

## **EL PAPEL DE LAS INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN**

**Por Amparo Quintana García, Abogada y Mediadora**

MADRID, 27 de ABRIL de 2013

Desde el año pasado, coincidiendo con la promulgación de la norma que regula a nivel estatal la mediación en asuntos civiles y mercantiles, se han constituido instituciones de mediación de muy diverso perfil, aunque, en principio, con una finalidad común: servir de puente entre quienes se dedican a mediar y quienes buscan los servicios de un mediador. De esta forma, colegios profesionales, cámaras de comercio, fundaciones, asociaciones y otras entidades tanto públicas como privadas, han constituido (o están en trámite de hacerlo) sus propias instituciones. Para ello, es necesario que, entre los fines de dichas agrupaciones, se encuentre lo que la ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles denomina “el impulso de la mediación” (art. 5), razón por la cual muchas de esas corporaciones han optado por modificar sus respectivos estatutos, dado que, cuando se fundaron, no preveían fomentar la mediación.

Entre sus funciones no está la de llevar a cabo directamente las mediaciones, pues legalmente se excluye de manera expresa, por lo que su papel consiste más bien en facilitar al público el acceso a los mediadores adscritos a la institución en cuestión. Sin embargo, este rol no es el de un simple convidado de piedra, como establece la propia Ley 5/2012, de 6 de julio. Así, debe constar la denominación de las instituciones en los acuerdos de mediación (art. 23, 1, párrafo segundo) y, además, son responsables civiles respecto a las actuaciones de sus mediadores (art. 14). Por todo ello, parece lógico pensar que extremen sus cautelas a la hora de elegir a los profesionales que integran sus listas o paneles, exigiendo requisitos específicos de acceso, no solo en cuanto a la formación específica, sino en relación con todas aquellas cuestiones que puedan garantizar la capacidad e integridad de dichos mediadores. En este sentido y a título de ejemplo, algunas instituciones ligadas a colegios de abogados requieren no haber sido sancionado disciplinariamente.

A falta aún de que se publique el reglamento que desarrollará la ley estatal de mediación civil y mercantil, se sabe que el Ministerio de Justicia dispondrá de sendos registros, donde respectivamente podrán inscribirse los mediadores individuales y las instituciones de mediación. Ante esto, ¿qué ventajas puede tener pertenecer a una determinada institución? Fundamentalmente, es prudente pensar que vayan a facilitar el trabajo a quienes ejercen la mediación o desean dedicarse a esta actividad, pues, a falta de una mayor implantación y difusión entre la población en general, probablemente la gente busque mediadores investigando y comparando entre las instituciones, por razones de especialidad, buena prensa, servicios ofertados, etc. No debe olvidarse que cada institución puede dedicarse al ámbito que estime conveniente (familiar, mercantil, sanitario, etc.) e, incluso, dentro de un mismo espacio, desarrollar solo alguna rama específica (medio ambiente, propiedad intelectual, empresas familiares...). De esta forma, los requisitos para pertenecer a cualquiera de ellas y los criterios de selección los decide cada institución de manera unilateral, razón por la cual no es extraño encontrarnos con casos en los que se precisa contar con una titulación en mediación de 250 horas como mínimo, con especificación de tiempo invertido en

prácticas, clases presenciales, etc., junto a otros en los que basta acreditar haber hecho un curso de 60 horas.

Al hilo de lo expuesto, para las instituciones es de capital importancia fomentar aquellas notas que las pueda diferenciar y, consecuentemente, hacer competitivas. Por ello, deben garantizar que sus mediadores están de verdad capacitados para mediar en las áreas o campos que publiciten, lo que no solo se circunscribe a tener conocimientos de mediación civil o mercantil, por ejemplo, sino que acrediten haber sido instruidos en técnicas, herramientas, modelos y normas deontológicas, así como haber realizado un porcentaje mínimo de prácticas o entrenamientos. No debe pasarse por alto que, al final, una institución será lo que sean los mediadores adscritos a ella, por lo que deberán estar atentas a cómo desarrollan su trabajo y, como en lo que podría denominarse “esfera técnica” caben diversas formas de llevar a cabo una mediación, dependiendo del caso, modelo utilizado, etc., incumbe a los centros de mediación fomentar las buenas prácticas, elaborando códigos éticos propios o aplicando alguno de los ya existentes. Asimismo, conviene referirse a los mismos en sus estatutos o normas de régimen interno.

Debe destacarse, por otra parte, que las instituciones deben cuidar de que los mediadores realicen regularmente actividades de formación continua (art. 12 Ley 5/2012), dado que la mediación no es una ciencia cerrada e inamovible, sino que, como todas las áreas de conocimiento en el campo de lo social, evoluciona y cambia. En este sentido, tal vez la forma más sencilla de verificarlo sería implementando programas didácticos bajo sus propios auspicios, es decir, llevando a cabo talleres, cursos o jornadas, lo que, si bien no es obligatorio, sí resulta conveniente.

En cuanto a la designación de los mediadores, las instituciones pueden establecer el método que deseen, es decir, por turnos rotatorios, facilitando varios nombres y que el cliente elija, etc., pero siempre bajo criterios de transparencia, es decir, no arbitrarios y ciñéndose a parámetros objetivos, constatables y sin conculcar en ningún caso los principios de la mediación. A este respecto, resulta de capital importancia que el personal administrativo que atiende al público, tanto personal como telefónicamente, cuente con cierto adiestramiento en mediación, para comprender más fácilmente cuál es el problema del posible usuario, determinar quién es el profesional más adecuado o más conveniente, trasladar la información de forma empática y asertiva y, en definitiva, prestar un servicio más eficaz.

Para concluir, no debe pasarse por alto que la Ley 5/2012, de 6 de julio, establece la posibilidad de hacer mediación a través de métodos electrónicos. Esta forma de trabajar no es el futuro, sino el presente y obedece a la transformación misma de la sociedad, que en pocas décadas ha pasado de la máquina de escribir a las llamadas nubes de información. Si un centro de mediación quiere ser competente, deberá contar con los mecanismos oportunos que hagan factible la mediación online. Aparte de las reclamaciones dinerarias de escasa cuantía, para los que la norma actual concibe la telemática como vía preferente para realizar la mediación, pensemos que la técnica puede acercar a las partes que se encuentran en territorios alejados, con husos horarios distintos y, por supuesto, facilita acudir a mediación a quienes padecen alguna incapacidad física, tanto temporal como permanente, que les impida trasladarse de un lugar a otro.

En resumen, las instituciones de mediación son un instrumento eficaz para difundir y acercar la mediación a los ciudadanos. Contar con buenos mediadores entre sus filas, recursos humanos preparados, medios técnicos avanzados y mantener unas reglas éticas en su quehacer habitual serán sin duda su mejor imagen.

LAWYERPRESS