



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE DERECHO

Grado en Criminología

Resolución Alternativa de Conflictos

Presentado por:

Carlos Ruiz Urdiales

Tutelado por:

María Yolanda Palomo Herrero

Valladolid, julio de 2018

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

RESUMEN.....	5
Palabras Clave.....	6
<i>ABSTRACT</i>	6
<i>Keywords</i>	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	9
2.1. Mediación.....	9
2.2. Arbitraje.....	9
2.3. Conciliación.....	9
2.4. Transacción.....	10
3. MEDIACIÓN COMO MODELO PRINCIPAL.....	10
3.1. Definición de Mediación.....	10
3.2. Orígenes de la Mediación.....	12
3.3. Modelos de Mediación.....	15
3.3.1. <i>El modelo Tradicional-lineal</i>	16
3.3.2. <i>El modelo Circular-narrativo</i>	17
3.3.3. <i>El modelo Transformativo</i>	17
3.3.4. <i>Competencias interculturales</i>	17
3.4. Tipos de Mediación.....	18
3.4.1. <i>Mediación Civil</i>	18
3.4.2. <i>Mediación Familiar</i>	19
3.4.3. <i>Mediación Empresarial o laboral</i>	20
3.4.4. <i>Mediación Escolar</i>	22

3.4.5. <i>Mediación Comunitaria y/o Social.</i> -----	23
3.4.6. <i>Mediación Sanitaria.</i> -----	23
3.4.7. <i>Mediación Intercultural.</i> -----	24
3.4.8. <i>Mediación Penal.</i> -----	25
3.4.9. <i>Mediación Penitenciaria.</i> -----	26
3.4.10. <i>Mediación Policial.</i> -----	26
3.4.10.1. <i>Proceso de Inicio o Solicitud de la Mediación</i> -----	30
3.4.10.2. <i>Proceso de Mediación</i> -----	30
3.5. Principios de la Mediación. -----	32
3.6. El Mediador. -----	32
3.6.1. <i>El Perfil del Mediador.</i> -----	32
3.6.2. <i>Pautas del Mediador.</i> -----	33
4. ARBITRAJE. -----	34
4.1. Definición. -----	34
4.2. Marco legal en España. -----	35
4.3. Tipos de Arbitraje. -----	36
5. CONCILIACIÓN. -----	37
5.1. Definición. -----	37
5.2. Características y tipos de la Conciliación. -----	37
5.3. Regulación legal de la Conciliación. -----	38
6. TRANSACCIÓN. -----	39
6.1. Definición. -----	39
6.2. Tipos de Transacciones. -----	40
6.3. Medios de Impugnación de una Transacción. -----	42
7. CONCLUSIONES. -----	44
8. BIBLIOGRAFÍA. -----	46
9. ANEXO I. -----	52

9.1. Estadísticas de Mediación. -----	52
9.1.1. <i>Estadísticas Mediaciones totales por años.</i> -----	52
9.1.2. <i>Estadísticas Mediación Policial Año 2016 en detalle.</i> -----	52
9.1.3. <i>Estadísticas Mediación Policial Año 2017 en detalle.</i> -----	53
9.2. Actas de Solicitud de Mediación Policial. -----	54
9.2.1. <i>Acta de Solicitud Mediación por Ciudadano.</i> -----	54
9.2.2. <i>Acta de Mediación por Unidad Policial.</i> -----	55
9.2.3. <i>Acta de Solicitud Mediación vía Telemática.</i> -----	56
9.3. Acta de Idoneidad. -----	57
9.4. Acta de Derivación a Otros Organismos. -----	58
9.5. Acta de Inicio Mediación Policial. -----	59
9.6. Actas de Finalización. -----	60
9.6.1. <i>Acta de Finalización con Acuerdo.</i> -----	60
9.6.2. <i>Acta Finalización con Acuerdo Parcial.</i> -----	61
9.6.3. <i>Acta Finalización de Desacuerdo.</i> -----	62
9.6.4. <i>Acta Finalización por Abandono.</i> -----	63
9.7. Acta de Seguimiento de Mediación Policial. -----	64

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

RESUMEN.

El presente trabajo hace referencia a cuatro maneras de resolver conflictos, encaminadas a intentar que las partes no lleguen a la vía judicial, por lo tanto evitar así los gastos que se generan por esa vía y la pérdida de tiempo e intentar llegar a un entendimiento entre las partes.

Los diferentes modelos que se relacionan, Mediación, Arbitraje, Conciliación y Transacción, tienen como objetivo común la resolución del conflicto, pero la búsqueda y desarrollo de tal fin se realiza de forma diferente.

La Mediación, se aplica en muy diversas áreas, como la Mediación Civil, muy utilizada e implementada en las empresas, no sólo en Europa sino también en Estados Unidos, así como la Mediación Escolar, muy de moda últimamente debido al aumento de los casos de “*bullying*” en los colegios y que tanto preocupan a los padres; se analiza también, como no, la Mediación Sanitaria que intenta mediar en los conflictos entre médico y paciente, la Mediación Penal, la Mediación Intercultural, la Mediación Penitenciaria, la Mediación Comunitaria y/o Social, la Mediación Empresarial o Laboral y la Mediación Policial, incluyendo en la parte de Anexos del presente trabajo, copias de los Actas con las que trabaja la Unidad de Mediación de la Policía Local de Málaga.

Otra técnica analizada es el Arbitraje, que centra su esfuerzo en la autonomía de la voluntad de las partes; o la Conciliación, siendo ésta una negociación asistida y por último la Transacción, como mecanismo de solución de conflicto que intenta poner fin al proceso judicial.

A lo largo de todo el trabajo una de las palabras más repetidas es el conflicto, que aunque generalmente produce tensión, no siempre tiene consecuencias negativas. Muchas personas se bloquean ante él, pero en cambio otras lo abordan con decisión, por ello a la hora de afrontarlo es muy importante nuestra actitud, no paralizarnos y buscar una salida al problema. Como así se menciona, la conducta de los mediadores es muy importante, deben ser abiertos, empáticos, y sensibles ante las partes enfrentadas. Estas características y otras, que se han destacado a lo largo del documento, pueden contribuir en gran medida a

que se cree un ambiente propicio que ayude al entendimiento, favoreciendo así la solución del conflicto.

Palabras Clave

Conflicto, mediación, arbitraje, conciliación, transacción, resolución, partes, mediador, proceso, modelo, policial, judicial, acuerdo, segmento.

ABSTRACT.

The work that I present, is structured with the enumeration of four ways to solve conflicts aimed at trying that the parties don't reach the judicial complaint, and therefore avoid the procedural costs, the hiring of lawyers and solicitors, and reach an understanding satisfactory between all the parties.

The different conflict resolution models that I relate, Mediation, Arbitration, Conciliation and Transaction, although its purpose is the conflicts' resolution, the search and development is done differently.

Regarding the mediation, I have cited it in many different areas, from Civil Mediation widely used and implemented in companies, not only in Europe, but also in the United States, as the Mediation School, really famous due to the increase of cases of "Bullying" in schools and that so much concern parents, I have cited the Health Mediation that tries to mediate in conflicts between doctors and patients, Criminal Mediation, Intercultural Mediation, M. Penitentiary, M. Community and / or Social, Business Mediation or Labor and Police Mediation, as well, which due to my work I know more in depth, including in the Annexes copies of the Minutes with which the Mediation Unit of the Local Police of Malaga works.

Another technique cited Arbitration that focuses its effort on the autonomy of the will of the parties; or the Conciliation as an act of administration of justice, or the Transaction as a conflict resolution mechanism that attempts to put an end to the judicial process or the arbitration process.

Throughout the work one of the most repeated words is the conflict, although conflict always generates tension, it doesn't always have negative consequences. Many people are blocked by the conflict, but others deal with it decisively, so at the time of facing the conflict is very important our attitude, not block and seek a way out of the problem. For this reason and in this way, the attitude of the mediators is mentioned in the work, it's very important that they are open, empathetic and sensitive to the opposing parties, these and other qualities that I have highlighted in this work can contribute to a great extent to that an environment is created that helps the conflicting parties feel comfortable and can seek a solution to the process in conflict.

Keywords.

Conflict, mediation, arbitration, conciliation, transaction, resolution, parties, mediator, process, model, police, judicial, agreement, segment.

1. INTRODUCCIÓN.

A lo largo de nuestra vida tenemos que enfrentarnos a conflictos de muy diversa índole, familiares, escolares, sociales, etc. Una vez que surgen los problemas es cuando debemos comenzar con el manejo de los mismos, a veces, puede tener una pronta solución con el mero hecho de ser flexibles y dialogar con la otra parte y lograr buscar un punto de inflexión que lleve a una solución pactada que beneficie a ambos.

El conflicto por lo tanto es lucha, batalla, no sólo en el plano físico, sino también en el plano psicológico, donde tienen un peso significativo los sentimientos que se ven violentados, menospreciados o simplemente desvaluados. Muchos de los conflictos derivan de temas relacionados por problemas económicos, familiares, de vecindad, o cualquier otro que necesite del manejo de la situación por personas ajenas, que busquen soluciones que beneficien a ambas partes y terminen con el problema. A veces se tratan de las típicas situaciones de la vida cotidiana en las que habiendo contraposición entre las partes, no hay intereses o necesidades antagónicas.

Los conflictos son una parte estrecha de la existencia del hombre, en su vida éste se relaciona con otros, surgiendo problemas de diversa índole y de distinta importancia, por ello deben de tomarse de forma positiva y no negativa y así podremos estimular nuestros pensamientos y mejorar nuestros juicios hasta conseguir solucionar nuestros conflictos.

Entre los métodos para resolver los conflictos está la mediación. La mediación es una de las formas de resolución de conflictos más antigua, ya en la Biblia se cita a Jesús como mediador entre Dios y los hombres. La mediación tiene muchos aspectos positivos, las partes entran en la mediación de manera voluntaria, solicitan el servicio buscando que las soluciones que se den beneficien a todos. Los métodos de resolución de conflictos ofrecen la oportunidad de examinar el problema con detalles, evita el síndrome ganar o perder, son menos costosos y más expeditivos que los litigios, por lo tanto aportan muchas ventajas que hacen muy atractiva su iniciativa a los segmentos enfrentados.

En el caso de que una mediación no sea posible, que el mediador o los mediadores vean que no hay compromiso por las partes, y que lo que resulte o los acuerdos no son viables, es muy posible que el asunto se traslade a los tribunales.

La mediación no puede sustituir al pleito, la vía judicial es del todo indispensable en la sociedad en la que vivimos. La mediación es un método muy interesante como instrumento eficaz para la resolución de conflictos que no han de llegar al órgano jurisdiccional, pero que no trata de sustituir a los procesos judiciales, sino de buscar una solución a un problema sin llegar al pleito.

El Arbitraje es un método de resolución extrajudicial de conflictos en el que un tercero, el árbitro o los árbitros, nombrado por las partes, dictan un laudo de obligado cumplimiento que dirime el conflicto¹.

Este método de aunque lleva ya años empleándose en nuestro país no es muy utilizado, quizás debido a que nuestra cultura tiene apego hacia la justicia garantizada por el Estado.

Con la Conciliación es diferente, cada vez son más los problemas que tienen los juzgados por la gran carga de trabajo, la lentitud en obtener una respuesta judicial hace que se busquen otras formas de solución a los problemas. También existe la posibilidad de recurrir a una negociación entre las partes enfrentadas que ponga fin al conflicto, aunque se haya iniciado la demanda por vía judicial, como viene recogido en los arts 414 y ss de la LEC.

Siguiendo a Panero², la transacción (transactio), es el contrato en virtud del cual cada una de las partes, dando, prometiendo o reteniendo alguna cosa ponen fin a un litigio o evitan que pueda surgir. El diccionario de la Real Academia Española (RAE) la define como la acción y efecto de transigir (acordar voluntariamente con otra parte algún punto litigioso para compartir la diferencia de la disputa, consentir a fin de terminar con una diferencia). Para la economía y las finanzas la transacción es una operación de compra y venta.

En el campo del derecho una transacción es un acto jurídico entre dos partes, donde se hacen unas concesiones entre ambas para que así se llegue a la extinción del pleito en el que están embarcados o para entrar y que se inicie.

¹ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. pp. 155.

² PANERO GUTIÉRREZ, R. *Derecho Romano, 4*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch, 2008. pp. 658.

2. SISTEMAS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

2.1.Mediación.

La figura de la mediación como método de resolución alternativo de conflictos lleva más de 20 años intentando calar en la cultura popular en España.

Por ello en la evolución de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, es muy importante la figura del mediador. La mediación aparece cuando existen dos o más personas que tienen un conflicto y que, tras intentar solucionarlos por ellas mismas y no quedar satisfechas por el resultado obtenido, deciden acudir a un tercero para que les ayude a intentar solucionarlo³.

2.2.Arbitraje.

El arbitraje es un método de resolución de conflictos basado en la autonomía de la voluntad de las partes, por el que uno o varios terceros designados por ellas directamente o siguiendo el procedimiento establecido en el convenio arbitral suscrito entre ambas, resuelve la controversia surgida en aquellas materias de su libre disposición.

El convenio arbitral es el acuerdo entre las partes por el que designan de mutuo acuerdo el número de árbitros que resolverá la controversia y los requisitos que deberán reunir, el lugar e idioma del arbitraje, el derecho aplicable al fondo del asunto, y el procedimiento por el que se regirá el arbitraje, pudiendo someterse al reglamento arbitral de alguna de las numerosas cortes arbitrales existentes en España y en el extranjero, o establecerse *ad hoc* por ellas mismas. Este convenio puede incluirse en el clausulado del contrato que regule las relaciones entre las partes, o suscribirse una vez que surja la controversia⁴.

2.3.Conciliación.

Para poder pasar a definir lo que es la institución de la Conciliación, como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, es necesario precisar lo que significa la palabra Conciliar.

³ MIRANZO DE MATEO, Santiago. “Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y Evolución del Concepto de Mediación”. *Revista de Mediación*. Año3, núm. 5., 2010. pp. 8.

⁴ <http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/arbitraje/el-arbitraje-como-metodo-alternativo-de-resolucion-de-conflictos-con-clientes-y-proveedores>. [Consulta 12 de febrero de 2018].

"Conciliar" se deriva del vocablo latino "*Conciliare*", que según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, significa componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí.

La Conciliación se debe entender, al menos a efectos prácticos en España, como una comparecencia facultativa entre las partes en un conflicto de intereses ante una autoridad designada por el Estado, ya sea ante órganos judiciales (juez) como en presencia de órganos administrativos para que traten de solucionar el conflicto que los separa⁵.

Será competente el Juez de Paz o el Letrado de la Administración de Justicia del Juzgado de Primera Instancia o del Juzgado de lo Mercantil, cuando se trate de materias de su competencia, del domicilio del requerido si no lo tuviera en territorio nacional, el de su última residencia en España.

2.4. Transacción.

La transacción es un sistema auto compositivo de resolución de controversias, por el que los propios contendientes pueden resolver su conflicto, incluso aunque hayan iniciado un proceso judicial o arbitral. Se basa en el principio general de la libertad de contratación (art. 1255 del Código Civil), por el que las partes pueden disponer de todo aquello que tengan por conveniente, en tanto no se vulneren normas de orden público⁶.

3. MEDIACIÓN COMO MODELO PRINCIPAL.

3.1. Definición de Mediación.

Es difícil pretender delimitar qué es o qué no es la mediación; posiblemente porque se trata de una institución jurídica de reciente introducción en nuestro ordenamiento, que tiene diverso reflejo normativo en cada uno de los órdenes jurisdiccionales españoles y en los distintos ámbitos territoriales en los que se ha comenzado a implantar.

Desde el punto de vista jurídico podríamos decir que la mediación es un procedimiento a través del cual un tercero imparcial ayuda a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo.

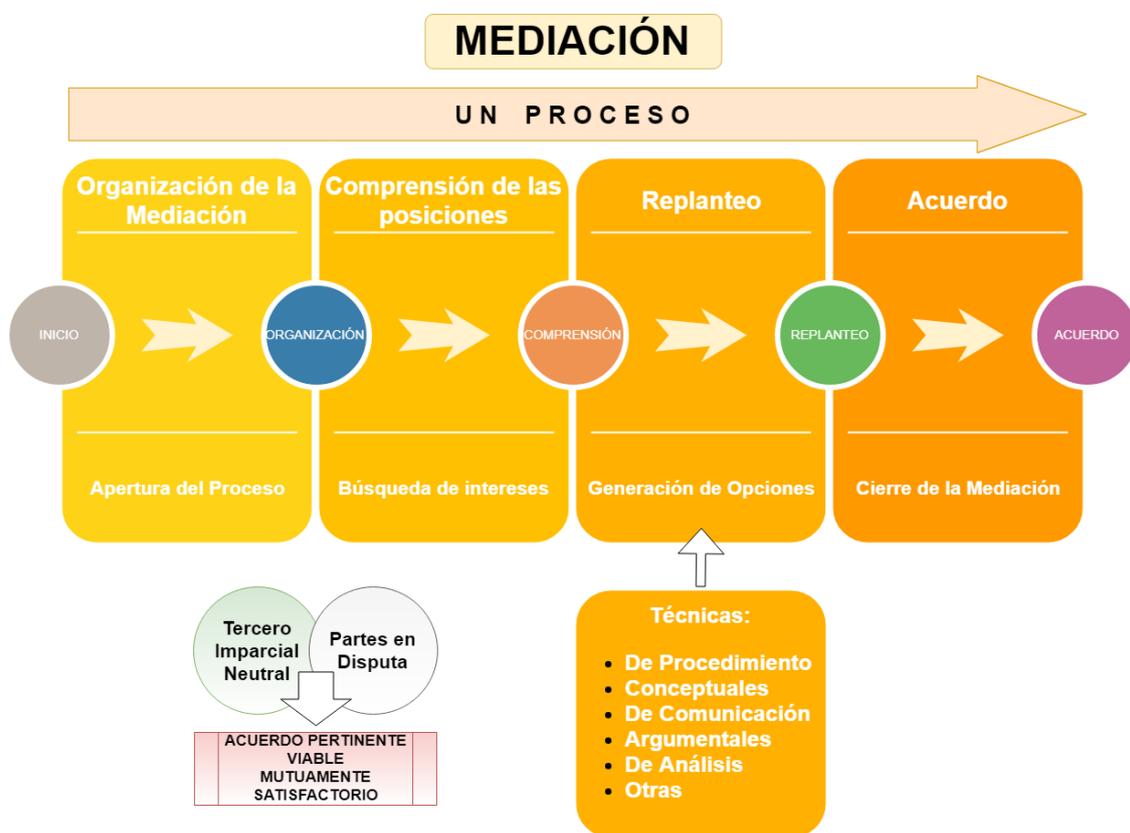
⁵ BLANCO CARRASCO, Marta. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid: Editorial Reus, 2009. pp. 121.

⁶ SAN CRISTOBAL REALES, Susana. "La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles". *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLIV, 2011, pp. 277-302.

La esencia de la mediación es la autonomía de la voluntad de las partes: son éstas las que llegan a un acuerdo, libremente, y auxiliadas por un tercero, que, consecuentemente ha de ser imparcial⁷.

Según MEJÍAS GOMEZ⁸, la mediación constituye una forma de solución de conflictos por medio de la cual “*son las propias partes las que consiguen poner fin al mismo mediante un acuerdo adoptado tras una negociación en la cual el mediador o los mediadores únicamente intentarán aproximar las posiciones o incluso proponer el acuerdo, pero, en ningún caso la solución al conflicto es decidida, ni mucho menos impuesta a las partes, por el mediador o los mediadores*”.

Precisamente por eso consideramos que la mediación es un procedimiento autocompositivo y no heterocompositivo.



⁹Esquema de Mediación Basado en Intereses.

⁷ SOLETO MUÑOZ, Helena. “La Mediación: Método de Resolución Alternativa de Conflictos en el Proceso Civil Español” *Revista Electrónica de Derecho Procesal, Volumen III, 2007*, pp. 66-67.

⁸ MEJÍAS GÓMEZ, Juan Francisco, “Sistemas alternativos de resolución de conflictos”, *Evitación del Proceso*, Dir. Fernando Escribano Mora, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 1998, pp. 322.

⁹ [https://es.slideshare.net/RodolfoMuoz1/esquema-de-mediacion-basada-en-intereses.\[consulta 23-02-18\]](https://es.slideshare.net/RodolfoMuoz1/esquema-de-mediacion-basada-en-intereses.[consulta%2023-02-18]).

Las ventajas de la mediación pueden cifrarse en que es un procedimiento de resolución de conflictos que constituye a los segmentos enfrentados en protagonistas de la solución, las propias partes son sus propios jueces.

Este hecho determina que, una vez alcanzada la solución, al haber sido obtenida fruto del mutuo y sincero convencimiento de las partes, debe ser cumplida voluntariamente y en sus justos términos por aquellas. Cumplimiento que se realizará “*por convicción*” y no “*por coacción*”, como suele ocurrir cuando la solución proviene de una resolución judicial que ponga fin a un procedimiento contradictorio.

Al ser un acuerdo lo que pone fin al conflicto, el sistema se convierte, en no adversarial, donde no hay ni vencedores ni vencidos, puesto que mediante recíprocas concesiones el consenso alcanzado es satisfactorio para ambos.

Finalmente debe decirse que la mediación salvaguarda mejor la privacidad de las partes y además reduce los costes económicos y emocionales en la solución del conflicto.

La Mediación según el Departamento de Mediación del ICJCE, es aquel medio de solución de controversias en el que dos o más, intentan voluntariamente alcanzar por sí mismos un acuerdo con la intervención de un mediador, siendo sus principios informadores la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad y la confidencialidad.

La mediación como un sistema alternativo de resolución de conflictos no se ha desarrollado de forma similar en Europa. En algunos Estados se ha dotado de regulación, pero en otros muchos ha faltado el interés para regularla.

La mediación ofrece soluciones personalizadas adaptadas a las necesidades de las partes en conflicto, encontrándose en una posición de igualdad y siendo protagonistas en la adopción de acuerdos más duraderos y respetados, previniendo conflictos futuros¹⁰.

3.2. Orígenes de la Mediación.

A lo largo de la Historia encontramos la aparición y utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos como la conciliación, el arbitraje y la mediación, por distintas causas como la pérdida de confianza de las personas en el sistema judicial, la sobresaturación del mismo, la búsqueda de decisiones acordes con las necesidades de los participantes, el deseo de cercanía personal y social con la figura decisoria, etc.

Encontramos distintos hitos en la historia, en diferentes tiempos y culturas, grupos raciales y étnicos en los cinco continentes de aplicación de la mediación como medio de resolución alternativa de conflictos¹¹.

¹⁰ DE CÓRDOBA, Noemí. La mediación, un método alternativo y complementario de resolución de conflictos. *Revista auditores*, núm. 21, 2014. pp. 28-31.

Durante la Edad Moderna la mediación se utilizó especialmente en el ámbito del Derecho Internacional, debido a la importancia del establecimiento de relaciones y al respeto de los pactos basados en la autoridad, éste es siempre difícil de conseguir en el ámbito del derecho.

La justicia entre los Estados sólo se podía acordar a través de los buenos oficios, el arbitraje y la mediación.

A mediados del siglo XX, es el momento en el que podemos decir que aparece la mediación que se aplica profesionalmente en la actualidad.

Se inicia el reconocimiento del arbitraje y la mediación jurídica como medios no jurisdiccionales de resolución de conflictos. Así se mantiene esta situación hasta la creación del Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921 por la Sociedad de Naciones.

Geográficamente, la mediación como medio de solución de conflictos aparece casi simultáneamente en algunos lugares de Europa, Latinoamérica y Estados Unidos de Norteamérica.

El *Federal Mediation and Conciliation Service*, creado en 1947 en E.E.U.U., puede ser considerado el primer servicio que asume la mediación a nivel mundial. Su finalidad inicial era la resolución de problemas de índole laboral, habiendo sido ampliada desde 1978.

A partir de entonces su desarrollo e implementación ha sido continuo y ha crecido de manera exponencial en todo el mundo.

GONZÁLEZ CANO cita a BARONA VILAR para explicar el origen de los llamados métodos de resolución alternativa de conflictos (RAC) cuyas siglas en inglés son ADR, *Alternative Dispute Resolution*, y son las más empleadas y reconocidas para hablar de estos procedimientos¹².

Los RAC deben su origen a un movimiento anglosajón iniciado en la década de los treinta del siglo XX, llamado movimiento de libre acceso a la justicia, produciéndose la aparición de los RAC en la década de los sesenta del siglo pasado.

Los RAC surgen como mecanismos que intentan resolver disputas al margen de los tribunales, o mediante medios no judiciales.

Las características de estos RAC, son que constituyen un intento de encontrar fórmulas para mantener la posición intermedia entre las partes, que son vías menos

¹¹ <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>. [consulta 20-06-18].

¹² <https://revistademediacion.com/articulos/quienes-somos-a-donde-vamos-origen-y-evolucion-del-concepto-mediacion/>. [consulta 20-06-18].

formales y rituarías que el proceso judicial y que fomentan la mayor participación de los segmentos en el método de solución del conflicto.

En España existe un claro precedente en el Tribunal de las Aguas de Valencia, una de las más antiguas instituciones populares para regular conflictos. En el ámbito rural, las cooperativas constituyen otro precedente, ya que, para su funcionamiento, exigen un proceso aceptado por todos para resolver los desacuerdos y las disputas internas. Es decir, ha de establecerse un modo de tomar decisiones que sea considerado justo y eficaz por todos los miembros¹³.

También constatamos la existencia de precedentes al otro lado de nuestras fronteras: los cuáqueros, las religiones judeo-cristiana, en que los sacerdotes rabinos y predicadores han desarrollado tradicionalmente una labor mediadora; las culturas china y japonesa cuentan con una gran tradición en estas técnicas. Es destacable, asimismo, la labor llevada a cabo por los movimientos para la paz que, con el deseo de resolver los problemas de forma constructiva, han dado un gran impulso en este modelo¹⁴.

Actualmente, la mediación llega a España procedente de Estados Unidos, de los países del entorno europeo¹⁵ y de Sudamérica¹⁶. En Estados Unidos, donde es considerada una “técnica enormemente exitosa”¹⁷, en 1975 había solamente 12 centros comunitarios de resolución de disputas. En 1986 ya se contaba con más de cuatrocientos programas de mediación anexos a los tribunales o con base en comunidades, en los cuales se mediaban conflictos familiares, vecinales, entre inquilinos y propietarios y en relación con los negocios. La utilización de esta técnica se extendió de forma rápida y espectacular debido a los buenos resultados obtenidos; por ello fue posteriormente incorporada al sistema legal¹⁸.

Hoy día, varios Estados exigen la mediación en los conflictos familiares y matrimoniales, sobre todo cuando se trata de la tenencia de hijos¹⁹. Así, en California, constituye una instancia obligatoria, previa al juicio, en que las partes deben resolver sus

¹³ TORREGO SEIJO, Juan Carlos. “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 13.

¹⁴ TORREGO SEIJO, Juan Carlos. “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 13.

¹⁵ SIX, Jean François. *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1997. pp. 21.

¹⁶ TORREGO SEIJO, Juan Carlos. TORREGO SEIJO, Juan Carlos. “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 13-14.

¹⁷ COBB, Sara. (1996). “En el Prólogo a la obra de Marinés SÚARES, Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 17.

¹⁸ SUARES, Marinés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996. pp. 47.

¹⁹ FOLGER y JONES. *Nuevas direcciones en mediación*. Barcelona: Editorial Paidós, 1997. pp. 11.

disputas. Ahora bien, si el problema no se resuelve en dicha instancia el proceso seguirá por el cauce contencioso²⁰.

En Inglaterra, la mediación inicia su andadura, a finales de los años setenta, impulsada por un pequeño grupo de abogados independientes. En este país existen dos tipos de mediación: a) la del sector público, cuya misión es apoyar el trabajo de los tribunales, pero no como una instancia obligatoria previa al juicio; b) la del sector voluntario, que atiende entre dos mil a tres mil casos por año²¹.

En Francia, el punto de partida se localiza en la figura del Ombudsman, como intermediario entre los particulares y los organismos oficiales. Se inicia, por tanto, en el Derecho Público, extendiéndose posteriormente al Derecho Privado. La mediación se institucionaliza en el Derecho Civil en el año 1990²².

En Argentina, el Decreto 1480/92 declaró de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alternativo para solución de controversias, y la Resolución del Ministerio de Justicia de 8 de septiembre de 1992, que vino a reglamentar la creación del Cuerpo de Mediadores.

Comenzó con casos derivados de diez juzgados de la Capital Federal y pronto el número de éstos se extendió a veinte. El porcentaje de acuerdos alcanzados es superior al 60%²³.

La práctica de la mediación ha tenido, en todo el mundo, un inmenso crecimiento. La razón de ello es simple: ha resultado ser un sistema muy efectivo.

3.3. Modelos de Mediación.

La mediación también tiene esencia de ciencia, y como tal, supone un proceso dinámico que puede desarrollarse según diversas prioridades de trabajo, cada una de ellas enmarcada en su propia epistemología, desarrollo filosófico-jurídico, metodología y prioridades.

En EE.UU., los tres modelos más desarrollados de la mediación son: el modelo tradicional-lineal (Harvard; Fisher y Ury); el modelo transformativo (Bush y Folger) y el modelo circular narrativo (Sara Cobb)²⁴.

²⁰ SUARES, Marínés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996. op. cit. pp. 47-48.

²¹ SUARES, Marínés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996. op. cit. pp. 48.

²² SUARES, Marínés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996. op. cit. pp. 48-49.

²³ SUARES, Marínés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996. op. cit. pp. 50.

Se suelen señalar como características de la mediación: la voluntariedad, la neutralidad, la confidencialidad y el carácter personalísimo. En ocasiones, se añaden algunas otras, pero las cuatro citadas son consustanciales a la mediación, es decir, forman parte de su propia esencia, por eso en algunas ocasiones aparecen incluidas en la propia definición de mediación.

La voluntariedad de la mediación hace referencia tanto a la libertad de las partes para empezar o no un proceso de mediación, como a la libertad de abandonarlo una vez iniciado. En el caso de la mediación intrajudicial, la libertad para iniciar la mediación puede verse comprometida desde el momento en que ésta se constituye como una instancia obligatoria previa al juicio, pero en ningún caso puede quedar comprometida la libertad para abandonarla si así se desea. Es decir, que puede llegar a ser obligatorio el paso por una instancia de mediación, pero no el llegar a un acuerdo en dicha petición. En algunos ámbitos, como el penal juvenil, y con el ánimo de dar a conocer la mediación y de aprovechar su potencial educativo, en algunas ocasiones se obliga a las partes a asistir a una sesión informativa acerca de qué es la mediación, para que después libremente decidan si quieren iniciar un proceso de mediación previo al juicio²⁵.

3.3.1.El modelo Tradicional-lineal.

Es el modelo más conocido y utilizado tanto para la mediación como para la negociación. La función del mediador se centra en facilitar la comunicación entre las partes para poder lograr un diálogo y conseguir en consecuencia una comunicación bilateral efectiva, mediante la cual cada uno pueda comprender la postura del otro y explicar la propia.

Normalmente, se aborda un conflicto concreto al que se le intenta encontrar la causa principal. Por ello se denomina lineal, pues sobre este eje de la causa se trabajará, dando carácter secundario a las otras causas de menor entidad.

El registro temporal también es muy limitado, ya que se trata de resolver un conflicto de hoy, y no de solucionar las visiones erróneas del pasado o las posibles repercusiones para el futuro.

²⁴ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 74-75.

²⁵ VIANA ORTA, María Isabel. La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas. Valencia: Universidad de Valencia, 2011. pp. 71-89.

El Objetivo de la mediación tradicional es conseguir acercar a las partes y alcanzar un acuerdo para superar un conflicto determinado²⁶.

3.3.2.El modelo Circular-narrativo.

Este modelo trabaja mediante técnicas complejas de comunicación circular, en la que se pretende fomentar la reflexión para hacer evolucionar y transformar la historia que las partes realizan del conflicto, tras la revalorización conseguida en el proceso de mediación, se pretende lograr construir un debate entre los intervinientes. Este modelo está interesado tanto en las relaciones como en el acuerdo, distingue entre conflicto y disputa, y persigue la construcción de un discurso compartido²⁷.

3.3.3.El modelo Transformativo.

Este modelo considera que el objetivo principal debe centrarse en la mejora de las relaciones de las partes. Si se produce el acuerdo, llegará como una consecuencia de esa relación mejorada. Por tanto no sólo se presta atención a la comunicación verbal, como en el caso de la mediación tradicional, sino que se centra en el aspecto relacional. Sería un proceso por el que no sólo se pretende resolver un conflicto puntual, sino sobre todo transformar a los individuos que se encuentran en él implicados. Una de la partes, deciden intentar comprender a la otra, estableciendo un nexo relacional que mejora a ambas, haciéndolas más empáticas y compasivas.

En resumen, se persigue transformar la relación entre las personas y no tanto alcanzar un compromiso que beneficie a ambas partes. Lo prioritario es la transformación relacional y no el acuerdo concreto²⁸.

3.3.4.Competencias interculturales.

Las competencias interculturales son las habilidades cognitivas, afectivas y prácticas necesarias para desenvolverse eficazmente en un medio intercultural. Están orientadas a crear un clima educativo, donde las personas se sientan aceptadas y apoyadas por sus propias habilidades y aportaciones; y a permitir la interacción efectiva y justa entre todos los miembros del grupo.

²⁶ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 77.

²⁷ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 78.

²⁸ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 78.

Las bases que determinan dicha competencia intercultural se podrían establecer a partir de dos grandes ámbitos, que han sido objeto de estudio e intervención pedagógica y que confluyen de un modo integrado para constituir el tópico objeto de la presente comunicación. Dichas bases serían, por un lado, la cualificación profesional y, por otro, las bases psicosociales de las relaciones interculturales²⁹.

3.4. Tipos de Mediación.

3.4.1. Mediación civil.

La utilización e implementación de la mediación en el ámbito civil y mercantil, y en las relaciones de negocios no es nada nuevo, ya en los años setenta, las empresas americanas comenzaron a utilizar técnicas para resolver sus problemas comerciales extrajudicialmente. La “*Alternative Dispute Resolution*”, o ADR se convierte en el término utilizado por los directores de empresa y sus consejeros para describir cualquier tipo de solución extrajudicial de conflictos.

Un número considerable de empresarios, no sólo en Estados Unidos sino también en Europa, empiezan a reconocer que en muchos casos las nuevas alternativas de resolución de conflictos producen mejores resultados que el pleito, y además suponen un recorte considerable de gastos.

En cuanto a la justificación normativa, se hace necesaria una breve reseña dada la regulación llevada a cabo por el legislador en el año 2012, el día 7 de marzo, entró en vigor el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que transpone al Derecho Español 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 en los litigios transfronterizos. La elección por el Gobierno del Real Decreto-ley como instrumento normativo para la transposición de la Directiva tiene su justificación en la finalización del plazo para su transposición el 21 de mayo de 2011.

Es así como la mediación también puede ser utilizada como un medio alternativo de solución de muchos de los conflictos, generados en el seno de una organización o entre empresas, por lo que es un recurso que llegó para quedarse en el mundo de los negocios y

²⁹ <https://elespaciodeladiversidad.blogspot.com.es/2013/04/competencias-interculturales-diversidad.html>. [consulta 18/02/18].

el comercio, haciéndose necesario y utilizado en mayor medida, convirtiéndose así en una de las principales formas de resolver las disputas de carácter civil y mercantil³⁰.

3.4.2. *Mediación familiar.*

Es ampliamente reconocido entre los profesionales de la salud, sociólogos y juristas, que la ruptura matrimonial o de pareja da lugar a un proceso conflictivo o doloroso. Estas situaciones no afectan únicamente a la pareja; su familia también se ve implicada, de diversas formas³¹. Pero son, sobre todo, los hijos la parte más débil, los más afectados por el impacto emocional que generan estas situaciones.

Puede decirse que el antecedente de la mediación en España se encuentra en la Ley 30/1981, denominada de Divorcio, que modificó el Código Civil en materia de Derecho de Familia, abriendo, al mismo tiempo, la posibilidad de una tramitación consensual de esta clase de litigios³². El punto de referencia de esta Ley se encuentra en el artículo 32 de la Constitución Española de 1978, que establece la posibilidad de disolver el matrimonio y, por tanto, de contraer nuevas nupcias³³. A través de este precepto, el Ordenamiento español evolucionó desde la concepción del matrimonio “para toda la vida”, a una consideración más flexible, en que la duración del mismo estaría determinada por la voluntad de las partes implicadas³⁴.

El artículo 92 de la mencionada Ley 30/1981 establece:

“El Juez, de oficio o a petición de los interesados, podrá recabar el dictamen de especialista”.

Ello permite que psicólogos, por ejemplo, puedan ofrecer una óptica, no exclusivamente legal, del caso y, asimismo, que los Jueces puedan tomar en consideración otros elementos como la mediación, en su caso antes de adoptar sus decisiones.

Las técnicas de mediación comenzaron a aplicarse inicialmente de forma esporádica. El “Programa de Mediación para la Separación y el Divorcio”, diseñado por Bernal Samper, constituye la primera experiencia en este campo. El Ministerio de Asuntos Sociales aprueba este Programa en septiembre de 1990, comenzando a aplicarse en febrero de 1991

³⁰ The Manager’s Guide to Resolving Legal Disputes” (1985), de los autores James F. Henry y Jethro K. Lieberman. <https://es.scribd.com/document/270201061/TEMA-7-MEDIACION-CIVIL-Y-MERCANTIL>. [consulta 17-06-18].

³¹ VERDÚN, Judith. “La mediación familiar en España y en Inglaterra”, *Revista de Treball Social*, núm. 154, 1999, pp. 86.

³² IBÁÑEZ VALVERDE, Vicente José. (1999) “Mediación Familiar intrajudicial”, *Papeles del psicólogo*, núm. 73, pp. 56.

³³ Constitución Española (C.E) 1978. BOE núm.311, de 29 de diciembre de 1978.

³⁴ VERDÚN, Judith. “La mediación familiar en España y en Inglaterra”, *Revista de Treball Social*, núm. 154, 1999, op. cit. pp. 119.

en Madrid. El mismo Ministerio subvenciona, meses más tarde, otro programa de mediación familiar, elaborado por la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF)³⁵.

En Andalucía, la competencia sobre la Mediación Familiar la tiene la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, como mecanismo en la gestión de conflictos, comenzando su andadura en la Comunidad Autónoma Andaluza, en la Ley 1/2009, de 27 de Febrero, reguladora de la Mediación Familiar, con el Decreto 37/2012, de 21 de febrero se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la citada Ley.

3.4.3. *Mediación Empresarial o laboral.*

La mediación empresarial es un método que en países como Estados Unidos o bien en Inglaterra se ha utilizado desde los años 70. En España todavía no está muy implantado a pesar de las ventajas que ofrece para las empresas en la resolución de diferentes casos y situaciones como conflictos con el personal de la compañía, entre los propios departamentos de la misma, problemas con proveedores o clientes, compañías de un mismo sector, por competencia desleal o conflictos derivados o relacionados con la propiedad industrial e intelectual, entre otros. Aparte de perfilarse como una herramienta útil para las empresas familiares en las que las relaciones interpersonales entre sus miembros, a veces, son difíciles llegando incluso a poner en riesgo la continuidad y viabilidad de la sociedad empresarial³⁶.

A lo largo del tiempo se ha hecho necesario el establecer una serie de derechos que garanticen la protección jurídica, no sólo de las empresas sino de los consumidores, en todas aquellas transacciones mercantiles o comerciales que, tan comúnmente y de manera cotidiana, se suceden cada día. Es éste el primer paso que se ha dado en la evolución de la regulación jurídica de protección de los derechos de los consumidores. Ahora bien, tal y como refleja la Directiva Europea 2013/11/UE, que dio lugar a la incorporación en el ordenamiento jurídico Español de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, no sólo es oportuno reconocer dichos derechos a los consumidores, sino que se hace necesario establecer ciertos cauces o procedimientos que tengan la suficiente celeridad, sencillez y además gratuidad para que dichos derechos puedan reclamarse y hacerse efectivos sin tener que acudir a un procedimiento judicial, con todas los inconvenientes que son propios de él y con la misma

³⁵ BERNAL SAMPER, Trinidad. *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Editorial Constitución y Leyes COLEX, 1999. pp. 65 y ss.

³⁶ <http://www.economista.es/aragon/noticias/6119670/09/14/Las-ventajas-de-la-mediacion-empresarial-para-las-companias-y-pymes.html> [consulta 23-02-18].

eficacia. Es por ello que el legislador Europeo facilitó esta normativa que vino a incorporarse en 2017 a nuestro ordenamiento jurídico y que establece los cauces rápidos, sencillos y gratuitos para reclamar y hacer cumplir los derechos de los consumidores, todo ello a través de entidades acreditadas con sede en España. En el preámbulo de la citada Ley viene redactado que la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el derecho comunitario, se pueden distinguir, algo distantes, aunque no del todo separadas, dos etapas. La primera que reconocen los principios y derechos de los consumidores, mientras que la segunda etapa los Estados advierten que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a éstos, siendo imprescindible establecer cauces legales para que ellos puedan hacer valer los derechos establecidos en la etapa anterior.

Esta ley se estructura en 45 artículos, distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

Artículo 1. Objeto y finalidad.

1. Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

2. A estos efectos, la presente ley tiene como objeto:

a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser incluidas en el listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente así como en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.

c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.

d) Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes³⁷.

³⁷ Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Publicado en: «BOE» núm. 268, de 4 de

3.4.4. *Mediación Escolar.*

La mediación escolar es un medio para promover la solución de conflictos que cada vez y con mayor frecuencia se suceden en centros escolares de Educación Primaria y Secundaria. En estos centros existen formadores que instruyen a otros miembros de la Comunidad Educativa como son profesores, padres y alumnos.

Se pueden identificar siete fases en la mediación escolar, siendo éstas las siguientes:

- Detectar el conflicto: en esta fase el grupo de mediación tras la llegada de la petición de mediación, he de valorar la misma para así comprobar si esta tiene cabida en un proceso de mediación o bien se ha de aplicar una medida sancionadora.
- Inicio de la mediación: el equipo mediador ha de explicar las normas a las partes y éstas han de aceptarlas para que pueda empezar el proceso.
- Compartir visiones del conflicto: los mediadores han de recibir todas las explicaciones de las partes enfrentadas sin posicionarse por ninguna de ellas.
- Identificar los intereses de ambas partes: en esta fase los mediadores han de conseguir que ambas partes sean empáticas con el problema de parte contraria (ponerse en lugar del otro), esta fase es primordial en el proceso de mediación.
- Crear opciones a partir del conflicto: en esta fase se han de poner sobre la mesa las ideas tendentes a poder dar una solución que satisfaga a ambas partes.
- Pactar: una vez puesta las ideas se ha de trazar una “hoja de ruta”, que ha de ser seguidas por las partes en conflicto. En esta fase se concretará una fecha para determinar cómo va desarrollándose la mediación.
- Cerrar la mediación: en esta fase se ha de reunir las partes y el mediador o mediadores y poner sobre la mesa como sigue el asunto, motivo de la mediación y si se puede dar por finalizado el mismo.

Una buena mediación escolar es aquella que sepa transformar el conflicto y potenciar lo que llama Cultura de la Paz y de la no Violencia³⁸. Con todo ello se ha de tener en cuenta lo que regula la responsabilidad penal de los menores según la Ley 5/2000, de 12 de

noviembre de 2017, páginas 105693 a 105718 (26 págs.).Referencia: BOE-A-2017-12659.[consulta 13-02-18].

³⁸ BOQUÉ I TORREMORELL, María Carme. *Tiempo de Mediación*. Barcelona: Editorial CEA, 2007. pp. 35.

Enero³⁹, en ella se recogen los principios de justicia restauradora con el objetivo principal de alcanzar la reeducación del menor.

3.4.5. *Mediación Comunitaria y/o Social.*

La mediación comunitaria es una forma de entender, analizar y gestionar el conflicto del ciudadano y del conjunto de la comunidad, que comparten vínculos y territorios. Se hace a partir de los principios de responsabilización, comprensión de la realidad, voluntariedad, participación, confidencialidad, imparcialidad y cooperación.

La mediación comunitaria se viene aplicando desde hace muchos años y en diferentes contextos. Estados Unidos ha sido el impulsor de la mediación comunitaria con el nacimiento del concepto de Gestión Alternativa de Conflictos ligado al Movimiento pro Derechos Humanos.

Habrá que esperar al año 1996 para ver aparecer el primer Servicio de Mediación Comunitaria del Estado Español. Unos años más tarde, en el 2006 la Diputación de Barcelona, a través del Área de Igualdad y Ciudadanía, lanza el Programa de Mediación Comunitaria a partir del cual ofrece financiación y soporte formativo a los municipios de la provincia. Aparecen de esta manera un buen número de Servicios de Mediación municipales, más de treinta en los dos primeros años. En la actualidad 42 municipios y 2 consejos comarcales participan de este programa⁴⁰.

3.4.6. *Mediación Sanitaria.*

La mediación sanitaria es un método de resolución de conflictos entre varias partes, aplicado al ámbito sanitario, que busca soluciones consensuadas a través del diálogo, evitando de esta manera acudir a la vía judicial.

Este tipo de mediación al estar encaminado hacia el ámbito sanitario, puede tener lugar entre un paciente y el profesional médico, entre compañeros de profesión, entre el centro médico y el profesional médico o entre una entidad aseguradora y un paciente. En cualquier caso, la participación en el proceso de mediación es voluntaria para todas las partes.

³⁹ Ley 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. BOE núm. 11, de 13 de enero de 2000.

⁴⁰ <http://www.amediar.info/que-es-la-mediación-comunitaria/>. págs. 2 y3. [consulta 21-03-18].

La mediación sanitaria está llamada a corregir el desequilibrio generado, sin embargo, su mayor problema se encuentra en la falta de apoyo institucional y en el bajo presupuesto destinado para potenciar su desarrollo en implantar un servicio de mediación sanitaria⁴¹.

3.4.7. *Mediación Intercultural.*

“Entendemos la Mediación Intercultural como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias cultura”⁴².

La Mediación Intercultural, nos puede ser de ayuda para prevenir y resolver determinados conflictos que se dan en los contextos multiculturales. Su labor de prevención crece en la medida en que facilita la comunicación entre personas y grupos culturalmente diferentes, en cuanto contribuye al acercamiento cultural y al incremento del conocimiento mutuo de los códigos culturales⁴³.

Con ello limita la floración de los conflictos que son debidos a los malos entendidos por falta de conocimiento de los valores del otro, reduce el peso de los estereotipos y prejuicios que constituyen una de las principales barreras para el acercamiento cultural y favorece actitudes de apertura, compromiso social y pacifismo en el abordaje de los conflictos.

Es significativo señalar la importancia de la Mediación Intercultural como medio para compensar determinadas desigualdades. El desconocimiento de la sociedad mayoritaria y su entramado, las limitaciones de acceso a los servicios públicos por desconocimiento del funcionamiento o por las limitaciones lingüísticas, hace necesaria la intervención mediadora para compensar esa desigualdad. Lo que a su vez contribuye a reducir la marginalidad de personas de colectivos minoritarios, favorecer su autonomía y la igualdad en un Estado de derecho.

A medio y a largo plazo la Mediación Intercultural aporta muchos beneficios: el arraigo de una cultura de gestión positiva de los conflictos, la promoción de la comprensión y el respeto de las diferencias culturales, la reducción del peso de los estereotipos y prejuicios culturales; todo ello conlleva a una mayor cohesión social.

⁴¹ <https://www.grupomedicodurango.com/mediacion-sanitaria/>. [consulta 16-06-18].

⁴² GIMENEZ ROMERO, Carlos. *La Mediación social intercultural en Castilla la Mancha*. Toledo: Editorial Consejería de bienestar social de la JCCM, 2009. pp. 15.

⁴³ Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos. https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao_com_comunidades_ciganas.pdf. [consulta 23-02-18].

3.4.8. *Mediación Penal.*

La mediación de carácter penal es una mediación distinta de las anteriores y está dirigida a mediar entre la víctima y el responsable de un delito. Se trata de una mediación relativamente nueva en nuestro país, y que puede tener un desarrollo positivo para las partes.

Tras una sentencia, la víctima tiene la sensación de que el conflicto que le ha generado el delito sufrido no ha quedado resuelto en el nivel personal, ya que la respuesta legal a la infracción penal desatiende, sin desearlo expresamente, las circunstancias y los sentimientos de las víctimas.

Para ayudar a la víctima a la reparación de su sufrimiento, la mediación penal es un instrumento útil y oportuno. El sentido de la mediación penal se encuentra en el deseo de mejorar la posición de la víctima tras las consecuencias del delito que sufrió, al tiempo que a quien infringió el daño se le da una oportunidad de conocer la repercusión de su acción y la posibilidad de repararla.

Como afirma BARONA VILAR, “*la mediación penal no puede ser un postizo que se añade a un modelo procesal penal hoy caduco, sino que requiere de una modulación de alguno de los componentes del sistema penal, del sistema procesal penal y del sistema penitenciario, amén de la confirmación orgánica y competencial de algunos de nuestros órganos jurisdiccionales*”⁴⁴.

La mediación penal se basa en cuatro principios fundamentales: prevención, participación, protección a la víctima y reparación del daño por parte del infractor.

La mediación penal debe suponer:

- La reparación de la víctima.
- Voluntariedad en la participación.
- Responsabilización de los infractores.
- Que el mediador sea imparcial e independiente.
- Equilibrio entre las medidas de reparación con el tipo, naturaleza y circunstancias del delito cometido⁴⁵.

En el Código Penal se recoge en el art. 21.5 como circunstancia atenuante la de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima o disminuir sus efectos. Si

⁴⁴ BARONA VILAR, Silvia. *La mediación penal para adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos, 1ª edición*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch, 2009. pp. 15.

⁴⁵ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 131-132.

bien la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, establece en su artículo 15 apartado 1, opción d) el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima; y en su opción e) no esté prohibida por la ley para el delito cometido⁴⁶.

3.4.9. *Mediación Penitenciaria.*

La mediación penitenciaria, es la que se desarrolla entre los penados y las autoridades penitenciarias y también está teniendo un cierto desarrollo en nuestro país, ya que facilita la reinserción al tiempo que mejora el funcionamiento de los centros penitenciarios⁴⁷.

3.4.10. *Mediación Policial.*

La Mediación Policial se presenta como un nuevo sistema encaminado a dar respuesta a la demanda de la ciudadanía, en la Ley Orgánica de 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en su art.5⁴⁸, son principios básicos de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad entre otros, prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, adecuando su actuación al ordenamiento jurídico y actuando en el cumplimiento de sus funciones con absoluta neutralidad política e imparcialidad, interviniendo en los casos en que los ciudadanos se reúnen voluntariamente para resolver sus problemas, exponiendo el conflicto a través del diálogo y buscando una solución que satisfaga el interés de ambas partes con la ayuda de un policía mediador neutral. La Mediación Policial resulta ser muy beneficiosa para la resolución de muchos problemas y conflictos que afectan a la convivencia de los ciudadanos. Con este nuevo método se consigue situar en un primer plano las necesidades de los enfrentados, apostando por una convivencia más integradora y en beneficio de la sociedad.

La labor de los policías locales como agentes de prevención comunitaria, regulados en la Ley 13/2001 de 11 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales en la Comunidad Autónoma de Andalucía⁴⁹, éstos han de intervenir con ideas creativas y audaces para intentar mejorar su respuesta ante conflicto y el delito. En primer lugar, actuando

⁴⁶ Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. BOE núm. 101, de 28 de abril de 2015.

⁴⁷ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 133.

⁴⁸ Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. BOE núm. 63, de 14 de marzo de 1986.

⁴⁹ Ley 13/2001, de 13 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales. BOE núm. 10, de 11 de enero de 2002.

como mediadores contribuyen a ganar el respeto de los ciudadanos así como a una mayor colaboración. Esto influye positivamente en el sentimiento de confianza que se despierta en el ciudadano como respecto a la imagen que perciben de la policía.

Esto es importante y muy beneficioso para los dos segmentos, policía-ciudadanía, ya que repercute en ser una estrategia eficaz frente a la comisión de delitos, sea de la naturaleza que sea. Por lo tanto se consigue alcanzar acuerdos sin que se lleguen a presentar denuncias, con ello se consigue aligerar la carga de trabajo de los Juzgados de Instrucción, y evitar que lleguen a convertirse en delitos graves o menos graves, siendo ésta fórmula una clara estrategia proactiva. Otro beneficio importante repercute a los policías que intervienen, ya que terminan su labor con un sentimiento de satisfacción cuando han logrado dar respuesta a un problema de unas personas sin que hayan tenido que judicializarlo, con una mediación a la altura de las circunstancias. Con la Mediación se consigue todo esto, se pone en marcha todo un mecanismo de habilidades de los policías encaminados a establecer relaciones positivas en los ciudadanos, actuando éstos de manera confiada y significativa⁵⁰.

El equipo o grupo de mediación policial han de presentar una serie de habilidades para el desempeño de su trabajo en las mejores condiciones de asertividad. Han de disponer de un repertorio de recursos para resolver en cada intervención el conflicto, las capacidades personales de cada componente, o sea que el recurso por excelencia de la Mediación son las habilidades del Mediador. Entre las habilidades sociales se destacan las siguientes:

- Acompañar en la mediación.
- Ayudar a las personas implicadas a identificar concretamente los temas sobre los que se va a hablar.
- Promover una comunicación fluida y efectiva entre las partes y entre el equipo mediador.
- Respeto mutuo, comunicación extendida y sin malas influencias negativas que hagan que las partes se sientan incómodas.
- Promover o intentar de llevar a las partes a buscar soluciones claras y sin recovecos.
- Y por supuesto ayudar a construir un acuerdo veraz, posible y determinante.
- Unas de las piezas fundamentales en este tablero de la Mediación, es la características de los policías que han de ser personas asertivas, con un alto grado de implicación, siendo empáticas en sus decisiones lo que sea justo pero sin faltar a los

⁵⁰ GARRIDO GENOVÉS, Vicente. Mediación Policial. *El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tiran lo Blanch, 2012. pp. 14-15.

derechos de los demás. Esta asertividad que mencionaba anteriormente está muy relacionada con la sinceridad, como no la valentía y el respeto⁵¹.

Para conocer a las partes implicadas en un proceso de mediación, el mediador/es, han de escucharlas y preguntar todo aquello en lo que desee profundizar o aclarar sobre el asunto en cuestión. La palabra es su herramienta fundamental y saber llevar de forma adecuada las distintas fases del proceso, a fin de lograr que las partes se sientan cómodas y así poder abrirse a los mediadores y que logren mostrar sus temores y preocupaciones, apostando con ello a mejorar la comunicación.

Las preguntas no deben de violentar a las partes, si eso ocurriera el mediador debe saber cambiar de estrategia y reconvertir la situación⁵².

Un elevado número de solicitudes de Mediación que llega a alcanzar en la ciudad de Málaga casi el 85% de los casos, es producido por problemas de ruidos en el ámbito privado y vecinal, tanto por infracciones a la Ordenanza de Prevención de Ruido y Vibraciones, como a la Ordenanza para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano. En muchas ocasiones, las unidades adscritas al servicio de mediación son requeridas por particulares que están sufriendo un problema de ruidos por parte de un animal doméstico de un vecino (ladridos de perros generalmente, o limpieza del espacio donde se encuentra el animal), las unidades han de fundamentar su trabajo basándose en la Ordenanza de Tenencia de Animales, donde se regulan los horarios en los que éstos pueden permanecer en los espacios abiertos, terrazas, patios, azoteas, siempre con la premisa que no generen ruidos o perturben el descanso del vecindario.

En la mayoría de los casos la parte propietaria del animal suele permanecer todo el día fuera del hogar y a veces se dan supuestos donde permanece el dueño fuera varios días dejando al animal en un estado de semiabandono, aunque lo haya provisto de víveres para su manutención. En estos casos se hace latente contactar lo antes posible con la propiedad para comunicarle el problema que está generando al vecindario, indicarle que ha comenzado a solicitud de la comunidad de propietarios, en la mayoría de las ocasiones, un proceso de Mediación para intentar de llegar a una solución al problema que se está generando, el cual en muchas ocasiones viene acompañado de cuadros de ansiedad de las personas afectadas, que a veces han comenzado a tomar algún tratamiento farmacológico debido a la imposibilidad de conciliar el sueño.

⁵¹ GALLARDO CAMPOS, Rosana, COBER MARTÍNEZ, Elena. *Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012. pp. 108-109.

⁵² PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 82- 83.

Por ello es necesario establecer unos protocolos y unos procedimientos pautados y homogéneos, pero siempre teniendo en cuenta que los criterios de intervención deben tener un margen de actuación para adecuarlo a cada caso y a cada usuario en concreto y teniendo en cuenta también, que la prevención, que es otra de la finalidad del Servicio de Mediación, es un parámetro difícil de medir, un ejemplo de medición de la prevención estaría en las acciones formativas a clientes externos(usuarios) y clientes internos (compañeros de la organización)⁵³.

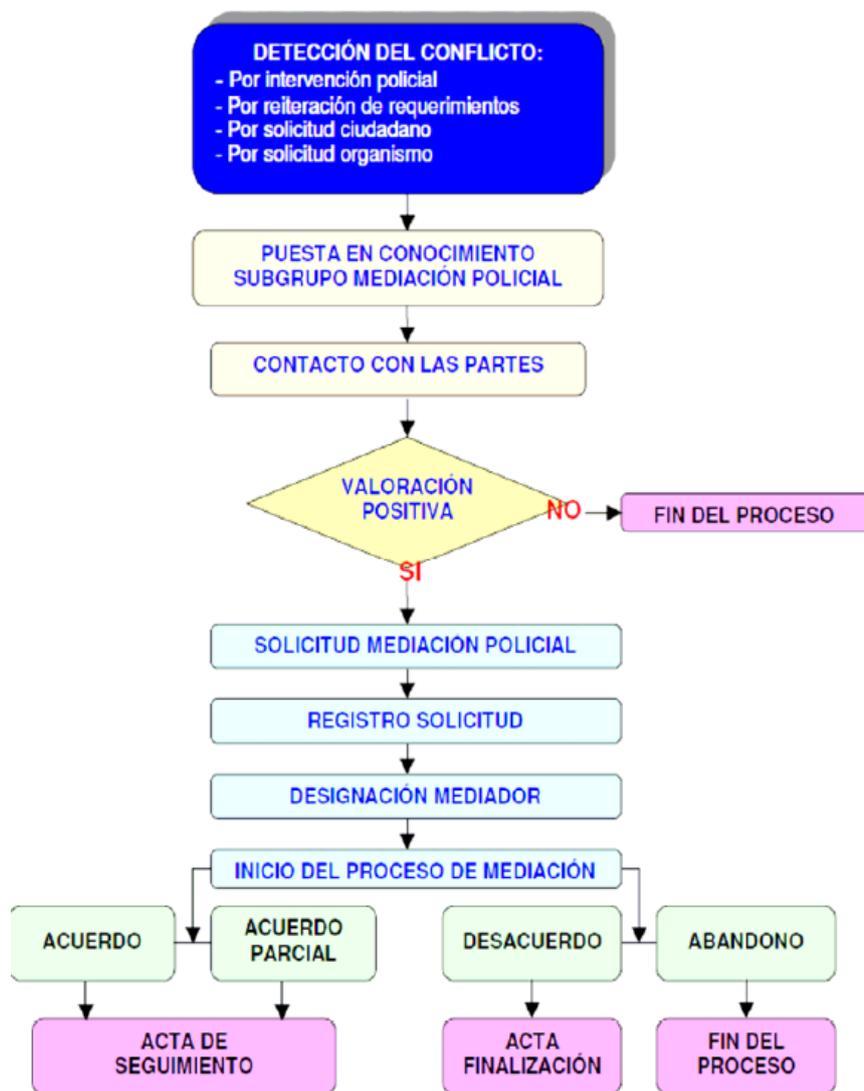


Foto 1. Procedimiento de actuación en mediación policial, por el subgrupo de mediación de la Policía Local de Málaga⁵⁴.

⁵³ GALLARDO CAMPOS, Rosana, COBER MARTÍNEZ, Elena. *Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012. op. cit. pp. 127.

⁵⁴ Circular Interna del Cuerpo de la Policía Local de Málaga, denominada Orden del Cuerpo núm. 106 /2012 de 10 agosto, donde se establece las funciones y protocolo de actuación en mediación policial. pp. 1-4.

Al comenzar una Mediación es necesaria la identificación de las partes, posteriormente se han de realizar una serie de reuniones previas y por separado con cada una de las partes afectadas por un determinado problema, se realiza por el equipo de Mediación un estudio de los antecedentes que han dado lugar a la situación de conflicto. Es ahí cuando empieza el desarrollo de las distintas fases hasta llegar al final del proceso⁵⁵.

3.4.10.1. Formas de Inicio o Solicitud de la Mediación.

Una vez que es solicitado el proceso de mediación, el policía encargado del caso, se ha de poner en contacto con las partes y concertar una cita, esta posibilidad es totalmente voluntaria y no debe estar de ninguna forma condicionada. El policía informará mediante documento normalizado al Subgrupo de Mediación de la existencia de un conflicto susceptible de ser resuelto a través de la Mediación Policial.

Las solicitudes pueden llegar tanto a las dependencias del mismo Subgrupo directamente, como a través de las distintas Jefaturas de Distrito repartidas por toda la ciudad. Si es el segundo caso y siempre que pueda el supuesto en concreto llevarse a cabo por la vía de la Mediación y no constituya delito, se pondrá en marcha lo antes posible los mecanismos de citas para comenzar el expediente oportuno que será llevado durante todo el proceso por el mismo equipo, siempre que las circunstancias los permitan.

Otra vía de inicio es a través de la oficina de Ventanilla Única del Ayuntamiento de Málaga a través de escrito u oficio, solicitud que puede venir de Asociaciones vecinales, Culturales, Deportivas etc., que soliciten la prestación del servicio, pudiendo la solicitud también ser efectuada a través de la página web del Ayuntamiento de Málaga.

3.4.10.2. Proceso de Mediación.

Una vez requerido el servicio de la Mediación, y aceptado por el responsable del Subgrupo, se designará al agente mediador el cual se pondrá en contacto con las partes que han de rellenar los formularios normalizados correspondientes al efecto.

Los formularios que se facilitarán han de estar cumplimentados en todos sus campos, con datos personales: nombre y apellidos, nº de D.N.I, dirección, nº de teléfono de contacto, y demás datos que viene en el acta al efecto.

Los agentes mediadores se pondrán en contacto con las partes y se les dará cita conjunta, este dato es esencial pues en la 1º entrevista han de estar ambas partes a fin de

⁵⁵ Orden Interna del Cuerpo de la Policía Local de Málaga, denominada Orden del Cuerpo núm. 106/2012 de 10 de agosto, donde se establece las funciones y protocolo de actuación en Mediación Policial. op. cit. pp. 1-4.

que desde la primera cita de contacto ninguna de las partes se sienta desplazada, y puedan empezar a manifestar sus posturas ante el conflicto.

Los agentes mediadores comenzarán por informar a los enfrentados sobre el procedimiento de mediación, así como indicarles las ventajas de este método frente a Procedimientos judiciales y/o administrativos más largos y dificultosos. Es importante dejarles claro a ambas partes que son ellos la pieza fundamental para que se llegue a buen puerto con la disputa o conflicto planteado, incidiendo en que el equipo mediador, además de poner sobre la mesa ideas que puedan ayudar, son simples moderadores en el proceso.

Se le entrega a cada uno un acta inicial que han de ser firmadas por los mismos, se realizan 3 copias de las actas, una para el mediador y otra para cada una de las partes. Posteriormente se empieza con el proceso de mediación reseñándose que aunque lo ideal es que las tres compartan en mismo habitáculo y estén presentes en las declaraciones/peticiones de las partes, el agente mediador si viese que es más oportuno separarlos y mediar por separado con cada una de ellas, hasta que se perciba un sentimiento de entendimiento entre ambas partes que genere un ambiente de cordialidad y lleve a una solución del conflicto.

El proceso de Mediación puede finalizar de cuatro formas diferentes:

- Acuerdo entre las partes: El agente mediador redacta un Acta que ha de estar firmado por ambos, creándose un seguimiento para que se compruebe que se está cumpliendo.
- Acuerdo parcial: Si en el proceso se tratan varios puntos y sólo se llega al acuerdo en una fracción, se procede a levantar Acta sobre aquellos puntos que sí han sido acordados y sobre los que se llevará un seguimiento, dejando abierta la mediación para los no acordados.
- Desacuerdo: Si tras varias entrevistas no se consigue un acuerdo, se cerrará el proceso levantando Acta de Finalización negativa.
- Abandono: durante el proceso de mediación las partes si no ven salida a sus reivindicaciones y no se consigue acuerdo alguno, podrán desistir y abandonar el proceso para recurrir a otras vías de solución⁵⁶.

⁵⁶ Orden Interna del Cuerpo de la Policía Local de Málaga, denominada Orden del Cuerpo núm. 106/2012 de 10 de agosto, donde se establece las funciones y protocolo de actuación en Mediación Policial. op. cit . pp. 1-4.

3.5.Principios de la Mediación.

Los principios informadores de la mediación son los siguientes: voluntariedad y libre disposición, igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores, neutralidad, confidencialidad, lealtad, flexibilidad, respeto mutuo, cooperación, responsabilidad social y carácter inclusivo, para lograr los objetivos de cada parte en la mejor medida posible.

- Voluntariedad: La mediación es voluntaria. Las partes, previamente informadas, toman la decisión voluntaria de iniciar el procedimiento.
- Libre disposición: Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo. Por tanto, una vez iniciada la mediación, si una parte no desea continuar, puede interrumpir su participación y dar el procedimiento por terminado.
- Confidencialidad: toda persona que participe en el procedimiento, queda obligada por el requisito de confidencialidad. De igual modo, la documentación utilizada en el mismo es confidencial.
- Neutralidad: la actuación del mediador será neutral en el procedimiento, sin interés en el resultado del mismo.
- Imparcialidad: la persona mediadora garantizará la más absoluta independencia respecto de las partes, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.
- Igualdad de las partes: ambos intervendrán con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados.
- Flexibilidad: sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en este Reglamento, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente, no rigiéndose las sesiones por formalismos ni protocolos rígidos, adecuándose a las necesidades de ellos y a las características de la controversia⁵⁷.

3.6.El Mediador.

3.6.1.El Perfil del Mediador.

El arte de la mediación conlleva una serie de habilidades y conocimientos que pueden ser adquiridos por experiencia o estudios, pero también conlleva unas aptitudes y

⁵⁷ GALLARDO CAMPOS, Rosana, COBER MARTÍNEZ, Elena. *Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012. op. cit. pp. 108-109.

comportamientos humanos que suelen ser innatos o mejorados mediante su cultivo por parte del mediador. Algunas cualidades de estos serían:

- Humanidad, sensibilidad a las cuestiones humanas, calidez en el trato, empatía, sentido del humor elegante y oportuno, sencillez, modestia, naturalidad, equilibrio interior, capacidad de autocontrol. Asertividad.
- Percibir el problema y los intereses reales más allá de los que las partes expresan.
- Ser paciente.
- Deseo íntimo de resultar útil.
- Haber perfeccionado la capacidad de escucha activa.
- Habilidades negociadoras; saber dirigir y persuadir.
- Visión estratégica.
- Ser creativo.
- Capacidad de encauzar y manejar las dinámicas del conflicto.
- Prudencia, medida, discreción, no tener afán de notoriedad, ecuanimidad, sobriedad, coherencia entre lo que se dice y se hace, honradez, ética e integridad.
- Respeto y lealtad.
- Combinar suavidad en las formas con firmeza y seguridad en los contenidos.

Asimismo, el mediador debe poseer una serie de habilidades cognitivo-conductuales que le resultarán precisas a lo largo de proceso de mediación.

En general, los grandes mediadores reúnen en su persona conocimiento, experiencia y un determinado carácter, que facilita un ambiente de confianza y acuerdo⁵⁸.

3.6.2. Pautas del Mediador.

Entre las pautas fundamentales del mediador se pueden destacar las siguientes⁵⁹:

- Prepararse previamente la mediación.
- Tratar de forma igual a ambas partes.
- Situarse a igual distancia de las partes.
- Ponerse en el lugar de la otra persona, para comprender lo que dice y lo que siente.
- Escuchar activamente y mirar a la persona que habla.
- Mostrar comprensión y aceptación mediante la comunicación no verbal.

⁵⁸ PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013. op. cit. pp. 71-72-73.

⁵⁹ GALLARDO CAMPOS, Rosana, COBER MARTÍNEZ, Elena. *Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012. op. cit. pp. 178-180.

- Separar a la persona del problema.
- Centrarse en el presente y en el futuro, y no en el pasado.
- Anotar cuestiones importantes.
- Remarcar y reinterpretar lo expuesto por cada parte.
- No interrumpir ni dar consejos ni sugerencias.
- No presionar en exceso a las partes.
- No escribir constantemente.
- Dar un trato equilibrado.
- No transmitir prisas ni urgencias.
- No hacer juicios de valor sobre las posturas de las partes.

4. ARBITRAJE.

4.1. Definición.

Para la resolución de los conflictos privados que afecten a materias disponibles, el principio de autonomía de la voluntad permite a las partes elegir fórmulas de heterocomposición diferentes de las que ofrece el Estado a través de los órganos que tienen atribuida la potestad jurisdiccional, y así someter sus diferencias a la decisión de un particular que les ofrezca garantías de imparcialidad y objetividad.

El arbitraje puede concretarse como la institución jurídica por virtud de la cual una tercera persona designada entre los segmentos en conflicto, o por un tercero, resuelve con base en una potestad específicamente conferida, la disputa de intereses que les afecta, siempre que una materia sea de libre designación.

El arbitraje es definido por COLINA GAREA como *“la resolución de conflictos en materias de libre disposición conforme a Derecho, entre dos o más partes a través de la intervención de un tercero neutral e imparcial, que se denomina Árbitro y que dicta un laudo de obligado cumplimiento para las partes que produce efectos idénticos a la cosa juzgada, sin que pueda ser revisado en vía jurisdiccional salvo motivos tasados y específicos”*⁶⁰.

La Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dispone en su art. 2º que “son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a

⁶⁰ COLINA GAREA, Rafael. *El arbitraje en España: ventajas y desventajas*. Madrid: Editorial Difusión Jurídica, 2009. pp. 16.

derecho”⁶¹, con lo que se demuestra que el fundamento de la institución radica en el ejercicio de la libertad de las partes respecto de aquello que para ellas es disponible.

Las ventajas teóricas del arbitraje (confianza en la persona que ha de resolver el conflicto, especialización del árbitro, mayor discreción y sencillez procedimental, rapidez, etc., motivaron la Recomendación 12/86 del Comité de Ministros del Consejo de Europa por la que se instaba a los Gobiernos de los países comunitarios a potenciar la institución adoptando las medidas necesarias para que pudiera convertirse en “una alternativa más accesible y más eficaz a la acción judicial”⁶².

4.2.Marco legal en España.

Con estos principios detallados anteriormente y con la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa se promulgó en España la anterior Ley de Arbitraje (Ley 36/1988, de 5 de diciembre) y a la misma finalidad responde la Ley 60/2003, aunque con ella se pretende dar un salto cualitativo (según se manifiesta en la Exposición de Motivos) al establecer el régimen jurídico del arbitraje en la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 (Ley Modelo UNCITRAL), recomendada por la Asamblea General en su resolución 40/72, de 11 de diciembre de 1985. Se han tenido en cuenta, en definitiva, sobre la base de un compromiso entre las tradiciones jurídicas europeo-continental y anglosajona, las exigencias de uniformidad procesal en materia arbitral y las necesidades de la práctica del arbitraje comercial internacional. El texto inicial de la Ley ha sido modificado por la Ley 11/2011, de 20 de mayo⁶³, de reforma de la Ley de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, con la que se pretende contribuir al fomento de los medios alternativos a la resolución de conflictos⁶⁴.

La Reforma de la Ley de Arbitraje tiene dos objetivos fundamentales: por un lado, mejorar algunos aspectos de la Ley de 60/2003, de 20 de diciembre, de Arbitraje requeridos por su aplicación práctica y, por otro, impulsar los medios alternativos de solución de conflictos, en especial, el arbitraje.

Como se desprende del propio título de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, el legislador apuesta porque los sistemas de resolución de conflictos alternativos al proceso

⁶¹ Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. BOE núm.306, de 26 de diciembre de 2003.

⁶²<http://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/ProcesalCivilITema%2059Completo.pdf>. [consulta 05-05-18].

⁶³ Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado. BOE núm.121, de 21 de mayo de 2011.

⁶⁴<http://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/ProcesalCivilITema%2054Completo.pdf>. [consulta 05-05-18].

jurisdiccional que están dando tan buenos resultados en el ámbito privado y, especialmente, en el comercial, se vayan potenciando en la solución de las controversias en las que están implicadas administraciones públicas, eso sí, siempre que el objeto sea una materia disponible y con ciertas prevenciones o limitaciones en ciertos ámbitos.

4.3. Tipos de Arbitraje.

Atendida las formas y las manifestaciones de la institución arbitral suelen distinguirse estas clases de arbitraje:

- De derecho y de equidad: En el primero el árbitro debe aplicar la legislación vigente para decidir la cuestión; en el segundo, debe resolverla según su leal saber y entender. La elección corresponde a las partes, y tradicionalmente se entendió que en el caso de que las mismas no escogieran expresamente por el de derecho, los árbitros resolverían en equidad (salvo que se hubiere encomendado el arbitraje a una corporación o asociación, en cuyo caso se debería estar a lo que resultara de su reglamento). La vigente Ley de Arbitraje, (en adelante LA), establece el sistema opuesto, de manera que “los árbitros sólo decidirán en equidad si las partes les han autorizado expresamente para ello” (art. 34.1).

- Individual (o ad hoc) e institucional: En el primero de ellos los segmentos organizan el arbitraje y designan al árbitro en atención a las específicas circunstancias del caso, mientras que en el segundo lo confían a una institución especializada y permanente que se ocupa tanto de la organización del arbitraje como de la designación de los árbitros con arreglo a su reglamento. En este sentido el art. 14 LA, dispone que las partes pueden encomendar la administración del arbitraje y la designación de los árbitros, de acuerdo con su reglamento, a: 1) Corporaciones de Derecho Público que puedan desempeñar funciones arbitrales según sus normas reguladoras, y 2) Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro en cuyos estatutos se prevean funciones arbitrales.

- Formal y no formal: Se distingue entre formal (o ritual) y no formal (o irritual), según que se ajuste o no a las prescripciones de Ley Arbitral. Sólo en el primero, el sometido a la Ley, será verdadero arbitraje. Para que el arbitraje sea válido y eficaz en cuanto tal, deberá ajustarse a las prescripciones de la Ley. Cuando en forma distinta de la prescrita en ella dos o más personas pacten la intervención dirimente de un tercero, se estará ante un convenio cuya fuerza vinculante será la de un contrato, pero lo decidido por el tercero no producirá cosa juzgada ni tendrá fuerza ejecutiva.

- General y especiales: El arbitraje general es el que se somete a la Ley 60/2003, y los arbitrajes especiales los que son objeto de regulación singular en otras leyes, siendo en todo caso la LA de aplicación supletoria (art. 1.3).

- Interno e internacional: Conforme al art. 3 LA, el arbitraje tendrá carácter internacional cuando: 1) En el momento de celebración del convenio las partes tengan sus domicilios en Estados diferentes; 2) El lugar del arbitraje, ubicación de cumplimiento de una fracción sustancial de las obligaciones de la relación jurídica de la que comienza la controversia o el lugar con el que ésta tenga una relación más estrecha, esté situado fuera del Estado en que las partes tengan sus domicilios; o 3) La relación jurídica con la que se inicia la controversia afecte a intereses del convenio internacional.

- Nacional y extranjero: Desde otro punto de vista y en atención a la necesidad de reconocimiento para su ejecución en España, el art. 46 LA establece que “se entiende por laudo extranjero el pronunciado fuera del territorio español”.

- Convencional y testamentario: Por razón de su origen puede ser el arbitraje convencional o testamentario, siendo este último el que se instituye por disposición testamentaria para solucionar diferencias entre herederos no forzosos o legatarios por cuestiones relativas a la distribución o administración de la herencia (art. 10)⁶⁵.

5. CONCILIACIÓN.

5.1. Definición.

Se trata de un acto jurídico negocial a través del cual se realiza una transacción interpartes. En la conciliación los segmentos contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo ante un tercero, el cual no decide pero propicia una solución pactada. El diccionario de la RAE define la conciliación como la “*acción y efecto de conciliar*”, sin embargo, no existe unanimidad en la doctrina para dar una definición clara a la conciliación, siendo a veces confundida con la mediación. La conciliación implica la colaboración de un tercero neutral e imparcial a quien las partes ceden el control del proceso, sin delegarle la solución.

5.2. Características y tipos de la Conciliación.

⁶⁵ <http://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/ProcesalCivilIIITema%2059Completo.pdf>. [consulta 11-05-18].

Las características que presenta la Conciliación se encuentran su agilidad a la hora de afrontar conflictos llegando a adoptar acuerdos con gran rapidez. Las cautelas desaparecen porque no hay que convencer a nadie y porque no necesitan probar nada; como las partes llegan voluntariamente a una decisión definitiva, no habrá el supuesto de recursos ulteriores. Otra característica es su economía, si comparamos con las costas que supondría un proceso judicial en contraposición con los gastos que genera un acuerdo de conciliación. La desburocratización, con trámites administrativos aligerados donde las partes pueden utilizar su propio lenguaje sin tener que emplear tecnicismos legales. La búsqueda por los segmentos enfrentados de una solución que satisfaga a los dos, hace sentir que ambos forman parte de la solución y no sólo del problema como sucede en los conflictos judiciales⁶⁶.

Entre los tipos de Conciliación, están la Conciliación Judicial que es una forma diferente de conclusión del proceso judicial. Este tipo se desarrolla en el transcurso de un procedimiento judicial, en el que un tercero que dirige la conciliación es el juez de la causa, el cual plantea las bases del convenio, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad. Va dirigido a que se encuentre una solución al conflicto antes de que lo haga el órgano judicial. Corresponde al juez el papel del conciliador. *“El juez conciliador tiene como función exhortar o incentivar el acuerdo de las partes, pero su actuación debe limitarse a poner de manifiesto las ventajas de alcanzar el acuerdo sin que en ningún momento pueda ofrecer o proponer soluciones que pudieran poner en entredicho su necesaria imparcialidad o adelantar el resultado del conflicto futuro”⁶⁷.*

Otro tipo de Conciliación es el extrajudicial o prejudicial, éste es un medio alternativo por el cual los enfrentados resuelven sus problemas sin acudir a un juicio mediante la participación de un tercero ajeno al procedimiento judicial. El acuerdo a que llegan las partes suele ser de tipo transaccional, es decir, homologable a una transacción.

5.3. Regulación legal de la Conciliación.

El origen de la regulación de dicha institución en España viene de la Constitución Española de 1812. En algunas leyes especiales, como las Ordenanzas de Bilbao, se previene que “no se tramite juicio alguno antes de que los cónsules llamen a los interesados y propongan una transacción entre los mismos, y hagan lo posible para que esta transacción sea aceptada”.

⁶⁶ <http://crimina.es/crimipedia/topics/conciliacion/>. [consulta 11-05-18].

⁶⁷ CARRASCO BLANCO, Marta. *Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos: Una visión jurídica*. Madrid: Editorial Reus, 2009. pp. 121.

La ley de 3 de junio de 1821 prevenía a los alcaldes que debían presidir los juicios de conciliación, como trámite obligatorio e indispensable para poder iniciar un juicio. Ya en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1985 fue regulada esta medida como obligatoria a las partes antes del comienzo de un pleito, indicando también que el Juez Municipal y los hombres buenos que puedan intervenir en la conciliación tienen como deber aproximar a los enfrentados.

Con la entrada en vigor de la Ley de Jurisdicción Voluntaria (Ley 15/2015, de 2 de Julio), la conciliación preprocesal, que tradicionalmente había estado regulada en los arts. 460 a 480 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, pasa a regularse en aquella en sus Art. 139 y siguientes. Respecto a su ámbito de aplicación, el Art. 139 de la Ley de Jurisdicción Voluntaria (LJV) dispone que: *“Se podrá intentar la conciliación con arreglo a las previsiones de este Título para alcanzar un acuerdo con el fin de evitar un pleito. La utilización de este expediente para finalidades distintas de la prevista en el párrafo anterior y que suponga un manifiesto abuso de derecho o entrañe fraude de ley o procesal tendrá como consecuencia la inadmisión de plano de la petición”*.

Será competente el Juez de Paz o el Letrado de la Administración de Justicia del Juzgado de Primera Instancia o del Juzgado de lo Mercantil, cuando se trate de materias de su competencia, del domicilio del requerido si no lo tuviera en territorio nacional, el de su última residencia en España⁶⁸.

6. TRANSACCIÓN.

6.1. Definición.

La Transacción viene definida en el artículo 1809 del Código Civil como un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado.

Es un sistema autocompositivo de resolución de controversias, por el que los propios contendientes pueden resolver su conflicto, incluso aunque hayan iniciado un proceso judicial o arbitral. El contenido del citado contrato, queda fijado por las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa (art. 1809 CC). Está integrado por tres elementos:

1º. La res dubia o derecho discutido que comporta una relación jurídica incierta (o al menos incierta subjetivamente por las partes, aunque objetivamente no hayan fundamento

⁶⁸ [https://www.iberley.es/temas/conciliacion-ley-jurisdiccion-voluntaria-62646.\[consulta](https://www.iberley.es/temas/conciliacion-ley-jurisdiccion-voluntaria-62646.[consulta) 17-06-18].

para la duda), susceptible de provocar litigios, se haya iniciado o no proceso judicial o arbitral.

2º. La intención de las partes de sustituir la relación dudosa por una relación cierta e incontestable.

3º. Las recíprocas concesiones por parte de los interesados, para resolver la controversia. Este requisito esencial, tal y como lo interpreta la jurisprudencia, no exige la paridad en los sacrificios o concesiones, porque “el móvil de la solución de conflictos puede determinar desigualdad en las concesiones, y aunque si una de las partes no da, promete o cede su derecho, existiría una mera renuncia de la otra, no obstante, las prestaciones pueden ser sacrificios de orden moral y no han de tener necesariamente contenido patrimonial”.

Toda transacción, como indica el Tribunal Supremo “produce el efecto de sustituir una relación jurídica controvertida, por otra cierta y no controvertida, extinguiendo los derechos y acciones de las que trae causa y originando nuevos vínculos y obligaciones. De tal manera que, no se pueden plantear cuestiones que afecten a las situaciones preexistentes a la transacción, que han perdido la protección jurídica al ser transigidas”.

La transacción podrá utilizarse como sistema de resolución de controversias siempre y cuando el objeto del conflicto sea disponible. Nos encontramos pues con la disponibilidad del objeto como el requisito objetivo de la transacción.

Por otra parte, como todo contrato, su objeto debe ser válido o lícito, posible y determinado o determinable. Por tanto, no serán disponibles aquellas materias que no puedan ser objeto de contrato conforme al artículo 1271, 1272 y 1273 del Código Civil. Por último, no podrán serlo aquellas cuya disposición por una parte pueda perjudicar a un tercero ni tampoco cuando un tercero al que afecte el citado contrato no haya intervenido expresa o tácitamente en él, o sea contrario al orden público⁶⁹.

6.2. Tipos de transacciones.

Evitar el pleito o poner fin al ya comenzado, supone que el contrato de transacción puede tener lugar en dos momentos: antes de que se produzca el pleito o durante uno ya vigente. Así, pueden distinguirse dos tipos de transacción: aquella cuyo objeto es evitar el proceso judicial y que por tanto, será preprocesal (por ser anterior al proceso judicial); y la transacción orientada a poner fin al pleito ya comenzado. Esta segunda, la preprocesal, puede ser a su vez de dos clases: procesal o extraprocesal. Es procesal, cuando la

⁶⁹ SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles”. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLIV, 2011, pp. 285-286.

transacción se homologa por el juez que está conociendo del proceso, al que se pone fin por auto; en este caso normalmente es el juez el que “invita” a las partes a transigir. En cambio, es extraprocesal cuando la transacción no se homologa en el proceso judicial, pero repercute en la finalización del mismo por otros mecanismos procesales.

Se sigue en esta clasificación las ideas de San Cristóbal, quien añade la transacción preprocesal, diferenciándola de la extraprocesal que se realiza constante el pleito y que repercute en la finalización del proceso; la prejudicial por el contrario, evita el inicio del mismo.

A continuación se analizarán las distintas clases de transacción⁷⁰:

- *Las transacciones realizadas antes del proceso judicial: “Transacción preprocesal”.*

Su finalidad es evitar el proceso judicial y se realizan con carácter previo al posible proceso judicial o arbitral, por tanto, fuera de la sede judicial. A su vez, las transacciones prejudiciales pueden estar elevadas a escritura pública, o no. Si se eleva a escritura pública, la transacción obtiene una naturaleza “dual”, ya que mantiene su carácter contractual pero además su elevación a escritura pública la convierte en título ejecutivo. Si por el contrario, consiste únicamente en un contrato entre partes, no es título ejecutivo y por tanto, no llevan aparejada ejecución, considerándose únicamente un contrato que despliega sus efectos inter partes.

- *Las transacciones realizadas pendiente el proceso judicial.* Estas se subdividen en dos tipos:

La Transacción procesal, homologada por el juez en el seno del proceso, siendo la que tiene lugar pendiente el proceso ante los tribunales y consta en autos, como consecuencia de la homologación del acuerdo de transacción por el juez (art. 415.2 LEC)⁷¹. Para la homologación, el juez únicamente ha de verificar que el objeto sobre el que versa la transacción sea disponible, y que las partes tengan capacidad para transigir. El juez no juzga, no declara, tan solo dispone el derecho⁷².

Por tanto, podemos definir la transacción procesal judicial, como el contrato por el que las partes en un proceso ya iniciado, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, ponen fin al mismo, siendo aprobado el acuerdo alcanzado por el órgano jurisdiccional que esté conociendo del proceso por medio de auto. De hecho, también es

⁷⁰ SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles”. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLIV, 2011, op. cit. pp. 283.

⁷¹ Artículo 415.2 LEC: “El acuerdo homologado judicialmente surtirá los efectos atribuidos por la ley a la transacción judicial y podrá llevarse a efecto por los trámites previstos para la ejecución de sentencias y convenios judicialmente aprobados. Dicho acuerdo podrá impugnarse por las causas y en la forma que se prevén para la transacción judicial.”

⁷² MOXÓ RUANO, Antonio. “Notas sobre la naturaleza de la transacción”, *Revista de Derecho Privado*, núm. 402, Septiembre, 1950, pp. 675.

posible transigir en fase de ejecución, debido al principio dispositivo que rige para los procesos civiles, siempre que su materia sea disponible. Estas transacciones homologadas por el juez son título ejecutivo asimilado a sentencia judicial (art. 517.3 LEC)⁷³.

En el apartado anterior se hablaba de que la transacción preprocesal obtenía naturaleza dual cuando era elevada a escritura pública, funcionando como contrato entre partes y también como título ejecutivo. Pues bien, la transacción procesal judicial también tiene una naturaleza dual, así lo indica el Tribunal Supremo en la STS 199/2010 de 5 de abril de 2010, reseñando que, “manteniendo su carácter sustantivo, la aprobación judicial le confiere un carácter procesal como acto que pone fin al proceso, con el efecto de hacer posible su ejecución como si se tratara de una sentencia”.

Y la segunda es la Transacción extraprocésal, siendo la que tiene lugar iniciado el proceso judicial pero al margen del mismo, es decir, el acuerdo entre partes no llega al proceso, bien porque las partes han pedido la suspensión y dejan caducar la instancia, bien porque han utilizado otros mecanismos procesales para poner fin al proceso como la renuncia, el desistimiento, etc. Dentro de este tipo de transacciones, hay que distinguir a su vez, aquellas que se otorgan en documento público, de las que son únicamente un contrato entre partes. Al igual que la transacción preprocesal, la extraprocésal si se eleva a escritura pública será título ejecutivo, además de conservar su carácter contractual. Recordamos aquí que la gran diferencia con la transacción procesal, es que ésta desde el momento en que es homologada por el juez adoptará forma de auto y tendrá fuerza ejecutiva⁷⁴.

6.3. Medios de Impugnación de una Transacción.

Todas las transacciones, tanto las preprocesales, como las procesales o extraprocésales son contratos entre partes sin efecto de cosa juzgada, y por tanto, pueden ser declaradas nulas, anulables, rescindidas, o resueltas por las mismas causas de los contratos.

Las transacciones procesales producen el efecto de terminar el proceso sin sentencia, y el auto que homologa la transacción es título ejecutivo, pero no produce cosa juzgada, pudiendo ser impugnadas por las mismas causas de los contratos. En cuanto a las transacciones preprocesales o extraprocésales, son siempre contrato entre las partes que llevará aparejada ejecución si se eleva a escritura pública, pero en ningún caso tienen efecto de cosa juzgada, igualmente pueden ser impugnadas por las mismas causas de los contratos.

⁷³ Artículo 517.3 LEC: “Las resoluciones judiciales que aprueben u homologuen transacciones judiciales y acuerdos logrados en el proceso, acompañadas, si fuere necesario para constancia de su concreto contenido, de los correspondientes testimonios de las actuaciones.”

⁷⁴ SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles”. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLIV, 2011, op. cit. pp. 291.

En caso de impugnar lo convenido en una transacción, habrá que entablar el procedimiento declarativo ordinario que corresponda conforme a los artículos 249 y 250 LEC, continuando el proceso hasta su terminación por sentencia.

Por otro lado, constituyen especialidades para la impugnación de la transacción, las previstas en los artículos 1.818 y 1.819 CC. Según el art. 1.818, el descubrimiento de nuevos documentos, no es causa de anulabilidad si no hubo mala fe (para ninguno de los tipos de transacción: preprocesal, extraprocésal, o procesal). En cuanto a lo dispuesto en el art. 1.819, cuando estando decidido un pleito por sentencia firme, se celebre transacción sobre él, por ignorar alguna de las partes interesadas la existencia de la sentencia firme, podrá pedir la rescisión de la transacción (aplicable a la transacción procesal y extraprocésal)⁷⁵.

7. CONCLUSIONES.

I. Los cuatro Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos: Mediación, Arbitraje, Conciliación, Transacción, tienen un denominador común resolver conflictos de manera rápida, menos costosa y que de mayor satisfacción a las partes enfrentadas sin que tengan que verse inmersas en un proceso judicial.

II. La sociedad actual nos tiene acostumbrados a que cada vez somos menos tolerantes, y que nos cuesta, por lo general “dar nuestro brazo a torcer”, por ello los problemas que pueden ser resueltos con la palabra y el entendimiento entre las partes, se enquistan y se dirigen a un conflicto cada vez más latente y de solución incierta.

III. Muchas personas se bloquean ante el conflicto, mientras que otras lo afrontan con decisión. Se sufren conflictos de todo tipo, sociales, laborales, profesionales, políticos, empresariales, familiares y de cualquier naturaleza imaginable.

IV. Un dato muy importante que debemos de tener en cuenta es el entorno, éste nos lleva a situarnos en dos escenarios muy diferentes, no es lo mismo tratar conflictos en barriadas marginales con alto grado de delincuencia que en un entorno social de clase

⁷⁵ SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles”. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLIV, 2011, op. cit. pp. 299.

media, donde la mediación es la mayoría de los casos se hace imposible quedando sólo abierta la vía judicial.

V. Siempre será menos difícil y tener mayor éxito, lograr poner de acuerdo a dos partes individuales que a dos grupos de personas. Los grupos suelen desarrollar un sentimiento de lealtad entre los integrantes del mismo, que hace que aunque se logre convencer a parte del grupo sobre un determinado asunto, si la otra parte no quiere ningún entendimiento hará que fracase el proceso de mediación.

VI. Por lo tanto las tres formas que hay de solucionar los conflictos entre las personas o las empresas son, que las partes enfrentadas se pongan de acuerdo en su disputa sin ayuda de nadie con el simple entendimiento, o bien con la intervención del Estado llegando a judicializar el conflictos o bien con la aplicación de los ADR, conjunto de técnicas extrajudiciales para la solución de conflictos, de las que he citado a cuatro de las existentes actualmente.

VII. El impulso de las técnicas ADR no se justifica sólo por una intencionalidad pragmática de ahorrar tiempo o dinero, sino, sobre todo, sino por una corriente filosófica-jurídica que otorga relevancia a los mecanismos voluntarios de resolución de controversias que incentiven la responsabilidad y creatividad de las partes.

VIII. La Mediación, es la técnica más importante o que mayor relevancia está teniendo dentro de los ADR, cuyos principios fundamentales de la institución de la mediación son: la voluntariedad, la libre disposición, igualdad, confidencialidad, independencia, neutralidad e imparcialidad.

VIII. Destacable la figura del Mediador, sobre él recae la ardua tarea de conseguir que dos partes enfrentadas consigan poner fin a sus disputas y que éstas no lleguen a un proceso judicial. Los mediadores han de tener unas características especiales, confidencialidad, imparcialidad, empatía, equidad, neutralidad... que hagan que su función sea percibida por ambas partes de igual manera, sin que la balanza recaiga sobre una de ellas.

IX. El Arbitraje es un método de resolución extrajudicial de conflictos en el que un tercero, el árbitro o los árbitros, nombrado por las partes, dictan un laudo de obligado cumplimiento que dirime el conflicto.

X. El arbitraje nace de la libre voluntad de las partes que se someten mediante un convenio arbitral al proceso de arbitraje.

XI. Referente a la Conciliación, ésta es una negociación asistida, donde las partes buscan dar una solución satisfactoria, permitiendo en forma concertada, la intervención de un tercero, que tenga la capacidad de proponer fórmulas conciliatorias.

XII. Para realizar un acto de conciliación no es necesario ningún contrato previo por las partes; al contrario que ocurre con la mediación, basta con la simple presentación simultánea de las partes ante el conciliador.

XIII. La Transacción, es un contrato por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas. Es un sistema autocompositivo de resolución de conflictos, por el que los propios contendientes pueden resolver el conflicto, incluso aunque hayan iniciado un proceso judicial o arbitral.

XIV. Surge la Transacción como un instrumento que constituye una respuesta fácil, eficaz y accesible a toda la ciudadanía ante los costes y la duración que conlleva el juicio, además del malestar que provoca a cualquiera verse envuelto en un pleito judicial.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- BARONA VILAR, Silvia. *La mediación penal para adultos. Una realidad en los ordenamientos jurídicos, 1ª edición*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch, 2009.
- BERNAL SAMPER, Trinidad. *La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid: Editorial constitución y Leyes COLEX, 1999.
- BLANCO CARRASCO, Marta. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid: Editorial Reus, 2009.
- BOQUÉ I TORREMORELL, María Carme. *Tiempo de Mediación*. Barcelona: Editorial CEA, 2007.
- CARRASCO BLANCO, Marta. *Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos: Una visión jurídica*. Madrid: Editorial Reus, 2009.
- COBB, Sara. (1996). “En el Prólogo a la obra de Marinés SÚARES, Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 55-74.
- COLINA GAREA, Rafael. *El arbitraje en España: ventajas y desventajas*. Madrid: Editorial Difusión Jurídica, 2009.
- DE CÓRDOBA, Noemí. “La mediación un método alternativo y complementario de resolución de conflictos”, *Revista auditores*, nº-21, 2014, pp. 28-31.
- FOLGER y JONES. *Nuevas direcciones en mediación*. Barcelona: Editorial Paidós, 1997.
- GALLARDO CAMPOS, Rosana, COBER MARTÍNEZ, Elena. *Mediación Policial: el manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2012.
- GARRIDO GENOVÉS, Vicente. *Mediación Policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Valencia: Tiran lo Blanch, 2012.
- GIMENEZ ROMERO, Carlos. *La Mediación social intercultural en Castilla la Mancha*. Toledo: Editorial Consejería de bienestar social de la JCCM, 2009.
- IBÁÑEZ VALVERDE, Vicente José. “Mediación Familiar intrajudicial”, *Papeles del psicólogo*, Vol. 73, 1999, pp. 56.
- MEJÍAS GÓMEZ, Juan Francisco, “Sistemas alternativos de resolución de conflictos”, *Evitación del Proceso*, Dir. Fernando Escribano Mora, Consejo General del Poder Judicial, Madrid, 1998, pp. 301-338.
- MIRANZO DE MATEO, Santiago. “Quiénes somos, a dónde vamos... Origen y Evolución del Concepto de Mediación”. *Revista de Mediación*. Año3, núm. 5, 2010, pp. 8-15.
- MOXÓ RUANO, Antonio. “Notas sobre la naturaleza de la transacción”, *Revista de Derecho Privado*, núm. 402, 1950, pp. 673-694.

- PIMENTEL SILES, Manuel Ramón. *Resolución de conflictos*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2013.
- PANERO GUTIÉRREZ, R. *Derecho Romano, 4*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch, 2008.
- SAN CRISTOBAL REALES, Susana. “La Transacción como sistema de resolución de conflictos disponibles”. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLIV, 2011, pp. 277-302.
- SIX, Jean François. *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1997.
- SOLETO MUÑOZ, Helena. “La Mediación: Método de Resolución Alternativa de Conflictos en el Proceso Civil Español” *Revista Electrónica de Derecho Procesal, Volumen III*, 2007, pp. 66-67.
- SUARES, Marínés. *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica, 1996.
- TORREGO SEIJO, Juan Carlos. “Mediación de conflictos en Instituciones Educativas”. *Revista de Derecho de Familia*, núm. 14, 2002, pp. 55-74.
- VERDÚN, Judith. “La mediación familiar en España y en Inglaterra”, *Revista de Treball Social*, núm. 154, 1999, pp. 8-150.
- VIANA ORTA, María Isabel. *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*, pp. 71-89. Valencia: Universidad de Valencia, 2011.

NORMATIVA.

Normativa Ámbito Internacional.

- Convención de Nueva York de 1958 sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras.
- Resolución 690 de 1979, de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, sobre la declaración de la Policía.
- Directiva 2008/52/CE del parlamento y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea de fecha 24/05/2008.
- Recomendación 12/86 del Comité de Ministros del Consejo de Europa.
- Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 (Ley Modelo UNCITRAL), recomendada por la Asamblea General en su resolución 40/72, de 11 de diciembre de 1985.

Normativa Ámbito Estatal.

- Constitución Española (C.E) 1978. BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 2/86 de 13 marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. BOE núm. 63, de 14 de marzo de 1986.
- Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE el 6 de marzo de 2012.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del estatuto de la víctima del delito. BOE núm. 101, de 28 de abril de 2015.
- Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- Ley 39/1999 de 05 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.

- Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Real Decreto de 24 de julio de 1889 del Código Civil. BOE núm.206, de 25 de julio de 1889.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. BOE núm. 7, de 08 de enero de 2000.
- Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria. BOE núm.158 de 03 de julio de 2015.

Normativa Ámbito Autonómico.

- Ley 13/2001, de 11 de diciembre, de Coordinación de las Policías Locales.
- Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía.
- Decreto 65/2017, de 23 de mayo, por el que se modifica el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Normativa Ámbito Local.

- Orden del Cuerpo de la Policía Local de Málaga núm. 106/2012, establece funciones y protocolo del Subgrupo de Mediación Policial.

- Ordenanza Ayuntamiento Málaga para la Prevención y Control de Ruido y Vibraciones. BOP. núm. 94 de 19 de mayo de 2009.
- Ordenanza Ayuntamiento Málaga para a Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano en la Ciudad de Málaga. BOP. núm. 93 de fecha 14 febrero de 2013.

RECURSOS WEB

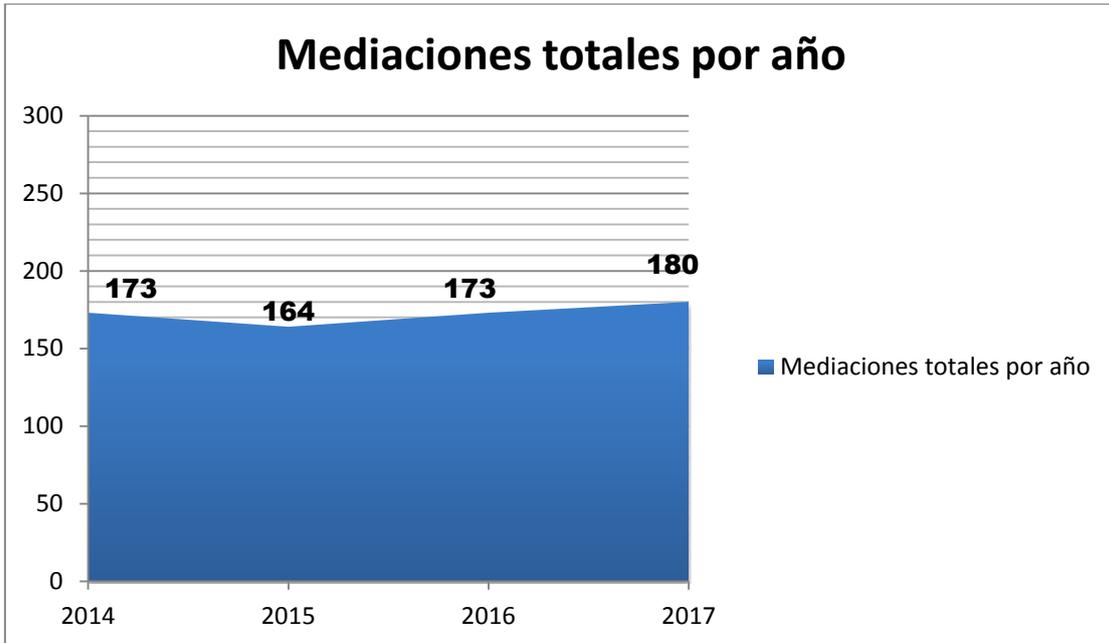
- <http://www.legaltoday.com/practica-juridica/civil/arbitraje/el-arbitraje-como-metodo-alternativo-de-resolucion-de-conflictos-con-clientes-y-proveedores>. [Consulta 12 de febrero de 2018].
- http://www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboraciones/mecanismo_alternativo.php. [Consulta 08 de febrero de 2018].
- <https://es.slideshare.net/RodolfoMuoz1/esquema-de-mediacion-basada-en-intereses> [consulta 23-02-18].
- <https://elespaciodeladiversidad.blogspot.com.es/2013/04/competencias-interculturales-diversidad.html> [consulta 18/02/18].
- <https://es.scribd.com/document/270201061/TEMA-7-MEDIACION-CIVIL-Y-MERCANTIL>. [consulta 17-06-18].
- <http://www.economista.es/aragon/noticias/6119670/09/14/Las-ventajas-de-la-mediacion-empresarial-para-las-companias-y-pymes.html> [consulta 23-02-18].
- <http://www.amediar.info/que-es-la-mediacion-comunitaria/> págs. 2 y3. [consulta 21-03-18].
- Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos.
https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao_com_comunidade_s_ciganas.pdf. [consulta 23-02-18].
- <http://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/ProcesalCivilIITema%2059Completo.pdf>. [consulta 05-05-18].
- <http://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/ProcesalCivilIITema%2059Completo.pdf>. [consulta 11-05-18].
- <http://crimina.es/crimipedia/topics/conciliacion/> [consulta 11-05-18].
- <https://www.grupomedicodurango.com/mediacion-sanitaria/>. [consulta 16-06-18].

- <https://www.iberley.es/temas/conciliacion-ley-jurisdiccion-voluntaria-62646>. [consulta 17-06-18].
- <https://revistademediacion.com/articulos/quienes-somos-a-donde-vamos-origen-y-evolucion-del-concepto-mediacion/> [consulta 20-06-18].
- <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf> [consulta 20-06-18].

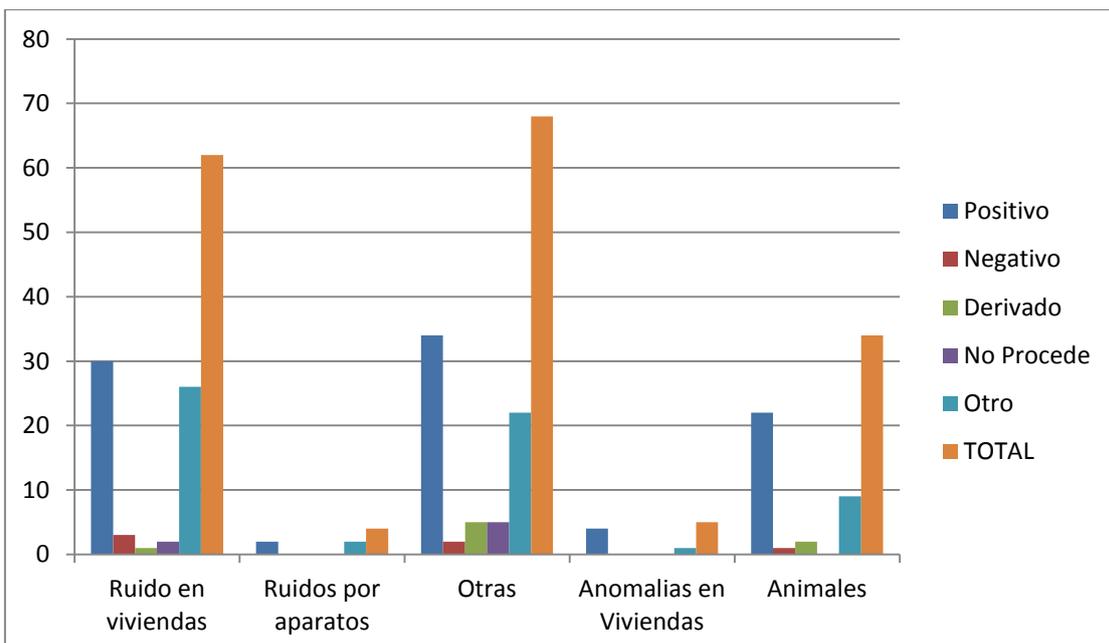
9. ANEXO I.

9.1. Estadísticas de Mediación.

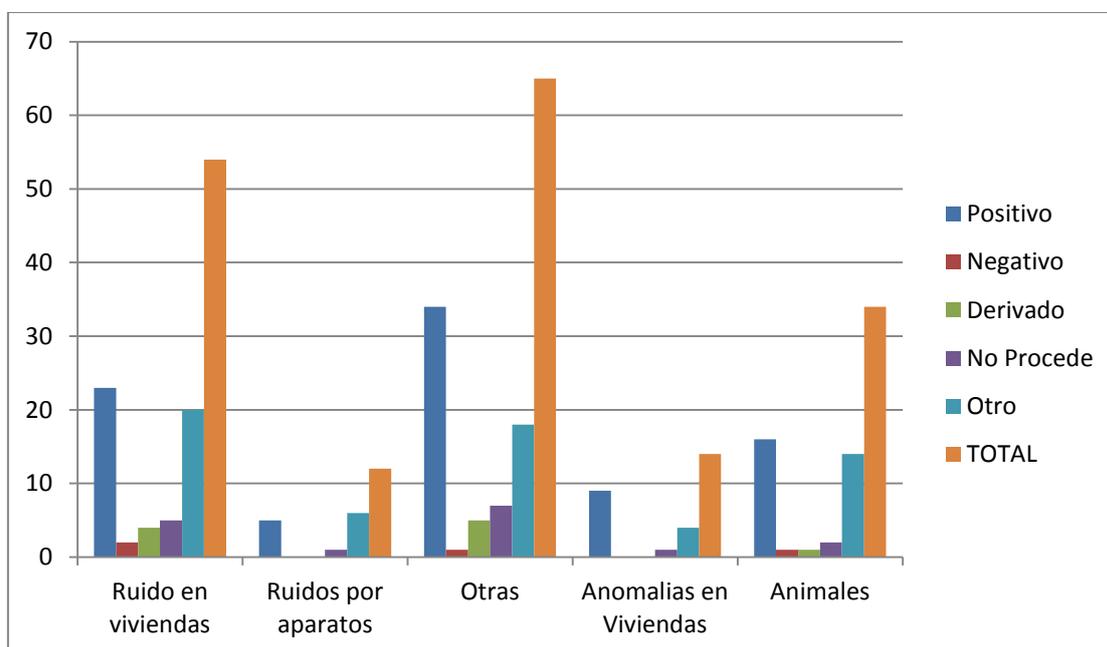
9.1.1. Estadísticas Mediaciones totales por años.



9.1.2. Estadísticas Mediación Policial Año 2016 en detalle.



9.1.3. Estadísticas Mediación Policial Año 2017 en detalle.



En este anexo, se muestran las diferentes actas policiales utilizadas por el subgrupo de mediación, de la Policía Local de Málaga.

**ACTA DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR AGENTES DE POLICIA.
INFORMACIÓN AL SUBGRUPO DE MEDIACIÓN**

Fecha: Hora: Agentes:

ORIGEN DE LA INTERVENCIÓN:

- Agentes de servicio
- J.P.B.D./ Sala
- Solicitud de persona
- Otros

INTERESADO/A

Nombre y Apellidos/Razón Social (Comunidad de vecinos, empresas, comercios, etc.)

D.N.I./N.I.F

Domicilio

Localidad

Teléfono de contacto

OTRA PARTE EN CONFLICTO

Nombre y Apellidos/Razón Social (Comunidad de vecinos, empresas, comercios, etc.)

D.N.I./N.I.F

Domicilio

Localidad

Teléfono de contacto

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO:

Los/las agentes

C.P.

C.P.

9.2.3. Acta de Solicitud Mediación vía Telemática.

 Ayuntamiento de Málaga Policía Local	SOLICITUD DE MEDIACIÓN DE POLICÍA LOCAL F-465 Solicitud de Mediación F-465 (Ed. 3)	Nº EXPEDIENTE _____ (A cumplimentar por el Subg. Mediación)
1 Solicitante		
Nombre		Apellido 1
		Apellido 2
Marque el tipo de documento al que hace referencia <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Tarjeta de residencia <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> CIF <input type="checkbox"/> NIE		Nº de documento de identificación
Teléfono	Teléfono móvil	Fax / Correo electrónico
2 Representante		
Nombre		Apellido 1
		Apellido 2
Marque el tipo de documento al que hace referencia <input checked="" type="checkbox"/> DNI <input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta de residencia <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> CIF <input type="checkbox"/> NIE		Nº de documento de identificación
Teléfono	Teléfono móvil	Fax / Correo electrónico
3 Domicilio a efectos de notificación		
Tipo de Vía	Nombre de la vía	Nº
		Bis
		Portal
		Escal
		Planta
		Pta
		Km
Código Postal	Municipio	Provincia
		País
4 Exposición de los hechos		
5 Solicita		
La Policía Local intervenga a través del Subgrupo de Mediación Policial en los hechos indicados al objeto de tratar de resolver el conflicto planteado.		
<small>Autorizo al Excmo. Ayuntamiento de Málaga a que compruebe, por medios propios o solicitando a otras Administraciones Públicas, todos aquellos datos o informaciones necesarios que resulten exigibles al amparo de esta solicitud</small>		
<small>De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos facilitados en este documento serán incorporados a un fichero inscrito en la Agencia de Protección de Datos para el ejercicio de las funciones que corresponden a esta Administración Municipal, y podrán ser cedidos a terceros en los casos previstos en la Ley. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Excmo. Ayuntamiento de Málaga sito en Avenida de Cervantes 4, 29016 Málaga</small>		

Málaga, a de de
 El/La solicitante El/La representante

9.3. Acta de Idoneidad.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL; ACTA DE IDONEIDAD

Nº EXPEDIENTE:

Recibida la solicitud de Mediación Policial, a través de _____, de D/Dª _____, con D.N.I. _____, domiciliado/a en Málaga, C/ _____, Teléfono: _____.

Según la cual, los hechos son los siguientes: _____.

Una vez estudiada dicha solicitud, se estima que es susceptible de llevar a cabo el Protocolo de Mediación Policial.

En Málaga, a _____ de _____ de
El/La Oficial con C.P. _____

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA

Polizapoliar/Mediación Policial/F-486 Acta de Idoneidad
F-486 (Ed. 1)



9.4. Acta de Derivación a Otros Organismos.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE DERIVACIÓN

Nº EXPEDIENTE:

Se traslada este expediente, por no ser susceptible de Mediación Policial, al Área de

Solicitado por:

NOMBRE: APELLIDOS:

D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.

DOMICILIO: TELÉFONO:

EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:

En Málaga, a de de
Firma responsable de Mediación

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA

PoltopolierMediación PolicialF-467 Acta de Derivación
F-467 (Ed. 1)



9.5. Acta de Inicio Mediación Policial.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE INICIO

Nº EXPEDIENTE:

DATOS DE LA REUNIÓN:

Fecha y Lugar:

Hora de Inicio: Hora de Finalización:

PERSONAS REUNIDAS:

Datos de las personas que van a participar en el proceso:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

OBJETO DE LA MEDIACIÓN:

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO: A continuación se expondrán una serie de principios de obligado cumplimiento en el proceso de mediación por las que tanto las partes involucradas como el mediador se comprometen a cumplir:

1. **La mediación es un proceso voluntario.** Las partes son libres de acogerse al proceso, así como de desistir en cualquier momento a lo largo de éste.
2. **Se trata de un proceso confidencial.** La confidencialidad se entiende de dos formas diferentes:
 - Una, entendiéndolo tanto mediador como partes involucradas en el proceso, que lo que se hable y tenga lugar durante éste, formará parte de él y no se podrá revelar las informaciones que ahí tengan lugar.
 - Y, por otra, que las mismas partes, también deben mantener dicha confidencialidad, en medida de lo posible, entre sus familiares y amigos, para evitar la contaminación de opiniones y posiciones.

Las partes no podrán solicitar la declaración del mediador en un juicio ni en actos de instrucción judicial. Las actas que se elaboren, así como la documentación que se genere, tiene carácter reservado.

Se puede romper la confidencialidad solo en los siguientes casos:

- a) Información despersonalizada para fines estadísticos o de investigación
 - b) En casos de amenaza para la vida o integridad física o mental de una persona
 - c) En casos que se produzca delito penado por la ley.
3. **El mediador debe velar por la neutralidad e imparcialidad.** La persona mediadora debe garantizar la igualdad entre las partes, debiendo interrumpir el proceso en casos de

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA

PlatopolplanMediación PolicialF-488 Acta Inicio Mediación
F-488 (Ed. 2)



9.6. Actas de Finalización.

9.6.1. Acta de Finalización con Acuerdo.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE ACUERDO

Nº EXPEDIENTE

DATOS DE LA REUNIÓN:

Fecha y Lugar:
Hora de Inicio: Hora de Finalización:

PERSONAS REUNIDAS:

Datos de las personas que han participado en el proceso:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN:

Dando lugar a un ACTA DE ACUERDO.

Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:
D.N.I.:	D.N.I. :
Málaga, a de de	Málaga, a de de
Firma:	Firma:

Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:
D.N.I.:	D.N.I. :
Málaga, a de de	Málaga, a de de
Firma:	Firma:

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA



9.6.2. Acta de Finalización con Acuerdo Parcial.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE ACUERDO PARCIAL

Nº EXPEDIENTE:

DATOS DE LA REUNIÓN:

Fecha y Lugar:
Hora de Inicio: Hora de Finalización:

PERSONAS REUNIDAS:

Datos de las personas que han participado en el proceso:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN:

Dando lugar a un ACTA DE ACUERDO PARCIAL.

Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:
D.N.I.:	D.N.I.:
Málaga, a de de	Málaga, a de de
Firma:	Firma:
Nombre y Apellidos:	Nombre y Apellidos:
D.N.I.:	D.N.I.:
Málaga, a de de	Málaga, a de de
Firma:	Firma:

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA



9.6.3. Acta de Finalización de Desacuerdo.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE DESACUERDO

Nº EXPEDIENTE

DATOS DE LA REUNIÓN:

Fecha y Lugar:
Hora de Inicio: Hora de Finalización:

PERSONAS REUNIDAS:

Datos de las personas que han participado en el proceso:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN:

Dando lugar a un ACTA DE DESACUERDO.

Nombre y Apellidos:
D.N.I.:
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I. :
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I.:
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I. :
Málaga, a de de
Firma:

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA

Poltopo(pol/Mediación Policial)/F-471 Acta Finalización Desacuerdo
F-471 (Ed. 2)



9.6.4. Acta de Finalización por Abandono.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE FINALIZACIÓN DE ABANDONO

Nº EXPEDIENTE:

DATOS DE LA REUNIÓN:

Fecha y Lugar:
Hora de Inicio: Hora de Finalización:

PERSONAS REUNIDAS:

Datos de las personas que han participado en el proceso:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA.
DOMICILIO: TELÉFONO:

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN:

Dando lugar a un ACTA DE ABANDONO.

Nombre y Apellidos:
D.N.I.:
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I. :
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I.:
Málaga, a de de
Firma:

Nombre y Apellidos:
D.N.I. :
Málaga, a de de
Firma:

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA



9.7. Acta de Seguimiento de la Mediación Policial.



Ayuntamiento de Málaga
Policía Local

MEDIACIÓN POLICIAL: ACTA DE SEGUIMIENTO

Nº EXPEDIENTE:

Seguimiento/s a:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:

NOMBRE: APELLIDOS:
D.N.I.: FECHA NACIMIENTO: POBLACIÓN: MÁLAGA
DOMICILIO: TELÉFONO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:
FECHA: HORA:
MEDIO:

Finalización de Acta de Seguimiento: Resultado

En Málaga, a de de
El/La Oficial con C.P.
Firma

El Policía Mediador C.P.
Firma

SUBGRUPO DE MEDIACIÓN POLICIAL DE LA POLICÍA LOCAL DE MÁLAGA

F:\dtpol\plan\Mediación Policial\F-473 Acta de Seguimiento
F-473 (Ed. 1)



Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas.



Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, **bajo las condiciones siguientes:**
- **Reconocimiento:** debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor, pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra;
- **No comercial:** no puede utilizar esta obra para fines comerciales;
- **Sin obras derivadas:** no puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
- Si reutiliza o distribuye esta obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia.
- alguna de estas condiciones puede no aplicarse si obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.
- Esta licencia no menoscaba ni restringe los derechos morales del autor.