

Guía-marco de la Mediación en Aragón

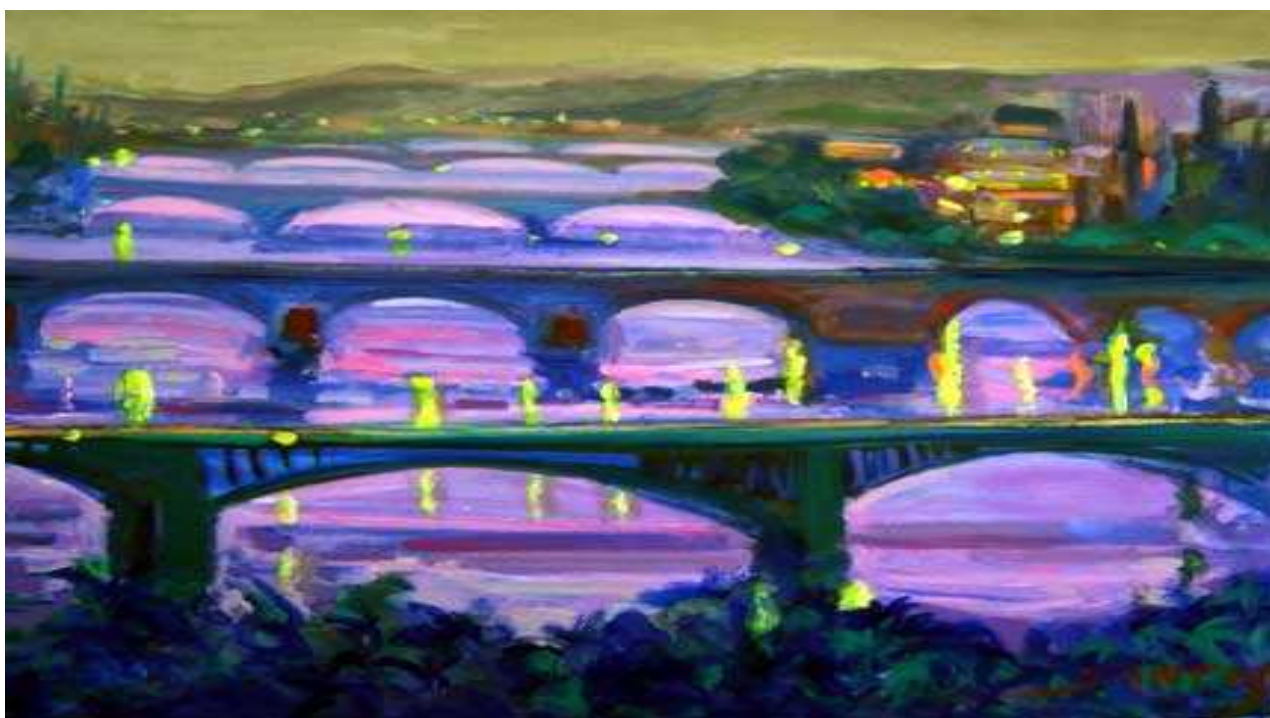


- **Promueve y edita:**



- **Coordinación:**
Asociación CEFYMED
- **Equipo de redacción:**
Pedro Caurín, Charo Ramo e Ignacio Vivas (Mediadores).
- En Zaragoza a 23 de Mayo de 2011.

Este proyecto quiere contribuir a la divulgación de la cultura de la Mediación y la Resolución de Conflictos en Aragón.



“La mediación es el arte de construir puentes de comunicación entre las personas”

Presentación de la Guía	6
Introducción	7
I. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:	
1. Vías alternativas de R.C.: Los procedimientos ADR.....	8
2. ¿Qué es la Mediación	10
3. Ventajas frente a otras vías.....	13
4. Utilidad de la Mediación	13
5. Límites de la Mediación.....	14
6. ¿Qué beneficios aporta?.....	14
7. ¿Cuáles son sus principios?	14
8. Funcionamiento y procedimiento	16
9. Rol del mediador.....	18
II. MARCO JURÍDICO	
1. Orígenes, desarrollo institucional.....	19
2. Normativa Europea.....	20
3. España: Contexto estatal	21
4. Contexto Autonómico	22
5. En Aragón	23
III. FORMACION DEL MEDIADOR	
1. Formación del mediador.....	26
2. La formación en Aragón.....	27
IV. AMBITOS DE ACTUACION DE LA MEDIACION EN ARAGON	
Introducción.....	28
1. Mediación Familiar	28
1.1. Mediación Familiar en Aragón	30
I. Servicio de Orientación y Mediación Familiar	30
II. Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial.....	30
2. Justicia Restaurativa y Mediación Penal	31
2.1. ¿Qué es la Justicia restaurativa?	31
2.2. ¿Qué es la Mediación Penal?.....	32
2.3. Mediación Penal en Aragón	34
I. Experiencias de la Mediación Penal con Adultos	
Asociación ¿Hablamos?	34
II. Mediación extrajudicial con Menores y la intervención socioeducativa	35
3. Mediación Empresarial	37
3.1. Mediación Empresarial en Aragón: Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación.....	38
4. Mediación Laboral.....	39
4.1. Mediación Laboral en Aragón: SAMA.....	39
5. Mediación en Consumo.....	40
5.1. Mediación en Consumo en Aragón.....	41
I. Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón.....	41
II. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.....	42
6. Mediación Comunitaria.....	43
6.1. Mediación Comunitaria en Aragón	
I. Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.....	44

II. Rehabilitat.....	44
III. Amediar.....	44
IV. Cefymed.....	45
7. Mediación Escolar.....	46
7.1. Mediación Escolar en Aragón	
I. Dirección General de Política Educativa.....	47
II. Mediación Intercultural en el ámbito educativo: CAREI.....	48
8. Mediación en Salud.....	48
8.1. Mediación en Salud en Aragón:	
Dirección general de Atención al paciente.....	49
9. Mediación Ambiental.....	50
9.1. Mediación Ambiental en Aragón	
I. Iniciativa Social de Mediación ISM.....	51
II. ARC. Mediación Ambiental.....	52
10. Mediación en el ámbito Administrativo.....	53
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
1. Conclusiones.....	55
2. Recomendaciones.....	56
VI. GUIA DE RECURSOS DE MEDIACION EN ARAGON	
Introducción.....	57
Guía de Recursos Públicos.....	58
Bibliografía.....	60
Anexo 1: Otros enlaces de interés.....	62
Anexo 2: Listado de entidades y personas que han participado.....	63

Presentación de la Guía

Durante estos años ha habido una apuesta decidida del Gobierno de Aragón por impulsar y difundir la Cultura de la Mediación y la Participación Ciudadana por todo el territorio de la C.A. de Aragón para mejorar la calidad democrática y la convivencia ciudadana. El proyecto que presentamos a continuación confirma y refuerza esta apuesta por impulsar los modelos alternativos de resolución de conflictos (ADR) y en especial el de la Mediación.

La presente ***Guía-marco de la mediación en Aragón*** pretende ser eso, un marco de referencia inicial, para definirla y diferenciarla de otros sistemas de resolución de conflictos; conocer sus principios y sus beneficios; recoger las experiencias realizadas hasta el momento y conocer el estado actual de la mediación en nuestra Comunidad en los diversos ámbitos de su aplicación: familiar, comunitario, laboral, empresarial, escolar, medioambiental, penal, etc.

En definitiva, esta guía pretende ser un primer punto de partida, un diagnóstico inicial de la realidad de la Mediación en Aragón, que esperamos pueda servir para generar un debate posterior constructivo y participativo ***“para buscar oportunidades y fortalezas de cara al mañana, a pesar de las debilidades y carencias de hoy”***.

La Guía, por su temática y contenido, va dirigida a todos los agentes sociales, colegios profesionales vinculados a la acción social, tejido asociativo, instituciones públicas y privadas, administraciones, representantes políticos y en especial a los mediadores y mediadoras de los distintos ámbitos de actuación (familiar, comunitario, penal, empresarial, sanitario, escolar...).

De forma extensa a todas aquellas personas que comparten la Cultura de Paz y apuestan por la solución pacífica y dialogada de los conflictos y en especial por la metodología de la mediación.

El resultado final es fruto del trabajo en equipo y de la creación de inteligencia colectiva: Del empeño y respaldo de la Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón, del trabajo del equipo de redacción y de la participación de los responsables de entidades privadas, administraciones públicas y profesionales que trabajan en mediación en Aragón. A todos ellos, nuestro agradecimiento más sincero por la facilitación de datos y por compartir con nosotros su tiempo y experiencias.



Introducción

Vivimos en una sociedad plural y compleja, sometida a profundos y acelerados cambios de orden estructural, político y social. “...*En un perpetuo cambio, en el que las reglas del juego cambian a mitad de la partida sin una pauta legible*” (Bauman, 2003).

Se está construyendo un nuevo tipo de economía, un nuevo tipo de orden global, un nuevo tipo de sociedad que difiere de fases anteriores del desarrollo social. Sociológicamente y políticamente necesitamos un cambio de paradigma, un nuevo marco de referencia (Beck, 06).

Los métodos que utilizamos para resolver la mayor parte de nuestros problemas y conflictos suelen ser bastante primitivos, destructivos, inadecuados y costosos personal, familiar y socialmente. Tenemos necesidad de un pensamiento creativo, “triangular”, que supere la dualidad, la polarización, la confrontación y que apueste por el lenguaje del respeto, la tolerancia y el reconocimiento (De Bono, 04).

Los conflictos a los que se enfrenta o que genera la sociedad del siglo XXI reclaman formulas alternativas o complementarias a los Tribunales de Justicia; y más en el ámbito comunitario, cuyo objetivo final tiene que tender a construir redes de convivencia que rompan las dinámicas dualistas de *ganar-perder* y favorezcan las de negociación y cooperación.

Nuestra sociedad, y la aragonesa en particular, tiene el reto actual de impulsar políticas y procedimientos alternativos de resolución de conflictos más constructivos, participativos y menos costosos para dar respuestas más eficaces a una nueva realidad social.

La saturación y el agotamiento del sistema judicial y administrativo, la iniciativa de personas e instituciones públicas y privadas, junto a un marco legislativo favorable, abren el camino de **la Mediación** como una nueva forma de intervención social que estimula la participación ciudadana y que contiene un gran poder transformador en las relaciones interpersonales y en la convivencia.

Este estudio tiene entre otras finalidades, explicar las principales características y ventajas de la mediación frente a otras vías tradicionales de resolución de conflictos; exponer sus principios y metodología, los ámbitos de actuación y su desarrollo actual en Aragón.

En estos últimos años la mediación se ha convertido en uno de esos conceptos “paraguas” que se usa para expresar decenas de significados diferentes y que lo utilizan profesionales de muy diversos ámbitos (la banca, seguros, política...). Es preciso encuadrar la Mediación en el marco de las *Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos* desde una perspectiva radicalmente distinta y diferenciada que evite la confusión terminológica.

El cambio hacia una cultura de la mediación será lento porque es un proceso complejo, pero ya ha comenzado y estamos convencidos de que será un proceso imparable por las ventajas que aporta frente a otros procedimientos de resolución de conflictos y por sus beneficios para las personas, las organizaciones y la sociedad en general. La mediación resulta una solución rápida, simple y eficiente, en relación a los coste, para la solución de los conflictos (Comisión europea, 2004)

Esperamos que esta guía contribuya a la difusión e implantación de la mediación como alternativa y como un derecho de los ciudadanos aragoneses a poder utilizarla para transformar sus conflictos en los diversos ámbitos de aplicación.

I. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

1. Vías alternativas de R.C.: Los procedimientos ADR.
2. ¿Qué es la mediación?
3. Ventajas de la mediación.
4. Utilidad de la mediación
5. Límites.
6. Beneficios.
7. ¿Cuáles son sus principios?
8. Funcionamiento y procedimiento
9. El rol del mediador

1. Vías alternativas de Resolución de conflictos: Los procedimientos ADR.

Introducción

La mediación se inscribe en un marco conceptual y profesional amplio y heterogéneo: *La Resolución de Conflictos (R.C)*, como ciencia del conflicto, de la crisis y del cambio, emana de un movimiento social a favor de una mayor participación, de una democratización de los mecanismos tradicionales de gestión del conflicto en la sociedad. Este movimiento de diplomacia ciudadana fue bautizado en EEUU con el término de *Alternative Dispute Resolution (A.D.R.)*: Resolución Alternativa de Conflictos.

Existe cierta ambigüedad y hasta confusión a la hora de distinguir entre los diversos procedimientos ADR. Intentaremos clarificarlos conceptualmente para ver sus diferencias y evitar confusiones.

Ver grafica 1.

Las alternativas que existen para gestionar los conflictos cubren una amplia gama que va desde la evitación del problema al empleo de la fuerza y la violencia, pasando por estadios intermedios de resolución negociada entre las partes o la intervención de un tercero que decida por ellos.

En definitiva hay 3 grandes vías, propuestas por Ury y sus colaboradores (1993), para resolver las disputas; consisten en:

1. Reconciliar los intereses de las partes.
2. Determinar quién tiene más derechos.
3. Determinar quién es más poderoso.

Normalmente, reconciliar intereses resulta menos costoso y conlleva resultados más satisfactorios que determinar quién tiene más derecho; y esta opción, a su vez, tiene menor coste y satisface más que determinar quién es más fuerte o poderoso.

Por eso el objetivo de la mediación consiste en ayudar a las partes a pasar de las posiciones de poder o de derecho a centrarse en los intereses y necesidades.

Los beneficios y ventajas de la mediación sobre otros procedimientos de confrontación, como el sistema judicial, son innumerables. En general, en la mediación las partes disponen de más flexibilidad y libertad para diseñar su propio proceso que en las otras vías adversariales. **Ver grafica 2.**

Vías ADR:

- ❑ **Negociación:** Es un sistema bilateral donde no interviene una tercera persona. La finalidad es lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, centrado en los intereses de las partes.
- ❑ **Mediación:** Cuando las partes no han sido capaces de llegar a un acuerdo por ellas mismas, puede resultar útil la vía de la mediación. Por eso se dice que es una negociación asistida por un tercero neutral.
- ❑ **Conciliación:** Interviene también una persona ajena al conflicto que, si bien no tiene potestad para imponer su decisión a las partes, sí da su opinión y propone una solución al conflicto.
- ❑ **Arbitraje:** Es un procedimiento vinculante por el cual se somete una controversia a uno o varios árbitros que dictan una decisión final sobre la misma, un laudo, de obligado cumplimiento.

Grafical.

Cuadro comparativo entre la mediación y otros sistemas ADR (Adaptado de E. Vinyamata. Aprender mediación, p.36)

DISCIPLINA	RECURSOS	PROTAGONISTA	CONFLICTOS A SOLUCIONAR
NEGOCIACIÓN	Sistema bilateral, no interviene una tercera persona. Lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, centrado en los intereses.	Las partes	Conflictos de intereses Resultado: Ganar/ganar
ARBITRAJE	Aplica la norma o regla desde el sentido común y de manera imparcial. Solución impuesta.	Arbitro	Especialmente conflictos comerciales, mercantiles. Resultado: Ganar/perder.
CONCILIACIÓN	Desde el respeto por el marco legal específico, determina un acuerdo aceptable por las partes.	Conciliador	En especial, conflictos laborales, sociales. Resultado: Ganar/ganar Ganar/perder
MEDIACIÓN	Las partes, con la ayuda del mediador, mejoran su comunicación para llegar, ellas mismas, a un acuerdo satisfactorio para ambas	Mediador	Conflictos de baja a moderada intensidad, en especial familiares, de vecindad, de carácter interpersonal. Resultado: Ganar/ganar.

Grafica2.

Tabla comparativa de la mediación versus tribunales. (Adaptada de Butts, Mundate, Barón y Medina. 2005).

Mediación	Tribunales
Proceso y resultado controlado por las partes.	Proceso y resultado controlado por un juez
Proceso colaborativo	Proceso adversarial
Confidencial	Público
Costos bajos	Costos elevados
Orientada a los intereses	Orientado a las posiciones
No sienta precedente	Sienta precedente
Soluciones creativas	Soluciones tradicionales
Proceso voluntario	Proceso obligatorio
Ganar - ganar	Ganar - perder
Facilita la relación	Crea distancia
Rápida	Larga duración

2. ¿Qué es la mediación?

El arte de mediar, de interceder, de abogar en situaciones de conflicto entre partes enfrentadas es tan viejo como la propia humanidad.

La magia de la mediación consiste en ayudar a las personas en conflicto a cambiar sus percepciones iniciales, ayudarles a ampliar su perspectiva, superar las posiciones rígidas de partida y ayudarles a buscar y expresar sus intereses y necesidades compartidas para acercarlos, comprenderse y favorecer el acuerdo.

Transformar una dinámica de confrontación en una dinámica de colaboración, lograr que las partes se respeten, dialoguen, se escuchen, piensen alternativas constructivas, creativas, y colaboren en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga los intereses de ambos, es algo más que una técnica, es algo que se acerca a la magia, al arte; *“estamos hablando de una práctica artesanal con un gran poder de transformación”* (Díez y Tapia, 1999).

La mediación se está convirtiendo en una verdadera vía de democratización y de participación ciudadana en sociedades modernas, de ahí que se hable a menudo de **cultura de mediación** como una expresión, a su vez, de la **cultura de paz**, en cuya virtud se ensalza el poder de la comunicación y del diálogo social, como formas pacíficas de resolver conflictos o como vehículo de participación ciudadana.

Nos encontramos con un sinfín de definiciones, tantas como pensadores; para algunos, la mediación es como un cajón de sastre donde se puede guardar cualquier cosa; para otros, la mediación es una técnica precisa para ayudar a solucionar algunos conflictos, en especial aquellos en que la comunicación defectuosa genera malentendidos, crisis de relación y disputas. Sin embargo no todos los conflictos son mediables, y en estos casos habrá que recurrir a otros métodos, pero todos, independientemente del modelo epistemológico de que parten, coinciden al menos en tres elementos fundamentales y básicos:

- La existencia de un conflicto
- Personas que son parte del mismo.
- La existencia de un tercero que no toma decisiones pero que facilita los acuerdos, el acercamiento.

■ Una definición:

“Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas, puedan llegar por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.” (E. Vinyamata, 2006)

Frente a una situación conflictiva, se puede recurrir al uso del poder (coercitivo o de seducción) que pliegue la voluntad de las personas implicadas. Otra acción a la que se puede recurrir es a la justicia, a la ley y a las normas, que haría referencia a la justicia tradicional, la **mediación se basa en el consenso**, no obstante no se hace en terreno libre de la acción del poder y libre de la vigencia de leyes y normas. Las herramientas del poder y de las leyes permiten que la mediación se intercale y ayude a que las voluntades de las partes conjuntadas tengan la última palabra.

Dentro del concepto de “mediación” existen **tres modelos** que se diferencian entre sí, tanto por las bases conceptuales en que se fundamentan, como por los métodos y objetivos que desarrollan y llegan a formular; estas corrientes o modelos de mayor significación son:

- ***El Lineal o Harvard:*** El objetivo que persigue es determinar el acuerdo.(R.Fisher, W.Ury) Modelo creado en la Universidad de Harvard (Estados Unidos) hace tres décadas, que define a la Mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero. El conflicto es entendido como un obstáculo para la satisfacción de necesidades e intereses, siendo el objetivo de la Mediación el que las partes trabajen colaborativamente para resolverlos. Se realiza una búsqueda de opciones que beneficien a ambas partes, las que son seleccionadas en base a criterios entendidos como legítimos u objetivos. El rol del Mediador es controlar la interacción de las partes en el proceso. El procedimiento es estructurado, aunque con la flexibilidad suficiente para lograr el resultado y se desarrolla en sesiones conjuntas y privadas.
- ***El Transformativo:*** Busca formas de cooperación al margen de pretender solucionar el conflicto; su centro de interés son los aspectos relacionales y procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de la transformación del conflicto, pero sobre todo de las personas.(J.P.Lederach, J.Folger. y A.Bush) Modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto. De acuerdo a los autores el conflicto surge de preocupaciones, insatisfacciones, tensiones personales que deben verse como oportunidades de crecimiento. Este modelo se focaliza en el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y éstos sean satisfactorios para las partes. El rol del Mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento y de gestionar el proceso de Mediación.
- ***El Circular-narrativo:*** Fundamentado en la comunicación; las causas se retroalimentan creando un efecto circular de causa y efecto. Intenta profundizar en la relación y transformarla, el acuerdo material no es tan importante (Sara Cobb, Marinés Suares). Este modelo pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Se basa en que para llegar a acuerdos las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual llegan a Mediación. El rol del Mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que las partes interactúen de manera diferente y por lo tanto se produzcan cambios que permitan llegar a acuerdos.

En la práctica de la mediación, el interés nos conducirá a conciliar métodos, el mediador utilizará todos los recursos a su alcance, intentará aplicar las herramientas y los marcos analíticos y conceptuales más adecuados para aquella situación.

“Procesos como la mediación pueden tener efectos transformadores muy valiosos para las partes y para la sociedad en general, puede fortalecer la capacidad de las personas para tomar decisiones por sí mismas, así como para comprender y tener en cuenta las perspectivas de los otros...” (Joseph Folger y R. A. Baruch Bush)



La mediación está diseñada para **construir hacia el futuro**, puesto que el pasado, aunque haya que aprender de él, (permitiendo a las partes que expliquen sus historias libremente) nadie lo puede cambiar.

La mediación **enseña a los actores a enfrentar futuros conflictos**. El valor pedagógico de la mediación es posiblemente uno de sus mayores méritos, ya que quien participa de ellas aprende a abordar los conflictos futuros de otra manera. Asimismo, indudablemente dejará huella social en cuanto favorece el aumento de la creatividad, alivia la congestión de los tribunales, genera una sociedad más inclusiva, participativa y democrática, menos autoritaria.

No debe dejar de destacarse que la mediación también tiene un contenido ético, que se entronca en el marco de buena fe que impregna al proceso de mediación. Para ello, **la voluntariedad** es un elemento de peso, ya que cualquiera de las partes puede retirarse si advierte que su oponente, o el mediador, no actúan de buena fe.

3. Ventajas frente a otras vías de R. C.

La principal ventaja de la mediación sobre otras formas alternativas de resolución de disputas, radica en que la mediación se orienta hacia la transformación de las relaciones entre las partes y la consecución de acuerdos que permitan dirimir las diferencias en los intereses subyacentes de las partes; propiciando que sean duraderas, poco costosas, percibidas como justas y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas (Butts,T., Munduate L, Barón, M.y Medina, EJ.2005).

La mediación es mejor aceptada, porque las partes...

- Tienen la oportunidad de ser escuchadas
- Les permite desahogar las emociones
- Tienen control sobre el proceso
- Tienen control sobre los resultados
- Les reporta mayor percepción de equidad sobre los resultados, frente a otras vías.

4. Utilidad de la mediación

¿Cuándo es útil el procedimiento de la mediación?

La mediación no es un procedimiento adecuado para la solución de todo tipo de controversias.

La mediación constituye una alternativa interesante cuando algunas de las situaciones que se mencionan a continuación constituyen prioridades importantes para una o ambas partes:

ES ÚTIL CUANDO:

- Las partes quieren evitar el riesgo de un procedimiento judicial.
- Quieren mantener el control sobre el modo en que será resuelta la disputa.
- Se busca una solución rápida.
- Minimizar el volumen de los costos.
- Se quiere mantener el carácter confidencial de la controversia.

NO ES ÚTIL CUANDO:

- Una de las partes presenta una cuestión de principios y se escuda en ella.
- Una de la partes quiere probar la verdad de los hechos u obtener una opinión neutral.
- Una de las partes no tiene interés real en resolver el conflicto.
- Se desea crear un precedente legal.
- Una de las partes tiene problemas de salud mental.

5. Límites de la mediación

- La mediación no es un sustituto de la práctica legal.
- Todos los conflictos llamados intratables, aquellos que no son mediables.
- Los casos en que las partes no pueden asistir y no participen directamente en el proceso de mediación.
- Todos los casos en que los trastornos mentales o psicológicos, leves o graves, hagan necesaria la intervención previa de un especialista.
- Los casos en los cuales exista violencia explícita.

6. ¿Qué beneficios aporta?

- Promueve el respeto, la tolerancia y la voluntariedad
- Posibilita la participación de las personas en la resolución de sus problemas, mayor protagonismo. Legitima a las partes.
- Potencia la responsabilidad de las personas
- Fomenta la adquisición de habilidades humanas, conocimiento y actitudes de forma constructiva para nuevos conflictos; tiene un componente pedagógico.
- Desjudicializa la vida cotidiana y social.
- Apuesta por soluciones creativas: sin ganadores o perdedores *.Soluciones ganar-ganar*
- Recupera la confianza y la dignidad de la persona.
- Proyecta su acción hacia el futuro, preservando la relación.
- Es eficaz, rápida y económica.

7. ¿Cuáles son sus principios?

La mediación sigue una serie de principios que pueden verse o no reflejados en la práctica concreta o legislación de algún país, pero que son universalmente difundidos, la mayoría de los textos que regulan la Mediación, establecen como principios fundamentales:

1. Voluntariedad. La Mediación requiere de la aceptación libre y voluntaria por parte de los implicados de la intervención de un mediador y del mediador en si mismo. La mediación no puede imponerse, no se puede obligar a nadie a establecer relaciones o a llegar a acuerdos. Ello significa, a su vez, que las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento y por consiguiente el mediador también.

2. Confidencialidad. Durante la Mediación los participantes mantiene la privacidad más absoluta y tienen la garantía de que lo que se dice en una sesión de mediación no podrá utilizarse ante un tribunal. Es un principio que obliga tanto a las partes como a la persona mediadora y actúa para proteger la intimidad de las personas en el marco de un proceso en el que acostumbra a revelar información sensible y que debe mantenerse en secreto por parte del mediador y de las partes.

3. Neutralidad. Antes de iniciar una mediación, el Mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma. La mención de este principio, no está exento de polémica, porque en toda mediación, el mediador tiene su percepción, valores, historia, nadie es neutral, pero para trabajar la falta de neutralidad, tengo que tener conciencia de la falta de neutralidad (mis prejuicios).

4. Imparcialidad. La persona mediadora debe actuar sin discriminar o privilegiar a ninguna de las partes, respetando sus voluntades y sin poder imponer sus criterios o puntos de vista sobre ellos.

Este principio se apoya, a su vez, en el principio de igualdad de derechos entre las partes en el proceso y del tratamiento imparcial que deben recibir de la persona mediadora.

La persona mediadora no podrá tener interés en el beneficio de una persona o parte sobre otra, absteniéndose de realizar o promover actuaciones que comprometan su necesaria imparcialidad. Tampoco podrá reservarse un porcentaje de los beneficios que las partes pudieran obtener en el acuerdo alcanzado en mediación.

5. Libertad y seguridad. Estos principios actúan conjuntamente pues la libertad de cada una de las partes puede expresarse libremente; en Mediación debe valorarse en función de la seguridad de su interlocutor. El mediador no puede permitir que ese principio de libertad sirva a una parte para denigrar a otra, por eso en este sentido, muchos mediadores acuerdan antes de iniciar la mediación un código de conducta con las partes, donde se estipulan o prohíben distintas pautas de comportamiento (no insultar, no interrumpir a la otra parte...)

6. El poder lo ejercen las propias partes. Son los participantes los que controlan el proceso y las decisiones, la mediación aporta la fuerza del concepto del “*no poder*” del papel del mediador, la solución del conflicto la tienen las partes, no la persona mediadora.

7. Transparencia. Las partes deben contar con información precisa sobre las características del procedimiento y su funcionamiento, sobre el alcance del mismo y sus consecuencias y el valor de los acuerdos que pudieran alcanzarse.

8. Respeto al Derecho. Las partes deberán alcanzar las soluciones que estimen oportunas para resolver su conflicto siempre conforme a Derecho. La mediación no puede ser utilizada para contravenir la legislación o evitar fraudulentamente su aplicación. En ningún caso puede limitarse el acceso a la justicia cuando así se desee por alguna o todas las partes.

9. Flexibilidad. El procedimiento de mediación es flexible, lo que le permite adaptarse a la situación concreta tratada, aunque siempre debe mantener las normas mínimas mencionadas en la presente Ley para garantizar su calidad.

10. Buena fe, colaboración y mantenimiento del respeto entre las partes.

Las personas participantes en el proceso de mediación familiar deben actuar conforme a las exigencias de la buena fe y del mantenimiento de respeto recíproco.

(Ref. Principios de la Ley Vasca de Mediación Familiar)

8. Funcionamiento y procedimiento

La mediación es un procedimiento individualizado y tiene fases que facilitan su avance. Cada mediación es distinta, por eso es un proceso que aunque haya unos mínimos, está lleno de peculiaridades y ritmos a los que prestar atención y mimar; porque cada mediación es única.

La manera de estructurar el proceso de mediación, según J.P.Lederach, es sencillo y lo hace a través de **cinco fases**:

- 1.- **Entrada**
- 2.- **Cuéntame**
- 3.- **Situarse**
- 4.- **Arreglar**
- 5.- **Acuerdo**

□ La **etapa previa** a estas cinco fases es la “**premediación**”, cómo llegan los casos:

- La situación ideal es que ambas partes estén de acuerdo en iniciar la mediación.
- Por derivación del juez, un profesional o de otros servicios.
- Por una de las partes por “*motu proprio*”, en este caso es presumible que la otra parte se muestre reticente, por lo que el primer contacto será especialmente importante para conseguir su participación.

Las habilidades del mediador en esta fase son: crear confianza, mostrar neutralidad y contener emociones.

□ La **reunión individual** es previo al proceso formal de mediación, pero tiene varios objetivos:

- Valorar si la mediación es el procedimiento apropiado para el caso.
- Valorar quién debe estar presente en la mediación para que no fracase, en caso de dejarse a alguien fuera. Cuando se trabaja con grupos conviene que los representantes tengan la legitimidad del grupo.
- Explicar bien el proceso y clarificar dudas.
- Crear lazos de confianza sin perder la neutralidad.
- Apostar o no por la comediación.
- Valorar si se inicia el proceso conjuntamente o por separado.

□ **1. La entrada.**

Se parte de un acuerdo de procedimiento, en el que las partes apuestan por la mediación y legitiman al mediador. Se busca un espacio informal, cómodo y relajado en el que se sientan bien las partes.

Las reglas que guían este encuadre son:

- Presentación personal
- Explicar las fases del proceso y , en su caso, el coste económico.
- Establecer las normas básicas: no interrumpirse, no descalificarse.
- Clarificar el rol del mediador: ni juzga, ni toma decisiones, ayuda a mejorar la comunicación, a transformar la relación y a buscar puntos de acuerdo.
- Se recuerda la importancia de la confidencialidad del proceso.
- Se firma el contrato de mediación.

❑ 2. El cuéntame.

Es una fase de libertad en la que cada parte expone su visión del conflicto tal y como la ha vivido. Es la oportunidad para que cada parte escuche sin interrupciones la historia desde otro punto de vista. La escucha por parte del mediador ha de ser empática, legitimando todos los sentimientos y controlando el intercambio de mensajes entre las partes. Se les invita a que las partes cuenten más.

“La mayoría de los conflictos no tienen nada que ver con el contenido, sino con la relación, el contenido se usa como forma de expresar lo que falta en la relación” (J.P.Lederach,1998)

Normalmente priman las emociones sobre la racionalidad, por lo que se trata de descubrir las causas que ocultan esos sentimientos, para ver cuál es el verdadero problema y no el detalle.

❑ 3. Situarse.

En esta fase tratamos de situarnos y de pasar a una agenda común. Es pasar del “yo/tú” al “nosotros”, de “tú eres el problema” a “compartimos un problema”.

Separar a las personas del problema, intercambiar información sobre los asuntos a tratar y así crear una definición común del problema.

¿Qué temas se quieren solucionar?, los puntos que desbloqueen la situación, establecer la “agenda”.

Consensuados los temas y organizados por prioridades, se pasa a la fase de proponer alternativas.

❑ 4. Arreglar.

Se va tratando cada tema de la agenda y se hace “lluvia de ideas”, propuestas de arreglo.

Se recogen todas las alternativas, sin juzgar, invitándoles a abrirse a la espontaneidad y creatividad.

El mediador subraya los puntos de acuerdo, apoya el diálogo directo entre las partes, reconoce los sentimientos, enfatiza cualquier acción positiva que una parte realice sobre la otra y dirige el diálogo en términos de intereses y necesidades y no de posiciones.

❑ 5. Acuerdo

Una de las características principales diferenciadoras de la mediación es que los que deciden las soluciones o los acuerdos son las propias partes y no el mediador.

Se recogen todas las propuestas y se evalúan los pros y contras de cada una y sus dificultades en su puesta en práctica.

Una vez ordenadas las propuestas se redactan por escrito. Cuanto más propio sientan las partes el acuerdo, mayor es la probabilidad de su cumplimiento.

El acuerdo debe ser:

- Específico y claro, debe responder a preguntas: *quién. Cómo, cuándo, dónde...*
- Equilibrado: todas las partes deben comprometerse a algo.

- Realista: Que sea factible y se pueda cumplir
- Claro y simple, utilizando un lenguaje que resulte natural para las partes.

□ Seguimiento.

Esta fase no siempre se realiza, pero es conveniente para saber la satisfacción de los mediados con la mediación, la del mediador con los mediados y el grado de cumplimiento de los acuerdos y su actualización.

9. El rol del mediador

El mediador, a diferencia de un juez o un árbitro, no toma decisiones por las partes; asume una función de “catalizador”, facilita el acuerdo, pero desde un rol de no poder.

Algunas de sus **funciones** más importantes son:

- Reducir la tensión.
- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos.
- Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a tensiones y conflictos.
- Generar confianza en las propias soluciones de las partes implicadas.
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la función mediadora resulte insuficiente o inadecuada.

Una definición amplia:

“Aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creativo y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar consensos” (Boqué, MC. 2002)

Para poder ayudar a las partes a producir ese cambio necesita unas actitudes básicas:

□ ACTITUDES DEL MEDIADOR:

- Capacidad de escucha y de empatía.
- Capacidad de síntesis y de potenciación de las soluciones creativas.
- Imparcialidad.
- Optimismo, capacidad del sentido del humor.
- Habilidad para transmitir serenidad.
- Confidencialidad.
- Ética.
- Tener conocimientos de Conflictología.

II. MARCO JURÍDICO: DERECHO COMPARADO

1. Orígenes, desarrollo institucional
2. Normativa europea
3. España: Contexto estatal, autonómico
4. En Aragón

1. Orígenes, desarrollo institucional

□ Orígenes.

Desde antiguo, en todas las civilizaciones y culturas, han existido los llamados “hombres buenos”, a quienes acudían los miembros del grupo o comunidad para que intervinieran en la solución de sus controversias y conflictos. Se trata de expresiones consensuales o formas autocompositivas de resolución de conflictos, entre las cuales destacaría la mediación.

Las raíces o fundamentos de la mediación, según la tradición europea, se hallarían en la lectura libre de la Biblia y los valores de renuncia en beneficio de la comunidad. En la tradición asiática, se encontrarían en las doctrinas de Confucio y la cultura que ha comportado el rechazo social al litigio.

□ Desarrollo institucional.

La mediación como sistema, institución y método de resolución de conflictos empieza a desarrollarse en la segunda mitad del siglo XX y ha ido implementándose en todos los ámbitos y sectores, tanto públicos como privados.

En el ámbito del derecho internacional, los Estados recogieron en la Carta de las Naciones Unidas de 1945 el compromiso de que *“las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz...tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, investigación, la mediación...”* (Art.33).

En EEUU las formas alternativas de resolución de conflictos y los métodos ADR en general (Alternative Dispute Resolution) comenzaron a desarrollarse en los años 60, con ocasión de los profundos cambios sociales y los movimientos de los derechos civiles, que generaron una corriente de pensamiento denominada “Critical Legal Studies”, originada en la Universidad de Harvard.

Se introdujeron reformas en el sistema judicial estadounidense y el Congreso aprobó programas piloto para el desarrollo de las ADR en diversos estados. Las empresas y grandes firmas incorporaban programas de mediación en su actividad y se fundaron centros como el Instituto para la Mediación y Resolución de Conflictos en 1970.

La mediación y demás métodos de resolución alternativa de conflictos se fue extendiendo a otros países adscritos a la tradición jurídica de la Common Law como Canadá, Australia, Nueva Zelanda y, luego, al Reino Unido.

También en **Latinoamérica** los métodos ADR han tenido buena acogida, incluso en los sistemas legales de algunos países se han introducido como un requisito de procedibilidad o paso previo necesario en algunos ámbitos como antes lo fueran las conciliaciones judiciales.

En **Asia**, las modalidades extrajudiciales se fundamentan en la propia cultura y tradición milenarias. Por lo general, han gozado de gran aceptación social y acogida en los diversos sistemas jurídicos de sus países y se muestran en clara expansión. La influencia de los países europeos y de Estados Unidos en estos últimos años es muy significativa en el continente asiático y sus sistemas legales en general. En China y Japón, la negociación, la mediación, el arbitraje y, en general, las modalidades extrajudiciales son fases previas necesarias antes de acudir a los tribunales en materia de conflictos civiles y mercantiles.

2. Normativa europea

□ Introducción.

La mayoría de los países europeos se adscriben a la tradición jurídica continental o del “*civil law*”, cuyos sistemas jurídicos se han articulado principalmente en torno a los cuerpos legales y normas codificadas y en la administración de justicia por parte de los Tribunales, a quienes se encomienda casi en exclusiva la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Sin embargo, el uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos, y en particular la mediación, ha despertado un gran y creciente interés en casi todos los países europeos, dada la escasez de recursos de las administraciones de justicia y el colapso y agotamiento de un sistema que no alcanza a dar respuesta satisfactoria al creciente aumento de litigios. En esa línea, el Consejo Europeo de Tempere, en su reunión de 15 y 16 de octubre de 1999 hizo un llamamiento a los estados miembros para que crearan procedimientos alternativos y extrajudiciales destinados a mejorar el acceso a la justicia en Europa.

□ Normativa:

En el ámbito del derecho de familia, el Comité de Ministros del Consejo de Europa, ya había aprobado la Recomendación número (98) I, de 21 de enero de 1998, sobre la mediación familiar, desde la cual se insta a los gobiernos de los estados miembros a instituirla y promoverla. La recomendación delimita conceptualmente la mediación y especifica sus principios y caracteres básicos, estableciendo que la mediación no debe ser obligatoria. Además concreta su autonomía en relación al proceso judicial, pudiendo tener lugar en tres momentos, antes del inicio del juicio, durante su tramitación y después de que haya recaído Sentencia, por lo que deben establecerse mecanismos que puedan permitir la interrupción, en su caso, del proceso judicial.

La Recomendación insiste en que los Estados deben facilitar la aprobación de los acuerdos de mediación por la autoridad judicial u otra autoridad competente a la que las partes lo soliciten y facilitar los mecanismos de ejecución de estos acuerdos conforme a la legislación nacional.

En el ámbito civil y mercantil, la Comisión Europea elaboró en el año 2002 el “*Libro Verde*” sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos, en base a una amplia consulta realizada a los estados miembros y partes interesadas acerca de las posibles medidas para promover el uso de la mediación. En el 2004 se presentó a la Comisión una propuesta de Directiva y se aprobó un Código de Conducta Europeo para Mediadores aplicable, optativamente, a cualquier tipo de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Todo ello culminó, finalmente, con la aprobación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de la UE, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. La directiva se aplica a los conflictos transfronterizos en asuntos civiles y mercantiles, excepto en los ámbitos fiscal, aduanero o administrativo y vela para que los estados parte instauren un procedimiento por el que, a petición de las partes, el acuerdo pueda ser confirmado por una Sentencia o

resolución judicial o por un instrumento de un órgano no jurisdiccional o de una autoridad pública. El plazo de transposición de la Directiva para los Estados miembros era hasta el día 21-5-2011 y en consecuencia, en España, el Consejo de Ministros ha aprobado el día 8-4-2011 el Anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles y de Reforma del Arbitraje.

En el ámbito de la **mediación penal**, han sido numerosas las Recomendaciones y resoluciones del Consejo de Europa instando a los estados miembros a incorporar la mediación y la reparación, así como el reconocimiento de un mayor protagonismo de los ciudadanos, especialmente el de las víctimas, en los procedimientos judiciales y en la resolución de los conflictos penales que les afectan. Recomienda a los gobiernos que inspiren su legislación y práctica internas en los principios generales que promueven, entre ellos, recoge que la mediación en el ámbito penal tendría que ser un servicio generalmente disponible y posible en todas las fases del proceso penal, respetando siempre el libre consentimiento de la partes. Estas recomendaciones culminaron con la aprobación de 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, la cual establece un marco normativo de actuaciones a desarrollar por parte de los estados miembros, entre ellas, el deber de impulsar la mediación en las causas penales para las infracciones que “a su juicio” se presten a este tipo de medidas y la obligación de poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a esta disposición antes del día 22 de marzo de 2006, plazo que, en el caso de España, no se ha cumplido.

3. España: contexto estatal y autonómico

En el ámbito estatal, no existe todavía en España una norma reguladora específica de la mediación en general, aunque sí está en ciernes hoy en el ámbito civil, el Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, aprobado recientemente por el Consejo de Ministros, al que luego nos referiremos.

El Pacto de Estado por la Justicia contempla ya impulsar la mediación y demás mecanismos para la resolución alternativa de los conflictos como una de las medidas fundamentales del Plan Estratégico para la Modernización de la Justicia en España, aprobado en el 2009 y con vigencia hasta el 2012, en aras a su descongestión y logro de una tutela judicial más efectiva y menos costosa.

A ello, contribuyó la aprobación por parte del Consejo General del Poder Judicial de un *“Protocolo para la implantación de la Mediación Familiar Intrajudicial en los Juzgados y Tribunales que conocen de procesos de familia”* en el año 2008, tras las experiencias piloto llevadas a cabo con éxito en diversos Juzgados y Tribunales de España para la implantación de servicios de mediación familiar y, también, de mediación penal y en base al Informe encargado sobre la situación de la Mediación en España al GEMME (Grupo Europeo de Magistrados para la Mediación).

Siguiendo los pasos de la Unión Europea y la necesidad de incorporar en nuestro ordenamiento jurídico las numerosas Recomendaciones, Directivas y resoluciones sobre la mediación en sus más diversos ámbitos, se hace preciso impulsar la aprobación de aquellas reformas legislativas, tanto en el ámbito del Derecho Orgánico como en materia procesal, que resultan imprescindibles para profundizar en el proceso de modernización de la Justicia y así reducir el aumento constante de la litigiosidad que han experimentado los Juzgados y Tribunales españoles, especialmente desde el año 1999.

Y en esa línea, el Consejo de Ministros aprobó el día 8 de abril de 2011 la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. La iniciativa, que se enmarca en el Plan de Modernización de la Justicia, representa un importante impulso normativo para aliviar de carga de trabajo a juzgados y tribunales mediante la resolución de este tipo de conflictos en el ámbito extrajudicial. Circunscrita al ámbito de competencias del Estado, la Ley de Mediación articulará un marco mínimo para

el ejercicio de la mediación sin perjuicio de las disposiciones aprobadas por las Comunidades Autónomas. Asimismo, el Proyecto incorpora al Derecho español la Directiva Comunitaria del 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación transfronteriza en asuntos civiles y mercantiles.

Las principales características de esta Ley de Mediación son:

- ❑ Se establece para asuntos civiles y mercantiles en conflictos nacionales o transfronterizos. Se excluyen expresamente la mediación laboral, penal y en materia de consumo.
- ❑ Someterse a la mediación será voluntario, excepto en los procesos de reclamación de cantidad inferiores a seis mil euros en los que se exigirá el inicio de la mediación, al menos, mediante la asistencia a la sesión informativa gratuita, como requisito previo para acudir a los tribunales. No obstante, nadie estará obligado a concluir un acuerdo ni a mantenerse en el procedimiento de mediación.
- ❑ La solicitud de inicio de la mediación interrumpe la prescripción o caducidad de acciones judiciales.
- ❑ Se fija un plazo máximo para la mediación de dos meses, prorrogable por otro más.
- ❑ Se reconoce al acuerdo de mediación valor de título ejecutivo equiparable a los laudos arbitrales y a tal fin se introduce en la Ley de Enjuiciamiento Civil las reformas precisas.
- ❑ Estatuto del mediador; para dar garantías de profesionalidad y calidad a la actividad se regula un estatuto mínimo del mediador, con las condiciones de tener un seguro de responsabilidad civil y estar inscrito en un registro público y de información gratuita para los ciudadanos.
- ❑ Se regulan también los derechos y deberes de los mediadores y el de los servicios e instituciones de mediación, que igualmente deberán inscribirse en el registro.
- ❑ La Ley permitirá, igualmente, el desarrollo de la mediación a través de medios electrónicos, siempre que se garantice la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación.

4. Contexto autonómico

En el ámbito autonómico, son numerosas las Comunidades Autónomas que se han ido dotando de leyes reguladoras de la mediación, circunscritas a la materia de familia, las cuales incorporan los conceptos y principios de la Recomendación (98) del Comité de Ministros del Consejo de Europa, por lo que no difieren sustancialmente en sus elementos estructurales. Con la reciente aprobación en Aragón de la **Ley de Mediación Familiar** por el pleno de las Cortes, el pasado día 24 de marzo de 2011, son ya once las Comunidades Autónomas que disponen de estas leyes, las cuales citamos a continuación:

- ❑ La Ley Catalana 1/2001, de 15 de marzo. Constituyó un primer esfuerzo de un legislador autonómico en la aportación de un concepto de mediación y la identificación de sus principios rectores.
- ❑ La Ley de Galicia 4/2001, de 31 de mayo.
- ❑ La Ley de la Comunidad Valenciana, 7/2001, de 26 de noviembre.
- ❑ La Ley de Canarias, 15/03, de 8 de abril
- ❑ La Ley de Castilla la Mancha, 4/2005, de 24 de mayo.

- ❑ La Ley de las Islas Baleares, 18/06, de 22 de noviembre.
- ❑ La Ley de la Comunidad de Madrid, 1/07, de 21 de febrero.
- ❑ La ley del Principado de Asturias, 3/07, de 23 de marzo.
- ❑ La Ley de Andalucía 1/09, de 27 de febrero.
- ❑ La Ley del País Vasco 1/08, de 8 de febrero.
- ❑ **La Ley de Aragón, 9/11, de 24 de marzo.**

En Cataluña se ha aprobado la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del Derecho Privado, de clara vocación universalista, pues aspira a comprender todos los ámbitos de derecho privado, no sólo la mediación familiar, sino también la mediación civil, esto es, cualquier cuestión que en materia de derecho privado pueda conocerse judicialmente y en la que se haya roto la comunicación personal entre las partes que deben mantener relaciones en el futuro.

Y la Comunidad de Cantabria ha aprobado el día 14-3-11 una Ley de Mediación de Cantabria, publicada en el BOE el día 26-4-11, que va incluso más allá, pues se trata de una ley general que aborda la mediación, no sólo en el ámbito civil, sino también en el ámbito penal, administrativo y laboral, si bien existen dudas, acerca de las competencias suficientes de esta Comunidad para dotarse de una ley autonómica y en todas las materias que pretende regular.

5. En Aragón

5.1. Marco normativo: precedentes

Aragón es una tierra de acuerdos y de pactos, de hecho, el viejo aforismo del *“Pactum est chartae”* (hay que estar a lo pactado) es un claro principio inspirador del Derecho Foral Aragonés y de nuestra identidad originaria.

Aragón ha desarrollado una importante labor legislativa y de actualización del derecho civil en las materias de conservación, modificación y desarrollo del derecho foral aragonés. Con la reciente aprobación de la Ley 9/11, de 24, de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, que incorpora las recomendaciones y directivas de la Unión Europea en clara conexión con la tradición foral aragonesa del pacto, se abre una nueva etapa en la defensa de la negociación y la solución extrajudicial de los conflictos; como un instrumento esencial para mejorar la efectividad, la calidad y la agilidad de la Justicia; lo cual va a requerir de la iniciativa y el esfuerzo coordinado de todos para su impulso y desarrollo en Aragón y en todos los ámbitos de la mediación, no sólo el familiar.

El precedente legislativo más inmediato y de especial importancia en la figura de la mediación se halla en la **Ley 2/10, de 26 de mayo, de Igualdad de las Relaciones Familiares ante la Ruptura de Convivencia de los Padres**, la denominada popularmente **Ley de Custodia Compartida** y que es pionera en aspectos fundamentales del derecho de familia, pues supone un cambio del esquema tradicional al configurar la custodia conjunta como norma preferente, frente a la individual, tratando así de responder a una importante demanda social.

Ya en su Preámbulo señala que *“la mediación familiar resulta un instrumento fundamental para favorecer el acuerdo entre los progenitores, evitar la litigiosidad en las rupturas y fomentar el ejercicio consensuado de las responsabilidades parentales tras la ruptura”*.

El Capítulo Tercero está dedicado a la Mediación Familiar. Establece el art. 4 que los progenitores podrán someter sus discrepancias a mediación familiar, con carácter previo al ejercicio de acciones judiciales. En caso de presentación de demanda judicial, el Juez podrá, a los efectos de facilitar un acuerdo entre las partes, proponerles una solución de mediación y designar para ello un mediador familiar. También podrá

acordar el Juez que asistan los progenitores a una sesión informativa si, atendiendo a las circunstancias concurrentes, estima posible que lleguen a un acuerdo. Iniciado el procedimiento judicial, los padres podrán, de común acuerdo, solicitar su suspensión al Juez en cualquier momento para someterse a mediación familiar; el procedimiento judicial se reanudará si lo solicita cualquiera de las partes o en caso de alcanzarse un acuerdo en la mediación que deberá ser, luego, aprobado por el Juez.

Ley 9/11, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, publicada el en BOA de 7 de abril, regula la mediación familiar como un servicio social especializado que pretende facilitar la resolución de conflictos derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja como de cualquier otra problemática familiar. Por tanto, se reconoce, al lado de la mediación extrajudicial, la mediación intrajudicial como un instrumento de apoyo y colaboración a la labor jurisdiccional desarrollada por jueces y tribunales y que es la que tiene lugar cuando ya se ha iniciado un proceso de separación, divorcio o nulidad. El juez podrá decretar la suspensión de las actuaciones judiciales si advierte que existen posibilidades reales de que las partes puedan alcanzar un acuerdo.

La ley se aplica a las mediaciones familiares prestadas por el servicio público de mediación familiar, adscrito al departamento competente en mediación familiar del Gobierno de Aragón, al cual corresponde la creación de un Registro de Mediadores Familiares de Aragón. El servicio de mediación familiar se prestará por los profesionales inscritos en dicho Registro.

Las mediaciones realizadas a iniciativa propia de los colegios profesionales, corporaciones locales u otras entidades públicas o privadas, se ajustarán a lo que disponga su normativa reguladora. Y las realizadas por particulares no inscritos en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón se regularán por la legislación correspondiente a su actividad profesional.

La Ley regula la figura del **mediador familiar**, sus funciones, sus derechos y deberes, y también un régimen sancionador. El mediador familiar deberá poseer una titulación universitaria y acreditar la formación específica en mediación que se establezca reglamentariamente, figurar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de Aragón y colegiarse en el correspondiente colegio profesional.

La ley hace referencia al **proceso y desarrollo de la mediación familiar**. Ésta podrá plantearse antes de cualquier actuación judicial, durante su desarrollo o, incluso, tras haber finalizado el proceso judicial. Podrá iniciarse a solicitud de cualquiera de las partes o de ambas, o a instancia de la Autoridad judicial, quien podrá acordar la asistencia de las partes a la inicial “sesión informativa”. Se prevé una duración del proceso de mediación máxima de sesenta días, prorrogable mediante propuesta razonada del mediador. Las actuaciones finalizarán con un “acta” en la que se harán constar, entre otros aspectos, los acuerdos alcanzados o, en su caso, la imposibilidad de alcanzarlos. Los acuerdos derivados de la ruptura de la convivencia de los padres deberán ser ratificados y aprobados por el Juez; los que versen sobre materias distintas podrán ser homologados judicialmente o elevados a escritura pública por las partes.

El **coste** del servicio de mediación familiar será gratuito cuando en atención a la concurrencia de especiales circunstancias económicas o sociales de los interesados, así lo determine el departamento competente en mediación familiar. Y en el supuesto de iniciación de la mediación por la Autoridad judicial, los solicitantes deberán tener reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita conforme a su normativa reguladora.

Indicar que, en tanto no esté funcionamiento el Registro de Mediadores Familiares de Aragón, las mediaciones de carácter gratuito a que se refiere esta ley se efectuarán por el **Servicio de Orientación y Mediación Familiar** que gestiona la Dirección General de Familia. Ello sin perjuicio de la competencia para la organización y funcionamiento de la “iniciación” de las actuaciones de mediación intrajudiciales que corresponden al departamento con competencia en la Administración de Justicia.

Alcance de la mediación familiar. La intervención del mediador podrá versar sobre cualquier materia de derecho privado que pueda ser planteada judicialmente. La mediación puede referirse a cualquier conflicto familiar surgido en el ámbito del derecho privado, en particular:

- A) Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores.
- B) Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar y régimen de guarda y custodia de los hijos.
- C) Diferencias relativas al régimen de relación de los menores con hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.
- D) Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- E) Desavenencias relativas a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- F) Conflictos entre miembros de la unidad familiar donde sea aplicable la normativa de derecho internacional.
- G) Los datos de personas adoptadas relativos a sus orígenes biológicos, en la medida que lo permita el ordenamiento jurídico.
- H) Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.
- I) Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

De otro lado, la Ley determina cuándo no será posible la mediación, así no cabrá acudir a la mediación familiar cuando se esté incurso en un proceso penal iniciado por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de la otra parte o de los hijos y se haya dictado resolución judicial motivada en la que existan indicios fundados y racionales de criminalidad. Tampoco procederá cuando por la Autoridad Familiar se advierta la existencia de indicios fundados de violencia doméstica o de género.

III. LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR

1. La formación del mediador

2. La formación en Aragón

1. Formación del mediador

La mediación, como forma de gestión positiva de los conflictos, se rige por principios propios, y se hace efectiva a través de un procedimiento no formal, combinando técnicas multidisciplinares, por un profesional con formación específica en este campo, con la finalidad de alcanzar acuerdos duraderos.

1. 1. La formación, normas relativas.

La formación de la persona mediadora no ha tenido hasta la actualidad, en España, un tratamiento suficiente y homogéneo.

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 define al "mediador" como todo tercero a quien se pide que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión y del modo en como haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación. Se habla de la "calidad de la mediación", a través del fomento de códigos de conducta y de la formación inicial y continua de los mediadores. Sin embargo, en la Directiva no se establece qué cualificación específica han de tener.

En la mayoría de las leyes autonómicas se exigen unos requisitos mínimos para ejercer como mediador, tales como estar en posesión de una titulación universitaria y una formación específica en mediación.

En particular, Ley de Mediación familiar de Aragón, de 24 de marzo 2011, en su Art. 8 dispone que "el mediador familiar deberá poseer titulación universitaria y acreditar la formación específica en mediación que se establezca reglamentariamente".

Sin embargo, sorprende que, a nivel estatal, el recién aprobado proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles sólo exija el título de grado universitario.

El Foro Europeo de Estándares de Formación en Mediación Familiar, compuesto por más de sesenta asociaciones de ocho países europeos, incluida España, ha establecido como estándar mínimo de formación en mediación familiar el de 180 horas de formación teórica y práctica -aunque las diversas Leyes de mediación familiar de las Comunidades Autónomas, algunas han optado por una formación mínima de 300 horas.

1. 2. El reto de la formación.

El reto es el de **preparar a profesionales** que dominen el ámbito de la conflictología, las técnicas de negociación, y que sean capaces de conseguir acuerdos consensuados. A la hora de poner en marcha un proceso de aprendizaje de mediadores, se cuenta con un tipo de persona que tenga unas condiciones idóneas para ello, es decir, que posea las cualidades personales y naturales a las que habrá que sumar una capacitación y un manejo de habilidades y de técnicas. Pero el propio carácter creativo, flexible y conciliador, que vaya más allá de cualquier formación teórica que se le pueda proporcionar, es el perfil idóneo para acabar de moldear al profesional mediador.

La complejidad de cualquier objeto de conocimiento es de por sí razón suficiente para **requerir la perspectiva multidisciplinar e interdisciplinar**. Esta perspectiva hace posible que la mediación se convierta en una oferta abierta a diferentes profesiones de origen universitario distinto, aunque afines a la misma. Si tal perspectiva se adoptara en las diferentes instituciones donde se desarrolla la formación y la práctica profesional de los mediadores, se contribuiría a enriquecer la mediación como objeto de conocimiento y como práctica desde distintos ámbitos del saber y del hacer, dándose así entrada al aporte de distintos marcos teóricos-conceptuales y a la consecuente sinergia que se creara.

La formación del mediador es, pues, **algo más que la adquisición de unos conocimientos y unas técnicas**. Significa transformar su mirada, su manera de concebir su relación con los otros, lo que no es tarea fácil. Ha de tener una gran dosis de introspección y *saber poner en tela de juicio su manera habitualmente binaria* de concebir los problemas y de comportarse con los demás, sin lo cual le será difícil introducir la visión “ternaria”, compleja, que haga posible la búsqueda de las soluciones. (J.F. Six, 1997)

2. La formación en Aragón

2.1. La oferta formativa en Aragón

La oferta formativa de mediación en Aragón es relativamente reciente y sectorial. No cuenta con una homologación oficial y se imparte de forma discontinua. Por otra parte, se han realizado cursos y jornadas de mediación familiar, penal, escolar y comunitaria, partiendo de diferentes asociaciones e instituciones que ofrecen formación a los profesionales en ejercicio.

La **Universidad de Zaragoza**, y concretamente la facultad de Derecho, impartió el primer y único máster en Resolución de Conflictos y Mediación en el 2004-06. (600horas)

El Consejo de Colegios de Abogados de Aragón, viene realizando un curso específico de mediación para abogados desde el año 2008, impartido por la Fundación Guizagune del País Vasco (200 horas).

La **Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo**, en 2007-8 realizó un curso específico de 120 horas sobre Mediación Familiar. En el curso de DOES viene impartiendo un módulo sobre la mediación en las organizaciones (2009/10).

El **Colegio de Trabajadores Sociales de Aragón**, está realizando entre otras actividades relacionadas con la mediación, un curso de 25 h. sobre la creación de un Centro de Mediación.

En el ámbito escolar también se imparten cursos sobre la mediación en este ámbito, para poner en marcha la mediación escolar en sus centros y entrenar a la comunidad educativa en el manejo de técnicas y habilidades mediadoras.

La Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón, a través de la Asociación CEFYMED, realizó en 2009 un proyecto de formación y sensibilización de la mediación comunitaria y la mejora de la convivencia en 10 comarcas de Aragón.

Consultados los colegios profesionales de Abogados, Trabajadores Sociales de Aragón, Educadores Sociales de Aragón y Psicólogos de Aragón, lo cierto es que en materia de mediación están bien sensibilizados e implicados para su promoción y desarrollo en nuestra comunidad autónoma. Actualmente se está en vías de lograr un acuerdo interprofesional para trabajar conjuntamente aspectos tan sustanciales como el de una formación más amplia y especializada. Dicho acuerdo está abierto a otros colegios profesionales que quieran adherirse y sería muy importante y conveniente poder contar con el respaldo y la homologación de la Universidad de Zaragoza.

IV. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ARAGÓN

Introducción

1. Mediación Familiar
2. Justicia Restaurativa y Mediación Penal
3. Mediación Empresarial
4. Mediación Laboral
5. Mediación en Consumo
6. Mediación Comunitaria
7. Mediación Escolar
8. Mediación en Salud
9. Mediación Ambiental
10. Mediación Administrativa

Introducción

La mediación es muy útil en múltiples contextos y para la transformación de diferentes problemáticas, así como para gestionar conflictos en diversos ámbitos.

La implantación de la mediación en Aragón es aún reciente; el impulso, promoción y desarrollo de esta institución deberá provenir de un esfuerzo decidido y coordinado por parte de la sociedad aragonesa en su conjunto: administraciones públicas, instituciones, colegios profesionales, entidades y asociaciones.

Ahora bien, la mediación es una realidad creciente en Aragón y, de hecho, existen experiencias bien interesantes en los diversos ámbitos de actuación que a continuación se abordan, pues resulta aplicable a cualquier materia de libre disposición de las partes, no sólo en el ámbito del Derecho privado, sino también en el del derecho público.

Hemos recogido, a través de entrevistas personales con las personas de referencia, algunas de las experiencias que se están llevando a cabo en cada ámbito de la mediación en Aragón.

1. MEDIACIÓN FAMILIAR

1.1. Concepto de mediación familiar

Es 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 reorganizar su relación como padres, gestionar los intereses comunes y las necesidades de la familia, logrando, en definitiva un acuerdo que sea duradero y satisfactorio para ambas partes.

1. 2. Ventajas:

- Ofrece a la pareja 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.
- Entrena a la pareja en la negociación, posibilitando vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo justo, duradero y aceptable para ambos.
- Reduce el riesgo de que los padres utilicen a los hijos/as como monedas de cambio.
- Atiende a los intereses comunes y necesidades de la familia, especialmente, el bienestar de los hijos/as.
- 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. Elementos del proceso de mediación:

Es un proceso asistido por un mediador neutral e imparcial, pero 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 y no están obligadas a llegar a un acuerdo.
- El mediador utiliza una estructura ya pautada y técnicas específicas para alcanzar acuerdos.
- Es un proceso confidencial, 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.

1. 4. Normativa aragonesa

- Ley 2/10, de 26 de mayo, de Igualdad de las Relaciones Familiares ante la Ruptura de la Convivencia de los Padres. **Ley de Custodia Compartida.**
- Ley 9/11, de 24 de marzo, de **Mediación Familiar en Aragón.**

1.1. Mediación Familiar en Aragón:

I. Servicio de Orientación y Mediación Familiar.

Se inicia en 1997. Actualmente depende de la Dirección general de Familia de la DGA.

¿Cuáles son sus objetivos?

- ❑ 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.

¿A quién va dirigido?

- ❑ A las parejas decididas a separarse o divorciarse.
- ❑ A las parejas en trámites de separación o divorcio
- ❑ A las parejas separadas o divorciadas para ayudarles en la toma de decisiones futuras o que impliquen un replanteamiento familiar.

Desde su puesta en funcionamiento en 1997 hasta el 2010, el servicio de mediación ha atendido a un total de 1960 personas. Durante 2010 atendieron a 300 personas, tan sólo 42 interrumpieron la mediación.

II. El Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial.

Previsto en la Ley 9/11, de 24 de marzo, de **Mediación Familiar de Aragón**.

Definición de mediación intrajudicial. Se entiende por tal la que tiene lugar una vez iniciado un proceso judicial de nulidad, separación o divorcio, incluso después, en fase de ejecución o cumplimiento de la sentencia o de modificación de medidas, bien a solicitud de las partes o por derivación del Juez o Tribunal.

Precedente. La Ley 2/10, de 26 de mayo, conocida como la **Ley de Custodia compartida**, ya recogió en su Disposición Transitoria Segunda la posibilidad de desarrollar un régimen provisional de mediación familiar mediante orden del departamento competente y en tanto no entrara en vigor la Ley de Mediación Familiar. Y se entendía, al objeto de esa Ley, que el ámbito de aplicación de la mediación familiar, concebida como un servicio especializado, debía comprender únicamente los conflictos familiares referidos a rupturas de parejas con hijos menores de edad.

Plan experimental. Con arreglo a ello, la Dirección General de Administración de Justicia de la DGA acordó el día 11-10-10 la puesta en funcionamiento de un plan experimental de seis meses de duración, consistente en la creación de un Servicio directo de mediación familiar intrajudicial, concebido como un nuevo y auténtico servicio social complementario a la acción de la Justicia.

Composición actual. El personal que hoy viene prestando de modo gratuito el Servicio de Mediación Intrajudicial está compuesto, de un lado, por una psicóloga mediadora que realiza las funciones de “coordinadora” y a la cual se encomiendan las iniciales “sesiones informativas” del proceso que el Juez derive o que las partes soliciten y, de otro lado, el Servicio de Mediación Familiar que gestiona la Dirección General de Familia que realizará las meditaciones que le sean por aquélla derivadas en tanto no entre en funcionamiento el Registro de Mediadores.

Balance inicial. Desde la puesta en marcha de este servicio hasta el día 21 de marzo de 2011 se han realizado 33 sesiones informativas a parejas en proceso contencioso de separación o divorcio, en cuyo contexto, resulta más complicado someterse a un proceso de mediación. De ellas, 19 optaron por someterse al proceso de mediación y las 14 restantes se negaron desde un principio.

Perspectivas. Estamos, al momento de elaborar esta Guía-Marco, en un periodo de *vacatio legis*, pendiente del desarrollo reglamentario de la Ley de Mediación Familiar y del Registro de Mediadores; no estando claramente definido qué departamento será el competente para la articulación del servicio de mediación familiar, tras la puesta en funcionamiento del Registro de Mediadores.

2. JUSTICIA RESTAURATIVA Y MEDIACIÓN PENAL.

2.1 JUSTICIA RESTAURATIVA

Principios y mecanismos.

Se trata de una filosofía, un nuevo enfoque o concepción de la propia Justicia y el Derecho Penal con respecto a la gestión del conflicto delictual y que tiene como valores fundamentales la responsabilidad y el diálogo. La Justicia Restaurativa se sitúa como una tercera vía entre el modelo de Justicia retributiva, más centrada en el crimen-castigo, y el modelo de Justicia rehabilitadora dirigida a la recuperación y reintegración del delincuente. Asumir la responsabilidad, encontrar soluciones, firmar acuerdos y restablecer la paz son algunos de los rasgos comunes de la mediación de esta Justicia, que supone un cambio de cultura tanto de la sociedad como de los profesionales que intervienen en el sistema judicial

Los principios de la Justicia Restaurativa se basan en 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. En España se debe permitir la entrada al principio de oportunidad en adultos para determinados asuntos y proporcionar así una salida alternativa al juicio oral a través de un proceso restaurativo, como de hecho se da en el ámbito de menores. 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.

Aunque pueda parecer un paradigma nuevo, lo cierto es que a lo largo de la historia se recogen muestras de una justicia alternativa en la que la mediación realizada por sacerdotes, reyes, jueces o particulares propiciaba acuerdos entre los implicados en una contienda o conflicto, como ejemplos se citan el Código de Hammurabi, el Éxodo o el Digesto, o bien, basada en las tradiciones indígenas de Australia, Nueva Zelanda, EEUU o Canadá donde la Justicia Restaurativa lleva muchos años implantada.

La Justicia Restaurativa tiene una serie de **herramientas o mecanismos** que facilitan la reintegración de la víctima y del infractor en la sociedad de la que se separaron por el delito. Entre ellas, las “*conferencias de familia, conferencias restaurativas o grupos de comunidad*”, en las cuales, se reúne a la víctima, infractor, familias de ambos, así como amigos y vecinos, con el objeto de gestionar el conflicto y resolverlo atendiendo las necesidades de víctima, infractor y comunidad. También, los llamados “*Tratados de paz o Círculos de Sentencia*”, es un proceso diseñado para desarrollar consensos entre miembros de la comunidad, víctimas, defensores de la víctima, del infractor, policía, fiscalía... entorno a un plan de Sentencia apropiado que dirija las inquietudes de todos los interesados. Pero la herramienta más conocida y utilizada de la Justicia Restaurativa, especialmente en los países de nuestro entorno, es la “**mediación penal**”.

2.2. MEDIACIÓN PENAL

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.- Marco normativo

Cada vez más y desde distintas instancias se viene demandando en España una legislación específica sobre mediación penal, como así preconizan el Foro Europeo de Justicia Restaurativa, la Federación Española o la Sociedad Científica de Justicia Restaurativa (www.justiciarestaurativa.es). A diferencia de lo que ocurre en la jurisdicción de menores, cuyas leyes, como veremos, prevén mecanismos fundamentados en la filosofía de la Justicia Restaurativa como la mediación y la conciliación, en la jurisdicción penal de adultos no existe aún una ley ni ninguna referencia expresa a la posibilidad de la mediación en el seno del proceso penal, a diferencia de otras jurisdicciones como la civil, laboral o mercantil.

Sin embargo, existen claras recomendaciones y referencias legislativas internacionales y también algunas normas de la legislación penal que sí dan cabida a la mediación en nuestro proceso penal.

Recomendación (83) 7 del Consejo de Europa, que está orientada a potenciar la participación del público en la elaboración y aplicación de políticas criminales que tienden a prevenir la criminalidad y a facilitar la indemnización y la reparación a la víctima, como una norma de sustitución de la pena privativa de libertad.

Recomendación (85) 11, relativa a la posición de la víctima en el marco del proceso y del derecho penal, recomienda a los gobiernos a revisar la legislación y las prácticas, teniendo presente que las decisiones de la justicia se han de tomar considerando la reparación del daño sufrido por la víctima y todo el esfuerzo hecho seriamente por el autor del delito en este sentido.

Recomendación 12/86 que establece como una de las tareas principales del Juez, la búsqueda de un acuerdo amigable entre las partes, en todos los asuntos que se le planteen, ya sea al inicio del proceso o en cualquier fase apropiada del mismo.

Recomendación (87) 18, sobre la simplificación de la justicia penal, recomienda a los gobiernos potenciar la aplicación de los principios de no criminalización y de intervención mínima; tomar medidas que faciliten la simplificación de los asuntos menores y evitar, siempre que sea posible, la intervención judicial en primer término. En estos asuntos, se recomienda recurrir a acuerdos de compensación entre el autor y la víctima y evitar la acción penal, si el sujeto cumple las acciones acordadas.

Recomendación R (99), sobre mediación en el ámbito penal que considera la mediación penal como complemento o alternativa al procedimiento penal tradicional, tanto para el ámbito juvenil como para la jurisdicción penal de adultos. Reconoce el derecho de las víctimas a expresar las consecuencias de su victimización y de obtener la reparación a que haya lugar, así como respecto al delincuente, de que se le de la oportunidad de rectificar y obtener compensaciones a cambio de su implicación en el proceso de su solución. También se ocupa de la formación y las funciones de los mediadores, además de definir la mediación y establecer los principios generales de su actuación. Entre éstos, recoge que la mediación en el

ámbito penal tendría que ser un servicio generalmente disponible y posible en todas las fases del procedimiento penal.

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, que insta a los Estados miembros a impulsar la mediación en las causas penales para las infracciones que “a su juicio” se presten a este tipo de medidas. En cuanto a su aplicación, contiene el mandato de que los Estados miembros han de poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a esta disposición “a más tardar” el día 22 de marzo de 2006, plazo que en el caso español, evidentemente se ha incumplido.

3. 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. 83.1,5 para la **suspensión de las penas privativas de libertad** de duración hasta dos años; el art. 88 que prevé la **sustitución de la pena privativa de libertad** de duración que no exceda de un año (excepcionalmente, hasta dos). 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.

4. 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.

5. 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 Zaragoza, 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.

2.3. Mediación Penal en Aragón

I. La experiencia de la mediación penal con ADULTOS.

- El servicio de mediación penal como experiencia piloto del Consejo General del Poder Judicial, en Zaragoza desde el 2006, prestado por la **Asociación ¿Hablamos?**

1. El Servicio de Mediación Penal de la Asociación ¿Hablamos?

Objetivos. La Asociación ¿Hablamos? fue creada en el año 2005 por personas familiarizadas con el trabajo con personas presas, sus familias y situaciones de exclusión social, con el claro objetivo de establecer un Servicio de Mediación Penal en Zaragoza y de sensibilización a la sociedad, desde el convencimiento de que todo conflicto delictual es mejor gestionado desde una perspectiva de Justicia Restaurativa, (visión educacional, reparadora, colectiva y comunitaria) que desde una perspectiva exclusivamente penal y retributiva, lo que implica trabajar tanto en la prevención del delito desde el ámbito educativo y comunitario, hasta la reacción al mismo; buscando fórmulas alternativas de resolución como son la mediación penal y comunitaria.

Intervención. Su intervención tiene además una clara dimensión política, por la visión transformadora que ostentan de las relaciones humanas en general y de la gestión de los conflictos en particular, a través de la palabra y el diálogo. El protagonismo reside en las personas y consideran que, cuantas más personas descubran el poder y el valor de la palabra como herramienta de paz y no violencia, mayor será el impacto, el cambio y la transformación de la sociedad.

En la actualidad el servicio cuenta con diez mediadores y están realizando los siguientes programas:

- **Mediación Penal**, en virtud del convenio suscrito con el Consejo General del Poder Judicial y un acuerdo con la Fiscalía y el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en los Juzgados de Instrucción nº 4, 9 y 10 de Zaragoza y los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 1 y 2 de Calatayud.
- **Mediación Penitenciaria** en el Centro Penitenciario de Zuera y Modelo de Gestión de Conflictos en Módulo de respeto del Centro Penitenciario de Daroca.
- **Mediación Comunitaria:** experiencia de gestión de conflictos y convivencia desde una dimensión comunitaria en el Barrio Oliver de Zaragoza.

Formación. Los mediadores de la asociación ¿hablamos? realizan una formación continua e interna sobre comunicación, justicia social, conflictología, derecho penal y penitenciario, etc., y tienen un modelo propio de intervención basado en el Modelo Transformativo de Bush y Folger.

Balance. Los resultados de las mediaciones penales realizadas entre los años 2007-2010 aparecen publicados en el interesante libro *“El valor de la palabra que nos humaniza”* editado por propia asociación ¿hablamos?. De los procesos de mediación realizados concluyeron con acuerdo entre las partes en un 54%. Y constatan que en los casos en los que no ha habido acuerdo (46%) sí se ha producido un cambio en las partes, una disminución o pacificación del conflicto.

II.- La Mediación extrajudicial con Menores y la intervención socioeducativa.

La intervención socioeducativa y los servicios para menores en conflicto con la ley ha experimentado un alto grado de desarrollo en Aragón, desde que las competencias en materia de protección de menores les fueran transferidas en el año 1984; posibilitando traspasar las barreras del internamiento para trabajar en el propio medio social de los menores (la familia, la escuela, la comunidad) e introducir importantes modificaciones en el sistema como el recurso de la mediación y las reparaciones extrajudiciales.

Marco normativo

Los cambios en las legislaciones de los países de la unión Europea y en España, relativos a la intervención de menores, han tenido como marco de referencia fundamental normas internacionales como las **Reglas de Beijing** o Reglas mínimas para la Administración de la Justicia de Menores, aprobadas por Naciones Unidas en 1985; las Directrices de Riad, en 1990, para la prevención de la delincuencia juvenil o la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989.

En España, las modificaciones legislativas en este ámbito se han introducido fundamentalmente en virtud de las siguientes normas:

- **Ley Orgánica 4/1992, de 5 de junio**, sobre reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores, otorga a los menores infractores los mismos derechos constitucionales que a los adultos y establece la posibilidad de llevar a cabo la reparación extrajudicial a la víctima.

- ❑ **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.**
- ❑ **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores (LORRPM).**
- ❑ **Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la LORRPM.**
- ❑ **La Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, por la que se modifica la LORRPM.**
- ❑ **En Aragón, además, hay que considerar la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón y la Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de Derecho de la Persona.**

Las medidas y la reparación extrajudicial.

Esas modificaciones legislativas han producido un cambio hacia un modelo de responsabilidad de los menores, en el que se refuerza su posición, reconociendo a éstos los mismos derechos que a los adultos y en el que se busca articular lo educativo y lo judicial en unas **medidas** con un contenido eminentemente educativo y en interés del menor, que será valorado con criterios técnicos y no formalistas por equipos de profesionales especializados en el ámbito de las ciencias no jurídicas.

Estas medidas tienden a la solución extrajudicial del conflicto, fundamentalmente a través de la **reparación extrajudicial**, posibilidad expresamente regulada en el **art. 19 de la LORRPM**, y a realizar siempre y cuando concurren una serie de circunstancias: que el menor no haya empleado violencia o intimidación graves en la comisión del hecho delictivo y que se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima o al perjudicado por el delito, o se haya comprometido a cumplir la actividad educativa propuesta por el equipo técnico en su informe.

Herramientas de la reparación extrajudicial.

Las herramientas fundamentales de esta reparación extrajudicial son:

- ❑ **1. La mediación**, como método de gestión y resolución de conflictos. Responde al modelo de Justicia Restaurativa y otorga un papel esencial al mediador quien, en busca de posibles soluciones, acerca las posturas de las partes sin imponer ni decidir, puesto que la solución ha de ser aceptada voluntariamente.
- ❑ **2. La conciliación**, como gestión posterior a la mediación y que tiene por objeto que la víctima reciba una satisfacción psicológica a cargo del menor infractor, quien ha de arrepentirse del daño causado y estar dispuesto a disculparse, y la persona ofendida lo acepte y otorgue su perdón.
- ❑ **3. La reparación**, como medio de compensación del daño causado y que puede consistir en la ejecución del compromiso contraído con la víctima o perjudicado, bien mediante trabajos en beneficio de la comunidad, bien mediante otras acciones, incluso simbólicas, cuyo beneficiario sea la propia víctima o perjudicado.

Producida la conciliación y cumplidos los compromisos de reparación del daño, el fiscal dará por concluida la instrucción y solicitará del Juez el sobreseimiento archivo de las actuaciones. En otro caso, si el menor no cumpliera la reparación o si desde un principio no muestra una capacidad previa o voluntad positiva hacia la conciliación, el Fiscal continuará con la tramitación del expediente ante la autoridad judicial, con las responsabilidades o medidas que ésta podrá o no acordar, como resultado del proceso judicial.

II.1. La intervención socioeducativa: Área de atención al menor en conflicto social.

Con la entrada en vigor de la LORRPM, la Comunidad Autónoma de Aragón y la Fiscalía de Menores llegaron al acuerdo de que fueran los profesionales del Área de Atención al Menor en Conflicto Social (del Instituto Aragonés de Servicios Sociales), quienes venían ejecutando las medidas judiciales impuestas por los Juzgados de Menores, los que se hicieran cargo de llevar a cabo las reparaciones y conciliaciones previstas en la LORRPM.

Equipos. Actualmente el Área de Atención al Menor en Conflicto Social se constituye en dos equipos de educadores:

- 1) **El EMCA** (Equipo educativo de Menores de Catorce Años), compuesto por cuatro educadores y que se ocupa, específicamente, de aplicar programas educativos dirigidos a menores de catorce años, (límite de edad para exigir responsabilidad penal) que cometen hechos delictivos o faltas.
- 2) **El EMA** (Equipo educativo de Medio Abierto), compuesto por dieciséis educadores y que se ocupa de la ejecución y seguimiento de las medidas que establece la LOPRRM que no impliquen internamiento, y de llevar a cabo las conciliaciones y las reparaciones extrajudiciales.

Balance. Los resultados de su intervención son positivos, pues a través de las reparaciones extrajudiciales se resuelven en Aragón más del cincuenta por ciento de los expedientes judiciales de menores infractores que son derivados por la Fiscalía de Menores al EMA. En particular, en el año 2010, del total de medidas de reforma ejecutadas a los 1137 menores atendidos en Aragón, se acordó la reparación extrajudicial en 444 ocasiones.

La intervención socioeducativa no sólo actúa sobre el menor, también con la familia, la escuela y su entorno social. La tarea es interdisciplinar, implica un trabajo conjunto con psicólogos, psiquiatras, orientadores laborales, trabajadores sociales, profesores, educadores familiares, etc.

Por ello, para el desarrollo y aplicación de las medidas judiciales impuestas a los menores resulta imprescindible contar con la **colaboración** de otras administraciones públicas y un amplio abanico de entidades de iniciativa social o privadas, con quienes el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene firmados los oportunos protocolos de colaboración, al ser esta colaboración una de las herramientas más integradoras, educativas y socializadoras con la que cuenta los educadores del EMA, cuya tarea irrenunciable es, no sólo cumplir con ejecutar una medida judicial, sino la real integración social de los jóvenes infractores, tras la acción de ayuda que lleva implícita la medida.

3. MEDIACIÓN EMPRESARIAL

¿Qué es la Mediación Empresarial?

La mediación en el ámbito empresarial es la utilizada como sistema de resolución de los conflictos surgidos en las relaciones entre empresas, o en el seno de la empresa siempre que, en este último caso, no estén regulados por la legislación laboral.

El proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles la define en su art. 1 como una “negociación estructurada” en la que dos o más personas en conflicto intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo para su resolución con la intervención de un mediador.

¿En qué se diferencia de otras formas de intervención y, en particular, del arbitraje, la conciliación y la negociación?

- El arbitraje es un procedimiento heterocompositivo de resolución de conflictos, donde una persona ajena al conflicto –el árbitro- dicta una resolución –el laudo- sobre las cuestiones sometidas a su decisión. La resolución es obligatoria y ejecutiva.
- En la conciliación interviene también una persona ajena al conflicto que, si bien no tiene potestad para imponer su decisión a las partes, sí da su opinión y propone una solución al conflicto.
- La negociación es un sistema bilateral donde no interviene una tercera persona; forma parte de la mediación, pero no es equivalente.
- La mediación es un sistema autocompositivo de resolución de conflictos donde son las propias partes las que, con la intervención de un mediador, alcanzan en su caso el acuerdo.

El marco normativo viene configurado, a nivel europeo, por la **Directiva 2008/52/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo de la UE, de 21 de mayo de 2008, sobre determinados aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En el ámbito estatal, esta Directiva se ha incorporado al Derecho español mediante la aprobación del **Proyecto de Ley de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles, el día 8-4-2011**, que contempla, entre otras novedades, la obligatoriedad de acudir al inicio de la mediación para reclamaciones de cantidad inferiores a 6.000 Euros. (Para más información vg., apdo. 4.2).

3.1. Mediación empresarial en Aragón:

I. LA CORTE ARAGONESA DE ARBITRAJE Y MEDIACION.

Constitución y composición. La Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación nació en el seno de la Asociación Aragonesa de Arbitraje y Mediación que se constituyó en el año 2008, fijando su sede en el domicilio de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza.

Está compuesta por el Consejo Aragonés de Cámaras de Oficiales de Comercio e Industria, el Consejo de Colegio de Abogados de Aragón y el Colegio Notarial de Aragón, la Asociación y la anterior Corte de Arbitraje que fue constituida en el año 2009 y cuya labor es la que hereda la actual Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación.

Servicio. La Corte ofrece un servicio de resolución de conflictos a las empresas y particulares como alternativa a los Tribunales de Justicia, en el ámbito de la comunidad aragonesa, fundamentalmente a través del arbitraje.

Su **finalidad** principal consiste en administrar y gestionar el procedimiento arbitral, desde la admisión, en su caso, del arbitraje hasta el control de calidad formal del laudo. Durante el año 2010 han sido once los procedimientos arbitrales iniciados y resueltos por la Corte.

En cuanto a la **Mediación**, no se trata todavía de un instrumento generalmente utilizado en el mundo empresarial. Su aplicación práctica por parte de empresas y profesionales es aún muy reducida, fundamentalmente por el grado de desconocimiento de sus ventajas y beneficios por parte de los operadores económicos y la imposibilidad de hacer ejecutar, con carácter general, el cumplimiento del acuerdo privado de mediación si no es mediante un procedimiento judicial declarativo. No obstante, con la aprobación del proyecto de Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles que establece un

procedimiento de mediación previo y obligatorio para los procesos de reclamación de cuantía inferior a seis mil euros y reconoce la eficacia ejecutiva del posible acuerdo, se espera una progresiva y mayor utilización de esta herramienta, la mediación, como mecanismo de resolución de conflictos, lo que obligará a potenciar la formación práctica para conflictos empresariales.

4. MEDIACIÓN LABORAL

La mediación laboral es un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos laborales, que tiene como función económico-social la acción de mediar para conseguir una aproximación entre los intereses y posiciones de dos partes en conflicto.

Conciliación y mediación son expresiones utilizadas de forma indistinta en el ámbito laboral. En los procesos de conciliación laboral, las personas conciliadoras generalmente formulan propuestas de soluciones al conflicto existente entre las partes. En segundo lugar, es importante distinguir entre mediación y arbitraje. La diferencia más importante entre estas dos instituciones es que, en el arbitraje, las partes han delegado la solución del conflicto en manos de un tercero imparcial y, en consecuencia, quedan sujetos a la solución adoptada por el árbitro. Contrariamente a la mediación, en el arbitraje la decisión de la parte neutral no es una propuesta de aceptación voluntaria sino un laudo jurídicamente vinculante.

El objetivo principal de la Mediación Laboral es incorporar en el ámbito de las relaciones laborales, una cultura de diálogo y colaboración, a través de la búsqueda pacífica de acuerdos y de solución a los conflictos colectivos.

Materias posibles de mediar

Entre otras, pueden tratarse en mediación laboral, conflictos relativos a jornadas de trabajo, cambios de turno, reglamentos internos, prácticas antisindicales y desleales en la negociación colectiva, climas laborales e interpretación de cláusulas de contratos, siempre que afecten a un colectivo de trabajadores (as), despidos, huelgas, etc.

Normativa

- ❑ En España, el proceso laboral viene regulado en el **RDL 2/1995 de la Ley de Procedimiento Laboral**. Dicha ley establece como requisito previo a la iniciación del procedimiento (salvo algunas excepciones) la celebración de un acto de conciliación previa entre el trabajador y el empresario. Dicho acto deberá solicitarse ante el servicio de mediación correspondiente que establezca cada Comunidad Autónoma. La solicitud de dicho acto suspenderá los plazos de caducidad e interrumpirá los de prescripción de la demanda correspondiente.
- ❑ El **Estatuto de los trabajadores, Art. 83 y 91**.

4.1. Mediación Laboral en Aragón

I. SAMA (Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje)

El Sama es una Fundación privada de utilidad pública, que se constituyó en 1996, fue creado por: CREA, CEPYME, UGT. Y CCOO, y financiado en su totalidad por el Gobierno de Aragón.

Existen dos procedimientos:

- **Mediación/Conciliación:** que pone a disposición de las partes en conflicto a uno o varios mediadores que ayudan a la búsqueda de soluciones.

- **Arbitraje:** que implica la sumisión del conflicto laboral a la decisión de uno o varios árbitros previa suscripción de convenio arbitral por ambas partes.

Aunque se llame de mediación y arbitraje, el 99% de las actuaciones son mediaciones, ya que solamente se han llevado a cabo 11 arbitrajes en 15 años de existencia.

El SAMA, media en todos los conflictos que se presentan, tanto individuales como colectivos, y aunque al principio se resistan las partes, siempre lo intentan.

El mediador acerca posiciones, y si las partes no hacen propuestas, éste les ayuda a hacerlas, por lo que desempeña una función más directiva e intervencionista.

En Aragón cuentan con 101 mediadores, si las partes no designan a uno de ellos, se pasa al turno de oficio.

En 2010 llevaron a cabo 6.300 reclamaciones individuales. El término medio de la duración de la mediación son 2 ó 3 sesiones, en los conflictos individuales, pero en los colectivos 5,6,7... y a veces duran hasta 20 horas seguidas, ya que en lo laboral todo es perentorio. Desde que reciben la reclamación hasta que se resuelve transcurre un máximo 5 días, que es lo que marca la norma de Asecla.

Las reclamaciones más frecuentes son: Despidos, Eres, huelgas...

En el ámbito laboral, la mediación es conocida por los usuarios, ya que los trabajadores conocen sus derechos y vienen bien asesorados.

Los mediadores no asesoran, pero les hacen ver los pros y los contras de las decisiones

En los conflictos individuales el porcentaje de acuerdos es del 72%, y en los colectivos el 83%

Es un servicio gratuito.

5. MEDIACIÓN EN CONSUMO

Hablamos de Mediación en Consumo en casos de conflictos entre el consumidor final y la empresa vendedora o prestadora de servicios (el producto es defectuoso, el servicio se ha prestado de manera incorrecta etc.), se intenta un acercamiento de las posiciones de ambas partes con el fin de que adopten una solución satisfactoria

El procedimiento arbitral es gratuito; breve; los trámites a seguir no están sujetos a formalidades específicas; ambas partes están representadas por igual y la resolución adoptada o **Laudo** es vinculante para ambas partes.

El modelo más difundido en este ámbito ha sido el Arbitraje, sin embargo cada vez más, desde las Juntas Arbitrales de Consumo, se está introduciendo la mediación como herramienta. La Recomendación de la Comisión de Consumo de la Unión Europea promueve el potenciar y crear servicios extrajudiciales que aborden este tipo de conflictos, tal y como aparece en el Libro Verde.

Los organismos públicos dedicados a la defensa de los consumidores son:

- ❑ En el ámbito autonómico : **La Junta Arbitral de Consumo de Aragón**
- ❑ En el ámbito comarcal: **Las Oficinas Comarcales de Información al consumidor.**
- ❑ En el ámbito municipal: **Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)**

El análisis de la mediación en consumo parte de este hecho: Sólo aquellos conflictos que puedan ser calificados como relaciones de consumo podrán acudir al mecanismo de la mediación en consumo.

Para cada caso se designa un colegio arbitral que está compuesto por un árbitro a propuesta de la Administración, un árbitro representante de las organizaciones de consumidores y usuarios, y un árbitro representante del sector implicado.

Los órganos encargados de la administración y gestión de las reclamaciones son las juntas arbitrales de consumo (artículo 5 RD), que, entre otros aspectos, específicamente tienen encomendada la función “de asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales.”

La existencia de un sistema público de servicios de mediación en consumo no impide, sin embargo, que haya procesos de mediación en consumo que no sean institucionales. En este sentido, también existe en la mediación en consumo la denominada mediación privada, llevada a cabo dentro del marco de las asociaciones de consumidores.

El legislador ha optado por el denominado “**sistema arbitral de consumo**”, contenido actualmente en el **Real Decreto 23/2008**, el cual prevé la mediación como una primera fase del proceso.

El **marco jurídico** por el que se rige es:

- ❑ Constitución Española, Art. 51.1
- ❑ RD 1/2007 de 16 de noviembre
- ❑ Ley 60/ 2003 de 23 de diciembre, de arbitraje.
- ❑ RD 23/2008 de 15 de febrero, que regula el sistema arbitral de consumo.
- ❑ Ley 16/2006 de 28 de diciembre de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.

5.1. Mediación en consumo en Aragón

I. Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón comenzó su servicio en 1994, quedó adscrita al Departamento de Sanidad y Consumo (hoy Salud), y el soporte administrativo necesario para el ejercicio de sus funciones forma parte de la Dirección General de Consumo.

Es lo que se denomina mediación institucional, por otra parte es conveniente destacar la tarea de las asociaciones de defensa de los consumidores en lo que se denomina mediación privada.

La mediación en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón se realiza si se tiene una posición favorable hacia ella, no es una mediación “*pura*”, ya que se hace por escrito, hay un escaso uso de la presencialidad, y se hace con un modelo aséptico. En 2010 se atendieron 1710 expedientes.

La labor de información que han hecho las Juntas Arbitrales de Consumo hace que los ciudadanos conozcan sus derechos y que sean reconocidos estos recursos, tanto públicos como privados (As. De Consumidores). Para su defensa, los ciudadanos acuden a lo público porque se sienten seguros.

Los sectores que más reclamaciones tienen son: telefonía, vivienda, sector servicios, enseñanza a distancia, etc.

Como propuesta de mejora para el futuro, sería conveniente que las empresas respondieran a los acuses de recibo enviados por los consumidores y disciplinar a las empresas a que creen oficinas de atención al cliente.

II. Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, que se constituyó en abril de 1987, ha sido pionera en la puesta en marcha y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo.

La mediación se realiza en el procedimiento, antes de acudir al arbitraje. Destacan que siempre se intenta la mediación, aunque no aparezca el término como tal ni en el nombre del organismo, ni en el proceso propio de la mediación: “*antes de ir al arbitraje vamos a intentar llegar a un acuerdo*”.

Los acuerdos se llaman **laudos conciliatorios** y le dan título ejecutivo, el 100% de los acuerdos en mediación se cumplen. Los mediadores o miembros de la junta que hacen ese papel, utilizan todas las estrategias posibles para que lleguen a un acuerdo; si las partes no proponen soluciones, lo hacen ellos. La mediación que realizan no carece de formalismos ni de lenguaje jurídico, pero lo que quieren conseguir es que las partes se escuchen, se rebaje la tensión y la esencia de la mediación, que es que **se mantenga la relación comercial**. En una sola sesión se solventa la reclamación, el órgano colegiado no siempre es el mismo.

Las empresas pueden adherirse a una Junta Arbitral, o bien del Ayuntamiento o del Gobierno de Aragón, pero como dificultad que se deriva de ello es que las empresas que tienen sedes en otras ciudades, los consumidores se tienen que trasladar a la ciudad donde esa reclamación ha sido presentada; por lo que sería beneficioso para los consumidores que se pudieran adherir al sistema arbitral, no dependiendo de competencias territoriales, por Juntas.

Los mediadores son licenciados en derecho, ya que si no llegan a un acuerdo en mediación tienen que dictar laudo en el arbitraje, redactar jurídicamente y conocer la terminología.

Aunque no aparece el nombre de mediación en el organismo, la legislación alude constantemente a la mediación. Si en un futuro se incluyera el término en el nombre, se debería diferenciar el mediador y el árbitro, puesto que realizarían funciones diferentes.

6. MEDIACIÓN COMUNITARIA

Una definición amplia y aproximada de la mediación comunitaria:

“Espacios donde se pueden resolver democrática y participativamente las diferencias que surgen en el contexto de la convivencia en la ciudad. La mediación y la resolución de los conflictos en el ámbito comunitario quiere introducir enfoques alternativos y visiones positivas entre culturas, colectivos, vecinos y también entre generaciones, así como entre los ciudadanos y la administración. La mediación comunitaria se convierte en una herramienta de prevención y cambio que favorece la democracia participativa.”

(Jornadas Europeas de Mediación Comunitaria, 2003).

Cada vez en más países y regiones se están realizando programas de mediación comunitaria con implicación de los agentes sociales municipales, con el objetivo de tratar conflictos de diversa índole como, conflictos vecinales, debido a ruidos, desorden, animales... conflictos de desórdenes urbanos... Esta perspectiva tiene la ventaja de proporcionar un referente de actuación a los ciudadanos y ciudadanas en métodos de transformación de conflictos; haciendo que éstos se impliquen directamente, se responsabilicen y apliquen estas claves a otros ámbitos de su vida.

La Mediación Comunitaria es un tipo de resolución alternativa de conflictos (RAC/ADR) que tiene como objetivo la buena convivencia entre personas, desde su perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad.

Su fin más ambicioso es el fortalecimiento de la Comunidad y la creación de infraestructuras de Paz, construyendo redes sociales que terminen funcionando de forma autónoma, como una sinergia. Para ello, es fundamental la cooperación y colaboración entre los distintos servicios del municipio o área en cuestión y la formación de mediadores comunitarios que pertenezcan a esa misma comunidad, que intervienen en los conflictos tomando en cuenta el contexto cultural y social en el que se conviven; que conciben la comunidad como un ente dinámico compuesto por agentes activos y por actores sociales relacionados; que hacen énfasis en las fortalezas y capacidades, no en las carencias y debilidades; que toman en cuenta la realidad social; incluyen la diversidad; asumen las relaciones entre las personas y el medio ambiente en el que viven y orientan hacia el cambio social.

La Mediación Comunitaria comparte con la mediación todos los principios de Voluntariedad, Neutralidad, Imparcialidad y Confidencialidad, en la búsqueda de lo invisible, de los intereses más viscerales que a simple vista no se ven para fomentar la empatía y con ello acercar posturas. Y tiene como característico que interviene de modo preventivo o temprano en los conflictos; tiene el rol añadido de agente de transformación social, que comparte su conocimiento con otros actores sociales, provenientes de la comunidad, poseedores de un saber y orientados por los mismos objetivos, con los cuales trabajan conjuntamente.

El **marco normativo** de la mediación comunitaria es la ley de propiedad horizontal y las normas de ciudadanía de cada localidad, ordenanzas municipales. *El Manifiesto de Zaragoza* del Foro Europeo para la seguridad urbana también puede ser un buen referente para establecer los principios de un proyecto de mediación comunitaria.

6.1. Mediación Comunitaria en Aragón

I. SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA.

Forma parte de un **proyecto socio-educativo**, de gestión social de Zaragoza Vivienda, en 2007. El ámbito de actuación son las viviendas de propiedad o gestionadas por Zaragoza Vivienda, que son 2.000 en alquiler en todo Zaragoza.

La mediación se utiliza para los conflictos comunitarios (interpersonales), entre comunidades de vecinos o cómo se gestionan los espacios públicos. No todo es mediación a la hora de trabajar; realizan intervenciones comunitarias que se construyen desde los pilares de la mediación, pero a veces es un **proceso de responsabilización** de la utilización de los espacios comunes, otras de intermediación, pero el beneficio final es la mejora de la convivencia para la comunidad.

Dependiendo del número de usuarios de las comunidades, las intervenciones son en **colaboración con los trabajadores sociales** (comediación). Un trabajo interdisciplinar con las mismas líneas de actuación.

II. REHABITAT.

El Proyecto REHABITAT comenzó en junio del 2009 y finalizará en el mismo mes de 2012.

“Mejorar Ciudad, Espacios y Convivencia” es el principal **objetivo** que persigue el proyecto REHABITAT de la Unión Europea, del que la capital aragonesa es jefe de filas a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

Va dirigida a dos zonas de Zaragoza: Gabriela Mistral (barrio Oliver) con viviendas de propiedad privada, pero con espacios comunes entre edificios que son públicos y Peñetas (Miralbuena) en una urbanización de 50 viviendas, propiedad del Ayuntamiento y que gestiona Zaragoza Vivienda.

El objetivo es frenar el deterioro social-convivencial y físico en el que viven estas zonas; aprovechan las partes físicas para trabajar lo social.

Como proyecto global se puede entender que es mediación, pero en lo concreto se realizan **varias actuaciones** como la participación, pero con el mismo objetivo: **“generar espacios de relación en positivo”**, organizarse como comunidad, comunidad comprometida.

III. ASOCIACIÓN AMEDIAR

La Asociación Amediar, es una organización sin ánimo de lucro que desde 2004 funciona como asociación intercultural. En este momento gestiona el servicio de mediación en el Casco Histórico, y colabora con el Proyecto Rehabitat, en el barrio Oliver. Realizan también tareas de difusión socio-cultural.

Mediación en el Casco histórico de Zaragoza (San Pablo, Madalena y Arrabal viejo). Se puso en marcha en el 2010 y ya tiene demanda, el tejido social es el que ha favorecido que este recurso funcione.

Los casos de mediación social que acuden a este servicio, si es un conflicto de comunidades de vecinos, conlleva una complejidad en el tiempo, sobre todo a la hora de reunir a todos los vecinos. En estos casos empiezan a solucionar desde lo concreto y posible a lo general.

En la mediación social incluyen lo intercultural, no como un aspecto diferente de la mediación; si surgen conflictos con personas de diferentes países les acompaña un intérprete desde el principio, pero solo para traducir las sesiones de mediación y así poder llegar a acuerdos.

Como propuestas de futuro creen que tendría que haber un recurso público para que el perjudicado no denunciase. *“Imaginemos que cada barrio tuviera un recurso de mediación comunitaria asociado a las Asociaciones de Vecinos o a los centros municipales de los servicios Sociales...”*

“Declarar la paz al vecino y no la guerra”, todavía es posible entenderse.

Es preciso fomentar la cultura de mediación en los barrios, existe el riesgo de confundirlo con otros servicios: asesoría, abogados o con la propia administración.

IV. ASOCIACIÓN CEFYMED

La **asociación Cefymed** es un Centro de Formación y Mediación que surge en 2007 con la finalidad de difundir la cultura de la mediación en Aragón y asesorar e intervenir en situaciones de conflicto; utilizando como metodología principal la mediación.

Están convencidos de que la solución pacífica y dialogada de los conflictos genera una mejor calidad de vida a las personas y fortalece la convivencia social.

Los objetivos principales que se plantean son:

- Difusión de la mediación como alternativa de Resolución de Conflictos.
- Ofertar formación en R.C. y en mediación.
- Asesorar a las personas y colectivos interesados en la transformación de sus conflictos.
- Ofertar servicios de mediación.

En la localidad zaragozana de **Utebo** desarrolló durante 2009 un proyecto pionero en Aragón de Mediación Comunitaria: ***Espacio de convivencia y mediación***; a propuesta de la Dirección General de Participación Ciudadana.

En 2010 desarrolló el proyecto **“Aragón, espacio de Mediación”** patrocinado por la **DGPC**, un proyecto de formación y sensibilización de la mediación en diez Comarcas de Aragón.

Ha impartido varios cursos de mediación en la Facultad de Ciencias Sociales: Postgrado de Mediación Familiar, módulo de resolución de conflictos y mediación en el curso de DOES; cursos de participación ciudadana y mediación comunitaria al tejido asociativo de Zaragoza y patrocinados por el Ayuntamiento de Zaragoza; cursos de R.C., habilidades de comunicación y de mediación escolar en numerosos centros escolares, tanto públicos como privados.

7. MEDIACIÓN ESCOLAR

Los centros escolares son espacios naturales de conflictos interpersonales, pero también pueden ser auténticas oportunidades para aprender a ser personas y vivir juntos.

Es un deseo de la comunidad educativa que los centros escolares sean un espacio donde se pueda enseñar y aprender en un clima de respeto y convivencia pacífica.

La mediación escolar no es un complemento al sistema disciplinario, es algo más que una técnica para resolver los conflictos.

La mediación escolar abre una vía para aprender a afrontar los conflictos de una manera responsable, constructiva y respetuosa en la búsqueda de soluciones dialogadas y cooperativas.

Es una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positiva y pacífica que se ha de integrar en el marco de un programa de convivencia global e integral y con un carácter preventivo y educativo. (Alzate, R., 2000)

• OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR:

- Prevenir la violencia escolar
- Mejorar el clima del aula y del centro.
- Participación activa del alumnado en la solución de sus problemas.
- Aprendizaje de habilidades de comunicación y mediación.
- Afán preventivo y pedagógico para el futuro.

Educar para la paz y la convivencia no es educar para erradicar el conflicto, pues partimos de la convicción de que no solo es imposible suprimirlos, sino que los conflictos son algo inherente al ser humano y no tienen que ser vistos como algo negativo, sino como una oportunidad para aprender y mejorar.

La mediación escolar es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro.

Intentando buscar una vía pacífica y equitativa para gestionar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

Los conflictos típicos de la mediación escolar tienen que ver con:

- Aquellos que no suponen una trasgresión grave de las normas de convivencia.
- Disputas entre alumnos: insultos, amenazas, malentendidos...
- Amistades que se han deteriorado.
- Conflictos entre profesores/alumnos y viceversa.
- Problemas entre adultos de la comunidad educativa: profesores, padres, personal no docente.

¿Por qué se debería tomar esta iniciativa?

Para construir entre todos/as una comunidad educativa cohesionada y poder educar integralmente a los niños y jóvenes en una educación basada en: La participación responsable, la comunicación abierta, la aceptación de las diferencias, el reconocimiento de las personas y la cooperación con los demás. (Boqué, M. 2002).

Aprender en la escuela a ser capaz de interrelacionarse con los otros de forma pacífica, respetuosa y aceptando las diferencias es una cualidad cada vez más imprescindible para la evolución democrática de nuestra sociedad.

7.1. Mediación escolar en Aragón

I. Dirección General de Política Educativa del Gobierno de Aragón.

Las experiencias de mediación escolar van implantándose de forma paulatina en Aragón a partir del inicio del 2000, asociadas a la mejora de la convivencia (CEIP La laguna de Sariñena, IES los Enlaces,...). No se sabe el alcance real de los centros que cuentan con este procedimiento, pero sí que es algo que va en aumento.

Hay una apuesta del Departamento de educación de la DGA: Orden 16 de Agosto de 2006 por la que se insta a la realización de proyectos en los centros en materia de Convivencia Escolar y Educación Intercultural.

Normativa aragonesa:

- ❑ **El Estatuto en su Art. 30** señala que los poderes públicos aragoneses promoverán la cultura de la paz mediante la incorporación de valores de no violencia, tolerancia, participación,...en el sistema educativo.
- ❑ En 2005 sale una normativa para desarrollar los **planes de convivencia** en los centros educativos.
- ❑ Orden 16 de Agosto de **2006** por la que se insta a la **realización de proyectos en los centros en materia de Convivencia Escolar y Educación Intercultural**.
- ❑ **2008. Acuerdo para la mejora de la convivencia**, firmado por toda la Comunidad Educativa.
- ❑ **Decreto 73/2011** de 22 de Marzo por el que se establece la **carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa**. En su título III, se propone que “*el diálogo, la mediación y la conciliación serán los instrumentos habituales y preferentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar*”. También plantea que el proceso de la mediación puede utilizarse como estrategia preventiva en la gestión de los conflictos entre miembros de la comunidad educativa.

La **guía Cuento Contigo** (4 módulos) es un material de apoyo a los agentes educativos, ofertando pautas de actuación para facilitar la convivencia en los centros educativos.

El portal **educaragon** es el portal de referencia para la Convivencia en los centros educativos en Aragón.

Sería conveniente realizar un estudio para evaluar la aplicación de los Planes de Convivencia y Mediación Escolar; cuántos centros en Aragón cuentan con servicios de mediación escolar, número de casos realizados, para qué tipo de conflictos se utiliza, qué metodología usan, la formación de los mediadores, repercusión en la mejora de la convivencia, etc.

Mediación intercultural en el ámbito educativo.

II. El CAREI (Centro Aragonés de Recursos para la Educación Intercultural)

Viene actuando desde 2005 y cuenta con el respaldo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

Ofrece este Programa de Mediación Intercultural a todos los centros educativos de Aragón, con tres objetivos específicos claros:

- Favorecer, desde el punto de vista intercultural, la atención a los alumnos que desconocen el entorno educativo y ayudarles en la integración en el centro.
- Prevenir posibles conflictos debidos a factores culturales.
- Actuar para iniciar, mejorar o restablecer la comunicación del centro y las familias afectada por la existencia de dificultades debidas a diferencias culturales o derivadas del proceso migratorio.

Dispone de 10 mediadores para las tres provincias aragonesas.

8. MEDIACIÓN EN SALUD

La mediación en el ámbito de la salud es un fenómeno emergente y que cuenta con poca experiencia práctica.

El sistema sanitario contiene unos elementos de complejidad propios de las grandes organizaciones, pero a su vez, tiene otros factores de especificidad que aumentan la complejidad: el servicio que ofrecen, el alto contenido emocional, la interdependencia laboral, la urgencia en algunas decisiones sobre necesidades vitales, etc.

Todo ello predispone al conflicto y una mala gestión ocasiona graves consecuencias, tanto en la calidad de los servicios como en la insatisfacción de los usuarios: físicas, emocionales, relacionales, económicas. (Novel, 2009).

Un indicador del nivel de conflicto son las quejas y reclamaciones en atención al paciente; otro las demandas judiciales y otro los conflictos interpersonales entre los trabajadores de la organización.

Tres actores importantes:

1. Los usuarios o pacientes.
2. Los profesionales que prestan servicios.
3. Los responsables políticos y gestores.

Finalidad de la mediación en salud:

Crear espacios de diálogo, facilitar el trabajo eficiente de los equipos, mejorar la calidad del servicio al paciente y disminuir los costes asociados a una mala gestión del conflicto.

Tipos de conflictos mediables en salud:

- Los relacionados con la praxis médica.
- Relación paciente/profesional.
- Entre los profesionales.
- Profesional/institución.
- Relación intercultural.

Para gestionar los conflictos en el ámbito sanitario se están poniendo en marcha experiencias mediadoras o servicios de mediación, (unidades de mediación sanitaria en Cataluña) en otros casos se opta por la formación de los profesionales en Técnicas de Gestión Alternativa de Conflictos.

Una cuestión importante es la posición interna o externa del mediador. Ambas alternativas tienen ventajas e inconvenientes. Las ventajas de un mayor conocimiento interno de la organización, de las personas y dinámicas dificultan por otra parte los principios de neutralidad e imparcialidad. Por contra, el desconocimiento de la institución, dificulta su reconocimiento y legitimidad cuando es un mediador externo.

Conviene distinguir entre mediaciones interculturales, centradas en aspectos lingüísticos y de orientación, facilitación y las mediaciones en salud más formales y centradas en los conflictos.

Las actuaciones de apoyo a la mediación hacen referencia a las actuaciones vinculadas a la cultura mediadora, pero que no tienen que ver con una mediación entendida como proceso, más formal y estructurada.

8.1. Mediación en salud en Aragón:

I. DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL PACIENTE.

El servicio se inicia en 1985 con el plan de humanización de los hospitales.

Insisten en la complejidad del sistema sanitario (*“la mayor empresa de Aragón”*) y la especificidad del servicio por el tema que aborda, la salud, la enfermedad, vida/muerte.

La actividad de mediación que realizan no es una mediación pura; es informal, no reglada, pero realizan actuaciones mediadoras desde las habilidades de comunicación y de escucha con los ciudadanos y los profesionales. Por un lado están los ciudadanos con sus razones y sus derechos y por otro los profesionales y su buena praxis.

El servicio de Atención al Paciente es un eslabón intermedio entre el ciudadano, el profesional y la administración. Recogen las percepciones, emociones y necesidades de los usuarios, no percibidas en ocasiones por los profesionales y tratan de objetivarlas.

De momento, en Aragón no existe ningún servicio específico de mediación, como las Unidades de Mediación Sanitaria existentes en Cataluña, pero podría ser una experiencia a explorar en un futuro próximo

Consideran que la mediación en este ámbito la debería realizar gente de dentro del sistema, porque conocen la complejidad del sistema, es un sistema muy jerarquizado.

Valoran muy conveniente y necesario fomentar la formación del personal en Técnicas Alternativas de Gestión de Conflictos y en habilidades mediadoras

9. MEDIACIÓN AMBIENTAL

Los conflictos ambientales son mucho más que simples disputas por la propiedad o por la gestión de los recursos. En especial los conflictos macrolocales, que por su elevada complejidad, requieren un abordaje multidisciplinar.

Los conflictos ambientales afectan a un recurso público colectivo, el medio ambiente, y por lo tanto entran en el campo de la elaboración de políticas. La Administración es, frecuentemente, una de las partes implicadas.

La Mediación Ambiental es un campo de estudio cercano a la mediación comunitaria. Coincide en que la teorización se está haciendo a partir de experiencias prácticas. La estrategia de mediación es parecida, con algunas especificidades (derivadas de los contenidos técnicos, las diferencias de poder, el ámbito público, los límites difusos en relación al mapa de actores, etc.).

Conviene diferenciar entre conflictos ambientales de tipo local (micro) y conflictos supralocales (macro). La mediación resulta más útil para los primeros por su carácter más privado, similar a la mediación comunitaria; en cambio para los segundos, por su esfera pública y mayor complejidad, resulta más complicado realizar una mediación formal y está limitada su efectividad.

En el campo ambiental, las posibilidades de la mediación son prácticamente desconocidas. La gente está poco familiarizada con los procesos de mediación.

Faltan servicios institucionales y profesionales especializados. En principio se trata de una aproximación a los conflictos ambientales surgida hace pocos años en consultorías especializadas.

Especificidad de la mediación ambiental:

La Mediación Ambiental tiene unos rasgos específicos diferenciadores: Conflictos multipartes, asimetría de poder y recursos, ámbito público, alta politización, afecta a actores no presentes.

El campo de la Mediación Ambiental toma fuerza y tiene mayor potencial en los estadios previos al surgimiento de un conflicto de naturaleza procesal. También, en algunos campos específicos (áreas protegidas); por otra parte, puede resultar útil cuando el conflicto es particularmente adverso, la situación extremadamente compleja, en las que existe un elevado grado de desacuerdo o de incomunicación entre las partes implicadas.

Actualmente la mayoría de conflictos medioambientales tienden a abordarse desde instancias administrativas o judiciales.

Aunque no todos los conflictos medioambientales son mediables; la mediación puede convertirse en una herramienta útil desde un enfoque abierto y transformador, sobre todo en los de tipo local, para explorar alternativas, cambiar percepciones rígidas, facilitar la comunicación, la comprensión mutua, el acercamiento y explorar vías de colaboración.

En el marco normativo actual no existe ninguna norma reguladora para la práctica de la mediación ambiental.

9.1. Mediación ambiental en Aragón

I. La Iniciativa Social de Mediación (ISM).

Iniciativa promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo en Enero de 2002.

Hace una apuesta por el diálogo y la mediación como metodología principal para la resolución de los conflictos del agua en Aragón.

Pretende evitar la fractura social que suponía el enfrentamiento por los usos y la gestión del agua.

Hay un empeño por construir un acuerdo social sobre el agua a partir de un escenario diferente que facilita un clima de diálogo entre las partes implicadas y que ayuda a reconstruir una visión común sobre la gestión del agua en Aragón.

Y todo desde el *respeto profundo a las personas*, sin forzar nada, sin tomar partido y legitimando a todos.

Convencidos de que la mediación, sus principios y metodología pueden contribuir a construir una nueva cultura del agua que recoja todas las sensibilidades existentes.

El acuerdo histórico de Fabara (Matarraña) marca el inicio; después vendrían Yesa, Biscarrués, Santaliestra y Mularroya. (N. Celaya y V. Viñuales, PDF)

II. ARC, Mediación ambiental

Desde el año 2000 viene ofreciendo el servicio de mediación ambiental.

Finalidad: “Dar respuesta a la gestión de conflictos ambientales y a la definición y desarrollo de políticas públicas y actuaciones colectivas...”

Consideran que la mediación ambiental es un campo a desarrollar, muy cercano a la mediación comunitaria. Que faltan servicios institucionales y profesionales especializados.

Dentro de las carencias, destacan que la Cultura de Mediación está poco implantada; que existe un desconocimiento del potencial de la mediación ambiental; la excesiva burocratización de la administración.

Dentro del ámbito ambiental, en **Aragón han intervenido**, aplicando herramientas relacionadas con la mediación en:

- ❑ El proceso de elaboración del Plan de Ordenación de Recursos Naturales de los Valles Occidentales del Pirineo Aragonés. También en procesos similares desarrollados en el Parque Natural de Posets-Maladeta y en el Parque Nacional de Ordesa.
- ❑ La elaboración de la Carta del Paisaje de la Comarca del Matarraña.
- ❑ La Mesa de las Montañas promovido por la Dirección General de Participación Ciudadana.
- ❑ Asistencia técnica a la Iniciativa Social de Mediación en los conflictos del agua en Aragón.

Listado de sus proyectos en www.mediacionambiental.com

Propuestas: (X.Carbonell, recomendaciones recogidas en el Libro Blanco de la Mediación de Cataluña).

- Utilidad de la mediación desde un enfoque preventivo.
- Demanda de un servicio de mediación en conflictos ambientales.
- Promover “nuevas ventanas” en la mediación ambiental en los procedimientos administrativos.
- Difusión de la mediación.

10. MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA

1. Concepto y delimitación.

La mediación como medio de resolución de los conflictos que se producen entre la Administración pública y los particulares.

Presenta ciertas **especificidades** derivadas por la vinculación de la Administración a los principios de supremacía y sometimiento a la ley.

2. Marco Normativo

La Recomendación 2001 (9), de 25 de septiembre, del Consejo de Europa, propugna, en particular, el uso de la mediación en la resolución de conflictos entre Administración pública y particulares. Establece que los ADR en derecho administrativo deberían ser admitidos bien sea de una manera general, o bien en determinados tipos de litigios considerados especialmente adecuados, citando en particular aquellos relativos a actos administrativos individuales, contratos, responsabilidad patrimonial y a reclamaciones pecuniarias.

En nuestro Derecho interno, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJ) posibilita en dos preceptos la entrada de técnicas de mediación en el procedimiento administrativo:

- El art. 88 relativo a la terminación convencional del procedimiento y que, implícitamente, incluye la mediación como técnica instrumental en este campo.
- El art. 107.2 referido a los instrumentos alternativos para la resolución de conflictos como sustitutorios de los recursos administrativos.

De otro lado, y en el marco del proceso contencioso administrativo, la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa (en adelante, LJCA), posibilita en el art. 77 la terminación convencional del proceso judicial, a través de la conciliación, la transacción o el acuerdo, lo que no impide que se considere la mediación como instrumento implícitamente incluido en este ámbito.

3. Aplicabilidad. Supuestos de mediación administrativa.

a) El acuerdo de mediación como terminación del procedimiento administrativo (art. 88 LRJ).

El art. 88 de la LRJ establece que *“las administraciones públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al Ordenamiento Jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin”*.

Este precepto ofrece un amplio potencial para la mediación administrativa. Algunos ejemplos de regulación sectorial los hallamos en las siguientes materias:

a) Responsabilidad patrimonial.

El Real Decreto 429/93, de 26 de marzo, por el cual se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial recoge determinados supuestos de

terminación convencional del procedimiento en el marco del art. 88 de la LRJ, limitado a la determinación de la cuantía y forma de la indemnización.

b) En materia sancionadora

El art. 22 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento por el ejercicio de la potestad sancionadora, posibilita la terminación convencional del procedimiento para la fijación de la cuantía de las indemnizaciones que se puedan derivar, en su caso, de los eventuales daños y perjuicios ocasionados a la administración como consecuencia de la comisión de la infracción. Posibilidad asimismo recogida en el art. 18 del R.D. 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

c) Responsabilidad ambiental.

La Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental contempla en su art. 46 una regulación bastante amplia de este tipo de acuerdos y en muy diversos aspectos con el fin de establecer el contenido de la resolución final del procedimiento.

d) La mediación como vía sustitutiva de los recursos administrativos.

El art. 107.2 de la LRJ dispone que las leyes puedan sustituir tanto el recurso de alzada como el de reposición, en supuestos o ámbitos sectoriales determinados, por otros procedimientos de impugnación y reclamación, citando expresamente la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Ello comporta la necesidad de una ley formal para articular estos medios alternativos para la resolución de conflictos como sustitución de los recursos administrativos. En cuanto a sus efectos, la resolución de estos procedimientos mediados pone fin a la vía administrativa.

e) La mediación en el proceso contencioso administrativo.

El art. 77.1 de la LJCA establece que *“en los procedimientos en primera o única instancia, el Juez o Tribunal, de oficio o a solicitud de parte, una vez formulada la demanda y la contestación, podrá someter a la consideración de las partes el reconocimiento de hechos o documentos, así como la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin a la controversia, cuando el juicio se promueva sobre materias susceptibles de transacción y, en particular, cuando verse sobre estimación de cantidad”*.

En caso de llegar a un acuerdo el Juez dictará un auto declarando terminado el procedimiento, asegurándose de que lo acordado no fuera manifiestamente contrario al ordenamiento jurídico ni lesivo del interés público o de terceros.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones:

- ❑ La mediación como institución tiene todavía un largo recorrido en Aragón; se encuentra en una situación todavía emergente, y por lo tanto, con un bajo grado de institucionalización y de reconocimiento profesional.
- ❑ Los ámbitos de la mediación más conocidos y utilizados por los ciudadanos de Aragón son el Familiar, Laboral y Consumo.
- ❑ Se constata una confusión conceptual y una sobreutilización del término mediación, no diferenciando la mediación como proceso formal de otro tipo de intervenciones de facilitación y/o intermediación.
- ❑ La mediación todavía no cuenta en Aragón con un diseño institucional, que permita vincular todos los aspectos de la mediación en un único proyecto. Y esta carencia dificulta de alguna forma su desarrollo.
- ❑ Por el momento, el grado de profesionalización se vincula más a una especialización de otra profesión (Abogado, Psicólogo, Trabajador Social, Educador, etc.).
- ❑ En la actualidad no existe una formación en mediación especializada y homologada oficialmente.
- ❑ Hay disponibilidad por parte de los colegios profesionales del ámbito social para implicarse en la formación y el desarrollo institucional de la mediación.
- ❑ La no existencia de una ley de Mediación general en el ámbito del Derecho privado limita una visión global de la institución y la unificación de criterios en orden a su desarrollo institucional.

2. Recomendaciones:

- ❑ **Fomentar por parte de los poderes públicos el uso de la mediación** en los distintos ámbitos de intervención social.
 - Uso preventivo de la mediación para evitar la apertura de procesos judiciales.
 - Dar la oportunidad a los ciudadanos para la resolución de los conflictos por sí mismos.
- ❑ Se recomienda una **difusión y sensibilización de la mediación entre la ciudadanía** para destacar, tanto sus beneficios para la mejor gestión de conflictos, como sus aspectos técnicos.
- ❑ Es prioritario **el desarrollo de una Ley de Mediación en general**, tanto en el ámbito del Derecho Privado, como una Ley de Mediación Penal en la jurisdicción penal de adultos.
- ❑ Se recomienda una **clarificación social y normativa**, de la institución de la mediación, que permitan diferenciarla de otros mecanismos de resolución de conflictos.
- ❑ Sería deseable un mayor **reconocimiento de las experiencias de mediación** que se vienen desarrollando en nuestra Comunidad Autónoma desde las iniciativas públicas y privadas.
- ❑ Para el buen desarrollo de la profesión, se recomienda la **elaboración de códigos de buenas prácticas o protocolos de actuación** ligados al mejor cumplimiento de los principios que presiden la mediación (el de confidencialidad e imparcialidad, entre otros) y la actividad del mediador.
- ❑ Se recomienda la **constitución de espacios permanentes de interlocución** que permitan una mejor comunicación para compartir experiencias, generar sinergias y aprendizajes.
- ❑ Sería deseable una **regulación de unos mínimos sobre formación, de ámbito nacional** y no una regulación fragmentaria por Comunidades Autónomas, de manera que se posibilitara la libre circulación de los profesionales en el territorio nacional.
- ❑ Se recomienda una **formación en mediación de calidad**, partiendo de un enfoque global, la conflictología, y adquiriendo conocimientos teóricos y prácticos en mediación. Es preciso la formación continua y la actualización de las técnicas utilizadas.
- ❑ Es recomendable la creación por parte de la Administración autonómica de un **Centro de Mediación en Aragón**: para la gestión y coordinación de los servicios públicos de mediación, facilitación de la derivación judicial, homologar la formación del mediador, actualización de los conocimientos y capacidades, apoyo a la tarea del mediador, promoción de la buena praxis, promover la colaboración con colegios profesionales, entidades públicas y cuerpos de policía, para facilitar que la información y el acceso a la mediación llegue a todos los ciudadanos, etc.

VI. GUÍA DE RECURSOS DE MEDIACIÓN EN ARAGÓN

- **Introducción**
- **Guía de Recursos Públicos de Mediación en Aragón**
- **Bibliografía**
- **ANEXO1: Enlaces de interés**
- **ANEXO2: Listado entidades públicas y privadas participantes y personas de referencia.**

Introducción

En la presente guía se han recogido aquellos recursos o instituciones con las que hemos contactado personalmente.

Es una guía abierta a aquellas entidades o asociaciones que estén trabajando en mediación y quieran ser incluidas posteriormente.

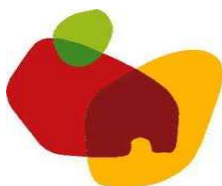
Pretende ser una guía viva y en un proceso constante de innovación y actualización a partir de vuestras aportaciones.

Para ello, podéis dirigirlos a: www.aragonparticipa.es



Guía de Recursos Públicos de Mediación en Aragón:

- ❑ Denominación: Programa de Orientación y Mediación Familiar
- ❑ **Ámbito de actuación:** Autonómico. Mediación Familiar.
- ❑ **Dirección:**
 - Huesca: C/ Ricardo del Aro, 6
Tel. 974 293 168
 - Teruel: C/ San Francisco, 1
Tel. 978 641 011
 - Zaragoza: Camino de las Torres, 73
Tf. 976 716 740
- ❑ **E-mail.**
orientacionymediacion@aragon.es
- ❑ **Página Web:** www.aragon.es



- ❑ Denominación: Junta Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón.
- ❑ **Ámbito de actuación:** Consumo
- ❑ **Dirección:** Vía Universitat, 36, 6ª Planta. Zaragoza (50071) ZARAGOZA
- ❑ **Teléfono:** 976 713358
- ❑ **Página Web:** www.aragon.es/consumo



- ❑ Denominación: Junta Arbitral de consumo del Ayuntamiento de Zaragoza.
- ❑ **Ámbito de Actuación:** Autonómico
Mediación y arbitraje en consumo.
- ❑ **Dirección:** Pza del Pilar 18
- ❑ **Teléfono:** 976 72 47 29
- ❑ **E-Mail:** omic@zaragoza.es
- ❑ **Página Web:** www.zaragoza.es/consumo/
- ❑ **E-mail:** omic@zaragoza.es



- ❑ Denominación: Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.
- ❑ **Ámbito de actuación:** Mediación Comunitaria
- ❑ **Dirección:** C/ San Pablo 61. 50003 Zaragoza
- ❑ **Teléfono:** 901 101120
- ❑ **Página Web:** www.zaragozavivienda.es



- ❑ **Denominación:** **SAMA** (Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje).
- ❑ **Ámbito de actuación:** Autonómico. Mediación laboral
- ❑ **Direcciones:**

S A M A Huesca

C/ Coso Alto 23 - 2º izquierda · 22003 Huesca
 Tel. 974 23 98 60 - Fax 974 23 91 44
 E-mail: samahuesca@fundacionsama.com

S A M A Zaragoza

C/ Madre Rafols, 2 - Edificio Aida 2ª Planta. of. 7-8-9 · 50004 Zaragoza
 Tel. 976 44 63 88; Fax 976 43 61 81
 E-mail: samazaragoza@fundacionsama.com

S A M A Teruel

C/ Joaquín Costa, 8 - 3º Of. A-B-C · 44001 Teruel
 Tel. 978 61 78 30 - Fax 978 61 79 20
 E-mail: samateruel@fundacionsama.com



-
- ❑ **Denominación:** **Dirección General de atención al Paciente.**
 - ❑ **Ámbito de actuación:** Sanidad.
 - ❑ **Dirección:** C/ Vía Universitat. 50071 Zaragoza
 - ❑ **Teléfono:** 976 714000
 - ❑ **Página Web:** www.aragon.es



Bibliografía

- ❑ Alzate, R.(2000). Resolución del conflicto: Programa para bachillerato y E.S., Bilbao, Mensajero.
- ❑ Asociación ¿hablamos?(2011). “El valor de la palabra que nos humaniza. Seis años de Justicia Restaurativa en Aragón”.
- ❑ Bauman, Z. (2010). Vida líquida. Barcelona, Paidós.
- ❑ Beck, U. (2006). La sociedad del riesgo global. Madrid, Siglo XXI.
- ❑ Boqué, M.C.(2003). Cultura de mediación y cambio social. Barcelona, Gedisa.
- ❑ Borja, J (2003), *El espacio público : ciudad y ciudadanía*. Ed. Electa, Diputación de Barcelona.
- ❑ Boqué, MC. (2002). Guía de mediación escolar. Barcelona, OCTAEDRO.
- ❑ Buckles,D.(Ed)(2000). Cultivar la paz. Conflicto y colaboración en el manejo de los recursos naturales. Centro internacional de investigación para el desarrollo.
- ❑ Bush, R.A.B. y Folger, J.P. (1996). La promesa de la mediación. Barcelona, Granica.
- ❑ Butts,T., Munduate, L., Barón M.,y Medina, EJ.(2005) Intervenciones de mediación. En L. Munduate y FJ medina (Coord.) *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación* (pp.265-303). Madrid, Pirámide.
- ❑ Casanovas, P., Magre, J. y Lauroba, M.E. (Dir.)(2011)El libro blanco de la mediación en Cataluña. Barcelona, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- ❑ Celaya, N. y Viñuales, V. “*la Iniciativa Social de mediación para los conflictos del agua*”. PDF
- ❑ Cornelius, H. y Faire, S.(19969). Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones. Madrid, Gaia Ediciones.
- ❑ Christie, N. “Las imágenes del hombre en el derecho penal moderno”. Instituto Criminológico y derecho penal. Universidad de Oslo.
- ❑ De Bono, E.(2004). El pensamiento lateral. Manual de creatividad. Barcelona, Paidós.
- ❑ De Bono, E. (1998). Seis sombreros para pensar. Una guía de pensamiento para gente de acción. Barcelona, Granica.
- ❑ Diez, F. y Tapia, G.(1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos aires, Paidós.
- ❑ Domingo de la Fuente, V. (2009)“Presente y futuro de la mediación penal y Justicia Restaurativa en España”.
- ❑ Eiras Nordenstal, Ulf Christian(2005) “Mediación penal, de la práctica a la teoría”. Argentina. Lib. Histórica.
- ❑ Farré, S. (2004). Gestión de conflictos: taller de mediación. Barcelona, Ariel.
- ❑ Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder. Barcelona, Gestión 2000.com.
- ❑ Galtung, J. (2004). Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos. Méjico, editorial Quimera.
- ❑ Gordillo Santana, L.F. (2007)“La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal en España”. Iustel.
- ❑ Haynes, J. M. (1995). Fundamentos de la Mediación Familiar.
- ❑ IASS. Departamento de SS y familia del Gobierno de Aragón.(2009) La intervención con los menores de edad en conflicto con la ley penal. Zaragoza.
- ❑ Lederach, J.P. (1998). Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas. Bilbao, Bakeaz, Guernika Gogoratz.
- ❑ Mata, JM.(2004)Bases jurídicas para la regulación de la mediación familiar. Zaragoza, Aqua, Cuadernos de mediación.

- ❑ Nieto, J.E.(2010) Mediación en el ámbito del derecho ambiental, documento base elaborado para el Libro Blanco Universitat Autònoma de de Barcelona.
- ❑ Novel,G. (2008) Los programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario. Tesis doctoral. Disponible en <http://eprints.ucm.es>
- ❑ Redorta, J. (2007). Cómo analizar los conflictos. Barcelona, Paidós.
- ❑ Redorta, J (2000), *La mediación comunitaria hoy*. Ed. El Prat de Llobregat: Primer Congreso de Mediación Comunitaria.
- ❑ Rosenberg, M. (2000). Comunicación no violenta. Barcelona, Urano.
- ❑ Roxin, C. (1991)“La reparación, el sistema jurídico penal de sanciones”. Cuadernos del Consejo General del Poder Judicial. 1991.
- ❑ Sáez Valcárcel, R., Ortuño, P. (2007). Alternativas a la judicialización de los conflictos: la mediación. Madrid, CGPJ
- ❑ Six, J.F. (1997). Dinámica de la mediación. Barcelona, Paidós.
- ❑ Suares, M.(2004). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos aires, Paidós.
- ❑ Torrego, JC. (coord.)(2000) mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid, Narcea.
- ❑ Vinyamata, E.(2001)Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos. Barcelona, Ariel Practicum.
- ❑ Vinyamata, E.(2006). Aprender mediación. Barcelona, Paidós.

Anexo 1: Otros enlaces de interés

- www.aragonparticipa.aragon.es
- www.aragonparticipa.blogspot.com
- www.ciudadanos2010.net
- www.educaragon.org
- www.campus-adr.org
- www.fundaciongizagune.net
- www.gemme.eu/nation/espana
- www.gernikagogoratuz.org
- www.justiciarestaurativa.es
- www.mediacioneducativa.com.ar
- www.solomediacion.com

Anexo 2: Listado de entidades y personas que han participado.

1. ENTIDADES PÚBLICAS:

- Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación.
- Dirección General de Atención al Paciente del Gobierno de Aragón.
- Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón.
- Dirección General de Política Educativa del Gobierno de Aragón.
- Equipo de Medio Abierto. IASS
- Junta Arbitral de Consumo de la DGA.
- Junta Arbitral de Consumo del Ayto. de Zaragoza
- SAMA. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.
- Universidad de Zaragoza. Facultad de ciencias Sociales.

2. COLEGIOS PROFESIONALES:

- Colegio de Abogados.
- Colegio de Educadores Sociales de Aragón.
- Colegio de Psicólogos.
- Colegio de Trabajadores Sociales.

3. ASOCIACIONES:

- AMA (Asociación de Mediadores de Aragón)
- AMEDIAR
- ASOCIACIÓN ¿HABLAMOS?
- CEFYMED (Centro de Formación Y Mediación).

4. PERSONAS DE CONTACTO:

- ❑ M^a TERESA ANTOÑANZAS, DG de atención al Paciente de la DGA.
- ❑ JOSÉ LUIS ARGUDO, Profesor Universidad de Zaragoza.
- ❑ ANTONIO BALSA, Vicepresidente del CEES Aragón.
- ❑ MANUEL BENEDÍ, Jefe de Sección de Fiscalía de Menores.
- ❑ XAVIER CARBONELL, ARC. Mediación ambiental
- ❑ CHARO CARCAS, Presidenta de Col. Psicólogos.
- ❑ TERESA SAEZ, Coordinadora de AMEDIAR.
- ❑ ANGEL DOLADO, Juez Decano de Zaragoza.
- ❑ MAITE ESCRIBANO, Asesora de La DG de Atención al paciente.
- ❑ SOFÍA ESPADA, Mediadora del Servicio de Orientación y Mediación de Zaragoza y Teruel.
- ❑ MERCEDES FABREL, Jefe de Servicio de la DG. De Atención al Paciente.
- ❑ CONCHA GIL, Gerente del SAMA.
- ❑ M^a JOSÉ GIL, Gerente del Col. De trabajadores Sociales.
- ❑ JOSE IGNACIO GUTIERREZ, Decano del Col. Abogados y Pte. De la Asociación de Colegios Profesionales de Aragón.
- ❑ ROSA GUTIERREZ, Árbitro de la Junta Arbitral de consumo del Ayto. de Zaragoza.
- ❑ TAMARA MARÍN, Mediadora Social de Zaragoza Vivienda
- ❑ PABLO MARTÍNEZ, Presidente de la Junta de Arbitraje y Consumo de la DGA.
- ❑ JOSÉ M^a MATA, Juez de familia en Vitoria. Profesor Universidad de Zaragoza.
- ❑ MANUEL PINOS, DG de Política Educativa de la DGA.
- ❑ CARLOS PIÑEYROA, Presidente de la Asociación ¿Hablamos?
- ❑ LIDIA RODRIGUEZ, Coordinadora del Servicio de Mediación Familiar.
- ❑ CARMEN MARTÍNEZ, Coordinadora del Proyecto Rehabitat.

*“..Un espacio para la ciencia, la técnica, la estrategia,
pero sobre todo para la imaginación, la creatividad,
la artesanía, un espacio para la construcción de la paz
a través del arte de mediar.”*

(J.P. Lederach)



**Paseo María Agustín, 36
Edificio Pignatelli
50071 Zaragoza
Tl.976714183/976713495
Fax: 976713218**



<http://aragonparticipa.aragon.es>