y, por tanto, se revela innecesario someterles a una nueva sesión informativa que lo único que supondría es una dilatación injustificada. En tales supuestos es positivo poder dar paso directamente a la sesión constitutiva de la mediación.

En el resto de las ocasiones, cuando no existe tal pacto, será posiblemente la sesión informativa el primer contacto que las partes tengan con la mediación y por tanto es fundamental que en la misma se expliquen de la forma más clara y completa posible las características de este tipo de fórmula de resolución de conflictos y sus consecuencias jurídicas.[33]

La ley 7/2017, en su artículo 14 impone a las entidades una obligación de información a las partes de manera previa al inicio del procedimiento para aquellos procedimientos que finalicen con una propuesta de solución, lo cual, y acorde al concepto de mediación de consumo que hemos fijado, hace que las entidades o instituciones

33 GUTIERREZ SANZ, M.R., «El procedimiento de mediación: transposición de la Directiva 2008/52/CE por la ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles» en *La mediación en asuntos civiles y mercantiles*...cit. pág.215.

que lleven a cabo mediaciones de consumo tengan la obligación de informar de una serie de aspectos a los que habrá de añadirse otros que son los contemplados en la Ley 5/2012 .

De hecho, en el artículo 17 de la Ley 5/2012 se contemplaban dos tipos de sesión informativa. Por un lado, la sesión informativa que se había de ofrecer a las partes que deciden, en un caso concreto y para un conflicto ya existente, someterse a mediación y, por otro, se reconoce la posibilidad de que las instituciones de mediación puedan organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en conocer o informarse de este sistema de resolución de controversias. La Ley 5/2012 indica expresamente en el apartado tercero del artículo 17 que una sesión de este tipo en ningún caso puede sustituir la sesión informativa privada que es preceptiva para iniciar un proceso mediador entre dos partes.

En esta sesión informativa el mediador procederá a exponer de manera comprensible una serie de puntos, en concreto, en qué consiste la mediación, las características del proceso, su coste, la organización del procedimiento, las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como el plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva, acta a la que por cierto no alude de forma expresa la Ley 7/2017 pero que entendemos que será necesaria.

Como especialidad, en la mediación de consumo, el artículo 14 Ley 7/2017preve que las entidades de resolución alternativa deben informar a las partes, previamente al inicio de la mediación, de los siguientes aspectos:

a) De la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación.

b) De que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.

c) De que la participación en dicho procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.

d) De que una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.

Nada se dice en la Ley 7/2017 del efecto que la inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa puede

tener. Entendemos que la remisión general a la Ley 5/2012 determina la aplicación de lo previsto en el 17.1 de la misma y que en caso de inasistencia se entenderá que desisten de la mediación solicitada y que la información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.

Como puede apreciarse, el legislador hace recaer sobre las partes la carga de la comparecencia y entiende que en caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. Para que la incomparecencia tenga tal efecto es necesario que la convocatoria se haya producido con las mayores garantías posibles, esto es, debe haberse realizado mediante una fórmula de notificación que permita asegurar que la parte ha sido correctamente notificada del día, lugar y hora en que se va a celebrar la sesión informativa, máxime cuando el legislador otorga efectos muy perjudiciales a la incomparecencia de una de las partes. De hecho, afirma la Ley que la información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.[34]

A continuación, y si las partes han consentido en iniciar el procedimiento se pasara a la sesión constitutiva en la que, y siguiendo lo previsto en el artículo 19 de la Ley 5/2012, se deberán fijar otros extremos, alguno de los cuales deberán adaptarse a la mediación de consumo:

- Se determinarán quiénes van a ser las partes y manifestarán su absoluta libertad a la hora de someterse a la mediación.
- Se designará quién va a actuar como mediador o mediadores.
- Se fijarán qué materias en concreto van a someterse a mediación, ya que puede haber puntos sobre los que las partes ya estén de acuerdo y no deseen que se vuelvan a reabrir o que no quieran someter a mediación.
- Se definirán y se aceptarán de forma expresa las reglas acorde a las que se va a desarrollar el procedimiento mediador.
- Se incluirá una previsión de la duración del procedimiento. Aquí, y a diferencia de la formula un tanto inconcreta del artículo 20 de la Ley 5/2012, el artículo 20 de la Ley //2017 prevé

34 GUTIERREZ SANZ, M.R., «El procedimiento de mediación: transposición de la Directiva 2008/52/CE por la ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles» en *La mediación en asuntos civiles y mercantiles*...cit. pág.217.

que el resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento. A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente. Cuando concurra especial complejidad en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Dicha prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.

- Así mismo, deberá reiterarse cuál es la metodología elegida por el mediador y llegar a un consenso en caso de que puedan existir varias alternativas válidas (tener reuniones con las partes de forma privada, hacerlas todas conjuntas, quienes van a estar presentes en las reuniones, etc.).
- El coste de la mediación.[35]
- Se deberá fijar de forma definitiva el lugar y la lengua en la que se va a desarrollar el proceso.
- Dado que todo el proceso estará regido por el principio de buena fe y respeto mutuo, se debe entender que las partes, cuando se someten al procedimiento, lo hacen con la intención de colaborar de forma recta y honrada y no para dilatar o de alguna forma dañar a la otra parte. No obstante, en este punto puede ser conveniente que las partes se comprometan a aportar los documentos que pudieran ser precisos a fin de que tomen conciencia de que se trata de un escenario totalmente distinto del proceso judicial. Claramente se habrá indicado, y aquí puede que sea conveniente reiterarlo, que toda la información que se genere en el proceso mediador no puede ser utilizada ante los tribunales.
- El resto de las obligaciones y derechos que tanto las partes como el mediador tienen en el proceso vienen determinadas por la propia Ley con lo cual entendemos que no sería ne-

35 Trataremos este punto de forma aislada en el epígrafe 3.8.

cesario fijarlo, si bien es cierto que el legislador incluye una declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligacionesde ella derivadas.

4.7. Plazo de reflexión para la aceptación de la propuesta de solución

Con carácter general, y siguiendo las previsiones de la Ley 5/2012, el procedimiento de mediación finalizará cuando se produzca el acuerdo de las partes o su falta de acuerdo agotado el plazo previsto, cuando exista una falta de comparecencia sin justificación de alguna de las partes o incluso cuando la persona mediadora considere que, dadas las circunstancias,[36] no es posible llegar a un acuerdo y así lo haga constar en el acta que ponga fin al procedimiento; pero aquí, en la mediación de consumo y acorde a lo previsto en el artículo 14 del al Ley 7/2017, en su apartado segundo, se incorpora una nueva peculiaridad y es que antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta.

El contenido de esta disposición nos parece especialmente desafortunado. Plantear este plazo y referirlo a conflictos de consumo revela un cierto desconocimiento porparte del legislador del tipo de controversias ante las que nos encontramos. El excesivo proteccionismo es tan contraproducente como la ausencia de garantías para el consumidor. Imponer un plazo rígido (aunque las partes podrán renunciar al mismo), pone aún más trabas a la posibilidad de que consumidor y empresario lleguen a un acuerdo. El empresario no solo debe hacer un esfuerzo por llegar a una solución consensuada asumiendo él solo los gastos de la mediación sino que además, una vez llegado al acuerdo habrá de esperar un plazo de tres días hábiles, que en la práctica pueden suponer más si en el medio tenemos alguna festividad, para que lo acordado se convierte en definitivo, ya que cabe la posibilidad de que el consumidor lo piense de nuevo y rompa el acuerdo al que se hubiera llegado posiblemente tras una

36 GONZALEZ CUELLAR, N, PENIN ALEGRE, M.L., «Mediación : una aproximación desde el derecho y la psicología» en GONZALEZ CUELLAR, N (Dir) *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*. Madrid, 2010, pág.8.

negociación en la que generalmente cada parte ha de ceder parte de sus pretensiones.

El plazo razonable de reflexión que se debe otorgar a las partes antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso al que hace referencia el artículo 9.2.d) de la Directiva 203/11/UE no debería haberse transpuesto con la rigidez con que se ha hecho y creemos que, en la práctica, o se renuncia al plazo fijado o será un importante escollo para el éxito de la mediación de consumo.

4.8 El coste de la mediación de consumo

Las entidades acreditadas que llevan a cabo el procedimiento de mediación de consumo deberán establecer un canon para el ejercicio de la actividad mediadora. De hecho así lo reconocía el artículo 7.1. l) de la Directiva 2013/11/ UE donde se incluía la previsión de que se debería informar sobre los posibles costes que tuvieran que asumir las partes, incluidas las normas si las había sobre imposición de costas.

En el Anteproyecto se introducía la expresión «coste gratuito o simbólico para el consumidor» y se optó por fijar un coste máximo de treinta euros para el consumidor, sin fijar el coste, ni máximo ni mínimo, para el empresario. El artículo 11 del anteproyecto establecía que el procedimiento debería ser, para los consumidores, gratuito o con un coste simbólico que no podrá superar la cuantía de 30€.

Esta previsión normativa entró en colisión con el principio de gratuidad que desde la creación del SAC había presidido el sistema. La previsión de ese canon fue rápidamente objeto de objeciones por considerar el carácter disuasorio que, especialmente en controversias de pequeña cuantía, pueda tener el establecimiento de un coste por pequeño que este fuera.

La Ley 7/2017 supone un desarrollo de la previsión que la Ley 5/2012 realiza en su artículo 15 donde se establece que salvo que se pactara otra cosa, los costes de mediación se repartirán por igual entre las partes. La Ley 7/2017 establece los términos de ese pacto, imponiendo al empresario la totalidad de los costes de esa mediación, entendemos que cuando de entidades privadas se trate, porque suponemos que cuando la mediación se produzca ante entidades públicas se mantendrá el mismo régimen de gratuidad que en la actualidad.

A esto hemos de añadir otra peculiaridad que también puede tener su reflejo en el tema que tratamos del coste de la mediación. El artículo 10 de la Ley 7/2017, tras afirmar que las partes no están obligadas a asistir con abogado o asesor jurídico, plantea la posibilidad de que si una de ellas tuviera la intención de hacerlo, habrá de comunicarlo a la entidad dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del consumidor, o de la recepción de la reclamación si se tratara del empresario. Se trata de una previsión con la que el legislador pretende garantiza la igualdad entre las partes. Lo habitual es que las partes acudan solas, sin representación legal alguna, pero en alguna ocasión es cierto que comparecen con representación jurídica, generalmente porque el asesor pertenece al personal de la empresa o por razones de amistad o parentesco en el caso del consumidor. La Ley 7/2017 va un paso más allá y reconoce el derecho de las partes a poder solicitar asesoramiento independiente si lo considera adecuado y necesario para el caso. De nuevo aquí nos planteamos la pregunta sobre quién habrá de sufragar ese asesoramiento independiente básicamente en caso de que el consumidor lo demandara. Creemos, con todo, que se trata de una previsión más teórica que real puesto que no debemos perder de vista el tipo de conflictos que se van a resolver. Pero aún hay una última cuestión también con efectos económicos que el legislador no ha resuelto. Los acuerdos de mediación de consumo serán vinculantes y ejecutivos cuando se eleven a escritura pública, tal y como se prevé en la normativa vigente en materia de la mediación, en los arts. 23, 25 y 26 de la 5/2012.

De nuevo, al igual que nos ocurría antes, creemos que el tipo de reclamaciones de consumo no compensará generalmente el coste de su elevación a público y su posterior ejecución judicial.

Como afirma FUENTES GÓMEZ,[37] *el modelo diseñado no tiene viabilidad financiera sin respaldo de las Administraciones Públicas, quizás no deba dejar de entenderse que se ha querido regular la mediación en el ámbito de las juntas arbitrales de consumo, mientras que se ha abierto a la mediación la vía que ya estableció la Ley de*

mediación en asuntos civiles y mercantiles cuyas garantías también deben considerarse razonables para los consumidores.

37 FUENTES GÓMEZ. J.C., «Un comentario crítico...», cit. pág.11.

5.- El mediador en la mediación de consumo

Una de las piezas fundamentales de la mediación es el mediador. Desde el primer momento, cuando las partes entran en contacto con él, la impresión que reciban de la persona del mediador va a determinar si optan por la vía de la mediación o la rechazan. Pero a partir de esta primera toma de contacto, todo el proceso dependerá fundamentalmente de la aptitud y actitud del mediador, de su profesionalidad, de su preparación, de sus dotes como psicólogo, terapeuta, jurista.., por eso nos enfrentamos a una de las profesiones más complejas y a la vez con un contenido menos perfilado de cuantas existen.

Desde luego, el rol del mediador es sumamente complejo. La responsabilidad que queda en sus manos trasciende lo puramente administrativo o incluso jurídico. Las leyes de mediación en general arbitran toda una serie de derechos, deberes, infracciones y sanciones aplicables a la actuación del mediador, pero además, existe una responsabilidad ética que determina que un buen profesional puede mejorar la vida de dos personas en conflicto en tanto, un mal profesional, puede empeorarla al favorecer que se eleve el nivel de escalada de ese conflicto. Sólo la garantía de una formación lo más completa posible puede hacer viable el desarrollo de la mediación. La consolidación de la mediación depende de que las personas que la ejercen estén realmente capacitadas para llevar a cabo la función que se les encomienda. Pero el problema es determinar en qué ha de consistir esa capacitación.

La Sección Tercera del Título I de la Ley 7/2017 está dedicada a regular los requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa.

Como bien indicó el Consejo General del Poder Judicial en su Informe al Proyecto de Ley de resolución alternativa de conflictos de consumo, llama la atención la propia fórmula utilizada por la Ley, ya que alude a personas que «van a decidir sobre el conflicto», estaríamos por tanto ante el estatuto aplicable a los árbitros, pero aplicar esta terminología al mediador no nos parece correcto por más que, como ya hemos dicho, el legislador parezca estar pensando en una posible mediación evaluativa.

Siendo así, podríamos considerar que lo previsto en el artículo 22 y siguientes no es de aplicación, al menos en su totalidad, a la figura del mediador de consumo cuyo estatuto sería exclusivamente el previsto en la Ley 5/2012.

Si analizamos el contenido de los preceptos detectamos, además, la inaplicabilidad de alguno de ellos. Buena prueba de ello es el contenido del artículo 22.1. b, cuando prevé como requisito habilitante estar en posesión de conocimientos y competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho, conocimiento, este último, que parece innecesario para desempeñar la labor simplemente mediadora.

Cuando en el artículo 23 se alude a una serie de garantías que aseguren la independencia e imparcialidad de las personas encargadas de la resolución de los litigios, se formulan algunas previsiones de difícil aplicación a un mediador. Así la disposición del punto 1 letra a) al aludir a un «mandato no inferior a dos años», cuando en la generalidad de los supuestos los mediadores no tienen ningún mandato, antes bien se trata de un arrendamiento de servicios[38] que, lógicamente, se circunscribe a cada mediación concreta y que no se puede alargar en el tiempo.

Con todo, los principios de independencia e imparcialidad deben ser aplicados al mediador de consumo como no podía ser de otra forma, porque esos principios se extraen tanto de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo como de la Ley 5/2012.[39]

El artículo 23.1.b) establece que el mediador no podrá recibir instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes, ni debe mantener o haber mantenido en los 3 años precedentes con ellas relación personal, profesional o comercial, previendo que, en todo momento, cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte; en el

38 GARCÍA-ROSTÁN CALVÍN, G., «Mediación on line» en SENÉS MOTILLA, C. (Coord.), *Presente y futuro de la e-Justicia. en España y en la Unión Europea,* Pamplona 2010, pág. 402-404.

39 GARCIA MONTORO, L., «Nuevo» modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. especial referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales» en *Revista CESCO de Derecho de Consumo* Nº 14/2015 (disponible en http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco), pág.14.

punto c) se prevé que la retribución por el desempeño de sus funciones no podrá guardar relación con el resultado del procedimiento.

Así mismo, en el artículo 24.1 se contempla la obligación para las personas que intervengan en la resolución de un litigio, de revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento. Si se produce ese conflicto de intereses la persona encargada de la resolución del litigio se debe abstener de continuar con el procedimiento, debiendo proceder la entidad al nombramiento de una persona sustituta y, si no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones.

Aquí nos encontramos con una previsión que se aparta parcialmente de lo regulado en el artículo 13. 4 y 5 de la Ley 5/2012. En dicho precepto se establece que el mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurran circunstancias que afecten a su imparcialidad, pero en el punto 5 in fine, prevé que aun cuando se den circunstancias que puedan, en apariencia, afectar a la imparcialidad, el mediador podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

De nuevo no tenemos más remedio que aludir al hecho de que el legislador del artículo 24 de la Ley 7/2017 no está pensando en un mediador. Claramente el precepto se refiere a «la persona encargada de la resolución del litigio» y el mediador, aun en su faceta más activa, dentro de una mediación evaluativa, no decide nunca la resolución de un litigio.

Para terminar, el artículo art 25 de la Ley 7/2017 prevé una serie de garantías adicionales de imparcialidad cuando las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o retribuidas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales de la que sea miembro el empresario reclamado, exigiendo entonces la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones. Esta exigencia no será aplicable cuando se trate de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la

asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de la organización de consumidores que haya sido designada por la entidad.

Bibliografía

AIGE MUT, B, «Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para la resolución de litigios» (1) en *Diario La Ley,* Nº 8732.

ARZOZ SANTISTEBAN. X.,» Métodos de transposición y requisitos jurídicos europeos e internos» en ARZOZ SANTISTEBA, X (Dir.), *Transposición de directivas y autogobierno El desarrollo normativo del Derecho de la Unión Europea en el Estado autonómico.* Barcelona, 2013.

BARRAL VIÑALS. I., «Reclamaciones de consumo y ODR: procesos automáticos, small Claims y plataformas interactivas». *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías* num.34/2014.

BONET NAVARRO, A.,» Mediación y proceso civil» en BONET NAVARRO, A (Dir.) *Proceso civil y mediación. Su análisis en la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil*. Pamplona, 2013.

CABALLOL ANGELATS,L., *El tratamiento procesal de la excepción de arbitraje*. Barcelona, 1997.

CORTÉS, P., «Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo», en *InDret. Revista para el análisis del Derecho*, Nº 4, 2015.

FERNANDEZ FUSTES, M.D., «El mediador: cualidades, requisitos y funciones», en GONZALEZ PILLADO, E. (Coord.) *Arbitraje y mediación en materia de consumo*, Madrid 2012.

FUENTES GÓMEZ. J.C., «*Un comentario crítico a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo*» en *Diario La Ley*, Nº 9104, Sección Tribuna, 21 de Diciembre de 2017.

GARCIA MONTORO, L., «El sueño de la resolución online de conflictos de consumo, cerca de convertirse en realidad» en *Publicaciones jurídicas Centro de Estudios de Consumo Universidad de Castilla-La Mancha* 12 de enero de 2016 (disponible en http://blog.

uclm.es/cesco/files/2016/01/El-sue%C3%B1o-de-la-resoluci%-C3%B3n- online-de-conflictos-de-consumo-cerca-de-convertir-se-en-realidad.pdf)

GARCIA MONTORO, L., «Nuevo» modelo de resolución alternativa de conflictos de consumo a la luz del anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. especial referencia a las posibilidades de supervivencia de la mediación y otros mecanismos tradicionales» en *Revista CESCO de Derecho de Consumo* Nº 14/2015(disponible en http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco)

GARCÍA VILLALUENGA, L**.,** «La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles» en *Revista General de Legislación y Jurisprudencia,* n.º 4, 2010.

GARCÍA-ROSTÁN CALVÍN, G., «Mediación on line» en SENÉS MOTILLA, C. (Coord.), *Presente y futuro de la e-Justicia en España y en la Unión Europea,* Pamplona 2010.

GONZALEZ CUELLAR, N, PENIN ALEGRE, M.L., «Mediación: una aproximación desde el derecho y la psicología « en GONZALEZ CUELLAR, N (Dir) *Mediación: un método de ? conflictos. Estudio interdisciplinar*. Madrid, 2010.

GUTIERREZ SANZ, M.R., «El procedimiento de mediación: transposición de la Directiva» en HUALDE MANSO (Dir) *La mediación en asuntos civiles y mercantiles. La transposición de la Directiva 2008/52 en Francia y en España*. Madrid 2013.

GUTIERREZ SANZ M.R., «La cuestión declinatoria en el RD Ley de mediación de asuntos civiles y mercantiles» en *Diario la Ley*, 7871.

GUTIERRREZ SANZ, M.R. , *Lamediaciónfamiliar ysureflejo en la Ley 9/2011, de 24 demarzo demediaciónfamiliar de Aragón,*Zaragoza 2012,

GUZMAN FLUJA, V., «Consideraciones sobre el procedimiento arbitral de consumo: trámite de audiencia, reconvención, mediación y acumulación de procedimientos» en GONZALEZ PILLADO, E. (coord.) *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*. Madrid 2009.

GUZMAN FLUJA, V., «Reflexiones sobre la prueba en el arbitraje de consumo con especial referencia a la prueba pericial» en GON-

ZÁLEZ PILLADO, E. (Coord.) *Arbitraje y mediación en materia de consumo*. Madrid 2012.

HERRERO DE LAS HERAS, R., «La autonomía de la voluntad en el arbitraje y en la mediación. Jurisprudencia constitucional española y experiencias en el ámbito del consumo» en *Revista de Derecho,* Vol. 25, Nº. 1, 2012

HUALDE MANSO, T., «Influencia de la mediación en los plazos de prescripción y caducidad» en HUALDE MANSO (Dir) *La mediación en asuntos civiles y mercantiles. La transposición de la Directiva 2008/52 en Francia y en España*. Madrid 2013.

LAFUENTE TORRALBA A., «A vueltas con el ámbito y límites del arbitraje de consumo: reflexiones a la luz del Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero» PÉREZ- CRUZ MARTÍN (DIR.), FERREIRO BAAMONDE (Dir.). en *Los retos del Poder Judicial ante la sociedad globalizada. Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal (I Internacional)*, A Coruña, 2012.

LARA GONZÁLEZ, R., «La organización del Sistema Arbitral de Consumo» en RICHARD GONZALEZ, RIAÑO BRUN, RIFA SOLER (Coord) *Estudios sobre arbitraje de consumo*, Pamplona 2011.

LUQUIN BERGARECHE, R., «La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo: especial referencia al principio de voluntariedad de las ADR en su interpretación por la STJUE de 14 de junio de 2017»en *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil* num.8/207.

MARÍN LÓPEZ, M.J., «Análisis del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo», en *Publicaciones jurídicas Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha*, mayo de 2008.

MARÍN LÓPEZ, M.J., «Objeto y límites del arbitraje de consumo» en *Publicaciones jurídicas Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha, junio de 2005*. (disponible en https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2005/3- 2005-1.pdf.).

MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B., *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*, Barcelona 1999.

MARTÍNEZ MARTINEZ, M.,» Modificaciones en el Arbitraje de Consumo a la luz de la futura normativa sobre resolución Extrajudicial de Conflictos de Consumo. Balance crítico de la normativa actual y cambios que traerá «en *Retos y perspectivas delos sistemas de reclamación de los consumidores Estudio jurídico sobre la aplicación en España de la Directiva 2013/11/UE de resolución alternativa de conflictos de consumo.*

MENENDEZ GONZALEZ, A y PAREDES PEREZ, J.I., «La reforma de la normativa española a la luz de la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo» en PALAO MORENO, G.,(Editor), *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo. Su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Valencia 2016.

ORDEÑANA GEZURAGA, I., «La mediación de consumo: la alternativa de la alternativa» en *Diario La Ley* nº 7420.

OROZCO PARDO, G., «La mediación en los conflictos de consumo», en MORILLAS CUEVAS, L. *(Dir.) Derecho y consumo. Aspectos penales, civiles y administrativos*, Madrid, 2013.

PÉREZ MORIONES, A., «Mediación obligatoria previa al ejercicio de la acción judicial en litigios promovidos por consumidores: a propósito de la STJUE de 14 de junio de 2017 (Asunto C-75/16)» en *Diario La Ley*, Nº 9076, Sección Doctrina, 8 de Noviembre de 2017.

(disponible en publicaciones.adicae.net/publicaciones/descarga.php?art=832.)

ROMÁN MÁRQUEZ, A., «La mediación como instrumento para la resolución extrajudicial de conflictos de consumo en el ámbito turístico» en *Revista Internacional de Derecho del Turismo. RIDETUR*, Vol. 1, Nº. 1, 2017.

VIGIL, A. «Las 20 directivas europeas paralizadas por el bloqueo político» en *Diario La Ley, Sección* Hoy es Noticia, 14 de Octubre de 2016.

1.- La normativa vigente en arbitraje de consumo

Las cuestiones relacionadas con la materia de consumo tienen una primera referencia en el artículo 38 de la Constitución con el «reconocimiento de la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado». A partir de este momento y teniendo en cuenta las situaciones concretas que han afectado a bloques importantes de la población española, tanto en períodos lejanos (aceite de colza), como en otros más actuales (determinadas cláusulas de las hipotecas), entra en juego otro artículo del texto constitucional, el 51, donde se recoge la defensa de los consumidores y usuarios, especialmente en relación con las actuaciones de las empresas que aparecen libremente en la economía de mercado.

Ese artículo 51 de la Constitución, incluido en el bloque de los principios rectores de las políticas sociales y económicas, indica que «los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos».

Teniendo en cuenta que todas las personas tenemos esa consideración de «consumidores y usuarios» en muchos momentos de nuestras vidas es lógico que esa defensa tenga que desarrollarse a través de diversos «procedimientos eficaces», garantizando que el reconocimiento, el respeto y la protección de esos principios rectores «informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos», tal como recoge el artículo 53-3 de la Constitución.

Para conseguir esta defensa, se aprobó una normativa estatal, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, con diversas modificaciones a lo largo de estos últimos años, donde aparecen entre los derechos básicos del artículo 8, las referencias a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, «*en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas de los contratos*», y la protección de esos derechos, mediante procedimientos eficaces, «*en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión*».

Como procedimiento extrajudicial, los artículos 57 y 58 del cita-

IV.3

El arbitraje de consumo: Experiencias en la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza

Fernando García Fernández
Profesor Asociado de Derecho Administrativo de la Universidad de Zaragoza
Presidente de Colegio Arbitral propuesto por el Ayuntamiento de Zaragoza

do Real Decreto Legislativo 1/2007 regulan el Sistema Arbitral de Consumo para la «resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios, salvo que el conflicto verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito». Ambas partes deberán someterse expresamente a dicho Sistema por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.

Posteriormente, con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se regula ese Sistema Arbitral de Consumo, indicando lo primero de todo su carácter vinculante y ejecutivo, lo cual no siempre es asumido por las partes: algunos consumidores y usuarios consideran que tienen la razón y no aceptan que no se les conceda lo que solicitan; algunas empresas ponen todas las trabas posibles para no facilitar el cumplimiento del laudo.

Aunque el número de empresas adheridas a la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza es amplio y los sectores económicos son diversos, desde hace unos años la mayoría de sus actuaciones versan sobre materia de telecomunicaciones. En su momento, ver el distintivo de la adhesión de una tienda o de una empresa o saber que está adherida pudo significar una atracción especial para consumir en ese lugar frente a otros o para contratar unos servicios en la empresa que acepta el arbitraje. Pero ahora, los factores para contratar y para consumir tienen más relación con los precios de los productos y de los servicios y con la atención que preste la empresa a sus clientes o con la posibilidad de devolver el producto y recibir el dinero pagado por dicho producto.

Además, hace algunos años, una empresa de servicios telefónicos, adherida al Sistema Arbitral de Consumo, comparecía en el

momento de la audiencia oral, además de enviar con antelación las correspondientes alegaciones al expediente, lo cual facilitaba que todas las partes pudieran entender lo que había sucedido y se terminaban los procedimientos con bastantes laudos conciliatorios. En estos momentos, las que están adheridas se limitan a enviar sus alegaciones por escrito, aunque tienen Departamentos, llamados normalmente de «mediación», que atienden específica y exclusivamente a las Juntas Arbitrales.

En el resto de procedimientos de arbitraje con otras empresas adheridas, Correos, Renfe, o con sectores adheridos, muebles, talleres de reparación de vehículos, la presencia de una representación de la empresa permite que se puedan plantear estrategias y actuaciones para llegar a un laudo conciliatorio que sea asumido, defendido y cumplido por las dos partes.

Por otro lado, en la Comunidad Autónoma de Aragón se aprobó la Ley 16/2006, de 28 diciembre, de Consumidores y Usuarios de Aragón, cuyos artículos 20 a 23 se refieren a la solución extrajudicial de conflictos.

Precisamente, el artículo 20 se refiere a que «las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, fomentando la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores», sin establecer mecanismos concretos de aplicación de esa posibilidad.

En cuanto al arbitraje, también se establece que las Administraciones públicas «ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos necesarios», coincidiendo con la normativa que establece la participación de «representantes de los sectores interesados, de los consumidores y de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias». En este caso, aparece regulado el arbitraje de una forma más amplia que la mediación, ya que «se establecerán los procedimientos de su difusión, se promoverán la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores, de los empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones,

pudiendo suscribirse convenios de colaboración para el fomento del sistema y se constituirán colegios arbitrales en aquellos municipios o comarcas que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten».

El último artículo establece que «las Administraciones públicas de Aragón impondrán la obligación, en el ámbito de sus respectivas competencias, de que sus empresas públicas establezcan necesariamente en sus condiciones generales de contratación, y en sus contratos con los usuarios, cláusulas de sometimiento al sistema arbitral de consumo para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de sus servicios, cuya aplicación dependerá directamente de la voluntad del consumidor» y además potenciarán ese sometimiento en relación con las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, y lo valorarán «como criterio objetivo a tener en cuenta para la adjudicación de contratos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y empresas».

2.- La intervención administrativa en el procedimiento de arbitraje

La regulación del procedimiento arbitral comienza con la referencia de que se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho. Esta norma aplicable a la solución del litigio es muy necesaria en el ámbito ya citado de las empresas de servicios telefónicos, pues la mayoría de los contratos ya tienen las cláusulas establecidas y solamente se incluyen, en cada caso, los datos de la persona que contrata, las líneas y los servicios que se contratan, y el precio a pagar por dichos servicios. Esa importancia de la equidad viene dada porque en la mayoría de las ocasiones no se plantean conflictos específicamente jurídicos, sino dudas y justificaciones sobre las ofertas realizadas y sobre el importe de las correspondientes facturas.

Entrando ya en el procedimiento concreto, normalmente se presenta un escrito, por cualquier medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, que deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos: Datos de quien presenta la reclamación y de la empresa reclamada; descripción de los hechos que motivan la controversia, de las pretensiones del reclamante y de la cuantía

y los fundamentos en que se basan esas pretensiones. Todo lo relacionado con el convenio arbitral y con el arbitraje en derecho lo aporta normalmente la propia Junta Arbitral.

En el supuesto de que no existan problemas de inadmisión de la solicitud y confirmada la existencia de convenio arbitral, se inicia el procedimiento y el propio Real Decreto 231/2008 establece en su artículo 38, que «se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto. Esta mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo al secretario de la Junta Arbitral dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta».

En la regulación de la mediación aparece la referencia a la materia de consumo en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, pero como una exclusión de la aplicación de esa Ley, junto con la mediación penal, la administrativa y la laboral. Al cabo de unos años, tras la incorporación de la normativa europea en relación con la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se modifica ese artículo 2 de la Ley 5/2012 y se suprime la exclusión de la mediación en materia de consumo, por lo que ahora ya es aplicable esa Ley 5/2012 a la materia de consumo.

Por lo tanto, en teoría, debería iniciarse un procedimiento de mediación, con elección de una persona que actuara de mediadora y la decisión sobre el lugar en el que se van a desarrollar las sesiones de mediación, entre otras cuestiones. Ahora bien, como esta cuestión no se ha desarrollado, ni tiene un servicio ya consolidado, como ocurre en el caso de la mediación laboral, lo que suele ocurrir en el práctica, es que desde la Junta Arbitral se intenta facilitar la aportación de los elementos necesarios para llegar a una conciliación de las partes, bien en un laudo conciliatorio si acuden a la audiencia oral, bien en un laudo que acepte, total o parcialmente, las pretensiones de la persona reclamante, «de acuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa reclamada», bien en un desistimiento de la persona reclamante por haber sido satisfechas las pretensiones incluidas en la reclamación.

En caso de que el litigio no se haya resuelto tras esa primera posibilidad de intervención de la Junta Arbitral, se designará al ár-

bitro o árbitros que conocerán del conflicto. En caso de que sea un árbitro, se designará entre los acreditados propuestos por el Ayuntamiento de Zaragoza. En la otra opción se designan tres árbitros, uno propuesto por el Ayuntamiento de Zaragoza, que habitualmente lo presidirá, otro designado entre los acreditados propuestos por las asociaciones de consumidores y usuarios, y otro designado entre los acreditados propuestos por las organizaciones empresariales o profesionales.

El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de «audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad». Precisamente, en la celebración de la audiencia oral es donde se ponen de manifiesto las mayores complicaciones del sistema arbitral de consumo, especialmente en el tema de telecomunicaciones, ya que, como se ha comentado anteriormente, las empresas de servicios telefónicos no se presentan a dichas audiencias orales y en algunas ocasiones, las alegaciones no se corresponden exactamente con las reclamaciones planteadas. También hay que hacer mención a que, en otras ocasiones, las reclamaciones no encajan fácilmente con la documentación aportada junto con dichas reclamaciones.

Por todo ello, una de las primeras actuaciones importantes para resolver estos litigios consiste en tener el mayor conocimiento posible sobre lo que ha ocurrido, desde la oferta telefónica, que luego puede no ser coincidente con la que se hace por escrito, cuando existe la oferta en papel, hasta los importes de las facturaciones de los distintos servicios telefónicos, donde existen unas cuotas por unos determinados servicios y otros servicios que se facturan aparte de las cuotas contratadas, por poner dos ejemplos habituales.

Otra de las cuestiones importantes se refiere a la prueba, teniendo en cuenta que «el órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de las pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia». En las audiencias donde comparecen la parte reclamante y la parte reclamada se aportan habitualmente todas las necesarias, pero en el ámbito de los servicios telefónicos es donde surgen los problemas, ya que en muchas ocasiones faltan las grabaciones o los documentos que servirían para conocer exactamente la realidad de los datos.

Antes de llegar al momento de dictar el correspondiente laudo, el órgano arbitral puede instar a las partes a la conciliación. Si se llega a un acuerdo, este se incorpora al laudo, lo cual ocurre en bastantes ocasiones cuando la parte reclamante y la parte reclamada acuden a la audiencia oral. En bastantes casos, los problemas surgen por alguna discrepancia concreta que no se resuelve y que termina por llevar a la parte reclamante a querer romper toda relación con la empresa reclamada.

En las otras situaciones, en las que la empresa reclamada no comparece, no es sencillo instar a la conciliación, pero se intenta conocer la opinión de ambas partes en relación con lo que ha manifestado la contraria y se llegan a ciertos acuerdos que hacen que el procedimiento termine con el desistimiento de la parte reclamante o con un laudo donde se estiman total o parcialmente las pretensiones de la parte reclamante, de acuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa reclamada.

Cuando la empresa no acude al momento de la audiencia oral, también se ponen en evidencia las discrepancias de la parte reclamante por los hechos ocurridos, calificando a veces al órgano arbitral como «abogado de la empresa reclamada» o diciendo que la actuación de la empresa reclamada es una «estafa», camino que no admite el órgano arbitral y que la parte reclamante retira al indicarle que no pueden ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos en que existan indicios racionales de delito. En otras ocasiones, por el contrario, existen esos indicios racionales de delito y debe cerrarse el procedimiento de arbitraje al considerar que puede existir una usurpación de personalidad al realizar un contrato o recibir unos aparatos para el uso de los servicios de telecomunicaciones.

3.- La protección de los legítimos intereses economicos de los consumidores y usuarios

Como se indica en apartados anteriores, la mayoría de las actuaciones de la junta Arbitral de consumo del Ayuntamiento de Zaragoza están relacionadas con la protección de los legítimos intereses económicos y más concretamente con la información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios, artículo 20 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores

y Usuarios y otras leyes complementarias, y con el régimen de garantías y servicios de atención al cliente, recogidos en el artículo 21 de ese mismo texto.

En el artículo 20 se establece que las prácticas comerciales deberán contener al menos una determinada información, haciendo hincapié en las características esenciales del bien o servicio y el precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta. En el ámbito de los servicios de telecomunicaciones, la concreción y la aplicación de esta exigencia es la que genera múltiples conflictos, no sólo en relación con los cambios de compañías y el desistimiento de la portabilidad solicitada, sino también en el caso de ofertas sin cambiar de compañía.

En la actividad habitual de las empresas que prestan esos servicios, las ofertas suelen realizarse por medios telefónicos, lo cual reduce la información necesaria para que se tome una decisión sobre la contratación, ya que no siempre coincide la oferta comercial con el contrato que queda grabado o con la información que se facilita por escrito en algunos casos. Además, al recibir las primeras facturas y no coincidir sus importes con el precio final de los servicios contratados, se generan las reclamaciones. Es verdad que no siempre existe una mala actuación de la empresa reclamada, ya que coordinar diversos departamentos es complicado y pueden darse errores, o en otras ocasiones los importes de las facturas incluyen servicios que siempre se van a facturar fuera de las cuotas contratadas, pero en otras ocasiones se han detectado actuaciones de empresas «de ventas por teléfono» que presentan unas ofertas irresistibles para captar clientes, pero que luego la empresa de telecomunicaciones no reconoce como suyas y manifiesta que no las puede aplicar.

En relación con el artículo 21, se plantean diversos procedimientos relacionados con «el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos», ya que el consumidor o usuario debe asegurarse «de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio». En varios casos relacionados con Correos, en el momento de la recepción del paquete nadie ha revisado que estuviera todo correcto y sin ningún desperfecto, por lo que al re-

clamar, unos días más tarde, que el contenido del paquete había sufrido desperfectos no se puede aplicar de forma automática la responsabilidad civil de Correos, más aún cuando en este caso el arbitraje es en derecho y no en equidad. En cuanto a la devolución del precio del producto se plantea que será total «en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato», pero en otros casos no es una obligación para todas las empresas, aunque algunas la conceden «por atención comercial». Si una empresa no devuelve el importe pagado y lo indica claramente, puede entregar un vale por ese importe para que se pueda adquirir otro producto en un determinado plazo.

Dentro de ese mismo artículo 21, se establece que «las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones». Por un lado surgieron los problemas con la atención telefónica a través de números de tarificación adicional, lo cual ya ha sido modificado, pero, por otro lado, las quejas se trasladan a la atención concreta, bien porque no es fácil acceder a una atención personal directa y porque, a veces, se indica que la empresa llamará a la persona que reclama, para que no tenga que explicar en varias ocasiones lo que ha ocurrido, y luego esa llamada no llega. Se ha mejorado mucho en la gestión de las reclamaciones, al tener que facilitar la empresa reclamada una clave identificativa de la reclamación, para poder realizar su seguimiento, teniendo en cuenta que para poder acceder al sistema de arbitraje se exige que se haya realizado una reclamación previa a la empresa, que será respondida en el plazo máximo de un mes.

4.- A modo de conclusiones

Aprovechando los artículos 14, 15 y 16 de la Ley 16/2006, de 28 diciembre, de Consumidores y Usuarios de Aragón, se pueden encontrar diversas referencias que son importantes a la hora de plantear unas conclusiones.

La primera está relacionada con el amplio abanico normativo que incide en la protección de los consumidores y usuarios, que incluye el ámbito europeo, español y aragonés, pero que siempre va a buscar la condición más beneficiosa para la persona que reclame.

La segunda tiene que ver con el posible desequilibrio de partida entre las partes, especialmente en el caso de las empresas que se dediquen al suministro de telefonía y a la conexión a Internet. El artículo 15 menciona el justo equilibrio de las prestaciones y el artículo 16 f) de la Ley aragonesa establece que esas empresas deberán poner a disposición de los consumidores y usuarios «un servicio de reclamaciones presencial allí donde tengan una delegación». Es verdad que, aunque se ven muchos establecimientos de venta de estos productos, solamente suele existir una delegación en Zaragoza, o incluso, ninguna, por lo que esta exigencia de la Ley puede no ser cumplida. De todas formas, son las personas que atienden en esos establecimientos las que, si cumplen correctamente sus funciones, mejoran a la empresa que presta el servicio telefónico, pero si no las cumplen, ponen en juego la responsabilidad de la compañía telefónica, en cuanto a conocer los datos necesarios para resolver cualquier reclamación.

La tercera se refiere a la relación entre la mediación y el arbitraje. En la situación actual, y especialmente en las reclamaciones contra empresas de suministros de servicios de telecomunicaciones, la mediación no es fácil de aplicar ya que, de momento, no existe la relación directa y a la vez de la persona reclamante y de la empresa reclamada. Se podrían crear lugares en los que a través de procesos electrónicos (comparecencias virtuales con cámaras y receptores de imagen y sonido, como acepta la Ley 40/2015 para reuniones de los órganos colegiados) o se podría exigir que se acudiera a un despacho donde llevar a cabo la mediación, como en materia laboral. Estas exigencias podrían ser contrarias al propio sistema de resolución alternativa de conflictos, ya que las empresas podrían no aceptarlo, bien por la escasa cuantía de algunas reclamaciones, bien por el pequeño número de reclamaciones en relación con el número total de clientes.

Por último, la cuarta hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través del sistema de arbitraje actualmente existente. En el momento de la audiencia se comenta a la parte que acude o bien a ambas partes que el laudo es de obligado cumplimiento y que por estos hechos no se puede reclamar en ningún otro lugar. Si están ambas partes o la parte reclamante entiende que la actuación de la empresa reclamada es correcta, porque ha comprendido exactamente todo lo ocurrido, o la empresa reclamada acepta las pretensiones de la parte reclamante,

se puede entender que se ha logrado una conciliación y, de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, «el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse». En caso de que la empresa acepte las pretensiones incluidas en la reclamación, al dictar el Laudo se incluye que se aceptan «de acuerdo con las alegaciones de la empresa reclamada», en lugar de no dictar laudo, para que, en caso de incumplimiento por parte de la empresa, no sea necesario reabrir el expediente. En otras ocasiones, tal como indica ese mismo artículo 48, «el órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto: a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones, o c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial». También se hace referencia a poder reclamar en la vía judicial en aquellos casos en los que la parte reclamante manifiesta que no aceptará ninguna decisión, salvo que se le reconozcan totalmente sus pretensiones, o quiera ampliar su reclamación con indemnizaciones que estén fuera del convenio arbitral.

Como resumen final, es importante poner en valor que, en bastantes ocasiones, la atención de la Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza, tanto en el momento de la presentación de la reclamación relacionada con las telecomunicaciones, como en el momento de la audiencia oral, implica que es un lugar donde los consumidores y usuarios son atendidos de forma personal y presencial y donde se explican de manera comprensible todos los datos relacionados con la contratación y la facturación de los servicios telefónicos, con independencia de que luego no se acepten o se acepten parcialmente sus pretensiones.

Resumen

El presente trabajo realiza una síntesis del concepto y caracteres de lo que la justicia restaurativa representa en nuestro sistema penal de justicia, bajo el encuadre normativo internacional y comunitario, especialmente con la transposición de la Directiva 2012/12/UE, que regula el Estatuto Jurídico de la «víctima del delito», asumida en nuestro ordenamiento jurídico en virtud de la Ley 4/ 2015 de 27 de abril. Se realiza una exploración sintética de las posibilidades de aplicación de la justicia restaurativa, en el ámbito extrajudicial- comunitario, pero especialmente en el intrajudicial, desde la perspectiva de que la justicia restaurativa tiene un carácter complementario respecto al proceso penal. Partiendo de dichas premisa se realiza un somero recorrido de la consecución del acuerdo hacia su implementación en las distintas fases del proceso judicial. En una última referencia, y atendiendo a nuestra especialidad territorial, se expone el estado de la cuestión de la justicia restaurativa en Aragón con una propuesta de desarrollo y aplicaciones.

IV.4

La justicia restaurativa en Aragón:
Desarrollo y aplicaciones en el Derecho Penal de adultos

María Cristina Martínez Sánchez
Abogada y Mediadora
Profesora asociada de la Universidad de Zaragoza

SUMARIO:

1.- CONCEPTO Y CARACTERES DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL ÁMBITO PENAL.

1.1. Rasgos distintivos del paradigma restaurativo respecto a otros MASC *(Mecanismos alternativos de solución de conflictos)*.

1.2 La Mediación como herramienta fundamental de la Justicia Restaurativa en nuestro país.

1.2.1. Concepto de Mediación.

1.2.2. Principios de la Mediación penal.

1.3. Otros mecanismos de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo. *Conferencias de grupos familiares. Sentencias circulares.*

2.- MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL Y ESTATAL PARA EL DESARROLLO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA.

2.1. Marco normativo internacional y europeo.

2.2. Normativa estatal.

2.2.1. El impulso de la JR con la introducción del Estatuto Jurídico de la Víctima del Delito.

3.- LA JUSTICIA RESTAURATIVA: UNA JUSTICIA ALTERNATIVA Y/O COMPLEMENTARIA DEL SISTEMA PENAL DE JUSTICIA.

3.1. La mediación comunitaria y la mediación policial: mecanismos

alternativos de prevención y gestión de conflictos.

3.2. La justicia restaurativa en el marco del proceso judicial penal: una justicia alternativa con carácter complementario.

4. LA IMPLEMENTACION DE LA MEDIACIÓN Y LA JUSTICIA RESTAURATIVA A TRAVÉS DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.

4.1. Estado actual de la cuestión de la mediación en Aragón: Una propuesta de desarrollo y aplicaciones.

1.- Concepto y caracteres de la justicia restaurativa en el ámbito penal

1.1. Rasgos distintivos del paradigma restaurativo respecto a otros MASC. *(Mecanismos alternos de solución de Conflictos)*

El concepto de Justicia Restaurativa es un concepto difuso, variable y en constante cambio. Existen muchas definiciones del concepto de justicia restaurativa que se corresponden con distintas visiones filosóficas[1]. La justicia restaurativa puede definirse como un proceso mediante el cual las partes involucradas en un delito, víctima y ofensor, junto con otros miembros de la comunidad afectados, si se diera el caso, participan activamente en la resolución de los problemas derivados del delito cometido, generalmente con la ayuda de un facilitador[2]. Autores como MARSHALL, ZEHR, BRAIHWAITE o CHRISTIE, han contribuido a la configuración de lo que hoy entendemos por justicia restaurativa. En este concepto hay que destacar esencialmente cuatro caracteres:

1) *Que la justicia restaurativa pone el protagonismo en las partes enfrentadas por el delito,* puesto que van a ser las verdaderas protagonistas en la solución del conflicto, a diferencia del proceso penal donde especialmente la víctima tiene un papel secundario.
2) *Que se trata de un proceso de diálogo*[3], que va a permitir, con la ayuda de un tercero, *mediador,* encontrar una solución a su conflicto. En este proceso, dependiendo de los casos, podrá haber una implicación de la comunidad a través de personas que la representan, ya que se entiende que la sociedad civil es partícipe en la resolución de los conflictos que le afectan, y también partícipe en la generación de justicia, consiguiendo de esta forma una mayor democratización de la sociedad[4].

---

1 Vid. DIGNAN, J., en Understanding victims and restorative justice. Maidenhead, U.K. Open Universityy Press. 2005, que identifica tres corrientes principales: la «tesis civilizatoria», la «tesis comunitarista» y la tesis del «discurso moral».

2 Principios Básicos sobre el uso de programas de Justicia Restaurativa en materia criminal del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, año 2002.

3 Vid. LARRAURI, E., «Tendencias actuales de la Justicia Restauradora», en PEREZ ALVAREZ, F (Ed.), *Serta: In memoriam Alexandra Baratta*, ob. cit., p. 446.

4 Vid. GORDILLO SANTANA, L. F., en *La Justicia Restaurativa y la mediación penal* p. 61, el diálogo es beneficioso tanto para la víctima como para el victimario. En el mismo sentido, LARRAURI, E., «Tendencias actuales de la Justicia Restauradora, en PEREZ ALVAREZ F., *Serta: In memoriam Alexandri Baratta*, Universidad de Salamanca, Salamanca, 2004, p. 444.

3) *La reparación del daño a la víctima es el fin esencial que persigue la justicia restaurativa*[5]. Mientras que la justicia tradicional tiene como fines la retribución por el injusto cometido, la prevención general y especial, la justicia restaurativa pone su mayor acento en la reparación a la víctima, también como forma de reparar el daño a la comunidad. Se destaca la importancia de que la víctima se sienta reparada y satisfecha, no obstante deben de ponerse límites a esos potenciales acuerdos, que no pueden ser degradantes.
4) Su finalidad última es la pacificación[6] de la sociedad, que se consigue, en el caso del victimario, con la toma de conciencia del daño realizado por el hecho ilícito, con la asunción de responsabilidad, por lo que se favorece la resocialización; y en este sentido también se reafirman los fines de prevención general positiva derivados de la asunción voluntaria de las normas. Podemos decir por tanto, que la justicia restaurativa persigue una *humanización de la justicia*

1.2. La Mediación como herramienta fundamental de la Justicia Restaurativa en nuestro país. Concepto y principios.

1.2.1. Concepto

La Mediación constituye la herramienta de aplicación más importante dentro de la denominada justicia restaurativa o reparativa, a diferencia de otras fórmulas de justicia comunitaria de menor significado en nuestro país. La Mediación cuenta con una definición precisa, contenida en *la Recomendación R (99) 19 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, de 15 de Septiembre de 1999*, que la define como «el proceso en el que víctima e infractor se encuentran, si así lo aceptan voluntariamente, para participar activamente en la resolución de las consecuencias derivadas del delito, mediante la ayuda de una tercera parte imparcial, llamada mediador». El texto también alude a los principios más importantes que deben regir este procedimiento, que se detallan a continuación.

5 Vid. GARCÍA-PABLOS, A. en *Tratado de Criminología*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2009, p. 1058.
6 GORDILLO SANTANA, L. F., en *La Justicia Restaurativa.....l*, ob. cit. p. 70.

1.2.2. Principios de la Mediación penal.

Los principios fundamentales de la mediación penal son:

A) La Mediación contiene un principio esencial inherente a todo proceso restaurativo, que es la *voluntariedad*, derivada de su naturaleza consensual, donde no cabe la coerción ni la imposición, y que la aleja por tanto, de cualquier naturaleza sancionatoria; el ofensor no se halla compelido a alcanzar un acuerdo con la víctima, ni ésta a su vez; y donde siempre deberá de existir para ambos la posibilidad de renuncia a este proceso. De ahí que deberán de quedar asegurados los derechos y garantías: desde el lado de la víctima, las garantías de seguridad y protección, y del lado del victimario, especialmente la presunción de inocencia, que deberá quedar salvaguardada para un hipotético retorno al proceso penal.

B) El segundo principio fundamental es la *confidencialidad,* complementario del primero en cuanto a las garantías, pues preserva la imposibilidad de que cualquier reconocimiento de hechos realizado por el victimario pueda ser utilizado como prueba en el proceso penal. Esta confidencialidad se extiende al mediador, quien en ningún caso podrá ser llamado a declarar como testigo.

C) El principio de *neutralidad* dirigido al mediador, quien está obligado a actuar de forma neutral e imparcial, si bien moderando o compensando los desequilibrios de poder que pudieran existir, pero sin que ello pueda llegar a incidir en su objetividad.

D) El principio de *universalidad,* implica que la Mediación puede ser aplicada en todos los delitos y a todos los tipos de delincuencia.[7]Este principio no se halla exento de controversias desde la doctrina; una parte importante apuesta por restringir la mediación a los delitos leves o de menor gravedad, mientras que otra parte aboga por no aplicar restricciones a priori en conexión con la filosofía que impregna la justicia restaurativa, y una tercera corriente apuesta por definir criterios de

7 Vid. LARRAURI PIJOAN, E: «Tendencias actuales der la justicia restauradora», en PEREZ ALVAREZ, F., en *Serta: In memoriam Alexandri Baratta*, Universidad de Salamanca, 2004, p.454.

aplicabilidad que permitan la derivación conforme a unos parámetros, como la naturaleza del delito o la relación existente entre víctima e infractor.[8] La determinación objetiva no debe de realizarse conforme a numerus clausus, parece más recomendable no delimitar listas cerradas sobre tipos delictivos, si bien resulta operativo establecer uno criterios de derivación, a tenor de las experiencias que se vienen realizando[9].

La única exclusión a este principio con sostenimiento legal en nuestro Derecho, es la relativa a los supuesto de violencia de género, exclusión que se recoge en el Art. 44.5 de la *LO 1/2004 de 28 de Diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género*, que excluye la posibilidad de mediación dentro del ámbito de la violencia de género, sin ninguna distinción o especificidad que matice esta exclusión. La exclusión viene fundamentada en la especial situación de desigualdad y asimetría que existe en estos supuestos, y dado que los procesos de mediación deben arrancar desde posiciones de cierto equilibrio entre las partes, no cabe la extensión de estos procesos a los supuestos de violencia de género. Sin embargo, no cabe apreciar el mismo escenario en todos los supuestos de violencia de género: pueden existir hechos aislados, que no siempre denotan una desigualdad estructural y una posición de debilidad y vulnerabilidad de la mujer. Por otra parte, la personas mediadora tiene la posibilidad de ayudar a las partes reequilibrando el desigual reparto de poderes, pudiendo prestar apoyo a la víctima más débil, no siendo el la violencia en sí misma motivo suficiente para excluir la mediación.[10] Por algunos sectores de la doctrina se propone una reforma de la ley en la que pueda aceptarse la mediación en los casos en que la víctima no se encuentre en una situación de dependencia emocional o dentro de un desequilibrio funcional que impide acuerdos válidos por ausencia de igual-

8 Vid. RIOS MARTIN, J.C., ETXEBARRIA ZARRABEITIA, X, PASCUAL RODRIGUEZ, E, y otros, en *La mediación penal y penitenciaria , experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Ed. Colex, 2012, pp. 97-98.
9 GONZLEZ CANO, I, considera que hay que estar a las circunstancias del caso, «La mediación penal en España», en BARONA VILAR, S. (Dir.) *La mediación penal de adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos,* Tirant lo Blanch, Valencia, 2009, pp. 19-52.
10 Vid. MERINO ORTIZ, C. MENDEZ VALDIVIA M. y ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R., «Respuestas de la mediación familiar en situaciones de violencia de pareja en CASTILLEJO MANZANARES, R. (Dir.), La mediación: nuevas realidades, nuevos retos. Ed. La Ley. Madrid. 2013, p. 476.

dad entre las partes.[11] Desde los sectores del feminismo radical, la implementación de prácticas restaurativas restaría eficacia a los logros que se habrían alcanzado, trivializándose las manifestaciones de este tipo de violencia, lo que supondría la descriminalización de la violencia machista. Desde posiciones menos radicales, se ha destacado la posibilidad de obtener resultados positivos, sobre todo cuando los programas atiendan en su diseño a las singularidades de los supuestos.[12]

E) *Gratuidad*. Requisito íntimamente relacionado con el carácter público que tiene el Derecho penal, de tal manera que los gastos derivados del proceso de mediación han de ser asumidos por la administración de justicia, al formar parte del propio proceso penal, complementándolo para el mejor cumplimiento de sus fines.[13]

F) *Principio de Oficialidad*, tampoco exento de críticas, como el de universalidad, puesto que existen diversas alternativas en torno a quién debe derivar los asuntos a Mediación: 1) que sea el juez o el fiscal quienes deriven, como organismos de control. 2) que sean los mismos sujetos implicados los que decidieran someterse a estos procedimientos en consonancia con el respeto al principio de igualdad, y 3) una vía intermedia, que permita a las partes solicitar la mediación, y que el juez o fiscal, en su caso, valorase de oficio la posibilidad de iniciar la mediación.

---

11 Vid. MANZANARES SAMANIEGO, .L., Mediación, reparación y conciliación en el Derecho Penal, Ed. Comares, Estudios de Derecho Penal y Criminología, nº. 88, Granada, 2007, p.131

12 Vid. MARTIN DIZ, F., «Mediación en materia de violencia de genero. Análisis y argumentación» en DE HOYOS SANCHO, M., *Tutela jurisdiccional frente a la violencia de género. Aspectos procesales, civiles, penales y laborales*, Ed. Lex Nova, Valladolid, 2009, p.687y p. 684.

13 RIOS MARTIN, J.C. en *Justicia Restaurativa y Transicional en España y Chile Claves para dignificar víctimas y perpetradores.* Ed. Comares, Granada 2017, p. 23.

1.3.- Otros mecanismos de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo

Conferencias de grupos familiares · Sentencias circulares

Existe la justicia restaurativa más allá de la Mediación y como ejemplos paradigmáticos tenemos las Conferencias de grupos familiares y las Sentencias circulares. Ambos constituyen sistemas de justicia penal empleados por sociedades no europeas, que también engloban el concepto o categorías propias de la justicia restaurativa. Estos modelos se basan en la restauración de la armonía del grupo, donde se permite que determinados casos sean sustraídos de los tribunales para devolverlos a su comunidad de origen, a través de un Círculo sentenciador o una *Conferencia de grupo familiar*,[14] sin embargo son de escasa o nula aplicación en nuestro sistema de justicia penal, si bien hoy día empiezan a tener los Círculos y Conferencias, desprendidos en cualquier caso de su carácter vinculante, una incipiente proyección significada en relación a la justicia comunitaria y en el ámbito escolar y juvenil.

2.- Marco normativo internacional y estatal para el desarrollo de la justicia restaurativa

2.1.- Marco normativo internacional y europeo

En el marco de Naciones Unidas y de la Unión Europea se constata la importancia de la víctima y de la justicia restaurativa o reparadora, que queda plasmada en resoluciones, convenciones y recomendaciones relativas al reforzamiento de su figura en toda su dimensión: personal, económica y jurídica. Existe abundante normativa internacional que inspira y potencia los métodos alternativos de resolución de conflictos destacando los beneficios de la justicia restaurativa y la mediación en las causas penales.

2.1.1. NACIONES UNIDAS

La declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en la Resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985, proclama que las víctimas han

14 MERINO ORTIZ, C y ROMERA ANTON, C. Conferencias de grupos familiares y sentencias circulares: dos formas ancestrales de resolución de conflictos dentro del paradigma restaurativo», *Revista Eguzkilore*, nº 13, Instituto Vasco de Criminología, Julio, 1998.

de tener una papel más activo en el proceso penal, describiendo unos principios básicos que deben presidir los sistemas legales, dentro de los cuales se encuentran la restitución y la compensación. Se establece además que, cuando proceda, se utilizarán mecanismos oficiosos para la resolución de las controversias, incluida la mediación, con el fin de obtener la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, en 2002 realiza un análisis de la justicia restaurativa en su relación con la justicia penal, estableciendo los *principios básicos sobre la utilización de programas de justicia restaurativa en materia penal* que versan sobre la forma y modo de desarrollarse la justicia restaurativa. *La Resolución aprobada por el Consejo Económico y Social el 26 de julio de 2016* acuerda nuevamente la solicitudes de observaciones a los estados miembros y las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, sobre la conveniencia y los medios de establecer principios comunes para la aplicación de programas de justicia restaurativa en materia penal, con el objeto de profundizar en los principios básicos sobre el desarrollo de los programas de justicia restaurativa.

En el ámbito internacional, por tanto, encontramos un desarrollo normativo sobre justicia restaurativa, a través de instrumentos de *soft law,* a demanda de los propios estados miembros que apuestan por la flexibilización para el desarrollo de los programas restaurativos. Estos principios responden más con un modelo de complementariedad que de alternatividad, mediante la adopción de criterios de flexibilidad, pero que carecen de fuerza vinculante, evitando realizar recomendaciones explícitas de adaptación dirigidas a los estados.

2.1.2. EUROPA

En el ámbito del Consejo de Europa, se han dictado Recomendaciones que instan a los estados miembros a incorporar la mediación, proponiendo un mayor protagonismo de los ciudadanos en los procedimientos judiciales, y poniendo en valor el deber de reparación a las víctimas[15]

15 Vid. algunas recomendaciones esenciales como la *la Recomendación R (85)11*de 28 de Junio de 1985 sobre la posición de la víctima en el marco del Derecho Penal y del proce-

En el seno de la Unión *Europea* es donde la justicia restaurativa ha contado con mayor fuerza jurídica, así la *Decisión Marco (2001/220/JAI del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001 relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal*, estableció la obligación de los estados miembros de introducir la Mediación en los procesos penales *La Directiva 2012/29/UE del Parlamento europeo*, sustituye a la decisión marco del Consejo de la Unión Europea de 15 de marzo de 2001, donde se realiza una apuesta clara por la mediación, en concreto en su artículo 10 dice «*que los estados miembros procurarán impulsar la mediación en las causas penales para las infracciones que a su juicio se presten a este tipo de medidas*», Comparativamente difiere sensiblemente de la nueva regulación, recogida en su artículo 12, que establece «*la necesidad de protección de las víctimas en los contextos de aplicación de la mediación*». No es de extrañar que tras muchos años de invisibilización de las víctimas, relegadas a un papel secundario en el proceso penal, cualquier propuesta de cambio contemple de forma explícita su necesidad de protección.

2.2. Normativa estatal

En España no existe una Ley que regule la mediación penal ni la justicia restaurativa. El artículo 2.2 de la *Ley 5/ 2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, en su apartado a) excluye del ámbito de aplicación de esta ley a la mediación penal. Tampoco se ha producido una modificación sustancial en la ley procesal penal que instaure o proyecte un modelo restaurativo de justicia complementario al sistema vindicativo actual. Sin embargo la justicia restaurativa hoy en España es una realidad constatable en todo nuestro territorio nacional, gracias al empeño de muchos operadores jurídicos, profesionales independientes y organizaciones del Tercer Sector.

---

dimiento penal, recomienda a los gobiernos de los estados miembros que la aplicación de la justicia debe de ir orientada a la reparación del daño; *La Recomendación R (87) 21* de 17 de Septiembre de 1987 sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización, señala a la mediacion entre el delincuente y su víctima como una de las medidas para evitar la victimización; *y La Recomendación R (99)* 19 del 15 septiembre de 1999, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre Mediación en asuntos penales, determina expresamente la introducción de la Mediación en las legislaciones de los estados miembros.

El Consejo General del Poder Judicial, las administraciones de justicia y distintas organizaciones han impulsado proyectos de mediación en toda nuestra geografía, consiguiendo resultados muy positivos, no sólo, ni tanto por el alto porcentaje de acuerdos alcanzados, como por la positiva percepción que los usuarios tienen de los servicios de justicia restaurativa.[16]

Se han producido algunas modificaciones en la Ley de Enjuiciamiento Criminal tendentes a la agilización procesal y a la flexibilización conforme a criterios de oportunidad ampliando las facultades del Ministerio Fiscal, pero sin mención alguna al respecto de la justicia restaurativa:

1) Así, el Título III BIS, regula *PROCESO POR ACEPTACIÓN DE DECRETO* otorgando la potestad al Ministerio Fiscal de proponer la individualización de las penas, aún sin haber sido llamado a declarar el investigado, en los casos de delitos castigados con penas de multa, trabajos en beneficio de la comunidad, privación del derecho a conducir vehículos de motor y ciclomotores o con penas inferiores a un año, susceptibles de ser suspendidas de conformidad con el art. 80 CP, así como la potestad de ejercitar las acciones civiles dirigidas a la obtención de la restitución e indemnización.
2) Y *el PROCEDIMIENTO PARA EL JUICIO SOBRE DELITOS LEVES*, tanto el Fiscal (Art. 963 LECrim.) como el Juez (Art. 964 LECrim.), pueden acordar el sobreseimiento del procedimiento y el archivo de las diligencias cuando el delito leve resulte de escasa gravedad y no exista un interés público relevante en su persecución.

---

16 Vid. MORENO ALVAREZ, R. «El modelo vasco de mediación intrajudicial y justicia restaurativa» en Actas *I Congreso internacional de Mediación Intrajudicial,* Zaragoza, Reus, 2019; POMPEU, CASANOVAS, JAUME MAGRE, LAUROBA, M.E. (Coord.): *Libro blanco de la mediación en Cataluña*, Departamento de Justicia. Generalitat de Cataluña, 2011, pp. 661 y ss., donde ser relata la experiencia de medición catalana en distintos ámbitos, incluido el ámbito penal. La evaluación del *Informe de Justicia Restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi (Octubre-Septiembre 2009)* elaborado por GEMA VARONA MARTÍNEZ, localizable en https://www.ehu.eus/es/web/ivac/justicia-restaurativa; La experiencia realizada en los años 2005-2008 en los Juzgados de Madrid, en RIOS MARTIN, J.C. PASCUAL RODRIGUEZ, E., SANCHEZ ALVAREZ, P. y otros, « justicia restaurativa. Análisis de una experiencia de mediación penal en Madrid (2005-2008)
https://www.ammediadores.es/nueva/wp.../experiencia_penal_madrid-2005-2008.pdf.

El artículo 84.1 CP, tras la modificación introducida por *la Ley 1/ 2015 de 39 de marzo,* ha realizado una apuesta por la Mediación en sede de Suspensión de la pena, con la posibilidad de suspensión de la misma en el caso *del cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de mediación,* para penas inferiores a dos años dentro de los supuestos del art. 80 CP, que se determinan en su apartado 2, y que son; que el condenado haya delinquido por primera vez, que la pena o suma de penas impuestas no sea superior a dos años, y que se hayan satisfecho la responsabilidades civiles. En el apartado 3 del mismo artículo se prevé, como excepción favorable al reo, para los casos de delincuencia no primaria, y siempre que no se trate de reos habituales, que *podrá acordarse igualmente la suspensión en los casos del cumplimiento del acuerdo de mediación para los casos previstos con una pena máxima de dos años, «individualmente considerada»,* lo que quiere decir que cuando los hechos ilícitos acumulen varias penas, si cada una de ellas no supera los dos años, puede suspenderse la ejecución de la pena privativa de libertad a potestad del juez.

2.2.1. El impulso de la JR con la introducción del Estatuto Jurídico de la Víctima del Delito

El Estatuto de la Víctima del Delito pretende ser una respuesta no sólo jurídica, sino también social y personal a las víctimas de delitos, minimizadora de los efectos traumáticos asociados al delito y a los procesos de victimización secundaria. Nos encontramos ante una Ley integral de protección a las víctimas, que establece que los fines esenciales son la restauración del daño a las víctimas y su protección, y donde la justicia restaurativa se configura como una potestad de acceso para las víctimas, regulada en su art. 15, transposición concurrente con el art. 12.1 de *la Directiva 2012/12/UE*, que garantiza la protección a las víctimas que participen en procesos de justicia reparadora.

Los requisitos para el acceso a los servicios de justicia restaurativa se determinan en dicho artículo y son los siguientes:

a) *Que el infractor haya reconocido los hechos esenciales de que deriva su responsabilidad.* El reconocimiento de los hechos esenciales se configura como requisito previo para la derivación del asunto a mediación y su sentido queda plenamente

justificado ante la necesidad de evitar nuevas victimizaciones o evitar los riesgos de victimización secundaria.

El infractor puede prestar su consentimiento para la participación en el proceso restaurativo sin que ello presuponga un juicio de culpabilidad. El reconocimiento de los hechos debe de producirse ante la víctima, pero el Estatuto no obliga a que dicho reconocimiento se realice en sede judicial, por lo tanto cabría la posibilidad de derivar un asunto a Mediación sin un reconocimiento de los hechos recogido en el expediente judicial, siempre que dicho reconocimiento se realizara con carácter previo dentro del proceso de Mediación, lo que cumpliría con la salvaguarda del principio de presunción de inocencia en sede procesal[17]. Ante esta situación, de falta de concreción en la regulación, la garantía última que puede preservar el principio de presunción de inocencia es la adecuada separación entre el proceso restaurativo y el proceso judicial.[18] Sin embargo, muchos protocolos determinan, o en muchos casos las derivaciones que se realizan a mediación, se han producido cuando ya se ha producido un reconocimiento de los hechos esenciales por parte del infractor en sede judicial.

b) *Que la víctima haya prestado su consentimiento después de haber recibido información exhaustiva e imparcial*. Este requisito conecta con el principio de voluntariedad de las partes, si bien adquiere a su vez el valor de garantía de protección a la víctima. El consentimiento puede revocarse en cualquier momento, y en tal caso se pondría fin al proceso restaurativo, continuándose con los trámites procesales pertinentes.

---

17 Vid TAMARIT SUMALLA, en *la Justicia restaurativa: desarrollo y aplicaciones*, Comares, Granada, 2012, p. 72. En este sentido TAMARIT SUMALLA entiende que no quedan alteradas la presunción de inocencia y las garantías jurídicas si se garantiza la confidencialidad del proceso y la prohibición de utilización como prueba de lo realizado en el proceso de mediación. Para DEL MORAL GARCÍA, en SAEZ RODRIGUEZ: *La mediación familiar, la mediación penal y penitenciaria. El estatuto del mediador. Un programa para su* regulación, 2008, pp. 389 y ss., la presunción de inocencia queda salvaguardada con el consentimiento informado del infractor.

18 Vid. MARTINEZ ESCAMILLA, M. «La mediación penal en España: estado de la cuestión» en MARTINEZ ESCAMILLA, M. *Justicia Restaurativa y mediación penal y penitenciaria: renovado impulso*, Reus, 2011.

El derecho a la información de la víctima de los servicios de justicia restaurativa, viene recogido a su vez en el art. 5.1 k del Estatuto, que recoge un *derecho a la información* desde el primer contacto con las autoridades competentes.

c) *Que el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima,* conectando con la necesidad de protección de las víctimas en los contexto de aplicación de la justicia, incluida por tanto la mediación, lo cual denota la necesidad de proteger a las víctimas del riesgo de sufrir victimización secundaria[19], así como la obligación de preservar su integridad física y psíquica.

Las Oficinas de Asistencia a las víctimas asumen las competencias de información, asesoramiento y coordinación integral, y dentro de esas funciones, el art. 29 de la LEVD determina las funciones de apoyo a las actuaciones de justicia restaurativa y de solución extrajudicial. Se realizan remisiones a futuro de disposiciones reglamentarias de desarrollo, que podrán determinar con mayor precisión estos servicios. Así, el *Real Decreto 1109/2015,* en su art. 37, determina las funciones de las Oficinas de las Víctimas en materia restaurativa que consisten en *a) Informar, en su caso, a la víctima de las diferentes medidas de justicia restaurativa. b) Proponer al órgano judicial la aplicación de la mediación penal cuando lo considere beneficioso para la víctima y c) Realizar actuaciones de apoyo a los servicios de mediación extrajudicial.*

El art. 31 LEVD regula los protocolos de actuación entre el Gobierno y las Comunidades autónomas para hacer efectivos los derechos reconocidos en esta Ley, alentando también a los Colegios profesionales que realicen labores de asistencia a las víctimas, para que igualmente desarrollen protocolos que orienten su actividad hacia la protección de las víctimas.

19 La victimización secundaria se puede producir cuando la víctima vuelve a sufrir un daño como consecuencia del tratamiento por la aplicación del sistema de justicia, procesal o restaurativo.

3. La justicia restaurativa : Una justicia y/o complementaria del sistema penal de justicia

3.1 La mediación comunitaria y la mediación policial: mecanismos alternativos de prevención y gestión de conflictos.

En este apartado se abordan conjuntamente la mediación comunitaria y la mediación policial pues entiendo que ambos ámbitos de mediacion, pese a sus evidentes diferencias, deben de ser incluidas dentro del ámbito de la mediacion extrajudicial, ya que sus intervenciones deberían de producirse con carácter previo a la determinación de la comisión de un delito, y en todo caso con carácter previo a la interposición de denuncia, querella o formación del atestado policial, supuestos que conllevan inexorablemente la apertura de diligencias judiciales. En este sentido, referidas al ámbito comunitario, pueden ser consideradas propiamente como mecanismos alternativos de solución de conflictos. (MASC).

3.1.1 La mediación comunitaria.

La mediación comunitaria supone una implicación de la comunidad en la prevención y la gestión de los conflictos generados en su seno, a través del compromiso de los vecinos y de las partes en contienda para buscar soluciones constructivas y participadas, que implican un modelo de prevención y gestión eficaz para hacer frente en la prevención del delito y, de modo especial en la reincidencia.[20] En España, la mediación comunitaria se imbrica fundamentalmente en espacios de multiculturalidad, zonas degradadas con población en riesgo de exclusión social, o zonas con conflictos emergentes de variada tipología, que denotan una necesidad de intervención específica a través del ámbito comunitario, apoyado mayoritariamente por fórmulas de cogestión público-privada, o a través de ONG´S, con apoyo institucional. También el modelo alternativo de resolución de conflictos, frecuentemente con base restaurativa se ha trasladado a los centros escolares[21] y universida-

20 Vid, KARP, D. y CLEAR, «Justicia comunitaria: marco conceptual», en: *Justicia Penal Siglo XXI. Una selección de Criminal Justice*, 2006, p. 242. MUÑOZ HERNÁN, Yolanda y RAMOS PÉREZ, Mª Eugenia.«Los conflictos. Claves para su comprensión». *Gizateka* documento nº 3, Bilbao.2010.

21 Programa Alumnado Ayudante-Mediador del IES Miguel Catalán. FERNANDEZ, I, y otros, 2002, que adopta un modelo integrado de convivencia, con una organización

des, lo que denota un claro ejemplo de expansión de la resolución alternativa de conflictos.

3.1.2 La mediación policial

La mediación policial no se halla exenta de dificultades partiendo del concepto y caracteres determinantes de la justicia restaurativa, comentados anteriormente, véase la imparcialidad, la neutralidad, y la misma voluntariedad, en la medida en que el agente de policía no puede desprenderse de su rol de autoridad pública, con facultades de colaboración e investigación en los hechos, potencialmente calificables como ilícitos penales.

La mediación policial está muy extendida en Inglaterra y EEUU, pero la configuración de dicha institución no es extrapolable a nuestro contexto policial. Por tanto, no cabe un modelo policial de mediación que resuelva conflictos susceptibles de ser calificados de delitos, puesto que en tales casos se podrían producir vulneración de los derechos y garantías del victimario u ofensor, consagradas en nuestra Constitución Sin embargo comparto la opinión de REDORTA[22], en el sentido de que la mediación policial, desde una óptica comunitaria y de servicio público, puede ser vista como una forma específica de mediar en los conflictos que surjan en la comunidad, pudiendo contribuir en la cooperación amistosa de los conflictos, así como en su derivación a servicios comunitarios específicos, que permitan intervenciones cualificadas y específicas a tenor de los casos concretos, y, en todo caso asociada a un concepto de policía de proximidad, de apoyo al ciudadano, con competencias y habilidades adquiridas mediante una formación adecuada.

3.2. La justicia restaurativa en el marco del proceso judicial penal: Una justicia alternativa con carácter complementario

La justicia restaurativa en el marco del proceso penal debe ser articulada a través criterios de oportunidad, en cualquiera de las fases del proceso penal: -*instrucción, enjuiciamiento* y *ejecu-*

---

de alumnado que cuenta con *alumnos ayudantes-mediadores* para mejorar las relaciones interpersonales, mejorar la convivencia general del centro, detectar y actuar ante el maltrato escolar y promover la resolución pacífica de conflictos con la mediación. https://convivencia.wordpress.com/2010/02/12/protocolo-de-mediacion-ies-miguel-catalan.

22 Vid. REDORTA LORENTE, J. «Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía», 2004. (Edición electrónica).

ción. No existe una regulación del principio de oportunidad que conlleve la aplicación de la justicia restaurativa o la mediación, sin embargo tampoco existe una prohibición, más al contrario la escueta pero explícita regulación de las consecuencias del cumplimiento del acuerdo de mediación en los art. 80.3 y 84.1, junto con la potestad de acceso a los servicios de justicia restaurativa regulada en el Estatuto jurídico de la Víctima del delito, nos hace pensar en una relativa apuesta del legislador hacia un concepto restaurativo de justicia, con muchas posibilidades de desarrollo, a tenor de las múltiples experiencias restaurativas realizadas ya en nuestro país.

3.2.1. Fase de Instrucción

El procedimiento de mediación tiene lugar en la fase de investigación, una vez iniciado el proceso y hasta la apertura del juicio oral. El acuerdo de mediación con la reparación del daño tiene su concreción en la aplicación de la *atenuante de reparación*[23] prevista en el art. 21.5, con la amplitud que el órgano judicial estime, simple o muy cualificada, teniendo en consideración las circunstancias que concurran en el desarrollo del proceso de mediación.

El procedimiento a seguir para la implementación del acuerdo de mediación es a través del instituto de la Conformidad, con el convenio de todas las partes personadas, correspondiéndoles la gestión del acta de reparación que incorpora los acuerdos alcanzados, y ratificado a presencia judicial.

El procedimiento abreviado es el procedimiento judicial que mejor favorece la aplicación de la mediación y por ende, los procesos restaurativos, en tanto que al tiempo y en los plazos en que se realiza la instrucción e investigación de los hechos, se permite el encaje del proceso restaurativo mediante la oportuna derivación, siempre con las debidas garantías de autonomía e independencia de cada uno de los procesos.

Para el caso de los delitos leves[24] por la aplicación del princi-

23 Vid Sentencia del TS de 29 de Enero de 2008, en la que se recoge la admisibilidad de la reparación material, moral y simbólica, y se califica como muy cualificada, cuando con la indemnización se pide el perdón.

24 RIOS MARTIN. J.C., en Justicia Restaurativa y transicional en España y Chile... ob. cit. p. 19. Para SUBIJANA, PORRES Y SANCHEZ, en los delitos leves, en atención al procedimiento de enjuiciamiento inmediato – art. 962.1 LECrim. o rápido –artículo 964.1

pio de oportunidad atribuido al ministerio fiscal, cabría solicitar al juez de instrucción el archivo de las actuaciones en los casos de haberse alcanzado un acuerdo.

En el proceso por aceptación de decreto regulado en los art. 803 bis a y ss., contemplado para supuestos de infracciones con penas inferiores al año, y delitos castigados con multa o trabajos en beneficio de la comunidad, permitiría que el Fiscal o el Juez, según el caso, pudiera derivar el asunto a mediación, con el resultado de la obtención de un acuerdo o compromiso de reparación; no obstante, de la propia redacción de la norma, se desprende que la intención del legislador haya sido más bien la de procurar celeridad al proceso penal y la aplicación de sanciones alternativas, que la de fomentar la mediación o los procesos restaurativos.

3.2.2. Fase de Enjuiciamiento

En esta fase, la mediación se inicia cuando los autos se encuentran a disposición del órgano judicial competente para su enjuiciamiento[25], de conformidad con el art. 785 LECrim., pudiendo derivarse a mediación a propuesta del órgano judicial, de la víctima o del encausado, previa su aceptación, a excepción de los delitos perseguibles únicamente a instancias de la persona agraviada. El proceso para la implementación del acuerdo sería idéntico al anterior, al de la fase de instrucción, al cual me remito, en aras a la brevedad. En el acto de juicio se dictaría en su caso, sentencia de conformidad con la imposición de la pena, pudiéndose determinar ya la procedencia o no de la aplicación de la suspensión de la misma, con o sin adopción de otras penas alternativas o medidas complementarias.

Las posibilidades de incluir el acta de reparación en el procedimiento ordinario se circunscriben a la fase intermedia (artículo 633 en relación con el 649 y 655 de la LECrim), en la que las partes

---

LECrim– en el servicio de guardia, no existe margen temporal para la habilitación del espacio de comunicación que la mediación requiere, en este sentido SUBIJANA ZUNZUNEGI, I.J, PORRES GARCÍA I. y SANCHEZ RECIO, M. «El modelo de justicia restaurativa: una propuesta de aplicación tras la entrada en vigor de la Ley 4/2015 del estatuto de la víctima del delito», Revista de Victimología. Online ISSN 2385-779X www.revistadevictimología.com.

25 PASCUAL RODRIGUEZ, E. « La mediación en el Derecho Penal de adultos en la fase de enjuiciamiento: un estudio sobre la experiencia piloto en los órganos jurisdiccionales», en SAEZ VALCARCEL, R. y ORTUÑO MUÑOZ, P. (Dirs.), Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación, Madrid, CGPJ, 2007, pp. 107-137.

fijan las posiciones con la que pretenden iniciar el juicio, y al acto de juicio oral (artículo 688 de la LECrim). En ambos momentos procesales las partes, a través de un escrito conjunto o de cualquier otra manera igualmente idónea, podrán proponer una conformidad[26].

3.2.3. Fase de Ejecución de sentencia: Suspensión de la pena y durante la tramitación del indulto

-Suspensión de la pena

A) -Ordinaria: El art. 80 y ss., contempla la suspensión de la penas de hasta 2 años de prisión atendiendo a distintas circunstancias, en particular «*el esfuerzo por reparar el daño causado*», determinando las condiciones en el apartado 2, que son, que el condenado haya delinquido por primera vez y que se hayan satisfecho las responsabilidades civiles o bien asumido su compromiso. Por aplicación del art. 84.1 CP la suspensión de la ejecución de la pena puede producirse por el cumplimiento del acuerdo alcanzado por las partes en virtud de la mediación. La concreción que realiza la ley para referirse al esfuerzo en reparar el daño del victimario, se trata de un requisito subjetivo en cuanto al reo, y no tanto de un carácter objetivo que se materialice en un resultado concreto, de ahí que la valoración del juez no es tanto de la propia reparación como del esfuerzo del victimario en reparar a la víctima.[27]
De forma excepcional el art.80.3, para delincuentes no primarios, siempre que no sean reos habituales, extiende la posibilidad de suspensión de la pena privativa inferior a dos años, «individualmente considerada», a los casos de haberse cumplido el acuerdo de mediación. Por tanto, podemos concluir que el legislador otorga un plus de confianza al acuerdo obtenido por las partes en virtud de un proceso de mediación.

B) Suspensión de la pena para personas que han cometido ***delito por adicción a algunas sustancias del art. 20.2 CP***,

26 SUBIJANA ZUNZUNEGI, I.J, PORRES GARCÍA I. y SANCHEZ RECIO, M. «El modelo de justicia restaurativa: una propuesta de aplicación tras la entrada en vigor de la Ley 4/2015 del estatuto de la víctima del delito», ob. cit. p.20.
27 Vid. TAMARIT SUMALLA, J.M., en La víctima del Derecho Penal. Aranzadi, Pamplona, 1998, p. 210 y ss.

recogida en el art. 80.5 CP, en los supuestos de gravedad del delito, la mediación entre la víctima y la persona infractora puede servir al órgano jurisdiccional como valoración positiva a los efectos de determinar la voluntad de reparar el daño y abandonar la adición a sustancias tóxicas, en los casos de que guarde relación con el delito cometido[28].

C) Suspensión durante la tramitación del indulto. art. 4.4 CP. En estos casos la mediación puede servir como valoración positiva para la eventual concesión del indulto.

3.2.4. La JR en el Centro Penitenciario: ámbito externo e interno de aplicación[29]

Cuando hablamos justicia restaurativa en el ámbito penitenciario debemos diferenciar muy bien dos ámbitos de actuación:

- Ámbito **de relevancia externo***,* que conlleva la incorporación de los servicios de justicia restaurativa al ámbito penitenciario, y por tanto al alcance de las personas presas, que podrán participar en procesos restaurativos con las víctimas, toda vez cumplidos los requisitos y condiciones que se determinen. Indudable resulta toda la complejidad que conlleva la posibilidad de trasladar la mediación o cualquier otro servicio de justicia restaurativa a los Centros penitenciarios, pero ello conllevaría ventajas no sólo para el recluso sino también para las víctimas, que podrían encontrar una respuesta más rápida y satisfactoria a sus intereses y necesidades, de reparación material o simbólica, o de otro tipo, de superación de la victimización por el hecho delictivo, o encontrar respuestas a preguntas que sólo su victimario puede responder, etc.

Las consecuencias con respecto al tratamiento y clasificación de los internos podrían ser las siguientes:

.A) *Variable a tener en cuenta para la clasificación inicial en régimen abierto*, o de tercer grado penitenciario; así como para la progresión en grado, considerando la actitud de la persona

28 RIOS MARTIN. J.C., en Justicia Restaurativa y transicional en España y Chile ob. cit. p. 19.

29 Vid. BARONA VILAR, S. en La mediación penal, fundamento, fines y régimen jurídico, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2011, p. 338.

penada tendente a la restitución de lo sustraído, la reparación del daño o la indemnización de los daños y perjuicios, materiales y morales.

B) *Variable a tener en cuenta para la concesión de permisos penitenciarios*. La asunción de responsabilidad y la conducta tendente a reparar el daño se considera como un indicador de evolución en el tratamiento del interno.

C) *Variable para la no imposición del período de seguridad-* art. 36.2 CP- en los casos de personas condenadas a penas superiores a cinco años. La mediación con la víctima pude considerarse como circunstancia favorable en la reinserción que el Juez de Vigilancia penitenciaria podría valorar a efectos de aplicar el régimen general de cumplimiento.

D) *Valoración para la concesión de la libertad condicional*, puesto que el acuerdo de reparación puede ser considerado como una manifestación de buena conducta y promover por otro lado, un pronóstico favorable de reinserción social.

E) *Valoración para la aplicación de la libertad condicional anticipad,* del art. 91.2 CP, que contempla el adelanto de noventa días en el cómputo de la libertad condicional por cada año cumplido en prisión, siempre que se participe en programas de reparación del daño[30].

-*Ámbito* **de relevancia interno:** La llamada propiamente y más conocida mediación penitenciaria. Se refiere a una forma alternativa de solución de conflictos que puede plantearse en el seno de las Instituciones Penitenciarias, *en el marco del régimen disciplinario sancionador*, como forma de resolución de los conflictos carcelarios derivados de la convivencia en prisión, con la introducción de mecanismos pacificadores que incidan en el modelo sancionador, excesivamente impo-

30 La propuesta de JULIÁN RÍOS a la redacción de la LOPJ «Si durante la ejecución de la pena de prisión, el condenado manifestara su voluntad de conciliarse con la víctima o el perjudicado, la junta de tratamiento informará al Juzgado o Tribunal Sentenciador para que haga llegar la petición a las partes interesadas. En su caso se informará de la evolución del proceso mediador, de los acuerdos adoptados y del cumplimiento de los mismos. La mediación se realizará en el centro penitenciario, sin perjuicio de las salidas que para dicha finalidad se pudieran autorizar legalmente», abre la posibilidad de abrir la mediación a las persona presas en los Centros Penitenciarios, más allá de la mediación entre internos que promueve una mejora de la convivencia, en RIOS MARTÍN, J.C. ob. cit. p. 20.

sitivo y represivo, reduciendo la violencia dentro del ámbito penitenciario a través del diálogo, el respeto y la tolerancia, y como una fórmula de prevención de nuevos conflictos.[31]

4. La implementación de la Mediación y la justicia restaurativa a través de protocolos de actuación

La implementación de la mediación y la justicia restaurativa a través de *protocolos* homologados por el Consejo General del Poder Judicial comportan un soporte *cuasi normativo,* que ha permitido la implantación y el desarrollo de la justicia restaurativa en nuestro país. Estos protocolos determinan criterios de derivación y formas de incorporación al procedimiento penal, que permiten regular los procesos restaurativos, y en particular la Mediación; y en muchos casos, nos ofrecen una visión práctica, a través de sus memorias, de las circunstancias y variables relativas a la prestación de los servicios, que nos permiten analizar el impacto que este nuevo concepto de justicia tiene en nuestro país.

Si bien los protocolos de implantación de la mediación en las distintas demarcaciones territoriales han supuesto un enorme revulsivo a la expansión de la justicia restaurativa, no es menos cierto que su desigual desarrollo, ha perfilado una distribución desigualitaria y fragmentaria de la justicia restaurativa en España, dependiendo del nivel de desarrollo en cada comunidad autónoma; dicho lo cual, se conculcan los principios constitucionales de igualdad y acceso a la tutela judicial efectiva, entendiendo que la justicia restaurativa forma parte de esa tutela jurisdiccional, tal y como está reconocido en el Estatuto Jurídico de la Víctima. Por otra parte, se sustraen o restringen las posibilidades de acceso a una herramienta valiosa, que coadyuva en los fines de justicia y democracia. En consecuencia, se hace necesaria, de toda vez, una modificación de la Ley procesal que concrete y disponga, el modo de acceso a dichos servicios y garantice por otro lado el cumplimiento del Estatuto de la víctima, que como hemos visto confiere potestad a las víctimas de acceder a los servicios de justicia restaurativa.

31 Se ha desarrollado en distintos centros penitenciarios (Daroca, Madrid III, Madrid II, Madrid VI, Madrid IV, Málaga, Murcia) Vid. Asociación de Mediación y pacificación de conflictos. Memoria de Mediación penitenciaria 2014. www.mediaciónypacificacion.es.

4.1. Estado de la cuestión de la Justicia Restaurativa en Aragón: Una propuesta de desarrollo y aplicaciones

La situación de la justicia restaurativa en Aragón ha comportado una realidad muy diversa en relación a los distintos territorios que integran nuestra comunidad. Si en el ámbito extrajudicial el tejido asociativo amplio y diverso ha permitido el desarrollo de la mediación comunitaria, asociada a la multiculturalidad, los conflictos vecinales, muy especialmente en zonas degradadas por múltiples factores con déficits de convivencia, en el ámbito *intrajudicial*, la expansión ha sido mucho menor, ya que no ha existido, como en otras comunidades autónomas, especialmente de referencia como País Vasco y Cataluña, una apuesta institucional firme, que aportara medios suficientes, económicos y personales, para una implantación progresiva y paulatina de la justicia restaurativa en Aragón.

Sin embargo la justicia restaurativa en Aragón, hoy es una realidad, a pesar de que su desarrollo haya venido de la mano del altruismo de algunas personas, especialmente operadores jurídicos, profesionales independientes y asociaciones diversas, que conscientes de sus bondades, apostaron por ella. La asociación ¿hablamos? en 2006 inicia en Aragón una experiencia piloto mediante un acuerdo con la presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón y su Fiscal Jefe. Con posterioridad, y través de sucesivos convenios, continúa con la prestación de servicios de justicia restaurativa en distintos juzgados de la comunidad autónoma; posteriormente se añaden otras asociaciones y colegios profesionales, destacándose como ejemplo de referencia, el servicio de mediación familiar y penal de los juzgados de Barbastro y Monzón en virtud del convenio suscrito entre el Colegio de Abogados de Huesca y el Consejo General del Poder Judicial.

Actualmente son distintas las asociaciones y agrupaciones colegiales, las que difunden, promueven y prestan servicios de justicia restaurativa, pero pese al apoyo institucional[32] de los últimos

32 Convenio marco de colaboración para la promoción de la mediación intrajudicial entre el CGPJ y la Comunidad Autónoma de Aragón, de 27 de abril de 2015. ORDEN PRE/1217/2017, de 11 e3 agosto, por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la financiación de proyectos en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial para el año 2017-2018, ORDEN PRE/1509/2018, de 17 de septiembre, por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la fnanciación de proyectos en materia de mediación intrajudicial y

años, el balance de la justicia restaurativa en Aragón es poco halagüeño; las principales carencias no son sólo, ni especialmente económicas, sino de diverso calado, como las resistencias devenidas desde el ámbito judicial; jueces, fiscales y abogados, descreídos de una justicia diferente a la convencional, bien por falta de conocimiento y formación, bien por el propio convencimiento de que la justicia restaurativa no es un modelo adecuado para el ámbito penal, donde el *ius puniendi* corresponde al Estado, y por tanto el monopolio de la justicia no puede sustraerse a los órganos jurisdiccionales.

Partiendo de que la justicia restaurativa se conforma en España como un modelo autónomo pero complementario de la justicia convencional, capaz de sumar en beneficio de la víctima algunas necesidades que no pueden ser atendidas con un modelo vindicativo de justicia, y, desde el lado del victimario, como una herramienta muy potente para su resocialización, y teniendo en cuenta que así ha sido reconocido por el Consejo General del Poder Judicial, con la homologación de multitud de convenios expandidos por toda la geografía nacional que promovían la prestación de dichos servicios, debemos seguir insistiendo en proporcionar una adecuada formación a los operadores jurídicos y personal técnico asociado, desde un tridimensional ámbito: *comunitario, intrajudicial-penal y penitenciario*, para reconducir nuestra justicia penal hacia la solución pacífica de conflictos y la humanización de las penas, todo ello con las debidas garantías democráticas, tal y como se viene demandado desde las instancias europeas e internacionales, y tal y como se viene adaptando, con mayor o menor celeridad, por los distintos estados europeos.

Tal vez convenga aquí y ahora, hacer una breve referencia a los datos comparativos relativos a la mediación en los distintos ámbitos, familiar, civil y penal en los años 2014 y 2015, que aparecen publicados en la página del Consejo General del Poder Judicial, donde se evidencia, que es en el ámbito penal, sin lugar a dudas, dónde existe un mayor porcentaje de éxito, en cuanto a acuerdos alcanzados, en torno a un 63% de las mediaciones efectuadas y llevadas a término en 2014 y en torno a un 80% de las mediaciones penales realizadas en 2015; otro dato también muy revelador, es

extrajudicial para el año 2019.

que, tan sólo un 20,64% de las derivaciones penales no llegaron a realizar la primera sesión informativa, mientras que en el ámbito familiar este porcentaje se eleva hasta un 54, 7% de casos derivados que no acudieron a la primera sesión informativa, con un porcentaje de acuerdos que sólo alcanza a un 43,36% en 2014 y a un 38,97% en 2015. (Descartamos el ámbito civil al entender que los ínfimos datos referidos a estas mediaciones responden a su carácter eminentemente privativo, a excepción del ámbito administrativo, del que no se refieren datos específicos). Todo ello no hace sino poner en valor, que pese a las grandes reticencias en el desarrollo y la implementación de la justicia restaurativa y la mediación penal en nuestro país, la percepción de los usuarios de la misma es altamente positiva, y el elevado porcentaje de acuerdos evidencia que se trata de una justicia muy potente, eficaz y válida para la resolución de los conflictos habidos en nuestra sociedad, también cuando constituyen delito.

Constituye a mi modo de ver, ya una unánime demanda, la necesidad de una regulación específica que contemple las singularidades de la mediación penal y la justicia restaurativa, que a día de hoy son suplidas por los distinto protocolos de actuación que recogen en mayor o menor medida la regulación de los procesos de mediación, que incluyen criterios de derivación, delitos mediables, o las formas de incorporación de los acuerdos al procedimiento penal, entre otros. Ello conseguiría, en buena medida paliar las diferencias de gran calado, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, que subsisten a día de hoy en torno a la prestación de los servicios de justicia restaurativa en los distintos territorios.

Pero la situación existente a día de hoy es, por consiguiente, de una ausencia de regulación legal de la justicia restaurativa, que es suplida mediante la aplicación de diferentes protocolos. Por consiguiente, y dado el estado de la cuestión de la justicia restaurativa en Aragón anteriormente descrito, con independencia de seguir apoyando y fomentando el tejido asociativo vinculado especialmente a la justicia comunitaria y gestión de la convivencia vecinal, se hace necesaria la implantación y el diseño de un *modelo restaurativo de justicia* que pueda dar respuesta a las necesidades de prestación de servicios restaurativos de calidad, especialmente o sobretodo en el ámbito intrajudicial. Dicho modelo pasa por la apuesta de un siste-

ma público-privado de gestión[33] que permita dotar de servicios de justicia restaurativa en todo el territorio, dependiente de la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón, si bien teniendo en cuenta las especificidades propias de su propia estructura organizativa.

Si bien los servicios de justicia restaurativa intrajudicial deben de funcionar de forma autónoma e independiente de los órganos jurisdiccionales, es esencial una colaboración mutua entre los mediadores y los operadores jurídicos, especialmente jueces, fiscales, y secretarios judiciales, dadas las potestades jurisdiccionales atribuidas, pero también del personal de la Oficina judicial encargado de la gestión de los expedientes judiciales.

La Oficina de la Víctima debe de constituir un espacio para la información, asesoramiento y conveniencia en su caso, del acceso a los servicios de justicia restaurativa en los términos que se determina en su art. 15, pero en cualquier caso la víctima debe de sentirse libre y autónoma para decidir si quiere participar de este nuevo concepto de justicia, siempre y cuando el victimario haya prestado igualmente el consentimiento. En este punto, se constata otra carencia, y es, que es necesario, que también el victimario sea informado acerca de los servicios de justicia restaurativa y de mediación penal; ello no ha sido objeto de regulación, pero la igualdad y el equilibrio en los derechos hace imprescindible que dicha información deba de ser proporcionada.

En mi opinión, al margen de la difusión y la promoción que nos compete como comunidad o sociedad, a través de los distintos espacios de conexión con la comunidad, servicios sociales, sanitarios, vecinales, escolares, universitario, etc., esta información debería ser prestada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en concreto por personal específico formado en la cultura de paz y resolución pacífica de conflictos, no en vano la mediación policial puede y debe de contribuir en esta empresa.

---

33 MORENO ALVAREZ, R. «El modelo vasco de mediación intrajudicial y justicia restaurativa» en Actas *I Congreso internacional de Mediación Intrajudicial,* Zaragoza, 2017, Reus, 2019. SERRATUSEL SALVADÓ, L. y CABOS SOLE, I., «Programa de Justicia restaurativa de Cataluña» en CERVELLO DONDERIS, V. (Coord.) Cuestiones prácticas para la aplicación de la mediación penal, Ed. Tirant lo Blanch, 2016, pp. 298-307, programa de justicia restaurativa iniciado en el año 1998 y se mantiene hasta la actualidad.

En todo caso, y ya para terminar, el resultado alcanzado en el espacio de mediación tiene que satisfacer los fines del Derecho penal[34]; desde la prevención general positiva, en cuanto a la pacificación social, como reafirmación de la vigencia de la norma; y desde la prevención especial positiva, de pacificación individual, al producirse la reparación del daño causado a la víctima, con la reincorporación del victimario a la vida social y comunitaria.

34 ROXIN, C., «Fines de la pena y reparación del daño, en ESER, HIRSCH, ROXIN, De los delitos y las víctimas, Ad Hoc, Buenos Aires (Argentina), 1992. ROXIN, C, «La reparación en el sistema jurídico penal de sanciones», en Cuadernos del Consejo del Poder Judicial, nº 8. pp. 19-30

IV.5

Mediación intrajudicial civil y familiar en Aragón: Signos, síntomas y diagnóstico de la situación en 2018

Francisco de Asís González Campo
Profesor asociado de Derecho Procesal
Subdirector de los Cursos universitarios de Formación Permanente en mediación intrajudicial
Universidad de Zaragoza

Resumen

La mediación intrajudicial en Aragón es una incipiente realidad implantada –con mayor o menor éxito– en diversos Partidos Judiciales. La experiencia resulta peculiar en tanto se ha desarrollado tanto con un expreso marco normativo como, previamente, sin el mismo y, a su vez, bajo diversas formas orgánicas derivadas de la concreta iniciativa desplegada. En realidad, se ha realizado sin un diseño previo del modelo pretendido y, por tanto, sin los elementos orgánicos, normativos y funcionales propios de un verdadero Servicio de Mediación Intrajudicial. Ello bien pudiera ser la causa de los preocupantes datos que comienzan a observarse en el periodo de implantación en nuestro Territorio pues, pese a estar dotados de regulación legal y de proyectos de difusión e implantación y, en especial, contando en los ejercicios 2017 y 2018 con relevantes acciones de impulso público, sin embargo, los datos –aislada y comparativamente con Comunidades similares– provocan interrogantes que deben ser respondidos a fin de, en su caso, corregir las disfunciones que pudieran detectarse.

Sumario:

1.- INTRODUCCIÓN

2.- OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

3.- REFERENCIA AL CONCEPTO Y MODELOS DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL CIVILY FAMILIAR

3.1. Conceptos previos

3.2. Modelos de mediación intrajudicial

4.- EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL EN ESPAÑA

4.1. Comunidad Autónoma de Cataluña

4.2. Partido judicial de Málaga

4.3. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

5.- MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL ARAGONESA

5.1. Código de derecho foral de Aragón

5.2. Ley 9/2017, de 19 de octubre, por la que se regulan los servicios de asesoramiento y orientación jurídicos gratuitos de Aragón

5.3. Ley 9/2014, de 23 octubre, de apoyo a las familias de Aragón

5.4. Ley 9/2011, de 24 marzo, de mediación familiar de Aragón

5.5. Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro aragonés de coordinación en materia de mediación y el Registro de mediadores e instituciones de mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación

5.6. Orden PRE/1856/2016, de 19 de diciembre, sobre modificación de la Orden de 30 de diciembre de 2014, por la que se aprobó el catálogo de referencia y bases de compensación de los módulos, servicios y actuaciones de los profesionales que incluyen las prestaciones de asistencia jurídica gratuita

5.7. Resolución de 2 de abril de 2012, de la Directora General de Administración de Justicia, por la que se establece la organización y el funcionamiento de las competencias que tiene encomendadas en materia de Mediación familiar intrajudicial

5.8. Convenios

5.9. Otras disposiciones generales y bases reguladoras de subvención de proyectos de mediación intrajudicial

6.- ASPECTOS PROCESALES DE LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL ARAGONESA

6.1. Momento procesal y modelo de derivación

6.2. Ámbito

6.3. Procedimiento

7.- ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LA MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL EN ARAGÓN (2009-2019)

7.1. El conflicto judicializado

7.2. Mediación intrajudicial familiar

7.3. Mediación intrajudicial civil

7.4. Derivaciones a mediación y modo de finalización por órganos judiciales

7.5. Concretas experiencias (y resultados) de mediación intrajudicial en Aragón

7.5.1. Mediación familiar y penal

7.5.2. Mediación inmobiliaria (hipotecaria y vivienda)

7.5.3. Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón (1997-2017)

7.5.4. Proyectos de mediación intrajudicial desarrollados mediante subvenciones convocadas por Orden PRE/1271/2017 y PRE/1509/2018

8.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE FUTURO

9.- BIBLIOGRAFÍA

10.- ANEXO

10.1. Relación de tablas

1.- Introducción y objetivos

La mediación intrajudicial en Aragón es una incipiente realidad. Dotada de un marco normativo expreso está siendo implantada –con mayor o menor éxito- en diversos Partidos Judiciales. Dado el desigual nivel de implantación y resultados de la mediación intrajudicial, deben observarse las señales o indicios de lo que está ocurriendo para relacionarlos con otros datos y alcanzar así una valoración conclusiva del actual estado de la mediación aragonesa.

Y por ello, remitiéndonos a literalidad gráfica del título del presente trabajo, así como permitiéndonos la licencia de reiterar su literal acepción académica[1], podemos exponer la justificación y finalidad del presente trabajo. Siguiendo el símil médico, resulta pertinente acometer este estudio pues la mediación, como la aspirina, funciona sin saber su motivo (FARIÑA: 2013 citando a WALL[2]). Así:

- En España, si bien no en todos los territorios, existe un largo periplo de funcionamiento de la mediación en diversos ámbitos materiales con cierto éxito de implantación. Para ello, en la mayoría de experiencias se ha dispuesto de un adecuado marco normativo, de un previo diseño del modelo o servicio, de unos protocolos de derivación y análisis de casos y, finalmente, de la recogida y estudio de datos obtenidos en dichas experiencias.
- En Aragón, el desarrollo de la mediación, no solo de la familiar, es heterogéneo en sus antecedentes, experiencia histórica y cuestiones orgánicas así como, en especial, en cuanto a sus resultados. En efecto, se observa cómo el éxito de la misma es distinto en unos Partidos Judiciales u otros sin que, sin embargo, conste analizado la causa de tal diversidad. La mediación civil –incluida la familiar- en Aragón guarda similitudes y diferencias con otros ámbitos territoriales y comienza a mostrar cierto recorrido histórico y, con ello, unos indicadores objetivos en mediación civil y familiar que, en paralelismo con otras experiencias nacionales, comienza a mostrar *SIG-*

1 *Vid*. siguientes notas 3 y 5.

2 «*La aspirina y la mediación tienen mucho en común: ellas son bien conocidas y se les reconoce fácilmente; ambas se han utilizado durante siglos; numerosos artículos se han publicado sobre las dos. Ambas funcionan, pero no sabemos por qué*» *(Wall y Dunne, 2012, p.218)*».

NOS o *SÍNTOMAS*[3] de ineficiencia, cuando no escaso éxito, en su implantación y resultado[4]. Tal contraste conlleva, por tanto, siguiendo el gráfico ejemplo antes señalado, la necesidad de realizar un análisis de la situación a fin de obtener el *DIAGNÓSTICO*[5] de la misma y proponer soluciones para su futura evolución.

La experiencia de mediación en Aragón resulta peculiar pues se ha desarrollado tanto en ausencia de marco normativo como con expresa norma legal y, a su vez, bajo diversos modelos orgánicos.

En realidad, y ya desde el punto de vista de la mediación intrajudicial, se ha realizado sin un diseño previo del modelo pretendido y, por tanto, sin los elementos orgánicos, normativos y funcionales propios de un verdadero Servicio de Mediación Intrajudicial. Ello bien pudiera ser la causa de los preocupantes datos que comienzan a observarse en el periodo de implantación en nuestro Territorio pues, pese a estar dotados de regulación legal y de proyectos de difusión e implantación, sin embargo, los datos –aislada y comparativamente con Comunidades similares- provocan interrogantes que deben ser respondidos a fin de, en su caso, corregir las disfunciones que pudieran detectarse.

---

3 Deliberadamente empleamos la segunda acepción que el Diccionario de la Real Academia Española señala: «*Señal o indicio de algo que está sucediendo o va a suceder*» y no la primera («*Manifestación reveladora de una enfermedad*»), como también la diferencia básica entre signo y síntoma en que aquel es manifestación objetiva de una situación y síntoma, sin embargo, conlleva un elemento subjetivo.

4 Sin perjuicio de lo que luego se indicará, baste, en este punto introductorio, señalar cómo la doctrina, tras la vigente norma de mediación familiar aragonesa, advierte de la escasa implantación de la misma pues «*a través de los servicios intra y extra procesales, tiene una escasa importancia: el número de acuerdos alcanzados mediante mediación no llega al 8 %*» (SERRANO: 2015).

5 En este sentido, tal adjetivo califica la finalidad del trabajo. Diagnóstico es acción de diagnosticar, esto es, de «*recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza*» como igualmente «*determinar el carácter de una enfermedad mediante el examen de sus signo*». Finalmente, también es tanto la «*determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la obsevación de sus síntomas*» como la «*calificación que da el médico a la enfermedad según los signos que advierte*» (Diccionario de la Real Academia Española).

2.- Objetivos y metodología

Tal es el propósito de la investigación comenzada. El presente trabajo se incardina en la fase inicial y básica de la misma que debe permitir (i) valorar la corrección de las premisas iniciales consideradas al plantearse la misma, (ii) comprobar la utilidad de las pautas y métodos de investigación seguidos, (iii) analizar sobre dichas bases la actual situación para finalmente (iv) valorar la pertinencia de profundizar en lo ya iniciado.

A tal fin, consiste, precisamente, en señalar las anteriores cuestiones ante la constatación objetiva –datos estadísticos, normativa, inversiones y proyectos- de una objetiva situación –el escaso desarrollo de la mediación en Aragón-; se pretende realizar un análisis de la misma para atender a las posibles causas de tal estado; comprobar si los concretos modelos seguidos evidencian problemas o soluciones, compararlo con las experiencias nacionales; y, finalmente, proponer, en su caso, soluciones al respecto en conclusión de la investigación realizada. Máxime lo anterior en un momento como el actual en que se debate sobre la necesidad de acometer reformas normativas[6], y en que, con mayor o menor acierto como luego se verá, se está, frente a épocas anteriores, en condiciones de desarrollar servicios de mediación intrajudicial[7].

Para ello se acometen diversas actuaciones con carácter básico a todas las actuaciones a desarrollar:

i) Estudio del marco conceptual y normativo de la mediación intrajudicial en España y en Aragón, a fin de establecer las bases jurídicas de la misma y, en especial, los distintos modelos de la misma.

ii) Análisis de las principales variables estadísticas que, sobre litigiosidad y mediación, son de relieve a nivel nacional y aragonés.

---

6 El Plan Anual Normativo del Gobierno de Aragón correspondiente al año 2018 señaló, entre otras iniciativas legales, la de un «*Proyecto de ley de Mediación Aragonesa*». Dicho documento está disponible en https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plananualnormativo2018.pdf. Posteriormente se inició el procedimiento de Consulta pública previa sobre un anteproyecto de ley de mediación de Aragón (disponible en http://aragonparticipa.aragon.es/consulta-publica-previa-sobre-un-anteproyecto-de-ley-de-mediacion-de-aragon). Consta el borrador de texto (https://transparencia.aragon.es/content/plan-de-gobierno-detalle-departamento?id=41).

7 *Vid*. siguientes apartados V y VII en que se indican las diversas iniciativas y subvenciones habidas para implantación de mediación intrajudicial en Aragón.

Ello permitirá disponer de los diversos supuestos y resultados a fin de poder comparar situaciones homogéneas, obtener conclusiones sobre los aciertos y deficiencias del modelo o experiencias implantadas a fin de, finalmente, en su caso, proponer futuras mejoras y líneas de investigación.

3.- Referencia al concepto, características y modelos de mediación intrajudicial civil y familiar

Con carácter previo a los concretos aspectos de la mediación intrajudicial aragonesa conviene realizar una breve exposición de los conceptos y ámbitos que, de modo común, se comprenden en la mediación civil y familiar –intrajudicial o extrajudicial- a fin de contextualizar y homogeneizar términos y referencias luego empleados.

3.1. Conceptos previos

En relación a la Administración de Justicia, cabe hablar de mediación extrajudicial o mediación intrajudicial. En este caso, la mediación intrajudicial será la mediación que se produce en sede judicial pudiendo darse dos supuestos: iniciado un procedimiento judicial (siendo la derivación a iniciativa del órgano judicial o de las partes) o, en puridad, antes del mismo si se produce derivación a mediación desde la Administración de Justicia conforme al *sistema multidoor*; el componente judicial no conlleva que sea el órgano judicial el que –necesariamente- realice la mediación en tanto que, salvo competencias legales atribuidas expresamente (ej.: Letrados de la Administración de Justicia[8])- la misma corresponderá a mediadores, no al personal del órgano judicial.

Cabe señalar que el ámbito de la mediación intrajudicial civil y mercantil, por ser el más amplio y numeroso, debe ser contemplado no desde la perspectiva de concretos supuestos o ámbitos sino desde la globalidad de la mediación. En efecto, la mediación, en el ámbito civil y mercantil, tiene la característica de recaer, en tanto que mediación, en ámbitos en que las partes (mediados) tienen la libre disponibilidad del conflicto y, en tanto que civil y mercantil, por recaer en ámbitos que, por tal materia civil y mercantil, se ca-

8 Así, p. ej., en el art. 456.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial a favor de los Letrados de la Administración de Justicia.

racterizan por incardinarse en dicho ámbito de libre disposición, de derecho privado y, en definitiva, de la autonomía de la voluntad de la persona. Por ello cabrán cuantas relaciones de derecho privado, personales, contractuales, de propiedad, familia, sucesiones, etc. cabe celebrar entre las personas físicas y jurídicas, siendo, igualmente, extensible a supuestos como la mediación en consumo tras la reforma operada por la Ley 7/2017[9] en que se configura ya de modo autónomo respecto del arbitraje de consumo.

En lo relativo a la mediación familiar, con carácter general, recae dicho ámbito sobre aquellas materias incluidas en el Derecho de Familia y Derecho de Personas (por tanto, igualmente, incardinables en lo que, conceptualmente, es mediación civil) siempre, obvio es, que se trata de materias disponibles por las partes. Así, p. ej., la autoridad familiar no podrá ser objeto de mediación pero sí el régimen de visitas o la cuantía de los alimentos debidos; y de igual modo, la incapacidad no podrá ser objeto de mediación pero sí cuestiones afectas a la persona o patrimonio de la persona o familia de quienes, sin estar incapacitados, sí se encuentran en especial situación personal, de vulneración o de especial atención cual, entre otros, los supuestos de las personas mayores y de los dependientes.

Debe recordarse lo explicado de modo más amplio sobre la mediación familiar en España por cuanto la existencia de numerosas normas autonómicas pueden conllevar un ámbito objetivo y subjetivo de la mediación familiar distinto según cada norma disponga (ej. la ley aragonesa[10] establece un listado de materias incardinables en la mediación familiar).

En dicho ámbito, el conflicto adquiere diversos tonos y duración, leves a graves, puntuales o sostenidos, pues descansa sobre una premisa: la relación familiar, la crisis matrimonial o de pareja, las relaciones paternofiliales, la conflictividad familiar en definitiva. Con ello, se observa una característica de este ámbito: la especial y delicada naturaleza y complejidad del ámbito pues no es otro que el conflicto familiar en el que las partes habitualmente deben seguir manteniendo una relación futura al margen o más allá de ese

9 Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Publicada en B.O.E. de 4 de noviembre.

10 *Vid*. siguiente apartado IV.

conflicto tanto por una indisponible realidad (ej.: hijos comunes) como por la conveniencia de preservar ciertas relaciones familiares para un correcto ejercicio futuro de las mismas.

La mediación familiar también viene referida a ámbitos convivenciales o afectos a menores sin vínculo familiar biológico (ej. acogimientos, adopción[11], búsqueda del origen/derecho a la identidad de origen y biológica, etc.).

Debe, en todo caso, considerarse como un ámbito propicio para un cambio de cultura en la relación familiar y del ejercicio de la responsabilidad parental en las relaciones paternofiliales, pasando de una cultura del litigio a la cultura de la paz y el acuerdo en el ejercicio y relación familiar a fin de evitar conflictos, cooperar y respetar a la otra «parte» entendiéndola como un «algo más» que una simple parte dada la relación pasada y, en la gran mayoría de asuntos, futuras que se va a seguir manteniendo; en especial, este ámbito debe tender a la especial consideración y protección del *interés superior del menor* y, en definitiva, a fomentar y ejercer la corresponsabilidad de los progenitores en la adopción de decisiones o acuerdos relativos al ejercicio de sus facultades paternofiliales; ello sin olvidar la corresponsabilidad en la solución de los conflictos matrimoniales o, en otros supuestos, más graves, la resolución del conflicto y la evitación de una escalada del mismo o de mayores perjuicios para las partes y el menor (ej. mediación en sustracción internacional de menores).

En sentido estricto, la mediación familiar en el ámbito de las crisis matrimoniales (o análoga unión: ej. pareja de hecho) se circunscribe a aquellos conflictos en que los cónyuges (o los unidos en análoga relación) con ayuda de un tercero imparcial y profesional (mediador) designado por las partes (mediados) o por la autoridad judicial (en los casos de mediación intrajudicial con derivación por el órgano judicial) deciden solucionar sus problemas mediante el mutuo diálogo a fin de encontrar puntos de acuerdo (fácticos y ju-

11 No nos referimos a supuestos en que la mediación se realice para los conflictos de los interesados y las entidades de adopción que, en ocasiones, viene fomentado desde la propia normativa (ej. Comunidad Valenciana a través del *Decreto 100/2002, de 4 de junio, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la acreditación, funcionamiento y control de las entidades de mediación de adopción internacional y el Registro de Reclamaciones formuladas contra las entidades de mediación acreditadas en la Comunidad Valenciana* publicado en DOGV de 14/06/02.

rídicos, en tanto el conflicto no siempre coincidirá con el ámbito de la controversia sometida a decisión judicial) para solucionar dicho conflicto matrimonial. Con ello, se potencia la capacidad de la persona para solucionar sus crisis personales/familiares si bien con la ayuda del mediador (que no propuesta ni decisión de acuerdos por éste).

Finalmente, y más relacionada con la mediación familiar intrajudicial, debe señalarse el ámbito de la mediación familiar como alternativa a los procesos familiares contenciosos en tanto que, conforme con la actual norma procesal (en especial, art. 777 LEC) es constante, tras la reforma introducida por la Ley 15/2005, la voluntad del legislador de procurar la reconducción de tales procesos de familia por los cauces del procedimiento de mutuo acuerdo, estableciendo, como punto especial en tal cuestión, que acudir a un procedimiento de mediación puede darse en cualquier momento del proceso matrimonial, incluido en fase de ejecución (si bien se consideran diversos momentos óptimos de derivación que, por lo general, vienen y es de recomendable recogida en las guías y protocolos de derivación a mediación intrajudicial). A su vez, los acuerdos podrán ser parciales (continuando con el procedimiento contencioso sin perjuicio de que se pueda instar la homologación del acuerdo parcial por el Juez o Magistrado) o total (supuesto de reconducción del proceso por mutuo acuerdo antes señalado).

Desde el punto de vista de mediación en el ámbito de la persona, cabe señalar el ámbito de los problemas convivenciales y de personas mayores o dependientes a fin de lograr una mejoría en la calidad y condiciones de vida de dicho colectivo. Como también, en relación a tales cuestiones, en el ámbito organizacional (ej. residencias en que tales sujetos pueden estar internados, generando discrepancias con las mismas, con la familia, etc.).

3.2. Sistemas de mediación intrajudicial

Resulta innegable la relación que la mediación y su implantación en España tiene no ya solo con el proceso sino con la Oficina Judicial en tanto ámbito orgánico de la Administración de Justicia –entendida en el sentido amplio y no estricto o jurisdiccional de la misma- y ello desde el verdadero concepto de mediación intrajudicial y sus concre-

tos aspectos orgánicos y procesales que, para mejor exposición, pueden observarse en los siguientes apartados (GONZÁLEZ: 2018)[12]:

1.- Consideramos mediación intrajudicial *stricto sensu* aquella que se produce iniciado un procedimiento judicial (declarativo o de ejecución) bien a petición de las partes bien a instancia del órgano judicial (derivación a mediación) precisamente por considerar el órgano judicial la conveniencia para mejor resolución del conflicto tal derivación (y dicho sea órgano judicial en sentido amplio y no estrictamente jurisdiccional en tanto según el ámbito material y/o estadio procesal consideramos atribuida tal competencia al Juez o al Letrado de la Administración de Justicia).

También consideramos mediación intrajudicial, *lato sensu*, a aquella que se produce cuando el conflicto no está judicializado y es derivado a mediación por un Servicio de Mediación dependiente de la Administración de Justicia (que no órgano jurisdiccional). En realidad se trata del modelo óptimo por el cual la Administración responsable (especializada en conflicto y métodos de resolución) a la vista del conflicto a ella sometido valora –y en su caso- deriva al método más adecuado para su resolución (sistema *multidoor* o *court connected*). No siendo posible ahora extenderse en dicho modelo, en el actual marco jurídico español, parece difícil la implantación de un verdadero sistema *multidoor* si bien sí resulta posible y deseable su diseño en el seno de la Nueva Oficina Judicial en tanto la misma permite ese «examen» previo del caso antes de la judicialización del mismo (o, en puridad, del inicio de los actos procesales propios del declarativo o ejecución).

2.- Para ello, por la debida asunción de tal «oferta» de medios resolutorios por las Administraciones con competencias en Administración de Justicia. La implantación de un sistema de mediación intrajudicial en la propia Administración de Justicia en el que se adopten los métodos y procedimientos propios del sistema organizativo pretendido tras la Ley Orgánica 1/2009 y Ley 13/2009 para la implantación de la Nueva Oficina Judicial.

Y ello tanto cuando entendamos la mediación intrajudicial en sentido estricto (iniciado el proceso) como cuando la entendamos

12 Un estudio detallado sobre conceptos, modelos orgánicos y protocolos sobre mediación intrajudicial en GONZÁLEZ (2018).

en un sentido amplio consistente en que será la propia Administración de Justicia (entendida no en sentido jurisdiccional) la que, a la vista del conflicto expuesto a la misma, derive, para su solución, al método más propicio para ello: proceso, arbitraje, negociación asistida, conciliación, mediación, etc. (sistema *multidoor*).

En efecto, desde la configuración de la Oficina Judicial (art. 438 LOPJ[13]), se observa cómo la expresa previsión de un Servicio de Mediación Intrajudicial será el modelo que sirva de modo más eficaz a la implantación de la mediación; en especial, en el ámbito del proceso civil en el que, tras la reforma procesal de 2009, la intervención jurisdiccional queda prácticamente reservada al momento de la vista (excepción de audiencia previa en el juicio ordinario en que expresamente se prevé exhorto a tal mediación). Con ello, a través de dicho Servicio, a cargo de un Letrado de la Administración de Justicia, se podrá estudiar la controversia, calificar el conflicto y, en su caso, conforme a los consensuados protocolos y criterios de derivación, considerar la conveniencia de remitir tal controversia tal método, u otro, de resolución de conflictos, al que se considere más adecuado –o no, si el más idóneo al caso fuere la jurisdicción-.

En apoyo de tal tesis debe señalarse igualmente (i) que la función jurisdiccional es exclusiva y excluyente no pudiendo ejercer otras funciones –cuales las de mediación- que las así contenidas en el art. 117 CE; (ii) que, a través de tales protocolos y criterios, se pueden alcanzar consensos sobre tipología de conflictos susceptibles –o no- de derivación, sujetos intervinientes, modelo interno o externo de mediación, retribución, estadios procesales de tal derivación y efectos (suspensión de procedimiento y/o señalamiento, p.ej); así se evitaría la dispersión de criterios dentro de un mismo Partido Judicial o la heterogeneidad de modelos de mediación intrajudicial detectados en nuestro país (que van desde la incardinación en la Administración Pública hasta las iniciativas unilaterales en diversos Juzgados).

3.- Finalmente, deben mencionarse tres cuestiones:

a) La relevancia de unos consensuados y correctos Protocolos

13 Señala el art. 438.3 LOPJ que «*el Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas... sus respectivos territorios serán competentes para el diseño, creación y organización de los servicios comunes procesales, con funciones de... mediación.*».

de Derivación y Procedimiento de Mediación Intrajudicial que permitan detectar el mejor método de resolución del conflicto (ej. jurisdicción o mediación), sus criterios y momentos de derivación, el flujo procedimental y, finalmente, el análisis y recogida de datos y resultados con perspectiva procesal y homogénea.

b) Todo ello se ve incrementado desde la perspectiva no del proceso civil sino del penal y de la propia Ley Orgánica del Poder Judicial (arts. 456, 476 y 477 LOPJ[14]).

c) Tales supuestos, de un evidente componente orgánico judicial, son a su vez los sostenidos en experiencias nacionales [15] e internacionales[16].

---

14 «*Los Letrados de la Administración de Justicia, cuando así lo prevean las leyes procesales, tendrán competencias en: ... c) Conciliación, llevando a cabo la labor mediadora que les sea propia» y «e) Mediación.*» (art. 456.6 LOPJ). Asimismo, vid. funciones en materia de «*actuaciones de justicia restaurativa y de solución extraprocesal*» a los funcionarios integrantes de los Cuerpos de Gestión Procesal y Administrativa (art. 476 LOPJ) y de Tramitación Procesal y Administrativa (art. 477 LOPJ).

15 Ej. la Oficina Judicial del Partido Judicial de Murcia en que, conforme a la , se prevé expresamente la Unidad de Mediación Intrajudicial (art. 5 de la Orden JUS/1721/2014, de 18 de septiembre, por la que se amplía la Oficina Judicial de Murcia y se modifica la Orden JUS/1741/2010, de 22 de junio, por la que se determina la estructura y se aprueban las relaciones 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).

16 En este sentido, *vid.*, entre otros, MARTÍN (2010) pp. 149 a 153; y BARONA (2016), pp. 51 a 56.

4.- Experiencias de Mediación intrajudicial en España

En el presente apartado se expondrán aquellas experiencias que, por los motivos que en cada una se comentará (en síntesis, existencia o no de marco normativo, diseño de modelo orgánico genérico o de un órgano judicial), parecen más útiles para el posterior ejercicio comparativo del resultado de los diversos modelos implantados en España y Aragón.

4.1 Comunidad Autónoma de Cataluña

Dado el avanzado estadio normativo y de implantación de la mediación en Cataluña, resulta ineludible estudiar los indicadores sobre mediaciones realizadas en dicha Comunidad Autónoma si bien debe, igualmente, adelantarse la escasez de datos útiles para el estudio en tanto que, para una mejor interpretación de los datos analizados, debe señalarse la ausencia de datos desglosados por ámbito de la mediación.

No obstante, a los efectos de la interpretación de los datos estadísticos y el contexto mediador y normativo que permitirán alcanzar diversas conclusiones, deben apuntarse dos principales características:

a) La ley catalana[17] se circunscribe a (i) el ámbito familiar («*mediación familiar*») de un modo muy amplio en tanto que, junto a una extensa lista tasada, se recoge una positiva cláusula de cierre genérica [18]; y (ii) al resto de asuntos de derecho privado («*mediación civil*») en que, tras una referencia a casos concretos, finaliza con una genérica y positiva previsión de aquellos supuestos en se ha roto la comunicación personal de las partes que deben continuar relacionándose en un futuro (art. 1 Ley 15/2009). No considera que la mediación familiar sea, como en la posterior aragonesa, un servicio social público.

b) Se prevé un fuerte apoyo administrativo, orgánico y económico mediante la creación y funcionamiento de:

17 Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. Publicada en Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña núm. 5432, de 30 de julio de 2009.

18 Así, señala el art. 1.s) que será susceptible de mediación familiar, finalmente, «cualquier otro conflicto en el ámbito del derecho de la persona y de la familia susceptible de ser planteado judicialmente».

> El Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña, creado en la Ley 15/2009, «*actúa básicamente en conflictos de derecho privado caracterizados por la ruptura de las relaciones entre personas que deben mantener relaciones en el futuro*»[19] y no solo fomenta y difunde la mediación sino que, igualmente, gestiona el servicio público de mediación y los procedimientos de mediación (designación y seguimiento, p.ej.) y la formación en tal materia (arts. 20 a 28 Ley 15/2009).

> Los diversos Servicios de Información en Mediación tanto en sede judicial civil[20] y, en su caso, familiar[21] como extrajudicial Así, según es de ver en el organigrama vigente, se contemplan dos tipos de servicios en los principales ciudades y, con ello, partidos judiciales: de «información mediadora»[22] y de «orientación mediadora»[23].

> Se conecta el derecho a la asistencia jurídica gratuita con la mediación (art. 27 Ley 15/2009) estableciendo, en tales supuestos, la gratuidad para las partes y la retribución del mediador mediante unos precios públicos[24].

> Si bien es cierto que se ha implantado –parcialmente- la Nueva Oficina Judicial en dicha Comunidad, de los datos analizados no se ha detectado correlación directa entre el desarrollo de dicha nueva estructura judicial y la implantación de la mediación intrajudicial.

En la siguiente tabla se expresan los principales indicadores sobre mediación civil y familiar en la Comunidad Autónoma de Cataluña:

---

19 Preámbulo de la Ley 15/2009.

20 Ej. http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=17996

21 Ej. http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=17275

22 Ej.: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=17056&jq=200030

23 Ej.: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organigrama.jsp?codi=17027&jq=200030

24 *Vid*. Resolució JUS/2896/2012, de 17 de desembre, per la qual es ixen les tarifes en els procediments de mediació de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat

Tabla 1.-
Indicadores de mediación civil y familiar en
Comunidad Autónoma de Cataluña 2010-2017

MEDIACIÓN CIVIL Y FAMILIAR CATALUÑA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
EXPEDIENTES GESTIONADOS	3.821	4.867	4.725	4.685	4.918	4.964	4.402	4.076
Extrajudicial	2.378	2.636	2.280	2.072	2.559	2.616	2.558	2.324
Por derivación judicial	1.443	2.231	2.445	2.613	2.359	2.348	1.844	1.752
PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN INICIADOS	3.031	3.487	3.139	3.097	3.572	3.637	3.333	2.970
Directos	2.378	2.636	2.280	2.072	2.559	2.616	2.558	2.324
Por derivación judicial	653	851	859	1.025	1.013	1.021	775	646
PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS CON ACUERDO	628	822	510	438	474	530	495	408
Directas	509	691	382	293	350	434	389	309
Por derivación judicial	119	131	128	145	124	96	106	99

Fuente: «Indicadors principals del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya (CMDPC)»[25]. Tabla: elaboración propia por el autor.

4.2. Partido Judicial de Málaga

Conforme a la planta judicial del Partido Judicial de Málaga, tal ámbito está especializado conforme al art. 98 LOPJ a favor de tres Juzgados de Primera Instancia[26].

En dicho Partido se dispone, desde hace 18 años, de un Servicio de Mediación Intrajudicial que realiza la sesión informativa y, en su caso, la derivación a mediación. Colaboran en dicho Servicio

25 Disponible en http://justicia.gencat.cat/ca/departament/Estadistiques/mediacio
26 Para mayor detalle sobre datos de dicha especialización en asuntos de Familia, *vid*. documento estadístico disponible en:
http://www5.poderjudicial.es/estudio2007/InfPDF/Andalucia/MALAGA_FAMILIA.pdf

el personal judicial así como diversas asociaciones y colectivos de mediadores[27].

Si bien es cierto que existe marco normativo propio[28], no se concibe como servicio social público. A su vez, aun cuando se ha implantado –parcialmente- la Nueva Oficina Judicial en dicha Comunidad, de los datos analizados no se ha detectado correlación directa entre el desarrollo de dicha nueva estructura judicial y la implantación de la mediación intrajudicial.

A continuación se indican los principales indicadores de mediación intrajudicial familiar en el Partido Judicial de Málaga durante el periodo 2010-2014.

Tabla 2.-
Indicadores de mediación intrajudicial familiar del Partido Judicial de Málaga 2010-2014

MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL FAMILIAR	2010	2011	2012	2013	2014
Citados a Sesión informativa	202	240	284	359	329
No acuden	51	58	54	86	98
Acuden	151	182	246	273	231
Derivados a Mediación	92	103	120	117	142
Finalizados con acuerdo en mediación	32	30	35	52	42

Fuente: Servicio de Mediación familiar Intrajudicial de los Juzgados de Familia de Málaga[29]. Tabla: elaboración propia por el autor.

De más relevancia, por los hitos procesales que recoge, resulta la siguiente tabla que, por su interés, se reproduce en su total imagen original:

27 Para mayor conocimiento sobre el origen, composición y funcionamiento de dicho Servicio, *vid*. UTRERA: 2014.

28 Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, publicada en Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 50 de 13/03/2009.

29 Disponible en:
https://mediacionesjusticia.com/2015/01/27/datos-estadisticos-de-mediacion-familiar-intrajudicial-en-malaga/

Tabla 3.-
Servicio de Medición Intrajudicial de los Juzgados de Familia de Málaga. Efectos procesales de procedimientos derivados a mediación en Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Málaga en 2014

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR INTRAJUDICIAL DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE MÁLAGA JUZGADO 1ª INSTANCIA Nº5, FAMILIA EFECTOS PROCESALES DE LOS PROCEDIMIENTOS DERIVADOS A MEDIACIÓN 2014				
Sesiones Informativas TOTAL 226 (100 %)	No se realiza Sesión Informativa 72 (32 %)			
	Sesión informativa realizada 154 (68 %)	No derivados a Servicios Externos de Mediación 67 (30 %)		
		Derivados a Mediación 87 (38 %)	Finalizados 104 (100%)	Con acuerdo total 49 (47 %) 37 Reconvertido MA 12 Sent Contenciosa
				Con acuerdo parcial 13 (13 %) (Sent Conten con acuerdo)
				Sin acuerdo 27
				Otros 15 (Inhibic viol,
			En trámite	35
			Finalizados 66 (100 %)	Con acuerdo total 37 (56 %) 25 (Sentencia MUT Ac 12 (Ac Sent Conten
				Con acuerdo parcial 4
				Sin acuerdo
				Otros 6 (Desistim, Inhib
			En trámite	21

	RESUMEN TOTALES			
Sesiones Informativas	Finalizados Procesal	Sin acuerdo	Con acuerdo total	Con acuerdo parcial
226	170 (100 %)	46 (27 %)	86 (51 %)	17 (10 %)

Fuente-https://mediacionesjusticia.com/2015/01/27/datos-estadisticos-de-mediacion-familiar-intrajudicial-en-malaga/

Tabla elaboración por Servicio de Mediación Intrajudicial de Málaga.

4.3. Comunidad autónoma de la Región de Murcia

En la Oficina Judicial del Partido Judicial de Murcia se prevé expresamente la Unidad de Mediación Intrajudicial (art. 5 de la Orden JUS/1721/2014, de 18 de septiembre, por la que se amplía la Oficina Judicial de Murcia y se modifica la Orden JUS/1741/2010, de 22 de junio, por la que se determina la estructura y se aprueban las relaciones 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).

Se inició el Servicio (denominado Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia) con unos concretos ámbitos (civil) extendiéndose progresivamente a otros ámbitos materiales (penal y contencioso administrativo) y Partidos Judiciales de la Región de Murcia.

Supone la UNIM el primer modelo de mediación intrajudicial que es diseñado y se implanta conforme a las pautas de la Nueva

Oficina Judicial desarrollando sus funciones conforme a los criterios orgánicos y normativos de la misma. A tal fin, cuenta con las correspondientes Instrucción 5/2013, de 4 de noviembre, de Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, sobre puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM) y Protocolos de funcionamiento genéricos del procedimiento civil y del de mediación[30].

Tabla 4.-
Indicadores de mediación familiar y civil de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia 2015-2017

UNIDAD DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL DE MURCIA (UNIM)	MEDIACIÓN FAMILIAR			MEDIACIÓN CIVIL		
	2015	2016	2017	2015 (i)	2016	2017
Pendientes a inicio	52	47	31		3	31
Derivaciones	142	378	295		59	89
Sesiones informativas	107	349	214		75	80
Mediaciones con acuerdo	25	27	22		8	7
Mediaciones sin acuerdo	147	32	27		5	14
Mediaciones en trámite	47	36	6		21	24

Fuente: Memorias del Tribunal Superior de Justicia de Murcia de 2015[31], 2016[32] y 2017[33]. Tabla: elaboración propia por el autor.

(i) En la fuente utilizada, no se indicaban tales datos.

De los anteriores rasgos característicos y datos expuestos, se observa la relevancia de un correcto diseño e implantación del Servicio de Mediación Intrajudicial en tanto que, constituido el mismo, se consolida un funcionamiento sucesivo al margen de la voluntad o integran-

30 Disponibles en: https://www.mediacionmurcia.com/derivacion-a-mediacion.

31 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunales-Superiores-de-Justicia/TSJ-Region-de-Murcia/Actividad-del-TSJ-Region-de-Murcia/Memoria-Judicial/Memoria-del-Tribunal-Superior-de-Justicia-de-Murcia-2015

32 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunales-Superiores-de-Justicia/TSJ-Region-de-Murcia/Actividad-del-TSJ-Region-de-Murcia/Memoria-Judicial/Memoria-del-Tribunal-Superior-de-Justicia-de-Murcia-2016

33 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Tribunales-Superiores-de-Justicia/TSJ-Region-de-Murcia/Actividad-del-TSJ-Region-de-Murcia/Memoria-Judicial/Memoria-del-Tribunal-Superior-de-Justicia-de-Murcia-2017

tes puntuales del órgano judicial. Para ello debe hacerse notar una cuestión: el dato de mediaciones y acuerdos debe ponerse en relación con el dato poblacional y de litigiosidad de la Región de Murcia (en concreto, del Partido Judicial de Murcia) a fin de obtener la visión no meramente nominal sino porcentual de litigios/mediación.

4.4. Comunidad Autónoma del País Vasco

En dicha Comunidad –con marco normativo legal propio en mediación familiar[34] -se encuentra implantado un Servicio de Mediación Intrajudicial incardinado en la estructura de la Administración autonómica que, ostentando igualmente competencias en materia de Administración de Justicia, ha implantado notablemente el modelo organizativo judicial de la Nueva Oficina Judicial.

Constituye el modelo de Servicio de Mediación Intrajudicial más respetuoso con las características antedichas para los mismos estando dotado de una estructura, protocolos de derivación y memorias estadísticas con un excelente contenido descriptivo de su funcionamiento y resultados.

Tabla 5.-
Indicadores de mediación familiar del Servicio de Mediación Intrajudicial del País Vasco 2012-2017

SERVICIO DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL FAMILIAR	2012	2013	2014	2015	2016	2017
DERIVACIONES a mediación	190 (i)	308 (i)	446 (i)	623	629	669
Por iniciativa judicial				616	619	662
A instancia de parte				7	10	7
FINALIZADOS	176	268	402	630	624	643
Con mediación	129	169	213	248	261	265
Con acuerdo	54	89	98	105	126	131
Sin acuerdo	73	79	115	143	135	134
Finalizado por decisión del Servicio de Mediación	2	1				
Sin mediación	47	99	189	382	363	378

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Intrajudicial del País Vasco de 2012,

34 Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, publicada en Boletín Oficial del País Vasco de 18/2/2008.

2013, 2014, 2015, 2016 y 2017. Tabla: elaboración propia por el autor.

Se observan unas altas tasas de éxito que, en comparación con el resto de experiencias analizadas, permiten acreditar la relación entre un correcto diseño e implantación de un Servicio de Mediación Intrajudicial, unos debidos protocolos y seguimiento de su funcionamiento con, finalmente, un positivo porcentaje de implantación y acuerdos de mediación.

5.- Marco normativo de la Mediación intrajudicial aragonesa

En el ámbito de la mediación aragonesa se dispone de un marco normativo caracterizado por su ámbito (familiar e intrajudicial) y heterogénea naturaleza jurídica, dado que se comprenden tanto disposiciones generales con rango de Ley a meras instrucciones administrativas.

Sin embargo, como se verá de la siguiente exposición, cabe adelantar dos notas:

i. La falta de unicidad en su redacción y previsión de un concreto modelo de mediación intrajudicial aragonés.
ii. La incidencia en los procedimientos judiciales de la normativa, principalmente la de carácter reglamentario o inferior.

5.1. Código de Derecho Foral de Aragón[35]

La principal norma civil aragonesa recoge lo que cabe señalar como marco originario –que no más reciente[36]- de la mediación familiar aragonesa por dos motivos. Por un lado, el propio carácter del texto así intitulado: «*Código de Derecho Foral de Aragón*» –y su remisión a una posterior ley-; por otro, por cuanto, aun cuando dispone de escasos preceptos dedicados a la materia, su inclusión deviene en traslación de la primera norma sobre mediación familiar del ordenamiento aragonés: la Ley 2/2010, que, aun expresamente dero-

35 Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba, con el título de «Código del Derecho Foral de Aragón», el Texto Refundido de las Leyes civiles aragonesas

36 Aun no siendo la más moderna norma aragonesa reguladora de la mediación, por su especial carácter y por recoger en su articulado el de la primera iniciativa en la materia (Ley 2/2010) se ha antepuesto la exposición de dicho texto legal a las otras leyes sobre mediación más recientes.

gada[37] por el Código, sin embargo e incomprensiblemente se sigue señalando como vigente en textos y sitios oficiales e informativos sobre recursos en la materia[38] y [39].

En lo relativo a la norma vigente en el Código aragonés, se establece una traslación literal de la anterior norma a la vigente Subsección 3ª (intitulada «*Efectos de la ruptura de la convivencia de los padres con hijos a cargo*») del Capítulo II del Título I sobre relaciones entre ascendientes y descendientes. Comprende la definición de la mediación familiar como el instrumento fundamental para el acuerdo y la posibilidad de acudir, de común acuerdo o por resolución del Juez, a la mediación familiar como método de resolución de las controversias derivadas de la ruptura de los padres.

Al igual que la derogada Ley 2/2010 –aplicable al ámbito de la ruptura de la convivencia de los padres- tiene como finalidad establecer el adecuado marco relacional de éstos con sus hijos mediante una «*participación responsable, compartida e igualitaria de ambos en su crianza y educación en el ejercicio de su autoridad familiar*» que, a su vez, conservara la relación con el resto de familiares y allegados. Para ello, aquella norma fomentaba el uso de la mediación familiar para resolver las controversias derivadas de tal ruptura y así alcanzar un acuerdo parental.

El Preámbulo del Código señala la mediación familiar como «*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*». La disposición final la denominaba «*instrumento alternativo a la vía judicial, de resolución de los conflictos familiares*».

Dedica el Código un artículo, una disposición transitoria y una disposición final a la mediación familiar en los siguientes términos:[40]

---

37 Disposición derogatoria única del referido Decreto Legislativo 1/2011.

38 *Vid.* http://www.aragon.es/portal/site/GobiernoAragon/menuitem.477320abc768cdc3871e10d354a051ca/?vgnextoid=cf85548d7a22b310VgnVCM2000002f551bacRCRD&vgnextchannel=3fef1ee8b9374410VgnVCM1000002e551bacRCRD&vgnextfmt=detalleDepartamento

39 *Vid.* http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/sinproblemasoct10.htm

40 Para mayor detalle sobre la actual redacción del Código, *vid.* comentarios a artículo 78 y Disposición Transitoria 7ª del Código de Derecho Foral de Aragón por SERRANO: 2015. Referida a la anterior redacción de la Ley 2/2010 pero igualmente aplicable a la norma

i) Preveía la mediación familiar tanto extrajudicial como intrajudicial si bien la define incorrectamente como únicamente «*extrajudicial*» (disposición transitoria 2ª) lo que, conforme lo indicado anteriormente, no obsta a considerar toda ella como de posible práctica intrajudicial según el modelo de tal mediación que adoptare el legislador y sin que, en tal caso, ello excluya la mediación extrajudicial para aquellos casos no sometidos al ámbito de la Administración de Justicia. En todo caso, al margen del procedimiento de inicio y derivación, de dicho precepto se desprendía tanto el carácter voluntario de la mediación como potestativo para el Juez.

ii) Contempla la designación judicial del mediador (art. 78.2 CDFA) si bien la posterior Ley de Mediación Familiar modifica tal cuestión. En todo caso, el acuerdo alcanzado por los padres debe ser aprobado judicialmente salvo que vulnere norma imperativa sea contrario al interés de los hijos (art. 77.5 CDFA por remisión del art. 78.4 CDFA).

iii) Se excluye –con deficiente redacción- del ámbito de la mediación familiar los supuestos de violencia doméstica o de género (art. 80.6 CDFA por remisión del art. 78.5 CDFA).

iv) Establece un régimen provisional de mediación familiar hasta la entrada en vigor de la ley de Mediación familiar de Aragón (disposición transitoria 7ª CDFA).

5.2. Ley 9/2017, de 19 de octubre, por la que se regulan los servicios de asesoramiento y orientación juridicos gratuitos de Aragón

Se incluye la presente referencia aun cuando, en puridad, la misma no contiene mención a la mediación intrajudicial. O, al menos, no como derecho positivo. En efecto, la referida norma no contempla la mediación como servicio incardinable en el ámbito de la norma comentada.

Si bien es cierto que ello no obedece a desconocimiento u omisión[41], sino, al parecer y siendo deseable ello, a futuras actuaciones

vigente, *vid*. GONZÁLEZ: 2010.

41 Expresamente dice el Preámbulo que «*Finalmente, no se han incluido en el ámbito de esta ley, por el momento, otros posibles servicios de orientación y asesoramiento jurídicos*

legislativas, consideramos que, en el contexto estatal y autonómico de la mediación intrajudicial –máxime tras la reforma realizada en 2015 de la Ley 1/1996 de asistencia jurídica gratuita-, fue una oportunidad perdida para, al menos de modo sintético, marcar líneas básicas del modelo de mediación intrajudicial aragonés.

Para tal crítica no cabe olvidar que la propia Ley 9/2017 señala que:

i) su objeto y finalidad es regular servicios de asesoramiento y orientación jurídicos gratuitos previos al proceso «*cuando tengan por objeto evitar el conflicto procesal* [42]*o analizar la viabilidad de la pretensión*» en aquellos casos en que se carezca de recursos económicos.

Nótese –a efectos de este trabajo- la triple relevancia: actuación previa al proceso, actuación para evitar la judicialización del conflicto y gratuidad del servicio.

ii) La configuración de los servicios de asesoramiento y orientación jurídicos gratuitos allí regulados como «*un servicio social público*».

Nótese –a efectos de este trabajo- la identidad de concepto con el servicio de mediación familiar previsto en arts. 1 y 2 de la Ley de Mediación Familiar aragonesa que luego se comentará[43].

iii) Así como que, por un lado, la ley estatal (art. 6 Ley 1/1996) recoge la prestación gratuita de la orientación e información sobre mediación como parte del derecho de asistencia jurídica gratuita; y, por otro, la norma aragonesa reglamentaria (Decreto 12/2015) asocia la gratuidad de la mediación familiar a los casos en que se tenga reconocido el derecho de asistencia jurídica gratuita.

iv) Finalmente, pero no menos importante, la cuestión derivada de que, en realidad, en un verdadero sistema de mediación

---

gratuitos, como serían los relativos a las personas mayores y a la mediación extra o intrajudicial, pendientes aún de estudios y regulaciones específicas más elaborados».

42 Aun cuando el legislador lo denomina, con deficiente técnica legislativa, como «*conflicto procesal*», debe entenderse tal mención referido al conflicto o controversia existente entre los interesados que, precisamente, a través del servicio de asesoramiento y orientación gratuito, pretende evitarse sea llevado a la vía jurisdiccional.

43 *Vid*. siguiente apartado 5.4.

intrajudicial, la misma (su prestación y no solo la información y orientación) forma parte del derecho a la tutela judicial efectiva y, con ello, de la necesaria ligazón con el derecho de asistencia jurídica gratuita; cuestión que, por su complejidad, excede del objeto del presente estudio, dejándola meramente apuntada (GONZÁLEZ 2019).

5.3. Ley 9/2014, de 23 octubre, de apoyo a las familias de Aragón

Por motivo de su data, se incluye la presente Ley antes de la Ley 9/2011 de mediación familiar. El motivo es pues puramente cronológico y derivado de ser norma aragonesa vigente pues, en lo que al estudio atañe, nada añade a la consideración de la mediación como servicio social especializado en tanto que la única mención en ella contenida a la mediación lo es, en su art. 18, para hacer referencia la prestación de un servicio de mediación familiar intra y extrajudicial como parte de las «*medidas en materia de servicios sociales*»[44].

5.4. Ley 9/2011, de 24 marzo, de Mediación familiar de Aragón

Constituye, obviamente, la principal norma sobre mediación familiar en Aragón. La finalidad del presente trabajo y su incardinación en la obra en que se publica impiden un detallado análisis de la norma y exigen la referencia a los preceptos afectos a la mediación intrajudicial así contenidos en la ley pues, pese a su inicial vocación definitoria, prontamente se advierte en su articulado la vocación reguladora de la mediación intrajudicial. Por ello, siguiendo a la mejor doctrina (ARGUDO: 2014 y 2019, GUTIÉRREZ: 2012 y TENA 2011) a la que nos remitimos para el estudio completo de la ley, a continuación reseñaremos los principales aspectos analizados si bien incidiendo en los aspectos más relacionados con los datos recopilados y analizados en el presente trabajo.

---

44 Señala el referido art. 18: «*Medidas en materia de servicios sociales... 2. En materia de servicios sociales, la administración aragonesa diseñará medidas de apoyo encaminadas a facilitar una dinámica familiar positiva, la solución de problemas y la toma de decisiones, además de potenciar y desarrollar los recursos familiares. Este apoyo familiar integral comprenderá las siguientes actuaciones: a) La prestación de un servicio de mediación familiar intra y extrajudicial, que tenga por objeto el desarrollo de un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que una persona mediadora, de una manera neutral e imparcial, facilita la comunicación entre las partes afectadas para la consecución de acuerdos.*».

La principal característica, en lo que a la mediación intrajudicial se refiere, viene dada porque define la mediación familiar como un «*servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario*» (arts. 1 y 2) y la circunscribe a «*las mediaciones familiares que se desarrollen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón por mediadores familiares designados desde el departamento competente en mediación familiar*» –sin perjuicio de las desarrolladas por otras entidades o particulares-. Resulta con ello un modelo prontamente criticado (TENA: 2011) por la preponderancia que, en un ámbito tan relacionado con la autonomía de la voluntad, reserva a la Administración autonómica. Tal cuestión, como luego se verá, resulta de relieve al analizar la actual situación de la mediación intrajudicial aragonesa.

La Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón[45] (en adelante, LFM), puntualmente reformada posteriormente[46], regula la mediación familiar definiéndola como un como servicio social especializado (art. 1 LFM) lo que, como luego se dirá, sin embargo no impide que, en tal norma, se regule –en ocasiones deficientemente- cuestiones atinentes a los procedimientos matrimoniales recogidos en la Ley de Enjuiciamiento Civil. Así, ha de señalarse que es relevante que, competencialmente, se menciona el título de acción social y no el del derecho civil aragonés. Al respecto de su ámbito de aplicación, cabe señalar:

- el punto de vista subjetivo y territorial, la ley se ciñe a las mediaciones (familiares) realizadas por los mediadores designados por el Departamento competente en mediación familiar[47] -hoy los únicos así regulados dado el retraso en constituir el Registro de Mediadores[48]- y cuando al menos una de las personas en conflicto tenga residencia efectiva en Aragón (que no vecindad civil). Se reserva tal servicio al Servicio de Me-

45 Publicada en el Boletín Oficial de Aragón de 7/4/11.

46 El art. 8 fue reformado por la Ley 3/2012, 8 marzo, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, publicada en Boletín Oficial de Aragón de19/03/2012.

47 Hoy Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.

48 La disposición transitoria única LFM intitulada «*Designación de mediadores familiares*» preveía que que «*mientras no esté en funcionamiento el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, las mediaciones de carácter gratuito a que se hace referencia en la presente ley se efectuarán por el servicio de mediación que gestiona la Dirección General de Familia*». Hasta la fecha, no se ha creado el Registro de Mediadores Familiares de Aragón.

diación Familiar así como al que corresponda por razón de tener las competencias en materia de Administración de Justicia[49] en lo relativo a la mediación familiar intrajudicial (arts. 14.1 y 21.1 LFM) si bien no en cuanto a la misma sino en cuanto cuestiones residuales que deben ser objeto de crítica por el incremento de intervención administrativa –y efectos de ello derivados (ARGUDO: 2011)- lo que, ahora, a la luz de los datos analizados, debe ser reafirmado y no parece conducente a una mejora del servicio prestado al órgano judicial.

- el punto de vista objetivo, su ámbito se amplía a diversos supuestos no incardinados tradicionalmente en el concepto de «familia» (art. 5 LFM). Recae de modo genérico «*sobre cualquier materia de Derecho privado susceptible de ser planteada judicialmente*» lo que, en sí, resulta más amplio y distinto del de la libre disposición de la partes. Supone una mención positiva al ampliar el ámbito de la mediación pero, sin embargo, desde el punto de vista de los medios materiales existentes y los protocolos existentes, tal previsión resulta de imposible aplicación en los órganos judiciales aragoneses.

En lo ya más atinente al presente trabajo, contempla la ley la mediación intrajudicial en los arts. 12 a 20 como aquella que puede darse «durante» o posterior a las actuaciones judiciales –lo que, como se dirá, omite otros supuestos de mediación intrajudicial- y a iniciativa de las partes o del Juez –lo que, como se dirá, omite otros supuestos competenciales si bien debiéndose señalar que en su mayoría introducidos tras la LFM: reformas procesales de 2015 luego indicadas- con la prohibición de aquellos asuntos relativos a la violencia doméstica y de género –dichos sean tales ámbitos a efectos expositivos dada la mejorable redacción empleada a tal fin en la LFM-.

Los arts. 13 a 18 LFM regulan la mediación intrajudicial familiar aragonesa destacando negativamente que incurre en cuestiones puramente procesales (comunicaciones judiciales, suspensión del procedimiento, duración de la mediación, entre otras), limita previsiones estatales (supuestos de derivación a mediación intrajudicial) y ello siendo que el título competencial invocado era el de

49 Hoy, Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón.

«acción social»[50]. Al respecto, prevé la intervención de otro departamento además del ya señalado anteriormente en el art. 14 LFM señala que, en esta mediación intrajudicial, el Juez podrá derivar el conflicto al servicio de mediación, o a una sesión informativa, a celebrar con «*un técnico especializado dependiente del Departamento competente en materia de Justicia*», que les informará sobre las ventajas que supone la figura de la mediación familiar, especialmente para los hijos menores de edad, así como del procedimiento y características del proceso de mediación, y a la que pueden acudir asistidos por sus respectivos abogados. Nótese en realidad la doble previsión de la derivación judicial. Tal intervención es la que ha sido desarrollada por la Resolución de 12/4/2012 luego estudiada[51].

En este punto contiene la norma aragonesa una previsión positiva al prever la posibilidad de la gratuidad de la mediación (art. 24 y disposición transitoria única LFM) en cuyo caso se designa a un mediador de aquel Servicio público competente en mediación familiar (hoy, el Servicio de Mediación Familiar dependiente de la Dirección General de Igualdad y Familias).

Finalmente, los arts. 16 a 20 desarrollan el procedimiento de mediación en donde destaca una duración máxima de 60 días y unas causas de finalización del mismo (art. 19). En caso de acuerdo, el mismo debe aprobarse por el Juez al igual que el pacto de relaciones familiares (art. 20 LFM).

---

50 La cuestión competencial es objeto de controversia si bien no cabe analizar la misma ahora. Tan solo señalaremos que el legislador aragonés ostenta competencia legislativa en materia procesal, de conformidad con el art. 149 CE, para cuando la materia civil requiera de norma procesal. y en el presente caso tal cuestión no es pacífica al no solo no detectarse tal peculiaridad de la institución aragonesa sino incluso observar previsiones limitativas de la norma estatal. Para un estudio completo de la cuestión, *vid*. ARGUDO: 2019 y TENA: 2011.

51 *Vid*. siguiente apartado 5.7.

5.5. Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro aragonés de coordinación en materia de mediación y el Registro de mediadores e instituciones de mediación[52]

El referido Decreto «*nació con unos objetivos ambiciosos y unas limitaciones evidentes*» en desarrollo de la Ley estatal 5/2012 previendo una duplicidad de Registros, de inscripción voluntaria y, si bien previendo una compatibilidad con la inscripción en otros registros, no prevé la situación de los inscritos en el Registro estatal (ARGUDO: 2019).

Adolece a su vez de otras cuestiones manifiestamente mejorables. Al margen de cuestiones ciertamente controvertidas y de técnica legislativa, se observa que su creación tiene una vocación puramente estructural y orgánica al crear nuevos servicios y puestos pero que, sin embargo, no sirve para el fomento e implantación de los servicios de mediación intrajudicial –ámbito en el que, como ya se dijo, la Comunidad Autónoma ostenta título competencial relativo a la Oficina Judicial-. Positivamente contempla la gratuidad de la mediación intrajudicial pero, sin embargo, no lo engarza con la normativa autonómica sobre asistencia jurídica gratuita.

5.6. Orden PRE/1856/2016, de 19 de diciembre, sobre modificación de la Orden de 30 de diciembre de 2014, por la que se aprobó el catálogo de referencia y bases de compensación de los módulos, servicios y actuaciones de los profesionales que incluyen las prestaciones de asistencia jurídica gratuita

La relevancia del texto señalado radica en dos sentidos:

i) Positivo, en tanto que, por primera vez en nuestro ámbito, se incluye la mediación dentro de los servicios relativos a la asistencia jurídica gratuita.

Así, se incluye, en el apartado 1 «*normas generales*», del Catálogo[53] el «*servicio*» intitulado «*1.4. Mediación intrajudicial con homologación del acuerdo*» con cuantía distinta según se trate de juicio ordinario o verbal[54].

52 Publicado en Boletín Oficial de Aragón de 18/2/2015.
53 Anexo I de la referida Orden.
54 Así, «*1.4.1. Juicio ordinario: 250,00* » y «*1.4.2. Juicio verbal: 150,00*».

Pese a lo favorable de la medida, nótese –a efectos de este trabajo-, no obstante, la falta de concordancia entre tal acertada previsión y la exclusión antes señalada de la gratuidad de la mediación en el ámbito de los servicios asegurados por norma legal aragonesa[55].

ii) Negativo, en tanto que la configuración prestacional puede conllevar, en caso de interpretarse su pago de modo restrictivo, un impedimento a la vocación, fomento y utilización de la mediación por aquellos abogados en casos ya judicializados pues, en efecto, la propia norma señala, en dicho apartado 1.4 del Catálogo, que dicho servicio es «incompatible con 5.1.1, 5.1.2 y 5.2.1, 5.2.2» de modo que se dificulta la utilización de la mediación cuando ya se hubiera iniciado el procedimiento judicial por demanda o hubiere avanzado estando ya presentada la contestación[56] –lo que, por otra parte- se realiza desconociendo los hitos procesales y las expresas invocaciones legales a la mediación en el iter procesal (arts. 19, 39, 395 y, en especial, 414, 415, 440 y 443 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

Sorprendentemente, tal incompatibilidad no lo es para otros procedimientos así recogidos en el Catálogo algunos tan significativos, en el ámbito de la mediación, como la jurisdicción voluntaria o los procedimientos de familia[57]. Tampoco se hace referencia a la mediación en otros ámbitos (penal, contencioso administrativo o social) o instancias (ejecución o recursos p.ej.).

---

55 *Vid*. anterior apartado 5.4.

56 En efecto, de la interpretación literal de tal mención, en aquellos casos en que el conflicto esté judicializado (ya con demanda ya con contestación) y que alguno de los abogados intervinientes inste la derivación a mediación (o incluso se realice de oficio), en tal caso, iniciada la mediación (y al margen de obtener un acuerdo o no), ocurrirá que dicho letrado no podrá percibir los honorarios por su actuación ya desplegada (demanda o contestación) al haber –loablemente- utilizado la mediación para resolver más adecuadamente el conflicto de su cliente. Y ello, además, con la peculiaridad de que, estando como estamos en sede de asistencia jurídica gratuita, la mediación en sí, cuando se incardine en la mediación familiara aragonesa, será gratuita. Por tanto, la incompatibilidad señalada puede tener un no deseado efecto disuador de derivar a mediación; máxime cuando la principal actuación profesional del abogado (demanda o contestación) ya ha sido realizada y se quedaría sin ser retribuida.

57 *Vid*. apartados 5.3 a 5.13 del Catálogo referido.

Aun cuando el Catálogo recoge una genérica previsión de abono por «*Transacciones*»[58] no parece la misma suficiente para mitigar el riesgo señalado en tanto que, bajo la rúbrica «transacciones», no cabe reconducir todos los supuestos procesales en que se alcanza un acuerdo por proceso de mediación.

Se trata, por tanto, este ámbito normativo del que, tal vez, más necesario sería su cohonestación procesal y funcional con la mediación intrajudicial (no solo familiar) máxime cuando, insistimos, la gratuidad de la mediación intrajudicial aragonesa lo es solo para la familiar y para cuando, en la misma, se tenga reconocido el derecho de asistencia jurídica gratuita.

5.7. Resolución de 2 de abril de 2012, de la Directora General de Administración de Justicia, por la que se establece la organización y el funcionamiento de las competencias que tiene encomendadas en materia de Mediación familiar intrajudicial[59]

Dictada por la Dirección General de Administración de Justicia, señala la organización y funcionamiento de las competencias que tiene encomendadas en materia de mediación familiar intrajudicial y establece que «*a la Dirección General de Administración de Justicia le corresponde*

- *la función de intermediación entre los diferentes juzgados de Primera Instancia con competencia en materia de familia y el departamento del Gobierno de Aragón competente para la prestación del servicio de mediación familiar.*
- *Igualmente le corresponde la realización de la sesión informativa sobre la mediación familiar promovida por instancia judicial*» (art. 2º de la Resolución).

De dicha literalidad se desprenden nuevamente las críticas expuestas anteriormente al respecto del modelo aragonés de mediación intrajudicial pues, sin objetiva mejora del sistema, se introduce un «intermediario» de la Administración en lógico incremento de trámites y de acceso y conocimiento de asuntos y datos por servicios ajenos al procedimiento judicial, introduciendo facultades y requisitos innecesarios para las leyes de mediación estatal y ara-

58 Apartado 1.3 del Catálogo: «*Transacciones. Actuaciones del procedimiento en los supuestos previstos en la Ley*» con «80,00 €».
59 Publicada en Boletín Oficial de Aragón de 24/04/2012.

gonesa y necesidades de la mediación intrajudicial (arts. 4 a 8 de la Resolución) cuando no contradictorios entre sí (art. 9) así como funciones ajenas a una unidad no judicial (art. 10).

A su vez, se atribuye la competencia para realizar la sesión informativa en caso de derivación judicial lo que limita la voluntariedad de elección del mediador en tanto, siendo lógica tal previsión en los supuestos de mediación gratuita, sin embargo parece desconocer que pueden darse casos de derivación judicial a mediación familiar en que no concurre ni el derecho de asistencia jurídica gratuita ni la mediación gratuita prevista en la norma aragonesa.

Por otra parte, del análisis normativo realizado, se observa, la introducción de sucesivas comunicaciones entre el órgano judicial y el servicio administrativo de escasa utilidad generando un flujo documental y de comunicaciones innecesario para lo que, en realidad, debería ser preciso únicamente: i) fijar sesión informativa para en su caso aceptación de mediación y ii) derivar a mediación familiar si fuere la misma aceptada; no parece que tales cuestiones precisen de intermediarios así previstos en dicha Resolución (*vid*. arts. 5º a 8º) menos en un contexto de administración judicial electrónica.

Asimismo, se observa, ya en la práctica, que tal disposición de 2/4/2012 tampoco es aplicada en su totalidad dado que el servicio se externaliza[60] en tanto no se dispone de técnicos propios de dicho departamento debiendo darse el servicio de sesión informativa a procesos de pública concurrencia competitiva en lo que, si no se establece un programa duradero, plantea, como así ha ocurrido[61], dilaciones derivadas de los tiempos contractuales públicos.

Máxime cuando la propia Resolución, en elocuente diferencia semántica, tras referirse a los «*técnicos*» responsables adscritos a la

60 Según es de ver en adjudicación publicada en sitio oficial disponible en: https://transparencia.aragon.es/cgi-bin/CONT/BRSCGI?CMD=VERLST&BASE=-CONT&DOCS=1-100&SEC=CONT_PUBL&SORT=-EJER%2CCMEN&SEPARADOR=&%40EJER-GE=2009&%40EJER-LE=2019&PROC-C=&IDAD-C=ADCARA&ORGA-C=&TIPC-C=&CMEN-C=menor

61 La celebración de sesión informativa ha sido objeto de licitación anual en los ejercicios 2017 a 2019 siendo que la periodicidad y adjudicación anual han ocasionado periodos de no prestación del servicio (ej. durante los primeros meses de 2018 por los Juzgados de Familia de Zaragoa capital se comunicó a las partes intervinientes que, al respecto de solicitud de designación de sesión informativa, la Unidad Administrativa no podía señalarla hasta que se «*adjudique para este año el nuevo contrato de las sesiones informativas de mediación*». Consta también que, en anterior año, se suspendieron sesiones durante los primeros meses por igual motivo).

respectiva Unidad Administrativa del departamento competente en materia de Administración de Justicia, señala que será el «*técnico del equipo psicosocial*» el que remitirá el acta al Juzgado (art. 10º).

En desarrollo de dicha norma administrativa (art. 12) se han dictado sucesivas Resoluciones administrativas reguladoras del procedimiento de mediación intrajudicial familiar caracterizadas por reiterar las notas antedichas e incidir en cuestiones innecesarias para el buen desarrollo de la mediación intrajudicial y limitativas de la misma (ej. comunicaciones con el órgano judicial o previsión de sesión informativa en únicos días y en única sede –capital de provincia- para todos los Partidos Judiciales).

En este punto es donde se detecta una mayor y fácil necesidad de revisar el marco normativo a fin de instaurar sencillos y eficaces protocolos que eviten trámites innecesarios entre el órgano judicial y los servicios administrativos para cuestiones tan sencillas como la fijación de día y hora de las sesiones; o que permita la celebración de la mediación sin desplazamientos de los interesados a las capitales de provincia, de modo que, en el ámbito familiar, se implante el modelo seguido en los proyectos de mediación intrajudicial no familiar subvencionados durante 2017 a 2019 (celebración en cada Partido Judicial).

5.8. Convenios

Si bien el carácter jurídico procesal y material es escaso, parece oportuno reflejar, siquiera con carácter descriptivo, los diversos convenios que, sobre mediación intrajudicial, han sido celebrados en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma:

1. Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón, el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio fiscal y la Asociación ¿Hablamos? para la mediación intrajudicial en materia penal, celebrado el 19 de diciembre de 2012[62].
2. Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón, y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social, celebrado el 2 de noviembre de 2016[63].
3. Convenio para la implantación de un Servicio de Mediación Intrajudicial Familiar y Penal en los Juzgados de Barbastro y Monzón, celebrado en 2012[64]. Ampliado posteriormente (2017) para el Partido Judicial de Jaca.
4. Convenio marco de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial y la Comunidad Autónoma de Aragón, para la promoción de la mediación intrajudicial celebrado el 27 de abril de 2015[65]. Posteriormente prorrogado.

---

62 Disponible en:
http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Relaciones_institucionales/Convenios/Convenio_de_colaboracion_entre_el_Gobierno_de_Aragon__el_Consejo_General_del_Poder_Judicial__el_Ministerio_Fiscal_y_la_Asociacion__Hablamos__para_la_Mediacion_Intrajudicial_en_materia_penal

63 Disponible en:
http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=938063343131.

64 Disponible en:
http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Relaciones_institucionales/Convenios/Convenio_para_la_implantacion_de_un_Servicio_de_Mediacion_Intrajudicial_Familiar_y_Penal_en_los_Juzgados_de_Barbastro_y_Monzon.

65 Disponible en:
http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Relaciones-institucionales/Convenios/Convenio-marco-de-colaboracion-para-la-promocion-de-la-mediacion-intrajudicial--entre-el-Consejo-General-del-Poder-Judicial-y-la-Comunidad-Autonoma-de-Aragon.

5. Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U., para la gestión del programa de asesoramiento y mediación en deuda hipotecaria y en deuda de alquiler, de 19/10/2017[66].
6. Convenio de Colaboración entre la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU y el REICAZ por Programas de Asesoramiento y Mediación en Deuda Hipotecaria y de Mediación en Arrendamiento de Vivienda, de 2/36/2017, para el Programa de asesoramiento y mediación en deuda hipotecaria y en mediación en arrendamiento de vivienda[67]. Pendiente de renovación a 2019[68].
7. Convenio entre REICAZ y Gobierno de Aragón para prestar el Servicio de Intermediación Hipotecaria en la provincia de Zaragoza, de 2018. Pendiente de renovación a 2018[69].

5.9. Otras disposiciones generales y bases reguladoras de subvencion de proyectos de Mediación intrajudicial

1.- Orden PRE/777/2017, de 5 de junio[70] por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de mediación

Se contempla la subvención en materia de mediación intrajudicial en todos los ámbitos jurisdiccionales y de la mediación extrajudicial en los ámbitos civil y mercantil, en la Comunidad Autónoma de Aragón y, en concreto, las subvenciones dirigidas a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la realización de programas piloto de implantación de la mediación intrajudicial de todos los órdenes jurisdiccionales. En su art. 23 establece unos acertados criterios de valoración que, no obstante, en las concretas Ordenes de convocatoria, luego referidas, se materia-

66 Disponible en:
http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=989386620404.
67 Disponible en:
http://www.reicaz.org/venunica/convenio/MediacionZGZ-Vivienda17-Asesoramiento.pdf.
68 Según es de ver en http://www.reicaz.org/circubol/circucol/2018/cc201859.htm.
69 Según es de ver en http://www.reicaz.org/circubol/circucol/2018/cc201859.htm.
70 Publicada en Boletín Oficial de Aragón de 14/6/2017.

lizan con alguna incoherencia procesal al respecto de la mediación intrajudicial.

2.- Orden PRE/1217/2017, de 11 de agosto, por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la financiación de proyectos en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial para el periodo 2017-2018[71] y Orden PRE/1509/2018, de 17 de septiembre, por la que se hace pública la convocatoria de subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la fnanciación de proyectos en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial para el año 2019[72]

Suponen dichas Órdenes un positivo hito en el ámbito de la mediación intrajudicial aragonesa máxime cuando estando la primera ya resuelta[73] (y la segunda en tramitación a fecha de redacción de este trabajo) pueden extraerse intereses datos de su concreta aplicación en los partidos judiciales.

Ambas Ordenes permiten señalar que, por primera vez, se destina financiación pública para impulso de concretos proyectos de mediación intrajudicial en tanto, hasta la fecha, se había programado para actuaciones estructurales (previsión del Centro Aragonés) o difusión de la mediación entre profesionales y ciudadanía. Ello sin perjuicio de que, dicha Orden, recoge otras actuaciones subvencionables.

Supone un relevante hito en tanto que, como se dijo, la mediación «funciona» sin saberse su motivo pero, en caso de que «no funcione» en unos ámbitos materiales o territoriales cuando en otros sí funciona, debe analizarse el modelo, su desarrollo y resultados para comprobar el motivo de tal ineficacia. Con tal Orden puede, al menos, decirse que se apoyan las concretas acciones de mediación intrajudicial.

Sin embargo, debe llamarse la atención sobre su concreta puesta en práctica pues del estudio realizado se obtienen –siguiendo el símil empleado- signos y síntomas de debilidad que, ante el fuerte apoyo presupuestario, merecen un detenido estudio de sus causas

71 Publicada en Boletín Oficial de Aragón de 28/8/2017.

72 Publicada en Boletín Oficial de Aragón de 26/9/2018.

73 Por Orden 7 de diciembre 2018, por la que se resuelve la convocatoria de subvenciones a Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones para la financiación de proyectos en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial para el periodo 2017-2018, según es de ver en sitio oficial disponible en: https://transparencia.aragon.es/content/plan-de-gobierno-detalle-departamento?id=41.

para, en su caso, adoptar las medidas correctoras que permitan la mayor efectividad de las cantidades asignadas.

Señala la Orden una previsión máxima de 80.000.- euros, 70.000.- euros y 100.000.- euros para «*Proyectos de implantación y programas piloto de implantación de mediación intrajudicial en los distintos Partidos Judiciales de Aragón*» durante los ejercicios 2017 y 2018 respectivamente, siendo destinatarios los Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones. En concreto, se contempla la mediación intrajudicial civil, penal, social y contencioso-administrativo y la mediación extrajudicial civil y mercantil.

Acertadamente se prevé (i) exigibilidad de una «*memoria de actuación y/o declaración responsable, en su caso, acreditando el cumplimiento de la finalidad objeto de la subvención, con indicación de las actividades realizadas y los resultados obtenidos*» y (ii) «reutilización de la información obtenida con el proyecto» como criterio de valoración del proyecto presentado a subvención.

Sin embargo, los resultados obtenidos no constan publicados por el departamento correspondiente ni en el sitio corporativo de reutilización de la información y transparencia del Gobierno de Aragón.

Finalmente, en el apartado reservado al análisis de las experiencias conocidas[74], se detallarán cuestiones concretas derivadas de los proyectos habidos.

6.- Aspectos procesales de la Mediación intrajudicial aragonesa

6.1. Momento procesal y modelo de derivación

Conforme a la ley aragonesa, la mediación intrajudicial familiar podrá darse antes, durante y después de finalizada la controversia judicial (art. 12 LMF). Tal previsión –conforme al modelo antes señalado- resulta positiva dados los genéricos términos de dicho precepto. Con ello –y siguiendo la numeración del precepto-:

i) Aun cuando no parece que tal posibilidad (sistema *multidoor*) estuviera en la mente del legislador, podrá iniciarse una mediación intrajudicial «antes de iniciar cualquier actuación judicial» entendida ésta como resolución procesal iniciadora del procedimiento.

ii) Iniciado el procedimiento, cabrá la derivación judicial sin ne-

74 *Vid*. siguiente apartado VII.

cesidad de proseguir el mismo por sus cauces procesales con o sin suspensión del mismo.

iii) Después de finalizado el proceso judicial. Tal previsión debe ser entendida como referida al declarativo en tanto que cabrá la mediación intrajudicial en proceso de ejecución si bien, a la postre, tal supuesto será idéntico a los anteriores dado que, en tal caso, estaremos igualmente en el seno de un proceso judicial (de ejecución).

6.2. Ámbito

En este punto destaca el amplio ámbito previsto en la norma en tanto que, conforme al art. 5 LMF, los conflictos susceptibles de mediación familiar no se circunscriben únicamente a cuestiones matrimoniales o paternofiliales únicamente sino que se extienden a un heterogéneo conjunto de materias algunas de las cuales escasamente relacionadas con el ámbito de las de libre disposición del individuo. Así:

- por un lado, se prevé una genérica mención a «*cualquier conflicto familiar surgido en el ámbito del Derecho privado*»,
- pero, por otro, se indica que «*específicamente*» el objeto serán cuestiones atinentes a la ruptura de pareja –con o sin descendencia, controversias en el ejercicio de la autoridad familiar, convivencia, crisis de pareja, conflictos del ámbito internacional privado, de los datos de la adopción;
- asimismo, en lo más relevante por su amplio espectro: «*problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar*» y «*Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte*».

Si bien es un positivo ámbito, lo cierto es que la conexión de dicho ámbito con el resto de disposiciones provoca bien una inaplicación de la norma (en tanto abarca prácticamente la mayoría de los ámbitos civiles de la mediación intrajudicial) bien una indebida regulación en caso de su literal aplicación al incardinar tales ámbitos civiles en un «*servicio social*» (arts. 1 LFM). De ahí, nuevamente, una de las características de la mediación intrajudicial familiar aragonesa: su deficiente marco normativo ajeno al ámbito material

y procesal de la misma que, sin embargo, parece ser objeto de corrección en el propio texto normativo como luego se dirá.

6.3. Procedimiento

En efecto, tal vez conscientes de tal incoherencia normativa, el art. 14 establece unas especialidades para cuando la mediación familiar se inicia por derivación judicial (o «*iniciación de la mediación familiar por la Autoridad Judicial*») que quedan circunscritas únicamente a los supuestos de nulidad, separación, divorcio y guarda y custodia de hijos e hijas menores previstos en la norma procesal nacional. En tales casos,

- Se reserva para el departamento con competencias en materia de Administración de Justicia la «*organización y funcionamiento de la iniciación de las actuaciones de mediación intrajudiciales*»,
- Una vez presentada la demanda, se observa una peculiaridad cual la doble previsión de la mediación familiar. En realidad, la norma aragonesa no contempla la directa derivación a sesión informativa de mediación en todos los supuestos sino que contempla que «*podrá*» i) proponer una solución de mediación y ii) «*asimismo*» acordar la asistencia a una sesión informativa si es posible alcanzar un acuerdo (art. 14.2 LMF).

En tal caso, surge inevitablemente el interrogante sobre la naturaleza de tal sesión informativa. En tanto que la dicción señala que lo potestativo es la resolución judicial, una vez dictada ésta y, con ello, acordada la derivación a mediación (siquiera sesión informativa), y más allá del obligado cumplimiento de las resoluciones judiciales, ¿resulta ésta obligatoria para las partes? En caso de serlo, y no acudiendo, ¿Qué repercusión tendrá en el procedimiento? Nada dice el legislador aragonés en donde tan solo cabe acudir a la genérica –y poco aplicable a este supuesto- previsión del art. 394 LEC.

La sesión informativa se celebrará con la participación de un «*técnico especializado dependiente del departamento competente en materia de Justicia*». Aun cuando nada dice, se infiere que debe exigirse una mínima formación en mediación a dicho técnico. A su vez, el término «*dependiente*» plantea mayores problemas sobre el método de designación y adscripción del mismo que, sin embargo, en el sistema *multidoor*, puede alcanzar toda su virtualidad. La finalidad de tal sesión será meramente informativa sobre las «venta-

jas» de tal método de resolución, su procedimiento y características. De modo positivo, prevé la posible asistencia de los abogados de las partes a tal sesión. Las partes podrán acudir a la sesión informativa previa asistidas por sus respectivos abogados.

Finalmente la norma contiene otras previsiones que ya fueron expuestas anteriormente al comentar el marco normativo aragonés.

7.- Análisis cuantitativo y cualitativo de la Mediación intrajudicial en Aragón (2009-2019)

Señalado el marco normativo y procedimiento de mediación intrajudicial, cabe analizar el grado de implementación de la mediación intrajudicial familiar en Aragón a través del único dato objetivo disponible para ello: las estadísticas judiciales proporcionadas por el Consejo General del Poder Judicial.

Consideramos que tal estudio es, precisamente, una de las cuestiones pendientes en esta materia siendo apremiante el análisis del grado de implementación y su éxito en tanto que, disponiendo de un marco normativo desde 2011 sobre la cuestión, y de un amplio conjunto de profesionales formados en la materia, las bajas cifras conocidas –como las no conocidas oficialmente pero fácilmente deducibles de la experiencia diaria- evidencian la necesidad de estudiar su causa máxime a la luz de las positivas cifras de otras Comunidades Autónomas en este ámbito –incluidas algunas carentes de marco normativo específico-.

En efecto, dicha fuente parece la más fiable y objetiva por cuanto, por un lado, las diversas iniciativas habidas en este ámbito no han facilitado datos al respecto desconociéndose la cifra oficial si bien, por la experiencia e investigación realizadas, las cifras son alarmantemente bajas; por otro, al cierre de este estudio no se han publicado los resultados de las primeras iniciativas subvencionadas por el Gobierno de Aragón (periodo 2017-18); finalmente, pese a ello, de ordinario los acuerdos alcanzados en mediación intrajudicial familiar deben recogerse en los diferentes boletines estadísticos judiciales dada tanto la preceptiva aprobación judicial de tales acuerdos (art. 20 LFM) como la expresa previsión de tal dato en los referidos boletines estadísticos[75].

75 *Vid*. Boletines Estadísticos trimestrales del Consejo General del Poder Judicial disponibles en http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Informa-

En el presente apartado se pretenden exponer, en perspectiva objetiva, aquellas variables estadísticas que, una vez analizadas bajo distintas perspectivas, pueden permitir alcanzar valoraciones y conclusiones.

En efecto, consideramos que cualquier estudio del grado de implantación, éxito y propuestas sobre la mediación intrajudicial debe realizarse sobre la base de conocer empíricamente la realidad del conflicto en el ámbito territorial y humano en que se desarrolla el conflicto. Para ello se acometen diversas actuaciones:

a) Recopilación de las distintas fuentes y datos que, en mediación intrajudicial civil y familiar, se dispone.

Toda valoración debe partir de unos datos objetivos y homogéneos recabados, a su vez, con unos mismos parámetros. Sin embargo, en el ámbito objeto de estudio, nos encontramos con una característica: la dispersidad de fuentes, datos, criterios y series disponibles.

Por ello, a continuación, se muestran diversas tablas estadísticas, elaboradas expresamente para el presente trabajo conteniendo los datos afectos a la mediación intrajudicial aragonesa y recabadas de distintas fuentes. En aquellos supuestos en que se detecta que la recogida de datos originaria puede conllevar un sesgo o distorsión, se analiza o especifica tal cuestión.

b) Exposición y análisis de la infomación ofrecida en las mismas series históricas y territoriales. Para ello se ofrecen y valoran,

- por una parte, distintos indicadores sobre el conflicto, litigiosidad, y tiempos de respuesta en tanto la comparación cuantitativa y la valoración de los mismos con respecto a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos requiere enfrentar ambos métodos en el contexto del grado de conflicto y litigiosidad de la población y territorios estudiados.
- por otra, los concretos datos que, sobre la mediación, consten en las series históricas existentes. Para ello, se recopilan y elaboran específicas tablas estadísticas con una doble característica:

(i) el carácter oficial del dato –salvo excepciones que por su relieve se consideraban pertinente incluir ahora- con indicación, en todo caso, del dato/serie/fuente originaria utilizado al elaborar las tablas y

(ii) la confrontación de distintos datos sobre un mismo ámbito pero incoherentes por falta de coincidencia entre ambos aun reca-

cion-general/Boletines/?pag01=1&vgnextlocale=es&startAt=0&filtroAnio=2018.

yendo sobre un mismo ámbito con la expresa finalidad de mostrar la disparidad de criterios y la necesidad de profundizar en un método y estudio estadístico en el futuro a fin de valorar el grado de implantación y éxito de la mediación intrajudicial.

7.1. El conflicto judicializado

A fin de poder comparar los datos de las diversas experiencias nacionales y aragonesas debe tenerse presente la diversidad cuantitativa de población y litigios de modo que conviene contextualizar el conflicto y mediación analizados.

Así, conforme a las estadísticas del Consejo General del Poder Judicial, resaltan los siguientes datos:

Tabla 6-.
Número de asuntos civiles ingresados, resueltos y en trámite en España y en Aragón 2001-2017

Número de ASUNTOS JURISDICCIÓN CIVIL						
	Ingresados España[i]	Resueltos España[ii]	En trámite España[iii]	Ingresados Aragón	Resueltos Aragón	En trámite Aragón
2001	892.965	920.283	668.479	11.390	11.870	6.288
2002	1.001.723	982.604	670.573	26.174	26.600	12.489
2003	1.138.758	1.070.093	728.176	28.497	27.355	13.875
2004	1.196.526	1.158.147	751.473	31.075	30.054	15.100
2005	1.300.977	1.232.515	804.001	33.590	32.011	16.205
2006	1.374.162	1.304.716	859.043	35.659	33.850	17.683
2007	1.450.427	1.402.247	887.978	35.668	34.956	18.389
2008	1.707.621	1.486.749	1.088.787	43.186	39.161	21.400
2009	2.026.055	1.748.485	1.329.647	54.104	46.985	27.658
2010	1.983.378	1.901.643	1.383.916	49.090	49.614	25.994
2011	1.769.989	1.899.701	1.225.766	44.558	49.102	20.610
2012	1.839.800	1.873.329	1.180.187	43.822	45.793	18.756
2013	1.671.385	1.814.533	1.029.973	39.088	41.800	16.299
2014	1.845.173	1.858.579	1.009.392	45.852	45.424	16.771
2015	1.972.116	1.908.891	1.065.480	47.748	48.667	15.960
2016	1.868.228	1.966.745	1.037.352	44.386	44.968	16.688
2017	2.040.018	1.873.998	1.205.134	51.623	45.534	22.770

Fuente: Sección de Estadística Judicial del Consejo General del Poder Judicial[76].
(i) Señala el Consejo General del Poder Judicial en el referido Boletín que "En los datos de España no estan incluidos los datos de órganos centrales". Dichos órganos, en la jurisdicción civil, son uno: la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo cuyos datos no se incluyen por tanto. Sin embargo, los escasos asuntos objeto de competencia objetiva de dicha Sala (art. 56 LOPJ) no suponen alteración de los datos por su escaso número de asuntos conocidos, siendo su principal competencia la funcional (recursos extraordinarios).

(ii) Vid. nota anterior.

(iii) Vid. nota anterior.

Tabla: elaboración propia por el autor.

En materia matrimonial, la estadística ofrece las siguientes cifras:

Tabla 7.-
Estadística procedimientos matrimoniales España y Aragón 2012-2017: nulidades, separaciones y divorcios

	NULIDADES	SEPARACIONES	DIVORCIOS
ESPAÑA			
2017	100	4280	97960
2016	117	4353	96824
2015	144	4652	96562
2014	113	5304	100746
2013	110	4900	95427
2012	133	6369	104262
ARAGÓN			
2017	1	101	2286
2016	3	96	2389
2015	2	129	2853
2014	2	113	2382
2013	1	109	2149
2012	3	154	2335

Fuente: Estadística de nulidades, separaciones y divorcios 2016. Resultados nacionales. Consejo General del Poder Judicial e Instituto Nacional de Estadística[77].

Tabla: elaboración propia por el autor.

76 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Actividad-de-los-organos-judiciales/Juzgados-y-Tribunales/Series-estadisticas-de-actividad-de-los-organos/
77 Disponible en: https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=20171&L=0.

7.2 Mediación intrajudicial familiar

Al igual que en la mediación intrajudicial civil (no familiar) la disparidad de datos es relevante según la fuente consultada observándose distinta publicación de series anuales y un grado elevado de divergencia[78] en el dato que incluso la propia institución procede a facilitar unas «*claves para entender los datos*»[79] evidenciando por ello alguna de las conclusiones luego alcanzadas.

---

78 En efecto, según es de ver en el trabajo expuesto, la disparidad de datos en mediación intrajudicial civil (familiar y no familiar) es notable en los datos ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial según la fuente sea (i) la Estadística Judicial dimanante de los diversos Boletines Estadísticos que todos los órganos judiciales confeccionan trimestralmente o (ii) la propia estadísticas que, referida a los años 2012 a 2015, confeccionó el Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial del Consejo General del Poder Judicial (documentos «Mediación intrajudicial en España: datos ... » disponibles en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Datos-mediacion-intrajudicial/?filtroAnio=2014.

79 Así, en el informe sobre 2015 (disponible en http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Datos-mediacion-intrajudicial/?filtroAnio=2015), se dice expresamente que ello obedece a que la Unidad de Mediación solo facilita «los datos globales de los resultados» y no así los «*datos estadísticos*» sin, por ello, someterlos a tratamiento. En relación con el bajo nivel de resultados numéricos facilitados en comparación con otras fuentes, ello obedece, señala dicha Unidad, a la «*forma de cómputo*» («*Los demás computan para ver el índice de éxito de las mediaciones desde que se celebra la primera sesión informativa, mientras que nosotros lo hacemos desde la derivación ... donde la derivación es fundamental pues es lo que conecta la jurisdicción con la mediación*») y el carácter interno de dichos datos luego publicados; así como, al comparar con la mediación extrajudicial, el hecho de que, ya judicializado el conflicto, resulta »*más complicado lograr una solución consensuada*».
Resulta más interesante la cuestión atinente a que un mismo conflicto puede conllevar varios procedimientos y resuelto aquel por mediación, se computa el acuerdo en el procedimiento donde se derivó finalizando los demás pero sin constancia de tal modo en lo que puede conllevar una «*cifra negra difícil de cuantificar*».

Tabla 8.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial familiar en España y Aragón: derivaciones y modo de finalizacion 2009 -2017

	TOTAL MEDIACION FAMILIAR					
	ARAGÓN			ESPAÑA		
	Derivados	Finalizados Con Avenencia	Finalizados Sin Avenencia	Derivados	Finalizados Con Avenencia	Finalizados Sin Avenencia
2017	79	15	31	5.563	615	3.216
2016	143	12	72	6.331	839	3.330
2015	220	29	152	7.485	732	3.316
2014	183	21	134	5.723	597	2.691
2013	86	14	41	3.736	469	2.142
2012	70	7	25	3.608	377	2.123
2011	119	10	50	3.206	324	1.766
2010	10	1	3	2.242	251	1.057
2009	0	0	0	1.642	153	759

Fuente: Boletines Estadísticos de la Sección de Estadística Judicial del Consejo General del Poder Judicial[80]. Tabla: elaboración propia por el autor.

80 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos/Mediacion-Intrajudicial/.

Tabla 9.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial familiar en Huesca, Teruel y Zaragoza: derivaciones y modo de finalizacion 2009-2017

	HUESCA		
	TOTAL MEDIACION FAMILIAR		
	Derivados	Finalizados. Con Avenencia	Finalizados. Sin Avenencia
2.009	0	0	0
2.010	0	0	0
2.011	2	0	1
2.012	9	0	3
2.013	7	3	3
2.014	15	2	6
2.015	28	5	21
2.016	36	5	20
2.017	30	10	14

TERUEL			ZARAGOZA		
TOTAL MEDIACION FAMILIAR			TOTAL MEDIACION FAMILIAR		
Derivados	Finalizados. Con Avenencia	Finalizados. Sin Avenencia	Derivados	Finalizados. Con Avenencia	Finalizados. Sin Avenencia
0	0	0	0	0	0
2	1	1	8	0	2
3	2	1	114	8	48
0	0	0	61	7	22
10	1	7	69	10	31
25	9	10	143	10	118
19	2	22	173	22	109
13	1	10	94	6	42
8	0	5	41	5	12

Fuente: Boletines Estadísticos de la Sección de Estadística Judicial del Consejo General del Poder Judicial[81]. Tabla: elaboración propia por el autor.

81 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Es-

7.3. Mediación intajudicial civil

Conforme a las fuentes utilizados, se observan las siguientes magnitudes:

Tabla 10.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial civil en España y Aragón: derivaciones y modo de finalizacion 2012 a 2017

TOTAL MEDIACION CIVIL						
	ARAGÓN			ESPAÑA		
	Derivados	Finalizados. Con Avenencia	Finalizados. Sin Avenencia	Derivados	Finalizados. Con Avenencia	Finalizados Sin Avenencia
2012	6	2	1	1.166	101	1.030
2013	6	0	6	1.075	81	854
2014	29	4	14	1.252	85	767
2015	16	3	10	1.217	155	642
2016	1	0	1	954	128	511
2017	0	0	0	1.449	176	766

Fuente: Boletines Estadísticos de la Sección de Estadística Judicial del Consejo General del Poder Judicial[82]. Tabla: elaboración propia por el autor.

7.4. Derivaciones a mediación y modo de finalización por órganos judiciales

Tabla 11.-
Derivaciones a mediación familiar y civil no familiar y modo de finalización

DERIVACIONES A MEDIACIÓN Y MODO DE FINALIZACIÓN POR ÓRGANOS JUDICIALES	MEDIACIÓN FAMILIAR			MEDIACIÓN CIVIL NO FAMILIAR		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Órganos judiciales que derivan a mediación		239	250		36 (i)	80 (ii)

tadistica-por-temas/Medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos/Mediacion-Intrajudicial/.

82 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos/Mediacion-Intrajudicial/.

Total derivaciones realizadas	3181	3056	5116	721	572	520
Mediaciones cerradas	2728	2.678	4893	91	71	71
Mediaciones efectuadas	1059	910	1162	31	15	15
Mediaciones terminadas CON ACUERDO	358	286	568	60	56	56
Mediaciones terminadas SIN ACUERDO	701	624	594	585	449	449

Fuente: Consejo General del Poder Judicial, en Mediación intrajudicial en España: datos 2011, 2012 y 2013[83]. Tabla: elaboración propia por el autor.

(i) Señala la fuente empleada que, del total de derivaciones, 31 se producen en la Comunidad Autónoma de Cataluña y 5 en la Comunidad Autónoma de Madrid.

(ii) Señala el referido informe que «*Actualmente hay derivaciones en Castilla-La Mancha (Toledo), Cataluña (54 Juzgados), Andalucía (1), Madrid (19) y la Comunidad Valenciana*».

Si bien en los dos primeros años se observa un leve descenso, destaca el incremento de acuerdos de mediación en el año 2013 y con ello el equilibro entre finalizaciones con acuerdo y sin acuerdo. Sin embargo, los datos obtenidos mediante esta fuente dejan de elaborarse o publicarse de modo que resulta imposible extraer más conclusiones sobre la evolución de los acuerdos de mediación familiar.

7.5. Concretas experiencias (y resultados) de Mediación intrajudicial en Aragón

Resulta este apartado de obligado cumplimiento en un trabajo como el ahora pretendidos si bien, a continuación, hay que señalar (i) la inexistencia de series estadísticas que permitan obtener un fiel reflejo de la situación en nuestro Territorio o (ii) si tal premisa no fuera correcta, una peor conclusión: la escasa implantación de la mediación intrajudicial, si bien, con un esperanzador repunte, en el año 2018.

7.5.1. Mediación familiar y penal.

Constando como primera iniciativa de mediación intrajudicial fami-

83 Disponible en: http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Datos-mediacion-intrajudicial/

liar en Aragón dotada de cierto método y protocolo –e inicialmente carente de medios públicos o subvenciones- en los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de Barbastro y Monzón desde el año 2012, no se han obtenido datos estadísticos públicos y desagregados. Por ello, deben extraerse los mismos de los datos oficiales de Aragón.

La única fuente pública disponible (informe del Ilustre Colegio de Abogados de Huesca) desagrega los datos conforme «*mediación hipotecaria*» (en la que se ofrecen datos) y «mediación familiar y penal en los Partidos Judiciales de Monzón y Barbastro» (en la que no se facilitan los mismos). La diferencia probablemente obedezca a la configuración de uno y otro Servicio según el propio informe[84].

7.5.2. Mediación inmobiliaria (hipotecaria, arrendamientos y ocupaciones).

Si bien dicho ámbito debe entenderse dentro del amplio ámbito de la mediación civil y mercantil, conviene, en aras de una mejor comprensión, realizar algunas notas de modo independiente.

Bajo el epígrafe señalado se recoge una heterogeneidad de materias susceptibles de eventuales conflictos que, en realidad, aun con similitudes, reúnen específicas condiciones que conllevan la necesidad de cierto detalle en la explicación. El punto común a toda ella es la relación personal surgida en el ámbito de convivencia y relación inmobiliaria: conflictos en materia de propiedad horizontal, conflictos vecinales, conflictos en el ámbito hipotecario, etc. Sin embargo, con ello, ya se observan los puntos diferenciadores: no todo conflicto surgido en una Comunidad de Propietarios será incardinable en el ámbito de la propiedad horizontal, pero sí que podrá ser un conflicto entre propietarios y/o vecinos; de igual manera, un conflicto por cuestión de arrendamiento entre dueño de la vivienda arrendador y arrendatario será susceptible de mediación civil; como también entre el acreedor entidad financiera y deudor titular de hipoteca.

84 Al respecto de la mediación familiar y penal, señala que «*el Colegio únicamente se encarga de organizar la lista de Letrados mediadores que se remite a los cuatro Juzgados de los partidos de referencia, Juzgados de 1ª Instancia, nºs 1 y 2 de Barbastro y Juzgados de 1ª Instancia nºs. 1 y 2 de Monzón. La restante gestión de la mediación, incluida la designa de mediadores, se lleva a cabo por cada uno de tales Juzgados en sus respectivos ámbitos.*». A partir de 2016, se incluye en dicha observación del Informe a los «*Juzgados de 1ª instancia e Instrucción nºs. 1 y 2 de Jaca*» en tanto que desde el 21 de julio de 2016 el Convenio celebrado con el Consejo General del Poder Judicial y referido a los primeros Juzgados «*se refiere a ambos partidos judiciales y asimismo al Partido Judicial de Jaca*».

En orden a los supuestos de conflictos de propiedad horizontal y arrendamientos, la mediación se somete a las principales reglas de la mediación civil en tanto su ámbito es típicamente de derecho privado, (pero no exclusivamente: piénsese en conflictos vecinales surgidos en una Comunidad de Propietarios), relaciones duraderas y/o de futuro y de libre disponibilidad de las partes en el ámbito de su autonomía de la voluntad, si bien, en casos de abandono forzoso de viviendas, por su afección a ámbitos de vulnerabilidad o exclusión social, se produce igualmente la intermediación de asociaciones o Administraciones Públicas a fin de, principalmente, paliar esta última situación personal o familiar (para este último supuestos, vid. lo que luego se dirá en el ámbito hipotecario).

En el ámbito de los conflictos vecinales, debe añadirse la heterogeneidad de los mismos pues pueden versar sobre cuestiones más fácticas o personales que sobre controversias jurídicas pero igualmente susceptibles de ser solucionadas mediante el diálogo y la mediación; posibilidad que nos acercaría a la mediación civil, la mediación social o comunitaria y la mediación vecinal.

En cuanto al conflicto hipotecario, reviste especiales caracteres derivados de su ámbito espacial y personal: se desenvuelve en situaciones de crisis económicas, laborales y sociales que afecta a la persona y a su núcleo familiar. En especial, se centra en la situación de impago de cuotas por préstamos hipotecarios, su subsiguiente ejecución judicial instada por la entidad financiera y la final consecuencia mayoritaria: embargo y desahucio de la vivienda y la incursión en situaciones de exclusión o vulnerabilidad social.

Con tal motivo, la mediación hipotecaria constituye un cauce idóneo para restablecer una comunicación entre las partes y alcanzar un acuerdo que, total o parcialmente, satisfaga necesidades variadas de modo que ambas partes salgan beneficiadas de dicha mediación (dación en pago, entrega de la vivienda con subsiguiente contrato de alquiler, quita de la deuda, fraccionamiento o aplazamiento de deuda o cuotas, novación mediante reducción de cuota o ampliación de plazos, etc.).

Por ello, la mediación hipotecaria es considerada debido al papel del mediador más como intermediación hipotecaria que como mediación hipotecaria pues, en síntesis, el mediador en mediación hipotecaria adopta un rol más activo en tanto que, sin llegar a pro-

poner acuerdos de modo formal, realiza un análisis más detallado del conflicto y necesidades y realiza interlocución directa o gestiones con la entidad acreedora a fin de observar la posibilidad de un acuerdo (entendido éste en la mayoría de las ocasiones como soluciones para paliar el efecto personal de la insolvencia: ejecución de la vivienda). Así, el mediador identificará intereses y preocupaciones distintas de la cuestión jurídica o económica y de la deuda en sí para permitir a las partes observar cuestiones personales/familiares y económicas que en el proceso de ejecución hipotecaria instado en sede judicial no resultaría posible. Piénsese que, en tal ámbito, aun cuando pudiera parecer una cuestión meramente económica, sin embargo, las emociones y el conflicto personal y familiar es igualmente relevante en tanto la afección que el conflicto económico tiene en la persona y su familia.

Por ello, esta mediación y los servicios, privados o públicos (asociaciones o Administraciones Públicas) que la desarrollan, extienden su ámbito de aplicación igualmente a supuestos similares: embargos y desahucios por deudas no hipotecarias (ej.: préstamos personales o impagos de rentas en contratos de arrendamiento). En virtud de tal mediación hipotecaria, se consigue separar el aspecto emocional del económico de ese conflicto a fin de obtener soluciones a la concreta situación y en su caso acuerdos beneficiosos para la persona y la entidad.

Cabe señalar la relación que, en el ámbito de las entidades financieras y de los procesos de ejecución hipotecaria, tiene la mediación hipotecaria y la mediación intrajudicial con los distintos supuestos de reestructuración de la deuda hipotecaria y suspensión de desahucios por ejecuciones hipotecarias conforme al Código de Buenas Prácticas Bancarias introducido por Real Decreto Ley 6/2012 y Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social , prorrogado aquel hasta 2020 conforme Real Decreto-Ley 5/2017, de 17 de marzo que reforma aquellas dos normas.

Desde el punto de vista de las experiencias en Aragón, siguiendo a CRESPO (2019), los mismos son positivamente amplios y heterogéneos destacando la multidisciplinareidad de ámbitos (destacando el ámbito inmobiliario de propiedad horizontal por materias mediables e iniciativa de constitución por el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón de un Servicio de Mediación en tal

ámbito) y mediadores y la diversidad de proyectos desarrollados.

A continuación se incluyen los diversos datos estudiados en el presente trabajo.

1.- En Partidos Judiciales de Barbastro, Boltaña, Fraga, Huesca, Jaca, y Monzón.

Tabla 12.-
Indicadores de mediación hipotecaria
(derivación y finalización) en Partidos Judiciales de
Barbastro, Boltaña, Fraga, Huesca, Jaca, y Monzón 2013-2017

MEDIACIÓN HIPOTECARIA	PARTIDOS JUDICIALES DE HUESCA				
	2013	2014	2015	2016	2017(i)
Expedientes derivados a mediación hipotecaria (deudas hipotecarias)	11	11	11	2	
Finalizados			1		
Con acuerdo (ii)	1	3		2	
Sin acuerdo(iii)	3	8	2		
Asistencias(iv)					
Duración (días)		94	84		
Asuntos	53	31	45		

Fuente: Ilustre Colegio de Abogados de Huesca[85].
(i) No existe dato alguno por cuanto «durante el año 2017 no se ha presentado en este Colegio por los Letrados Mediadores documentación sobre la finalización de asuntos de mediación, por lo que no existe estadística en dicho ejercicio referida a este servicio».

(ii) Se refiere a «expedientes comunicados al Colegio como finalizados con acuerdo».

(iii)Se refiere a «expedientes comunicados al Colegio como finalizados sin acuerdo».

(iv)Datos referidos, en este caso, a «asuntos de Huesca capital». A su vez, «con efectos a partir de 2015, ... las segundas asesorías interesadas por un usuario en un mismo asunto ... calificando la segunda atención como expediente de mediación» conforme a la disposición del letrado mediador. Tabla: elaboración propia por el autor.

No constan procedimientos electrónicos ni transfronterizos. El número de finalizaciones no incluye otros modos de terminación

85 Disponible en: https://www.icahuesca.es/mediacion.php.

señalados en la fuente original (ej. derivaciones a otros Servicios o expedientes sin finalizar a fecha de cierre de la estadística).

2.- Partido judicial de Zaragoza.

Tabla 13-.
Indicadores de mediación hipotecaria (derivación y finalización) en Partidos Judiciales de Zaragoza 2012-30/10/2018

MEDIACIÓN HIPOTECARIA	PERIODO 2012-30/10/2018
Solicitudes de mediación	763
En trámite	51
Finalizadas	712
Modo de finalización de las mediaciones:	
Con acuerdo	
Refinanciación hipotecaria	250
Dación en pago	103
Otros acuerdos	106
Sin acuerdo (ii)	
Mediaciones sin acuerdo	156
Otras finalizaciones unilaterales	97

Fuente: Datos obrantes en AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA - OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA (2019)[86]. Tabla: elaboración propia.

(i) Englobamos supuestos de finalización sin acuerdo diversos (renuncia, desistimiento o archivo por falta de requisitos) que en la estadística analizada se desglosan por separado.

86 *Vid*. apartado IX sobre bibliografía.

Tabla 14.-
Indicadores de mediación inmobiliaria –arrendamiento de vivienda y ocupaciones- (derivación y finalización) en Partidos Judiciales de Zaragoza 2012-30/10/2018

MEDIACIÓN INMOBILIARIA	PERIODO 2015-30/10/2018
En ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA	
Solicitudes de mediación	703
En trámite	80
Finalizadas	623
Modo de finalización de las mediaciones:	
Con acuerdo	
Realojos (i)	236
Acuerdos de alquiler (ii)	165
Cambios de vivienda	98
Sin acuerdo (ii)	
Mediaciones sin acuerdo	58
Otras finalizaciones unilaterales (iii)	66
En OCUPACIONES	
Solicitudes de mediación	152
En trámite	17
Finalizadas	125
Modo de finalización de las mediaciones:	
Con acuerdo **Realojos (i)**	18
Acuerdos de alquiler (ii)	21
Cambios de vivienda	44
Sin acuerdo (ii)	
Mediaciones sin acuerdo	**27**
Otras finalizaciones unilaterales (iii)	**25**

Fuente: Datos obrantes en AYUNTAMIENTO DE ZARAOGZA - OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA (2019)[87]. Tabla: elaboración propia.
(i) Englobamos tanto los realojos obtenidos tanto por los servicios del Gobierno de Aragón como de la Oficina Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Zaragoza que en la estadística analizada se desglosan por separado.

87 *Vid*. apartado IX sobre bibliografía.

(ii) Englobamos los acuerdos de alquiler social u otros alcanzados en mediación que en la estadística analizada se desglosan por separado.
(iii) Englobamos supuestos de finalización sin acuerdo diversos (renuncia, desistimiento o archivo por falta de requisitos) que en la estadística analizada se desglosan por separado.

7.6. Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón (1997-2017)

Como se ha indicado anteriormente la mediación intrajudicial en Aragón viene referida, cualitativa y cuantitativamente, por su relación con la mediación familiar por ser éste el ámbito material dotado de marco normativo expreso desde el 2010. Sin embargo, la experiencia aragonesa no se inicia en tal momento sino que, en lo que a experiencias tabuladas se refiere, debemos remontarnos a 1997.

A continuación se indican las principales magnitudes de la Mediación Familiar en Aragón en las que interesa destacar los principales datos de interés para la investigación realizada: derivaciones en mediación intrajudicial, mediaciones iniciadas y acuerdos alcanzados.

Tabla 15.
Indicadores del Servicio de Mediación Familiar
del Gobierno de Aragón 1997-2017

USUARIOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	1997 a 2003
(i)	400	294	173	167	179	267	234	145	501
(i)	2017	2016	2015	2014	2013	2012			
Mediación EXTRAJUDICIAL	681	677	836	702	456	443			
Mediación INTRAJUDICIAL	66	48	111	97	101	56			
Otros SIN ESPECIFICAR	21	14	21	16	5	0			
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	332	329 35 14	(i)	(i)	101	(ii)			
ASUNTOS EN MEDIACION INTRAJUDICIAL (ii)	66	56	61	97	101	56			

Finalizadas con:									
ACUERDO TOTAL	12	16	15	15	30	30			
ACUERDO PARCIAL	0	0	12	12	10	8			
Interrumpen proceso (ii)	54	22	20	20	34	8			
Solicitan INFORMACIÓN	0	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)			
Sin especificar	(ii)	18	14	50	27	10			
Sesiones disponibles	1116	659	(iii)	(iii)	1572	1447			
Sesiones practicadas	903	617	(iii)	(iii)	1510	1347			

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón de 2012 a 2017[88]. Tabla: elaboración propia.

(i) En las series analizadas, se incluyen datos del periodo 1997 a 2017. Solamente a partir de 2012 se desglosan los datos ahora formulados.

(ii) En las Memorias relativas a los años 2014 y 2015, s.e. u o. nuestra, no se facilitaron tales datos.

(iii) Desde 2016, expresamente tales asuntos se denominan «mediación».

(iv) Los datos relativos a dichas rúbricas no son homogéneos durante la serie analizada. En 2016, la interrupción del proceso es datos independiente. A partir de 2015, los asuntos «no iniciados» se computan junto a los «en proceso».

Con carácter previo, cabe señalar que las series estudiadas contienen otros datos de diversa índole (residencia, edad, género, etc.) o incluso de tipología o naturaleza del conflicto (convivencia, tipo jurídico, etc.) o su estadio (trimestre en que es solicitado el proceso) conocido por el Servicio de importancia para un estudio sociológico de la mediación familiar y que, por escapar al objeto de nuestro estudio, no se muestran dándolos por remitidos a las fuentes señaladas por su claridad y comprensión.

En lo que se refiere ya a la cuestión estudiada, cabe destacar dos cuestiones:

- Por una parte, la distribución porcentual del conflicto y procesos realizados. Obviamente, en nuestro territorio, lógico resulta que la inmensa mayoría de asuntos (en constante media de 80/90%[89]) provengan no ya de los Partidos Judiciales de la

88 Disponible en:
http://www.aragon.es/portal/site/GobiernoAragon/menuitem.477320abc768cdc3871e-10d354a051ca/?vgnextoid=cf85548d7a22b310VgnVCM2000002f551bacRCRD&vgnextchannel=3fef1ee8b9374410VgnVCM1000002e551bacRCRD&vgnextfmt=detalleDepartamento

89 Si bien varía de un año a otro, la media de asuntos provenientes por origen geográfico

provincia de Zaragoza sino del Partido Judicial de Zaragoza Capital. Extrapolando los datos de conflictos, asuntos judiciales y población –expresamente señalados a tal fin al principio de este estudio- la consecuencia lógica es la señalada. Sin embargo, llama la atención que en algunos años estudiados (en especial, 2015 y 2016) los asuntos mediados en Teruel sobrepasan en relación 1:2 a los de Huesca, siendo, como es, la diferencia de población, órganos judiciales y asuntos judiciales. Siendo que el sistema de derivación y Servicio de Mediación está igualmente configurado en ambas provincias, tal vez la causa sea debida a un puntual funcionamiento distinto del Servicio o, con más probabilidad, a una mayor vocación o conocimiento de la mediación y su utilidad en unos órganos judiciales derivadores que en otros.

- Por otra, desde la perspectiva normativa, en tanto que la mediación familiar se contempla en la ley aragonesa con un concepto metajurídico (no solo el derecho de familia, crisis matrimoniales o de pareja y cuestiones filiales) y no coincidente con la jurisdicción civil especializada (Juzgados de Primera Instancia exclusivos de Familia), hay que valorar el dato de que, en las «mediaciones familiares» encomendadas al referido Servicio, la inmensa mayoría de las mismas (porcentajes en media de 90%) corresponden a una etiología jurídica determinada (separación o divorcio) sin detectarse otros asuntos propios del ámbito de la mediación familiar aragonesa.

Tal cuestión no es baladí. Debe llamarse la atención sobre la misma pues, en nuestro entender, estos datos confirman la deficiente previsión normativa del ámbito de la mediación familiar aragonesa: aun previéndose para diversos conflictos «civiles» (arts. 2 y 5 LFM) sin embargo la deficiente implantación –y tal conocimiento- de la mediación aragonesa provoca que no conste ningún asunto «no jurídicamente familiar» pero sí de la «mediación familiar aragonesa» (ej. Sucesiones, empresa familiar) en el Servicio. Ciertamente, de los datos obtenidos en la investigación realizada, consta algún asunto pero con carácter puramente testimonial o esporádico. Con ello, si la ley permite tal mediación, si existe un Servicio destinado

se mantiene constante. Por ello, no se recoge el detalle en tanto, además, es de fácil acceso y comprensión en las Memorias públicas analizadas.

a tal fin, pero sin embargo no constan mediaciones derivadas, bien cabe concluir con que la falta de conocimiento y de un sistema de derivación de tales asuntos provoca tal déficit. En efecto, un verdadero Servicio de Mediación Intrajudicial (Familiar o no) conllevaría que no solo sean los Juzgados de Familia los que deriven conflictos al Servicio de Mediación Familiar. Es más, la incorrecta previsión normativa del Servicio de Mediación Familiar aragonés provoca igualmente que no se realicen tales derivaciones.

7.7. Proyectos de mediación intrajudicial desarrollados mediante subvenciones convocadas por Orden PRE/1271/2017 y PRE/1509/2018[90]

Según se comentó anteriormente, durante los ejercicios 2017 a 2019 se han convocado diversas subvenciones para implantar proyectos de mediación intrajudicial, habiéndose comentado allí las principales características de las actuaciones subvencionables (mediación intrajudicial civil no familiar, penal, contencioso administrativa y social).

Resta, ahora, estudiar los resultados obtenidos de dicha iniciativa. Sin embargo, pese a que, como allí señalamos, se indica en las Órdenes la elaboración de memoria de datos y reutilización de información, la misma no ha sido publicada a esta fecha. Por ello, el análisis que ahora se realizará viene condicionado por el hecho de que los datos obtenidos lo son, en parte, por averiguaciones de resultados, entrevistas con órganos judiciales y sujetos de dichos procedimientos y experiencia profesional del autor en dichos proyectos.

En lo relativo a la primera Orden, se dictó Resolución de 3/11/18 de propuesta de resolución definitiva de subvenciones. Consta en el sitio oficial del Gobierno de Aragón la resolución definitiva de las mismas por Orden de 7/12/18[91]. Se caracterizó la misma por atribuir la mediación intrajudicial familiar en base a criterios subjetivos (Colegio y asociaciones) y partidos judiciales (a cada beneficiario se le atribuyó un partido judicial con exclusión de participación del resto de beneficiarios) sin que conste que, para la concesión de dichas subvenciones, se presentaran proyectos o protocolos de funcionamiento que, en tal caso, deberían someterse al régimen de

90 *Vid.* anterior apartado V.I.2.
91 *Vid.* anterior nota 72.

protocolos de la Oficina Judicial previstos en art.438 LOPJ y 8 del Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales (hoy, Letrados de la Administración de Justicia). Se adjudicaron un total de 2 proyectos de mediación intrajudicial civil, 1 de mediación intrajudicial penal y 1 de orientación de mediación en el ámbito de justicia gratuita por importe, global, de aproximadamente 139.500.- euros.

Sin embargo, pese al notable impulso que tal convocatoria debía provocar, los resultados obtenidos –si bien sometidos a un corto periodo temporal- han sido preocupantemente bajos pues, con el condicionante metodológico antedicho, constan aproximadamente unas 20 derivaciones a mediación intrajudicial civil en los Partidos Judiciales de Calatayud, Caspe, Daroca, Ejea de los Caballeros, La Almunia, Tarazona, y Zaragoza, con un desigual porcentaje entre unos Partidos y otros, destacando la casi inexistencia de resultados en Zaragoza capital.

Siguiendo el símil empleado en el trabajo, se observan signos y síntomas. Entre aquellos, los bajísimos resultados cuantitativos obtenidos para el decidido impulso presupuestario para implantar mediación intrajudicial mediante proyectos reales. Entre éstos, la inexistencia de unos servicios y protocolos que establezcan, en síntesis, qué casos son derivables, que homogeneicen las actuaciones judiciales, que dispongan de puntos e hitos de consenso, puntos de contacto, de formularios de resoluciones y comunicaciones estadísticos y, en definitiva, de aquellos elementos que, en las experiencias nacionales estudiadas, han dado positivos resultados. La similitud de conflictos y población entre los referidos Partidos Judiciales y los de las referidas experiencias permiten considerar como tal síntoma el acometimiento de actuaciones de mediación intrajudicial sin una previa base o metodología; como, también, el hecho de que se realice una adjudicación de proyectos por partidos excluyente de otros participantes que, si bien es coherente con experiencias nacionales, en nuestro concreto contexto puede suponer dificultades para su implementación[92].

92 En efecto, si bien es cierto que en las experiencias estudiados los equipos de mediadores pertenecen a colectivos determinados, ello obedece a Partidos de una elevada población. En el caso aragonés, la pequeña dimensión poblacional y judicial de la mayoría de Partidos judiciales (excepción de Zaragoza) conllevan que la «exclusividad» de la mediación intrajudicial en unos pocos mediadores suponga un riesgo al residir solo en ellos el

En lo relativo a la segunda Orden, consta dictada Resolución de propuesta de resolución de subvenciones por importe aproximado de 102.000.- euros a favor de diversos Colegios y asociaciones privadas para implantación de proyectos de mediación intrajudicial civil familiar, penal y social en los Partidos Judiciales de Aragón mediante una concesión –subjetiva y territorial- similar a la de la anterior convocatoria, destacando, al parecer, algún proyecto en materia no prevista expresamente en la norma aragonesa de mediación familiar (coordinación de parentalidad) pero de actual debate doctrinal y forense y que, de ser dable en nuestro ordenamiento, sería incardinable en la mediación intrajudicial familiar.

Resulta, pues, ineludible reflexionar sobre el modo en que se está implantando la mediación intrajudicial en Aragón pues los síntomas pueden adolecer de subjetividad y el diagnóstico puede variar por error en la valoración de los datos pero el signo objetivo (escasos resultados obtenidos) conllevan una objetiva inquietud si bien no alarmante en tanto que, dada la fase embrionaria de nuestra mediación intrajudicial, debe concederse cierta perspectiva a fin de que los proyectos se consoliden. Pero ello no es incompatible con un primer diagnóstico de los primeros resultados. La ocasión actual, en que se continúa con apoyo presupuestario, permite realizar las oportunas correcciones a las disfunciones que se detectaren en sucesivos estudios.

Reflexión que, a su vez, debe extenderse a la mediación intrajudicial familiar a la vista de los resultado señalados en el largo recorrido de experiencia en tal ámbito.

éxito o fracaso del proyecto a implantar.

8.- Conclusiones y propuestas de futuro

De las actividades realizadas en el proyecto al respecto de la situación actual de la mediación intrajudicial en Aragón cabe extraer las siguientes conclusiones y propuestas de futuro:

Primera

Se observa una dispersión de experiencias e iniciativas que, siendo loables, sin embargo no ofrecen aspectos comunes que todo proyecto de mediación intrajudicial debería contener. Igualmente, se dispone de una escasa base de resultados a estudiar por falta de publicación incluso en proyectos apoyados mediante concesión de subvenciones.

Por ello, es imprescindible que se adopten las medidas necesarias para obtener una mínima y homogénea información funcional y estadística sobre distintas variables de la mediación intrajudicial (no solo familiar) en Aragón. A tal fin, debieran adoptarse unos protocolos mínimos comunes pudiendo aprovecharse el contexto de suvbenciones y las experiencias sobre transparencia del Gobierno de Aragón.

Segunda

Se acredita, frente a ejercicios anteriores, un impulso de la mediación intrajudicial en los años 2017 y 2018 con subvenciones tendentes a implantar la mediación intrajudicial en todos los Partidos Judiciales. Sin embargo, de los escasos datos publicados, se observan signos de ineficacia que requieren de seguimiento a fin de revertir la tendencia observada y de acreditar si el concreto diseño de implantación de proyectos resulta el más aconsejable. Tal actuación se incardina a su vez en la cuestión normativa siguiente.

Tercera

Resultaría positivo revisar el marco normativo de la mediación intrajudicial familiar aragonesa a fin de:

i) adecuar la actual definición legal de la mediación (intrajudicial) familiar al contexto y naturaleza en que la misma se desarrolla (proceso civil).

ii) cohonestar la misma con los aspectos procesales que la misma conlleva dadas las incoherencias observadas entre el contenido de la norma aragonesa (Ley de Mediación Familiar), los procedimientos de mediación establecidos (protocolos administrativos) y los medios materiales ofrecidos (Servicio de Mediación Familiar).

iii) a nivel de disposiciones administrativas, establecer unos procedimientos más sencillos, ágiles y extensibles a todos los Partidos Judiciales que contemplen las verdaderas necesidades de las partes y órgano judicial en la medición intrajudicial, de modo que se eviten trámites burocráticos y se facilite el acceso a tal servicio de mediación intrajudicial desde todos los Partidos Judiciales.

Cuarta

Se acreditan –en las experiencias nacionales analizadas de Servicios de Mediación intrajudicial- unas tasas de éxito que, en comparación con las experiencias aragonesas, permiten acreditar la relación entre un correcto diseño e implantación de un Servicio de Mediación Intrajudicial, unos debidos protocolos y seguimiento de su funcionamiento con, finalmente, un positivo porcentaje de implantación y acuerdos de mediación.

Asimismo se puede concluir con que, en la actualidad, se da (i) una baja implantación de la mediación intrajudicial familiar y (ii) una prácticamente inexistente mediación intrajudicial civil (no familiar) sin que pueda acreditarse plenamente la causa de tal situación (ej.: conocimiento por la ciudadanía y profesionales, formación adecuada de los sujetos jurídicos, servicios y procedimientos correctamente diseñados, etc.) si bien, del análisis de otras experiencias nacionales, puede apreciarse que la inexistencia de una planificación y diseño del/os Servicio/s de Mediación Intrajudicial ocasiona bajas tasas de éxito.

Por ello, es necesario continuar con el análisis y estudio de la situación actual de la mediación intrajudicial mediante una ampliación de los datos y variables estudiados a fin de establecer (i) conclusiones definitivas sobre causas del grado de implantación de la mediación intrajudicial en Aragón y mejora del mismo y, tras ello, (ii) un proyecto de diseño e implementación de Servicio de Media-

ción Intrajudicial conforme al consenso de sujetos y protocolos de derivación y funcionamiento.

Quinta

Es ineludible la reflexión sobre el servicio o sistema de mediación intrajudicial aragonesa dado que, tanto en el ámbito de la mediación civil familiar como del resto de órdenes jurisdiccionales, existe un campo de actuación derivado de las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma en materia de Administración de Justicia que puede fomentar la implantación de la mediación intrajudicial mediante el ejercicio de las mismas y la cooperación con el resto de sujetos implicados en tanto todo ello finalmente se incardinan en aspectos propios de la Administración de Justicia y Oficina Judicial.

9.- Bibliografía

Nota previa: las distintas fuentes estadísticas utilizadas se mencionan, para mejor localización, por nota a final de tabla o a pie de página.

ARGUDO PÉRIZ. José Luis (2014). «Mediación familiar y relaciones entre padres e hijos», BAYOD LÓPEZ, M.C. y SERRANO GARCÍA, J. A. (coordinadores), *Relaciones entre padres e hijos en Aragón: ¿un modelo a exportar?*, Institución «Fernando el Católico», Zaragoza, 2014, pp. 273-298 (en edición electrónica: http://ifc.dpz.es/publicaciones/ver/id/3366.

ARGUDO PÉRIZ, José Luis (2019) «¿Una Ley aragonesa de mediación integral?» en *Estado y situación de la mediación en* Aragón (2018), Ed. Comuniter, 2019.

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA (OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA) (2019). «Mediación en deuda hipotecaria y mediación en arrendamiento de vivienda. Oficina municipal de vivienda del Ayuntamiento de Zaragoza», en *Estado y situación de la mediación en* Aragón (2018), Ed. Comuniter, 2019.

BARONA VILAR, Silvia (2016). «Justicia integral y «Access to Justice». Crisis y Evolución del «paradigma»», en *Mediación, arbitraje y jurisdicción en el actual paradigma de Justicia*, Barona, S. (ed.), Cizur Menor, Aranzadi, 2016.

CRESPO JORDÁN, Javier *et alia* (2019). «Situación de la mediación inmobiliaria en Aragón» en *Estado y situación de la mediación en* Aragón (2018), Ed. Comuniter, 2019.

FARIÑA RIVERA, Francisca y GONZÁLEZ PILLADO, Esther (2013). «Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de Vigo» en *Servicios sociales y Política social* (Abril 2013), Vol. XXX (101), 141-152 (disponible en http://www.serviciossocialesypoliticasocial.com/servicio-de-mediacion-familiar-intrajudicial-de-vigo).

GOBIERNO DE ARAGÓN (2018). Plan Anual Normativo del Gobierno de Aragón correspondiente al año 2018 (disponible en https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plananualnormativo2018.pdf).

GONZÁLEZ CAMPO, Francisco de Asís (2010). «Nota procesal a propósito de la Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las re-

laciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres», *Revista de Derecho Civil Aragonés*, núm. 16, 2010, pp. 227-250

GONZÁLEZ CAMPO, Francisco de Asís (2019). «Mediación y Administración de Justicia» en *Mediación y tutela judicial efectiva. La Justicia del siglo XXI*, Argudo, J.L. (dir.) y González, F.d.A. (coord.), Ed. Reus, S.A. 2019.

GUTIÉRREZ SANZ, M. ROSA, *La mediación familiar y su reflejo en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*, Zaragoza, El Justicia de Aragón, 2012.

MARTÍN DIZ, Fernando (2010). *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*, Madrid, Consejo General del Poder Judicial, 2010

SERRANO GARCÍA, José Antonio (2015). Comentarios al artículo 78 y Disposición Transitoria 7ª del Código de Derecho Foral de Aragón en *Código del Derecho Foral de Aragón, Concordancias, Doctrina y Juris*prudencia, Delgado, J. (dir.), Ed. Dykinson, 2015

TENA PIAZUELO, Isaac (2011). «Ley aragonesa de mediación familiar..., la que faltaba«, en *Diario La Ley*, Nº 7626, Sección Doctrina, 10 de Mayo de 2011, Año XXXII, Ed. La Ley, Madrid 2011.

UTRERA GUTIÉRREZ, José Luis y PEÑA YÁÑEZ, María Ángeles (2014). «El Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial de los juzgados de familia de Málaga», en Revista de Mediación, núm. 1, 2014, pp. 24-35 (disponible en https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2014/05/Revista-Mediacion-13-3.pdf).

10.- Anexo

10.1. Relación de tablas

Tabla 1.-
Indicadores de mediación civil y familiar en Comunidad Autónoma de Cataluña 2010.2017.

Tabla 2.-
Indicadores de mediación intrajudicial familiar del Partido Judicial de Málaga 2010-2014.

Tabla 3.-
Servicio de Medición Intrajudicial de los Juzgados de Familia de Málaga. Efectos procesales de procedimientos derivados a mediación en Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Málaga en 2014.

Tabla 4.-
Indicadores de mediación familiar y civil de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia 2015-2017.

Tabla 5.-
Indicadores de mediación familiar del Servicio de Mediación Intrajudicial del País Vasco 2012-2017.

Tabla 6.-
Número de asuntos civiles ingresados, resueltos y en trámite en España y en Aragón 2001-2017.

Tabla 7.-
Estadística procedimientos matrimoniales España y Aragón 2012-2017: nulidades, separaciones y divorcios.

Tabla 8.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial familiar en España y Aragón: derivaciones y modo de finalización 2009-2017.

Tabla 9.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial familiar en Huesca, Teruel y Zaragoza: derivaciones y modo de finalizacion 2009-2017.

Tabla 10.-
Procedimientos de Mediación intrajudicial civil en España y Aragón: derivaciones y modo de finalización 2012 a 2017.

Tabla 11.-
Derivaciones a mediación familiar y civil no familiar y modo de finalización

Tabla 12.-
Indicadores de mediación hipotecaria (derivación y finalización) en Partidos Judiciales de Barbastro, Boltaña, Fraga, Huesca, Jaca, y Monzón 2013-2017.

Tabla 13.-
Indicadores de mediación hipotecaria (derivación y finalización) en Partidos Judiciales de Zaragoza 2012-30/10/2018.

Tabla 14.
Indicadores de mediación inmobiliaria –arrendamiento de vivienda y ocupaciones- (derivación y finalización) en Partidos Judiciales de Zaragoza 2012-30/10/2018.

Tabla 15.-
Indicadores del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón 1997-2017.

IV.6

Formación de personas mediadoras:

La experiencia de colaboración de los Colegios Profesionales de Aragón y la Universidad de Zaragoza

José Luis Argudo Périz
Profesor Titular de Derecho Civil
Director del Experto Universitario en Mediación
Coordinador de la Comisión de Coordinación Universitaria-Intercolegial de Mediación
Universidad de Zaragoza

Nunca descubrirás nuevos mares
si no pierdes el miedo a abandonar la orilla

Antoine de Saint-Exupéry

RESUMEN

La experiencia de colaboración de la Universidad de Zaragoza y los Colegios profesionales de Aragón en formación de mediación, pero también en otros proyectos y actuaciones de difusión y desarrollo de la mediación en Aragón, reflejada en un Convenio de 2013 que se ha renovado en 2017 con la incorporación de nuevos Colegios profesionales, muestra las ventajas de esta cooperación recíproca en estos años tanto en la formación como en el impulso de la mediación y otros métodos de solución de conflictos en Aragón, resultando una experiencia pionera y única en España.

Sumario:

1.- INTRODUCCIÓN

2.- EL CONVENIO DE COLABORACIÓN UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA Y COLEGIOS PROFESIONALES DE 18 DE ENERO DE 2013 Y EL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL EN MEDIACIÓN (CURSO 2012/2013)

2.1. El Convenio de colaboración para la realizació de un curso de mediación y otras actividades formativas, y de difusión e implementación de la mediación de 18 de enero de 2013.

2.2. El curso de especialización profesional en mediación (curso académico 2012/2013)

3.- DE LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDIACIÓN AL EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN (CURSOS ACADÉMICOS 2013/2014 A 2015/2016)

4.- EL TÍTULO PROPIO DE «EXPERTO UNIVERSITARIO EN MEDIACIÓN» DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

4.1. Un nuevo y necesario título universitario de posgrado para los tres campus universitarios de Aragón (cursos 2016/2017 y 2017/2018)

4.2. El apoyo institucional del Gobierno de Aragón

4.3. Otros cursos de mediación (cursos académicos 2016/2017 y 2017/2018)

5.- LA RENOVACIÓN DEL CONVENIO DE MEDIACIÓN UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA-COLEGIOS PROFESIONALES DE ARAGÓN

1. Introducción

La mediación como método alternativo y complementario de solución de conflictos va tomando cada vez más relevancia en la sociedad y facilita el protagonismo de las personas para alcanzar acuerdos y su capacidad negociadora y decisoria, frente a otros métodos que delegan o derivan en un tercero esta capacidad decisoria. La mediación tiene como elemento central la intervención de un profesional neutral e imparcial que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes entre las personas en conflicto, que conservan el control sobre el final del conflicto.

Por ello es de suma trascendencia la formación de mediadores y mediadoras, aplicando metodologías activas de enseñanza/aprendizaje que integre saberes conceptuales (aprender a conocer), saberes procedimentales (aprender a hacer), saberes actitudinales (competencias sociales/actitudes), metacognitivos (aprender a ser/competencias personales) para el desarrollo de competencias profesionales, éticas y relacionales.

La colaboración de la Universidad de Zaragoza con los Colegios Profesionales, todos ellos con competencias en formación y desarrollo de la mediación, era un largo deseo percibido por todos los agentes en mediación, tal como refleja la *Guía-Marco de la Mediación* en *Aragón* (2011: 27), que ha permitido construir un espacio institucional colaborativo de gran importancia y transcendencia social en el impulso de la mediación y otros métodos de solución de conflictos en Aragón, como una experiencia pionera y única en España.

2. El Convenio de colaboración Universidad de Zaragoza y Colegios profesionales de 18 de enero de 2013 y el curso de especialización profesional en mediación (curso 2012/2013)

Desde el verano de 2012 se constituyó, impulsado desde la Universidad de Zaragoza por el Vicerrectorado de Política Académica y la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, un grupo de trabajo formado por representantes de la Universidad de Zaragoza y de varios Colegios profesionales para planificar y diseñar una formación común en mediación que respondiese a las

nuevas necesidades profesionales que exigía el desarrollo y consolidación de la mediación como método alternativo de solución de conflictos en la sociedad aragonesa.

Para ello se abrió un espacio de diálogo, colaboración e intercambio de experiencias con representantes cualificados de los Colegios Profesionales, liderado desde la Universidad por la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo y profesorado universitario con experiencia formativa en mediación. Resultado del trabajo conjunto previo fue el plan y programación del curso de especialización profesional en mediación, en el que se coordinaron y conjugaron las necesidades e intereses profesionales con los métodos y objetivos universitarios de formación.

El marco de colaboración entre la Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales, se completó con un convenio de colaboración en el que las entidades firmantes comparten recursos en profesorado, profesionales mediadores, medios materiales y telemáticos, talleres de formación y aprendizaje, y prácticas en centros y servicios.

2.1. El Convenio de colaboración para la realización de un curso de mediación y otras actividades formativas, y de difusión e implementación de la mediación de 18 de enero de 2013.

El Convenio de colaboración se firmó el 18 de enero de 2013 por el Rector de la Universidad de Zaragoza y los Decanos/Presidentes de siete Colegios y Asociaciones profesionales:

- Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza
- Consejo de Colegios de Abogados de Aragón
- Colegio Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Aragón
- Colegio Profesional de Psicólogos de Aragón
- Colegio Profesional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón
- Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón
- Asociación Aragonesa de Psicopedagogía

En la parte expositiva del Convenio (cuarto) se indica que «se considera conveniente y necesaria la formación de colegiados profesionales titulados universitarios en los conocimientos, habilidades y competencias generales de mediación y en distintos ámbitos de mediación, facilitando a los colegiados el acceso a la formación»; y (quinto) que «los Colegios y Asociaciones Profesionales firmantes consideran conveniente la colaboración de sus instituciones con la Universidad de Zaragoza con el objetivo de desarrollar actividades conjuntas de formación inicial y continua de profesionales en mediación, así como otras actividades formativas e informativas dirigidas a estudiantes universitarios y colectivos profesionales y sociales interesados en la mediación y en otros métodos alternativos de solución de conflictos, y fomentar y difundir en la sociedad aragonesa la mediación como método alternativo de solución de conflictos y la cultura de la convivencia».

Se acuerda a continuación la realización de un «curso de especialización profesional en mediación», organizado académicamente por la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, y que los Colegios profesionales firmantes colaborarían en la gestión y desarrollo del curso, facilitando la información y difusión del mismo, recursos (aulas y materiales), profesores profesionales de mediación, y facilitando la realización de prácticas profesionales en servicios privados y públicos de mediación.

Y se abre esta colaboración a la realización conjunta de actividades de formación, investigación y difusión en mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos (acuerdo cuarto), como la realización conjunta de cursos de formación continua y especializada con los Colegios profesionales, o la propuesta por los Colegios profesionales de cursos y seminarios que propondrían a la Universidad para su reconocimiento y organización.

Esta apuesta conjunta por una formación de calidad de los profesionales en mediación no se detenía en el Convenio en la organización y aprobación de un curso especializado universitario y otros cursos de formación permanente, y por el ello el ámbito de colaboración que expresa el convenio se extiende, en un proceso de comunicación y diálogo también a medio y largo plazo con la entidades firmantes, a otras actividades de impulso, difusión y desa-

rrollo de la mediación y otros métodos alternativos de solución de conflictos, que respondan a las necesidades sociales y profesionales actuales y de futuro, para lo que crea una Comisión institucional de la Universidad con los Colegios y Asociaciones profesionales, ampliable a nuevos miembros, que trabaje y colabore en planificar y desarrollar acciones futuras en estos campos y una Comisión de gestión (Comisión de colaboración y coordinación académica, que se ha denominado habitualmente como «Comisión de Mediación») formada por representantes de la Universidad de Zaragoza y de los Colegios y Entidades Profesionales, que planifica y desarrolla las actividades conjuntas no solo en formación sino en impulso, difusión y desarrollo de la mediación en Aragón.

2.2. El curso de especialización profesional en mediación (curso académico 2012/2013)

El «curso de especialización profesional en mediación» se organizó académicamente de acuerdo con la normativa de Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza (aprobada por la Junta de Gobierno 8 de marzo de 1999 y modificada parcialmente por la Junta de Gobierno de 23 de mayo de 2001), y corresponde al tipo de «cursos» de posgrado orientados «a la formación, perfeccionamiento y especialización» de profesionales, aprobados a propuesta de Centros Universitarios (en este caso, la Facultad de Ciencias sociales y del Trabajo), exigiendo título universitario de acceso y con certificado final de participación. Fue nombrado director del curso, por el Vicerrector de Política Académica, el profesor titular de Derecho civil y exsubdirector del Máster en Mediación de la Universidad de Zaragoza, José Luis Argudo Périz.

La tipología del curso permitía una estructura flexible y adaptable, con mayor participación de profesionales no docentes universitarios, y su reconocimiento como curso semipresencial para poder adaptar el requisito normativo-académico de 30 créditos de duración (con equivalencia de 10 horas por crédito) a la nueva normativa de la enseñanza universitaria europea (Plan Bolonia) con una equivalencia de 12 créditos ECTS (cada crédito supone 25 horas, presenciales y no presenciales, de trabajo del estudiante), permitiendo la implementación de nuevas metodologías activas de enseñanza-aprendizaje.

La metodología «enseñanza-aprendizaje» supone adaptarse a un modelo basado en el aprendizaje en lugar del modelo basado en la enseñanza, reduciendo las sesiones magistrales de aula y dándoles un carácter más participativo; y más del 50% es de trabajo de aprendizaje autónomo del estudiante, incluyendo tutorías y trabajo cooperativo en grupos reducidos. Para ello se facilita previamente los materiales, propios o recomendados y consultas bibliográficas, por el profesor para su conocimiento, estudio y preparación previas a las sesiones de aula, apoyada en la plataforma de enseñanza digital de la Universidad de Zaragoza (Anillo Digital Docente).

Las estructuras de «enseñanza-aprendizaje» suponen la combinación e integración, en el trabajo autónomo del estudiante, de los espacios de estudio y preparación, sesiones de aula, espacio de entrenamiento profesional tutorizado y evaluación integrada del proceso de aprendizaje.

El objetivo principal del curso era la adquisición de competencias profesionales en mediación, a las que se dirigían los objetivos específicos, contenidos, actividades y evaluación. Ello supone integrar saberes conceptuales- aprender a conocer-, saberes procedimentales –aprender a hacer-, saberes actitudinales (competencias sociales /actitudes) y metacognitivos (aprender a ser/competencias personales).

Adquirir competencias es un saber hacer complejo resultado de la integración, movilización y adecuación de capacidades, habilidades y conocimientos (conocimientos, actitudes y habilidades). Todo ello se integra en el proceso de aprendizaje que facilita el conocimiento y comprensión (conocimiento teórico de un campo), el saber cómo hacer y actuar (aplicación práctica y operativa del conocimiento), y los valores que le acompañan (actitudes, comportamientos éticos y sociales y códigos deontológicos).

El aprendizaje en gestión positiva y pacífica de conflictos y mediación no se adquiere en un solo proceso de aprendizaje, y requiere una formación y actualización constante, por lo que el objetivo del curso era sentar las bases de la adquisición de competencias profesionales generales, a desarrollar, reforzar y mejorar posteriormente en una dinámica de experiencia-aprendizaje-formación específica.

Al incorporarse a los requisitos de acceso la exigencia de una mayor o menor formación profesional previa, se diseñaron dos itinerarios académicos, con una correlativa mayor o menor presencialidad en aula, basados en la adquisición de competencias, en los que se complementaban las sesiones dinámicas de aprendizaje en aula, con el apoyo telemático en recursos, y el seguimiento y apoyo de tutorial en el trabajo y proceso de aprendizaje de los profesionales matriculados por mediadores profesionales cualificados.

Se formaron dos grupos de matrícula en función de la formación previa, uno presencial y otro semipresencial, con un límite de matriculados cada uno de 30 profesionales inscritos. La preinscripción superó ampliamente el número de plazas ofertadas, por lo que no pudieron acceder al curso todos los profesionales solicitantes.

El «curso» se desarrolló académicamente desde el mes de enero hasta el mes de julio de 2013, y se cumplió en su integridad el plan de estudios propuesto con realización de dos sesiones de aula semanalmente, de 5 horas cada una, en el caso del grupo presencial y cada dos semanas en el grupo semipresencial; la realización del acompañamiento tutorial durante los seis meses con previsión de horarios mensuales (5 horas mensuales) en grupos reducidos de cinco matriculados; realización de prácticas simuladas por tutores y prácticas voluntarias en servicios de mediación públicos y privados (comunitaria, hipotecaria, penal de menores, civil y familiar), y realización de un trabajo final.

Cabe mencionar también la calidad del profesorado, tanto del universitario como los profesionales mediadores de los Colegios profesionales de Aragón, y la participación de profesionales mediadores nacionales expertos en formación y de extensa experiencia profesional (Trinidad Bernal, Manel Canyameres, Flor Hoyos, Cristina Merino, Yolanda Muñoz, Gemma Pons, María Eugenia Ramos, Josep Redorta, Aleix Ripol-Millet...)

También se realizaron dos Seminarios complementarios del curso, abiertos a otros profesionales:

1. *Seminario de Mediación Civil y Mercantil* (1 crédito: diez horas lectivas)

Se realizó los días 22 y 23 de marzo de 2013, con 120 inscritos.

2. *Seminario de Mediación en Organizaciones* (1 crédito: diez horas lectivas)

Se realizó los días 17 y 18 de mayo de 2013, con 75 inscritos.

La encuesta final de evaluación sobre profesorado y organización del curso tuvo unos resultados muy positivos. Valoraron especialmente los matriculados la experiencia y profesionalidad del profesorado, la interdisciplinariedad y el aprendizaje recíproco entre los matriculados, el acompañamiento de tutorización personalizado, y el aprendizaje de competencias profesionales en mediación.

3. De los Cursos de Especialización en Mediación al Experto Universitario en Mediación (cursos académicos 2013/2014 a 2015/2016)

3.1. Curso académico 2013/2014

La Comisiones del Convenio valoraron al final de curso académico 2012/2013 la posibilidad y oportunidad de la realización de cursos profesionales de menor duración y con mayor especialización en ámbitos determinados de mediación, al hilo de los proyectos que se conocían de desarrollo reglamentario de la ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que terminó plasmándose en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que incluía la previsión de realización de formación especializada en mediación de 100 horas efectivas y 20 horas de formación continua en un periodo de cinco años (artículos 3 a 6).

La responsabilidad y dirección académica de estos cursos, denominados «básicos», corrió a cargo del profesor universitario del área de sociología, mediador y terapeuta familiar Luis Manuel Vilas Buendía, y se programaron y realizaron el curso 2013/2014, los siguientes cursos básicos, amparados ya en el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, aprobado por Consejo de Gobierno de 7 de febrero de 2013:

- *Curso de especialización profesional universitario en mediación familiar* (9 créditos ECTS)
- *Curso de especialización profesional universitario en mediación civil y mercantil* (9 créditos ECTS)

En dichos cursos se siguió la metodología utilizada en el curso de especialización anterior y con la mayoría del equipo de profesionales y profesores que lo realizaron.

La Comisión de Mediación Universidad-Intercolegial propuso otros cursos y seminarios que no tuvieron la inscripción suficiente para su realización, pero la incorporación al Convenio en ese curso del Colegio Profesional de Graduados Sociales condujo a la realización del «Curso de especialización profesional en mediación laboral y empresarial», promovido por el Colegio de Graduados Sociales y el Colegio de Abogados de Zaragoza, que se desarrolló en su primera edición entre los meses de febrero a junio de 2014, con un reconocimiento académico universitario de cinco créditos (125 horas de estudiante) y dirigido por el profesor José Luis Argudo Périz.

También en el curso 2013/2014 se realizó el primer «Curso de especialización profesional en facilitación de grupos y mediación comunitaria», de 8 créditos, fruto de la iniciativa del facilitador aragonés José Luis Escorihuela y del impulso de la facilitadora y mediadora Begoña Castilla, representante del Colegio de Abogados de Zaragoza en la Comisión de Mediación, primer curso universitario en España sobre facilitación de grupos y reconocido por el *Instituto Internacional de Facilitación y Cambio España*, (IIFAC-E). El director de este primer curso fue el profesor José Luis Argudo Périz.

Y a iniciativa del Colegio Profesional de Economistas (que se incorporó al Convenio ese curso) y del Colegio de Abogados de Zaragoza, se impulsó la realización de un Título propio de posgrado de la Universidad de Zaragoza bajo la denominación de «Experto Universitario en Mediación Concursal», que respondía a las necesidades formativas previstas en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (art. 233 de la Ley Concursal), que creaba la figura del «Mediador Concursal» a la que podían acceder los administradores concursales con experiencia y cumpliendo los requisitos de formación específica en mediación señalados en la Ley estatal 5/2012, y cuya inscripción en una sección especial del Registro de Mediadores y de Instituciones de Mediación del Ministerio de Justicia regulaba el Real Decreto 980/2013 (arts. 18 y 19).

Tras un largo trámite en su aprobación, se realizó finalmente amparado en el Convenio de la Universidad y los Colegios Profesionales entre marzo y junio de 2014, y dirigido por el profesor José Luis Argudo, con una matrícula que superó los sesenta inscritos, indicativa del interés de los profesionales concursales por la mediación y por el reconocimiento universitario como mediadores concursales. El Experto Universitario en Mediación Concursal tenía un reconocimiento académico universitario de 20 créditos, aunque se podía cursar solo el módulo I de mediación (10 créditos) o también el módulo II de especialización en mediación concursal (10 créditos).

A finales de curso 2013/2014 la Universidad de Zaragoza fue acreditada como Centro de Formación en Mediación por el Ministerio de Justicia (art. 7 del Real Decreto 980/2013), a efectos de reconocimiento de la formación y de inscripción de los mediadores en el Registro estatal de Mediadores e Instituciones de Mediación.

3.2. Curso académico 2014/2015

En el curso académico 2014/2015 los cursos profesionales de mediación tuvieron que adaptarse, como cursos y seminarios de formación permanente, al Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza de 18 de marzo de 2014 ((arts. 3.3 y título VIII del Reglamento), que sigue en vigor en la actualidad.

En el curso 2014/2015 se programaron y realizaron los siguientes cursos básicos profesional de mediación bajo la dirección del profesor Luis M. Vilas Buendía:

1. *Curso profesional universitario en Gestión de Conflictos y Mediación* (5 créditos ECTS).
2. *Curso de formación profesional universitario en mediación. Especialidad en mediación familiar* (5 créditos ECTS).
3. *Curso de formación profesional universitario en mediación. Especialidad en mediación civil y mercantil* (5 créditos ECTS).

La Comisión de Mediación propuso la realización de otros cursos y seminarios de especialización profesional que no se llegaron a realizar por falta de inscripción, pero se consolidó el «Curso de especialización profesional en facilitación de grupos, gestión de

conflictos y mediación comunitaria» (8 créditos ECTS), que cambió parcialmente de título y cuya dirección desde ese curso académico corrió a cargo de la Profesora Titular de Escuela Universitaria Nieves Cuadra Pérez, y se impartió en la Facultad de Educación.

3.3. Curso académico 2015/2016

En el curso académico 2015/2016 se realizó exclusivamente, de los cursos básicos, el «Curso de formación profesional universitario en mediación familiar», de 6 créditos ECTS y dirigido por el profesor Luis M. Vilas Buendía.

Se realizó también, entre los cursos de especialización profesional, la tercera edición del «Curso de especialización profesional en facilitación de grupos, gestión de conflictos y mediación comunitaria» (8 créditos ECTS), dirigido por la profesora Nieves Cuadra Pérez; y como formación complementaria de dicho curso se desarrollaron dos seminarios sobre «Procesos Participativos I y II».

También se realizó la segunda edición del «Curso de especialización profesional en mediación laboral y empresarial» de 5 créditos ECTS y cuya dirección corrió a cargo del profesor asociado de Derecho administrativo Fernando García Fernández, contando de nuevo con la colaboración de los Colegios Profesionales de Graduados Sociales y de Abogados.

La mayor novedad formativa del curso 2015/2016 fue la realización del «Curso universitario de formación permanente en mediación intrajudicial», de 2 créditos ECTS y dirigido por el profesor José Luis Argudo, corriendo la subdirección a cargo del profesor asociado de derecho procesal Francisco de Asís González Campo, destinado al personal de Administración de Justicia dependiente del Gobierno de Aragón con titulación universitaria, en virtud de contrato de encargo de la formación en mediación de la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón a la Universidad de Zaragoza.

Este curso básico de mediación intrajudicial se impartió a cuatro grupos (dos en Zaragoza, en los meses de junio y septiembre de 2016), uno en Huesca (junio de 2016) y uno en Teruel (septiembre de 2016), admitiéndose un número máximo de inscritos por grupo de 60 personas en Zaragoza y 30 en Huesca y Teruel, con los requisitos antes señalados. Fueron 58 los matriculados en Zaragoza de los dos grupos, 15 en Huesca y 21 en Teruel.

4. El Título Propio de «Experto Universitario en Mediación» de la Universidad de Zaragoza

4.1. Un nuevo y necesario título universitario de posgrado para los tres campus universitarios de Aragón (cursos 2016/2017 y 2017/2018)

En el curso académico 2016/2017 se opera una importante renovación en la formación universitaria en mediación, con la aprobación del Título Propio de posgrado de la Universidad de Zaragoza «Experto Universitario en Mediación», que responde a la tipología universitaria de formación permanente, armonizada en ámbito europeo, de títulos propios con titulación universitaria de acceso, entre los que se incluyen los «estudios conducentes al título de Experto Universitario», con una duración de 10 a 29 ECTS, según el artículo 3.A del Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, de 18 de marzo de 2014.

La opción de articular la formación universitaria de posgrado en mediación a través de un título propio respondía a la necesidad de dar estabilidad y permanencia a un curso universitario de mediación, frente a la diversidad formativa anterior. La consolidación de un perfil profesional de mediación requería también una formación adecuada que respondiese a estándares comunes para el libre ejercicio profesional de la mediación en todo el territorio nacional, y también en ámbito internacional, que tanto los registros autonómicos como el estatal de personas mediadoras debían respetar; y, sin duda, la Universidad representa la plataforma formativa de mayor reconocimiento nacional e internacional a través de sus títulos universitarios de posgrado, que responden a esta especialización profesional.

Permite esta fórmula formativa asentar las metodologías participativas interdisciplinares y multiprofesionales de aprendizaje y adquisición de competencias, generales y específicas, profesionales en gestión de conflictos y mediación, experimentadas y desarrolladas en los cursos especiales de los años anteriores; y responder a una demanda más amplia de formación en mediación, no limitada a los profesionales ejercientes, abierta a los nuevos titulados universitarios y a las personas que desempeñan actividades profesionales en organizaciones y entidades sociales, empresariales, educativas o de las Administraciones públicas, impulsando la gestión y solución pacífica de los conflictos en la sociedad.

A lo anterior contribuyó decisivamente la incorporación de la Universidad de Zaragoza a la *Conferencia (ahora Internacional) de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto* (CUEMYC), creada como Asociación en 2013, que cuenta en la actualidad con más de cuarenta y cinco miembros, Universidades españolas y de otros países europeos e iberoamericanos, y que tiene entre sus fines los siguientes:

«Artículo 3.- Para llevar a cabo su objetivo, son fines esenciales de la CUEMYC:

1. Promover, en todos los ámbitos, el desarrollo de la Mediación y de la Gestión Alternativa de Conflictos como una vía cooperativa, constructiva y pacífica de abordar los conflictos humanos.
2. Desarrollar las acciones necesarias para que la actividad profesional de la mediación esté regulada y reconocida en todos sus ámbitos, de manera que se garantice la calidad del servicio que prestan los mediadores.
3. Garantizar la debida formación del mediador y el rol de estos profesionales y, para ello, elaborar un catálogo de competencias imprescindibles en la capacitación del profesional de la Mediación y de la Gestión Alternativa de Conflictos, acercándonos a estándares europeos e internacionales en esta materia.
4. Establecer un sistema de reconocimiento mutuo, entre universidades, de sus programas de formación en esta materia facilitando, en su caso, el intercambio de estudiantes.
5. Desarrollar un sello de calidad y acreditación de los programas, cursos o circuitos de formación; así como denunciar los procesos de formación insuficientes y/o inadecuados.
6. Organizar sistemas de promoción e intercambio de la investigación en materia de Mediación y de la Gestión Alternativa de Conflictos.
7. Potenciar la presencia pública e institucional de esta organización, para hacer visible las aspiraciones y objetivos que se derivan de sus fines.
8. Establecer las relaciones institucionales a nivel nacional e internacional para el desarrollo y cumplimiento de estos fines».

Los objetivos de la CUEMYC son potenciar, desde el ámbito universitario, la formación, la investigación y el reconocimiento nacional e internacional de la profesión de mediador.

La pertenencia de las Universidades a la CUEMYC permite la acreditación de los programas de formación realizados con el sello de calidad universitaria, cumpliendo los requisitos y protocolos comunes de evaluación y reconocimiento, determinando las competencias que ha de adquirir el mediador en garantía de la institución mediadora.

Siguiendo también los criterios de calidad en formación universitaria de mediación se programó el Experto Universitario en Mediación, con una organización modular que permite tanto una formación amplia en mediación en varios ámbitos, o especializada en alguno de ellos. Partiendo de los ámbitos más regulados (mediación civil y mercantil y familiar) permite también ampliar a otros campos de desarrollo (mediación penal en el marco de justicia restaurativa; educativa y social-comunitaria, administrativa, laboral consumo...).

La programación modular permite cursar el Experto Universitario en Mediación, obteniendo el título universitario completo (Título de Experto Universitario en Mediación) realizando todos los módulos del mismo, o un título especializado cursando algunos de los módulos (Título de Experto Universitario en Mediación Familiar y Social-Comunitaria, o Título de Experto Universitario en Mediación Civil y Mercantil).

Otra novedad en la formación en mediación por la Universidad de Zaragoza, fue su extensión a los tres campus universitarios aragoneses (Zaragoza, Huesca y Teruel) del Experto Universitario en Mediación, ya en su primera edición del curso 2016/2017, de forma presencial.

Era una demanda de los Colegios profesionales del Convenio y de otros colectivos sociales facilitar la formación a personas y profesionales que tenían que desplazarse a Zaragoza desde otras provincias aragonesas para realizarla. El criterio de la Comisión de Mediación fue que la enseñanza debía ser presencial, al considerar que la enseñanza a distancia (u *on line*) no cubría las garantías de calidad en la formación de las personas mediadoras.

Se cubrió ampliamente, sobre los mínimos establecidos, la ma-

trícula en el campus de Zaragoza (cuya sede sigue siendo la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo) con 29 matriculados, pero no cubrió los mínimos de matrícula en los campus de Huesca y Teruel, debido en parte a la limitada difusión.

La Comisión y la Dirección del Experto en Mediación decidieron realizar el título de posgrado en el campus de Teruel, pese a tener solo 5 inscritos y no ser viable de forma autónoma económicamente, como experiencia formativa piloto para desarrollar las posibilidades de la enseñanza fuera de Zaragoza y facilitar una formación presencial descentralizada, y la coordinación en programas, recursos y profesorado con el programa académico implementado, en su primera edición, en el campus de Zaragoza. El desarrollo en el campus de Teruel exigió grandes esfuerzos organizativos pero la experiencia fue muy gratificante, profesional y personalmente, para los que participaron en ella, especialmente al contar con un profesorado profesional comprometido y con la excelente labor de la coordinadora del Experto en el campus de Teruel, la profesora Sara Maurel Ibáñez. El balance de su realización fue muy positivo, con las limitaciones que imponía esta primera experiencia y los recursos disponibles, con un aprendizaje profesional excelente de las matriculadas en ese pequeño grupo, que se reflejó también en la evaluación final del curso.

El carácter presencial del posgrado se ajustó a las necesidades de la formación, tanto en Zaragoza como en Teruel, para favorecer las metodologías de enseñanza/aprendizaje activas y participativas siguiendo el modelo ya iniciado en el primer curso de especialización del año académico 2012/2013, reduciendo las sesiones de aula de todo el grupo, que la programación académica sigue denominando «teóricas», y dándoles un valor añadido al expositivo como es el de discusión, transmisión de experiencias y ejemplos de aplicación de técnicas en casos generales simulados. Para ello sigue siendo una herramienta muy útil la plataforma virtual docente de la Universidad de Zaragoza (Anillo Digital Docente), para la consulta y estudio de documentos académicos, pero también de otra documentación de consulta y apoyo, cuya disponibilidad en soporte virtual ha aumentado considerablemente en los últimos años, y realización de ejercicios, lo que constituye ya una especie de biblioteca virtual, ya que en formación en mediación se ha gene-

rado e incorporado documentación desde el Máster en Mediación (cursos 2004/05 y 2005/06). Para estas sesiones, especialmente, se ha podido contar en el profesorado también con profesionales de larga y reconocida experiencia profesional y docente, algunos de los cuales colaboran en los cursos de la Universidad de Zaragoza desde la primera experiencia formativa del Máster en Mediación.

En el Experto en Mediación se ha reforzado también la programación del «espacio de entrenamiento práctico» que complementa las sesiones de aula, desarrollándose al menos dos sesiones mensuales, en el que el aprendizaje práctico de técnicas, habilidades y capacidades se realiza en grupos pequeños y con seguimiento tutorizado personal, aplicando conocimientos a través especialmente de realización de casos y mediaciones simuladas, en una planificación de adquisición y aprendizaje progresivos de competencias en un proceso de evaluación y mejora continua, que finaliza en una simulación final de mediación, en la que actores representan el papel de mediados y los estudiantes del posgrado desempeñan el papel de mediadores, como prueba final del curso.

Estos dos pilares fundamentales del Experto Universitario en mediación, sesiones de aula y sesiones del espacio práctico de entrenamiento, se complementan con sesiones especiales de experiencias institucionales y profesionales de mediación en Aragón, información sobre jornadas, seminarios y congresos de mediación, lecturas de libros sobre conflictos y mediación acompasadas al desarrollo de la programación del curso, y realización de un trabajo final, que puede ser grupal, de enfoque práctico de desarrollo de ámbitos de mediación y creación de estructuras asociativas y de servicios de mediación.

Añadido a lo anterior, se ha institucionalizado la posibilidad de realización de prácticas externas de mediación en servicios, configurándose como asignatura optativa de tres créditos en la programación del Experto Universitario en Mediación.

Se han formalizado y firmado, a través del programa de prácticas universitarias de UNIVERSA, los siguientes convenios de colaboración en prácticas:

- Servicio de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón, gestionado por la Fundación Adcara.

- Programa de mediación con menores en conflicto social. Instituto Aragonés de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón.
- Servicio de Mediación Comunitaria del Casco Histórico de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza, gestionado por la Asociación AMediar.
- Servicio de Mediación en deuda hipotecaria y arrendamiento de vivienda de Zaragoza Vivienda. Ayuntamiento de Zaragoza (en colaboración con Colegio de Abogados de Zaragoza).
- Fundación Gizagune (Bilbao).
- Servicio de Mediación en empresas de la Universidad de Cagliari (Cerdeña, Italia).
- Servicio de mediación intrajudicial de los Juzgados de Barbastro y Monzón (Huesca), dependiente del Colegio de Abogados de Huesca.

Toda esta actividad del Experto Universitario en Mediación no hubiera sido posible sin un excelente equipo de coordinación académica, que incorpora profesores universitarios y profesionales mediadores en la asignación de las tareas académicas generales, y que ha ido ajustándose en las diversas ediciones del posgrado al diseño e implementación de las áreas de trabajo académico, con un alto grado de dedicación, eficacia y coordinación.

En la segunda edición del Experto Universitario en Mediación (curso 2017/2018), se realizó el posgrado tanto en el campus de Zaragoza como en el de Huesca, con 33 y 12 matriculados respectivamente, con distintas procedencias en titulaciones universitarias y actividad profesional, a la que se añadió por primera vez la incorporación de personal de la Administración de Justicia, dependiente del Gobierno de Aragón, con titulación universitaria, cumpliendo la planificación de la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón de financiar progresivamente los distintos niveles de formación en mediación del personal de Justicia, en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

Esta segunda edición del Experto Universitario en Mediación permitió avanzar en la implementación de las metodologías participativas y prácticas en la formación, y una mejor adaptación e implicación del profesorado en la programación del posgrado, que

aportó también ideas para mejorar su desarrollo, y que redundó en una mejora de la planificación del aprendizaje de los estudiantes, que destacaron por su capacidad de trabajo en grupos interdisciplinares, también con unos resultados constatables de aprendizaje de competencias profesionales en mediación y evaluación excelentes.

Lo anterior incluye al grupo de 12 matriculados del campus de Huesca, impartiéndose las sesiones en la Facultad de Educación y cuya coordinación académica corrió a cargo del profesor Luis Vilas Buendía, que mostraron una gran implicación y participación en el programa formativo, que se pudo desarrollar de una forma planificada, tras la experiencia del curso anterior en el campus de Teruel, con participación de profesorado de Huesca, entre los que cabe destacar por su responsabilidad en las sesiones de entrenamiento práctico a los abogados-mediadores José Hernán Cortés y José Ignacio Alpín. Se desarrolló todo el programa formativo presencialmente en Huesca, con posibilidad de asistir a sesiones especiales en Zaragoza -ya que eran compatibles las sesiones presenciales en Huesca y Zaragoza-, e incluso 8 de los matriculados pudieron realizar las prácticas en los servicios de mediación familiar, el intrajudicial en los Juzgados de Barbastro y Monzón, y la Fundación Gizagune de Bilbao. Se cumplió plenamente uno de los objetivos del posgrado universitario en mediación que era la descentralización de la formación en Aragón cumpliendo impecablemente los estándares de calidad.

Queda fuera de este resumen recopilatorio de la formación universitaria en mediación, la tercera edición del Experto Universitario en Mediación en el actual curso académico 2018/2019, que cuenta con 26 matriculados, algunos de ellos personal de la Administración de Justicia, y que sólo se realiza en este año académico en el campus de Zaragoza. Ello permite reflexionar sobre la necesidad de una mayor difusión de la mediación entre la ciudadanía, para que se conozca, se extienda por todo el territorio aragonés y se demanden los servicios de mediación, cuya profesionalidad es preciso valorar socialmente, reconocer y dignificar, y en el que la formación de calidad es un apoyo importante pero no suficiente mientras la sociedad no integre con normalidad a estos nuevos profesionales.

4.2. El apoyo institucional del Gobierno de Aragón

Ha sido relevante también el apoyo prestado por el Gobierno de Aragón a la formación en mediación, al considerarla como un pilar básico de la implantación de la mediación en Aragón.

Recuperando una colaboración que se remontaba al Máster en Mediación de la Universidad de Zaragoza, la Dirección General de Igualdad y Familias, del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, impulsó en el curso 2016/17 que el convenio que mantenía con la Universidad de Zaragoza de apoyo a la actividad formativa del Máster en Intervención Familiar y Sistémica se extendiese al Experto Universitario de Mediación, firmándose el «Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de la mediación e intervención familiar en Aragón», de 20 de julio de 2017 (publicado en BOA nº 185, de 26/09/2017).

Las actuaciones que apoyaba financieramente el Gobierno de Aragón en el Experto Universitario de Mediación, recaían sobre la impartición del módulo de mediación familiar del posgrado, lo que permitió reforzar el profesorado de esta parte con especialistas de reconocido prestigio y, especialmente, subvenir una parte del coste de la impartición de este módulo en el campus de Teruel. A ello cabe añadir la colaboración para la realización de las prácticas en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar.

El Convenio también preveía la realización de actividades abiertas al público sobre mediación, organizadas desde el Experto Universitario en Mediación, y en junio de 2017 se realizaron las dos siguientes:

1. *Seminario/Taller: Trabajando en mediación con viejas y nuevas familias*

Impartido por el mediador familiar Dr. Aleix-Ripol Millet, el 8 de junio de 2017, con una asistencia de 40 personas.

5. *Seminario/Taller: Mediación familiar con adolescentes*

Impartido por el mediador Mikel Abal Ciordia, el 22 de junio de 2017, con una asistencia de 30 personas.

La financiación que aportó el Gobierno de Aragón, a través de la dirección General de Igualdad y Familias, por todas estas actividades del Experto Universitario en Mediación fue de 3000 euros.

Dicho Convenio se renovó para el curso 2017/18 (publicado en BOA nº 120, de 22/06/2018) con un incremento de financiación para realización de las actividades mencionadas, lo que permitió el apoyo a la impartición del módulo de mediación familiar tanto en el campus de Zaragoza como en el de Huesca, y la realización de las siguientes actividades públicas:

1. *Jornada: Mediación, Universidad y Sociedad*, realizada el 25 de junio de 2018, cuya segunda parte se dedicó a la difusión de la mediación familiar y social en la Universidad, a cargo de la mediadora familiar Trinidad Bernal, directora técnica de Fundación Atyme, con una asistencia de 20 personas.
2. *Jornada/Taller sobre mediación en conflictos padres e hijos. Una visión interdisciplinar*, celebrada el 26 de octubre de 2018, con participación en las ponencias de mediadores/as profesionales aragoneses de diversas disciplinas, con asistencia de 55 personas.

Y a iniciativa de la Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón se firmó el «Convenio Marco de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la realización de acciones de formación, investigación, divulgación y fomento de la mediación» de 25 de septiembre de 2017 (publicado en BOA nº 222, de 20/11/2017), que establecía un amplio campo de colaboración institucional en diversas actuaciones, entre otras:

- Impulsar y colaborar en la formación continua de los profesionales que intervienen en procesos judiciales y mediación intrajudicial, y en el desarrollo de buenas prácticas en el ejercicio profesional de la mediación.
- Coordinar los programas de prácticas en servicios dependientes de la Administración de Justicia de los mediadores en formación y en programas formativos universitarios.
- Apoyar e incentivar proyectos de investigación, así como tesis doctorales y proyectos de fin de carrera en diferentes líneas temáticas del ámbito de actuación de la mediación.

- Elaboración de guías metodológicas o materiales didácticos en materia de mediación.
- Organizar y colaborar en la realización de congresos, jornadas, seminarios, foros y otros actos de formación, difusión, divulgación, investigación o desarrollo de la mediación.
- Colaborar con la Administración de Justicia en el estudio, diseño, implementación y desarrollo de modelos y programas piloto de mediación intrajudicial.
- Impulsar la cultura de resolución pacífica de los conflictos a través de la mediación entre los estudiantes universitarios desarrollando proyectos y programas piloto de mediación en la Universidad y con otras entidades para el desarrollo e implantación de sistemas y servicios de mediación.
- Coordinar actividades conjuntas con colegios profesionales y otras entidades de impulso, formación, difusión, divulgación, desarrollo e implementación de la de la mediación en colaboración con el Gobierno de Aragón en cumplimiento de los fines de interés público de la mediación, y especialmente de la mediación intrajudicial.

En este marco, y en desarrollo de las actuaciones previstas, se firmó el «Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la realización de acciones de formación, investigación, divulgación y fomento de la mediación» de 15 de enero de 2018 (publicado BOA nº 29, de 09/02/2018), concretado su objeto en las siguientes actuaciones:

- Ayudas de estudio para la financiación de los costes de 35 matrículas de personal al servicio de la Administración de Justicia en Aragón en el título propio de la Universidad de Zaragoza de Experto Universitario en Mediación, 16 en el Curso 2017-2018 y 19 en el Curso 2018-2019.
- Realización por la Universidad de Zaragoza de estudios y trabajos de investigación en materia de mediación, en especial, sobre la elaboración de código de buenas prácticas, situación de la normativa sectorial autonómica aragonesa en materia de mediación, comparativa de normativa aragonesa y del resto de Comunidades Autónomas y necesidad de elaboración de normativa autonómica homogénea.
- Organización de Talleres en materia de mediación para estu-

diantes de la Universidad de Zaragoza, desarrollando acciones de sensibilización, promoción y difusión de la mediación.

El compromiso de financiación por 70.000 euros para estas actuaciones, dedica la mayor partida (45.500 euros) a la matricula en el posgrado de mediación del personal al servicio de la Administración de Justicia, cubriéndose la matrícula prevista en el curso 2017/2018, pero no se han cubierto las plazas previstas en el curso 2018/2019. En las otras actuaciones se ha realizado un estudio preliminar de un borrador de previsión legislación de mediación en Aragón y un estudio sobre el estado y situación de la mediación en Aragón, del que el presente trabajo forma parte, realizado en colaboración con los Colegios profesionales del Convenio con la Universidad. Y las actuaciones de difusión dirigidas a estudiantes universitarios se han realizado en Centros de todos los campus universitarios de la Universidad de Zaragoza, en colaboración con los Colegios profesionales, y se ha iniciado un proyecto-piloto de creación de un servicio de mediación de estudiantes en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

4.3. Otros cursos de mediación (cursos académicos 2016/2017 y 2017/2018)

La realización del Experto Universitario en Mediación supuso la integración de los cursos básicos profesionales anteriores, conservando las posibilidades de especialización en el posgrado, por lo que la realización de otros cursos quedó reservada a cursos específicos que respondían a necesidades formativas especiales.

CURSO ACADÉMICO 2016/2017:

La incorporación al Convenio del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón facilitó la realización de un curso especializado para este colectivo profesional, tan próximo en su actividad cotidiana a los conflictos vecinales, y por ello, con la colaboración colegial, se organizó, el «Curso universitario de formación profesional en mediación para administradores de fincas», de 5 créditos ECTS, realizado entre los meses de octubre de 2016 a febrero de 2017, con 23 matriculados administradores de fincas y dirigido por José Luis Argudo. La colaboración continuó tras la finalización del curso con reuniones de seguimiento sobre casos

reales y para el diseño de un servicio colegial de orientación y mediación inmobiliaria y vecinal.

Se realizó también la cuarta edición del «Curso de especialización profesional en facilitación de grupos, gestión de conflictos y mediación comunitaria» (8 créditos ECTS) dirigido por la profesora Nieves Cuadra Pérez.

Y la segunda edición del «Curso universitario de formación permanente en mediación intrajudicial» por contrato-encargo de la Dirección General de Justicia e Interior, de 2 créditos ECTS, para el personal titulado universitario al servicio de la Administración de Justicia, realizado en mayo de 2017, y para cuya impartición se formaron dos grupos (uno de mañana y otro de tarde), y se realizó en Zaragoza con reserva de plazas para personal con destino en las provincias de Huesca y Teruel, con un total de 30 matriculados. La novedad formativa de ese curso fue establecer un segundo nivel especializado de mediación intrajudicial, con la realización de dos cursos: «curso universitario de formación especializada en mediación intrajudicial civil y familiar» (con 23 matriculados); y «curso universitario de formación especializada en mediación intrajudicial penal» (con 14 matriculados), de 2 créditos ECTS, y dirigidos por los profesores José Luis Argudo y Francisco de Asís González, realizados en los meses de mayo y junio de 2017, al que podía acceder el personal de justicia que hubiera realizado el curso básico de mediación intrajudicial.

CURSO ACADÉMICO 2017/2018:

Se realizó la quinta edición del «Curso de especialización profesional en facilitación de grupos, gestión de conflictos y mediación comunitaria» (8 créditos ECTS), bajo la dirección de la profesora Nieves Cuadra Pérez.

La novedad formativa vino de la mano de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios del Gobierno de Aragón que, a iniciativa de un motivado grupo de funcionarios de prevención de riesgos y servicios generales que habían formado un grupo de trabajo en mediación, convocó el «Curso universitario de especialización en gestión de conflictos y mediación para técnicos en prevención de riesgos laborales» (BOA nº 59, de 23/03/2018), y contrató la realización del curso a la Universidad de Zaragoza, bajo la dirección del profesor José Luis Argudo, y realizándose entre los

meses de abril y septiembre de 2018 con un reconocimiento académico universitario de 6 créditos ECTS, y con 25 matriculados, de diversos servicios de la Administración, muy implicados en el desarrollo de sistemas de gestión de conflictos y mediación en la Administración pública autonómica.

Y se realizó la tercera edición del «Curso universitario de formación permanente en mediación intrajudicial» por contrato-adjudicación de la Dirección General de Justicia e Interior, de 3 créditos ECTS, para el personal titulado universitario al servicio de la Administración de Justicia, realizado en junio de 2018 con 26 matriculados. Al haberse abierto en el curso 2017/2018 la matrícula en el Experto en Mediación al personal de justicia, no se realizaron los cursos especializados de segundo nivel, ampliándose en un crédito la formación básica en mediación intrajudicial, cuya necesidad se había apreciado en los cursos anteriores.

Y en colaboración con el Colegio Profesional de Psicología de Aragón, siguiendo las previsiones del Convenio de Mediación Universidad de Zaragoza-Colegios Profesionales, se realizó el «Seminario universitario de especialización práctica en mediación familiar», de 1 crédito ECTS, el 30 septiembre 2017, con 11 matriculados, impartido por la mediadora y conflictóloga de la Fundación Gizagune de Bilbao, Yolanda Muñoz Hernán.

5. La renovación del Convenio de Mediación Universidad de Zaragoza-Colegios Profesionales de Aragón

El 6 de noviembre de 2017 se firmó la «Renovación del Convenio de colaboración para la realización de un curso de mediación y otras actividades formativas, y de difusión e implementación de la mediación en Aragón» por el Rector de la Universidad de Zaragoza y los Decanos/Presidentes de los siguientes Colegios y Entidades profesionales de Aragón:

- Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza
- Consejo de Colegios de Abogados de Aragón
- Colegio Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Aragón
- Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón

- Colegio Profesional de Psicología de Aragón
- Colegio Profesional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología de Aragón
- Asociación Aragonesa de Psicopedagogía
- Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Aragón
- Colegio Oficial de Economistas de Aragón
- Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Aragón
- Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la Rama Industrial e Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón
- Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Aragón
- Colegio Profesional de Biólogos de Aragón
- Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón
- Ilustre Colegio de Abogados de Huesca
- Ilustre Colegio de Abogados de Teruel

La renovación del Convenio se consideró necesaria para corregir y actualizar algunas de las previsiones del Convenio de 18 de enero de 2013, constatándose por todas las partes el buen funcionamiento y resultados del mismo, lo que llevó a un proceso de discusión y reflexión canalizada a través de la Comisión de Coordinación que duró más de un año.

El Convenio de 2013 contemplaba una renovación anual por la Comisión institucional, que permitía la incorporación de nuevos Colegios profesionales, pero los servicios jurídicos advirtieron de la necesidad de la firma de todos los representantes institucionales del Convenio para su renovación, que complicaba su cumplimiento, por lo que se optó por una incorporación provisional que se ratificaría en la renovación oficial del convenio y así se cumplió con la renovación del Convenio de 6 de noviembre de 2017, que ratificaron la Universidad de Zaragoza y los seis Colegios Profesionales, el Consejo de Colegios y la Asociación Profesional que firmaron el Convenio de 2013, incorporándose oficialmente al Convenio de 2017 nueve Colegios profesionales más, y con un plazo de duración renovable del Convenio de cuatro años.

Las modificaciones más relevantes son que el curso común de referencia ya no es el de especialización inicial sino el Experto

Universitario en Mediación, renovándose la vías de colaboración en cursos, seminarios, talleres y jornadas entre la Universidad de Zaragoza y los Colegios profesionales; la redefinición de funciones y competencias entre la Comisión institucional de Mediación y la Comisión de Colaboración Universitaria- Intercolegial de Mediación, reservando a la primera las decisiones fundamentales imprescindibles del Convenio y la dirección estratégica, y aumentando las competencias de gestión de la Comisión de Colaboración en Mediación, que ha demostrado a lo largo de los años una mayor rapidez y capacidad de gestión en las actuaciones derivadas del Convenio. Se abren vías de colaboración con otras entidades públicas y privadas, pudiendo el Rector de la Universidad firmar Convenios en interés de todas las partes del Convenio. Se establece también un sistema más ágil y eficaz de incorporación de los nuevos Colegios profesionales al Convenio, y se expresa el proceso de renovación, modificación, renuncia y extinción del Convenio.

La vigencia y aplicación del Convenio ha permitido articular una programación conjunta de formación, expresada en cursos, seminarios y jornadas, satisfaciendo las demandas de formación en mediación, general y especializada, de colegiados y profesionales canalizadas a través de las Entidades Profesionales y organizadas a través de la Comisión de Colaboración Universidad-Intercolegial. Esta Comisión ha sido una pieza clave del funcionamiento del Convenio por la dedicación y espíritu de cooperación que ha presidido el trabajo de sus miembros, en un periodo de desarrollo normativo y profesional de la mediación, que requería establecer nuevos criterios de calidad en la formación. Cabe destacar también el compromiso de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo y su apuesta en favor de la mediación, que ha permitido la organización académica de las actividades dimanantes del Convenio.

Pasado este tiempo, el cumplimiento de los fines del Convenio ha conducido a que esta colaboración universitaria-interprofesional se proyecte también en otros objetivos que faciliten el desarrollo de la mediación en Aragón. En este sentido, cabe destacar como la actuación conjunta ha facilitado la colaboración con las Administraciones Públicas, y especialmente con el Gobierno de Aragón, para participar y hacer propuestas sobre posibles desarrollos normativos de la mediación en Aragón y en la realización de

actuaciones de difusión e implementación de la mediación en la Comunidad Autónoma.

Al respecto, cabe señalar como la Comisión participó en el año 2014 en la propuesta de desarrollo reglamentario de la Ley de Mediación Familiar de Aragón y, posteriormente, presentó alegaciones[1], en el periodo de información pública, al Proyecto de Decreto sobre mediación civil y mercantil, que se convirtió en el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón.

La Universidad de Zaragoza y los Colegios Profesionales han colaborado también con el Gobierno de Aragón en la organización de la Jornada de celebración del día internacional de la mediación, que se ha celebrado en Aragón, el día 21 de enero u otros días próximos, desde el año 2016.

Y la Comisión de Mediación ha colaborado activamente desde 2016, prestando asesoramiento, coordinando acciones y colaborando en las actuaciones de los Colegios profesionales, en los convenios y en las convocatorias del Gobierno de Aragón para realización de los proyectos subvencionables a Colegios profesionales y otras entidades en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial.

Y, finalmente, cabe destacar la organización con el Gobierno de Aragón del *I Congreso internacional de Mediación Intrajudicial*, celebrado en Zaragoza los días 22 a 24 de noviembre de 2017, con más de 150 inscritos.

La renovación del Convenio en 2017 supone reconocer los resultados positivos de la colaboración mutua y afrontar de forma más eficaz el futuro cumplimiento de los objetivos y fines del Convenio. Los principios que inspiraron el Convenio de colaboración y cooperación en favor del desarrollo de la mediación en Aragón, el respeto y apoyo mutuos institucionales, y la voluntariedad en la participación de esta experiencia asociativa, seguirán presidiendo el desarrollo futuro del mismo.

---

1 La contestación a las alegaciones puede consultarse en: https://transparencia.aragon.es/cgi-bin/ITCN/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=836652601414

V

Índice

ESTADO Y SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ARAGÓN 2018

PRÓLOGO
Por MARÍA ÁNGELES JÚLVEZ LEÓN.....8

PRESENTACIÓN
Por JOSÉ LUIS ARGUDO PÉRIZ Y
FRANCISCO DE ASÍS GONZÁLEZ CAMPO 11

I.- ÁMBITOS Y EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN ARAGÓN..... 23

I.1. MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL..... 25

I.1.1. Situación de la mediación inmobiliaria en Aragón.
Javier Crespo Jordán, José Luis López Latorre y
Julián Garasa Moreno. 25

I.1.2. La mediación concursal: los acuerdos extrajudiciales de pago.
Carlos Terreu Lacort. 61

I.1.3.Diez años de mediación civil y mercantil en Aragón:
una reflexión crítica desde el ámbito privado.
María Pilar Hernández Blasco. 73

I.1.4. Mediación en deuda hipotecaria y mediación en
arrendamiento de vivienda.
Oficina Municipal de Vivienda del Ayunt. de Zaragoza. 89

I.1.5. Proyecto para desarrollar un programa de mediación orientado
a los solicitantes de asistencia jurídica gratuita.
Comisión de Mediación del Real e Ilustre Colegio
de Abogados de Zaragoza. 103

I.1.6. Una travesía por la mediación en Aragón: perspectiva de
CAMYN.
Asociación CAMYN. 107

I.2. MEDIACIÓN FAMILIAR..... 115

I.2.1. La mediación familiar en Aragón.
Sara Carnicer Hermosilla. 115

I.2.2. La coordinación de parentalidad en Aragón.
María Ángeles Chueca Latorre, Cristina Equiza López,
Paula Martínez Gallardo, Mª Jesús Portillo Zaragoza.....133

I.3. JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL..... 153

I.3.1. Mediación penal con menores e intervención socioeducativa.
Antonio Balsa Urós..... 153

I.3.2. Mediación penal con adultos.
Asociación ¿Hablamos?..... 165

I.4.MEDIACIÓN LABORAL 185

I.4.1. Estado de la mediación laboral en Aragón.
María Dolores Ruiz Jordán.....185

I.4.2. Mediación laboral en Aragón: la experiencia del Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje. 20 años de labor en materia de solución extrajudicial de conflictos.
Concepción Gil Blanco.....201

I.5. MEDIACIÓN COMUNITARIA 217

I.5.1. Mediación comunitaria y mediación vecinal en Aragón: información sobre recursos en mediación comunitaria.
Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón 217

I.5.2. Mediación comunitaria:
Comprensión y práctica para una cultura de paz.
María Teresa Sáez Ortega.....227

I.5.3. Mediación comunitaria y social en Zaragoza:
Bezindalla, s.coop..... 261

I.5.4. Conflictos, convivencia y mediación comunitaria.
Asociación Nos Vos..... 273

I.5.5. Mediación intercultural.
Asociación Amediar..... 275

I.6. MEDIACIÓN EN ÁMBITOS EDUCATIVOS..... 277

I.6.1. Mediación escolar en Aragón.
Conchita Berruete Martínez..... 277

I.7. MEDIACIÓN EN MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD 301

I.7.1. La mediación en los ámbitos medioambiental y sanitario en Aragón.
Néstor Remón Sáez. 301

II.- EXPERIENCIAS Y SERVICIOS DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO DE ARAGÓN 317

II.1. El Servicio de Orientación y Mediación Familiar.
Dirección General de Igualdad y Familias.
Gobierno de Aragón..... 319

II.2. La Junta Arbitral de Consumo de Aragón.
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios.
Gobierno de Aragón..... 331

III.- ENCUESTA SOBRE LA SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ARAGÓN. 337

III.1. Encuesta sobre la situación actual de la mediación en Aragón.
Luis Vilas Buendía, Eva Durán Boldova y Carlos Terreu Lacort. 337

IV.- ESTUDIOS SOBRE DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN ARAGÓN 359

IV.1. ¿Una ley aragonesa de mediación integral?
José Luis Argudo Périz. 361

IV.2. Otra forma de resolver los conflictos de consumo:
La mediación de consumo y su nueva regulación.
Mª Rosa Gutiérrez Sanz..... 397

IV.3. El arbitraje de consumo:
Experiencias en la Junta Arbitral del
Ayuntamiento de Zaragoza.
Fernando García Fernández. 437

IV.4. La justicia restaurativa en Aragón:
Desarrollo y aplicaciones en el derecho penal de adultos.
Cristina Martínez Sánchez. 449

IV.5. Mediación intrajudicial civil y familiar en Aragón:
Signos, síntomas y diagnóstico de la situación en 2018.
Francisco de Asís González Campo.....477

IV. 6. Formación de personas mediadoras:
La experiencia de colaboración de los Colegios profesionales de Aragón y la Universidad de Zaragoza.
José Luis Argudo Périz.....545

V.- ÍNDICE..... 573