 Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia Secretaría	Nº Expediente : 65/13 Materia : Desarrollo Oficina Judicial Submateria : Unidades Administrativas Fecha : 24/03/2014 Tipo Expediente : Gubernativos	ILTRE. COLEGIO OFICIAL DE ABOGADOS C/. LA GLORIA 25- B 30.003 MURCIA
--	---	--

Oficio

En virtud de lo acordado en el Expediente Gubernativo número 65/2013 , adjunto le remito Instrucción 5/2013, sobre puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intra-judicial de Murcia (UMIM), como experiencia piloto integrada funcionalmente en el Servicio Común Procesal General de Murcia, así como Certificación de Sala de Gobierno del pasado día 04.03.2014.

Lo que pongo en su conocimiento a los efectos oportunos.

**EXCMO. SR. PRESIDENTE  
 TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA  
 REGIÓN DE MURCIA**




Fdo.: D. Juan Martínez Moya

ILUSTRE COLEGIO DE  
 ABOGADOS DE MURCIA  
**Nº 4414**  
 01/04/2014 11:44:25  
 REGISTRO ENTRADA

TRIB. SUP. JUST. DE MURCIA SECRT. GOBIERNO COORDINACION PROVINCIAL
27 MAR. 2014
<b>SALIDA</b> 184

Teléfono : 968229375  
 Fax : 968229380  
 Dirección : Paseo de Garay nº7  
 Localidad : Murcia  
 Código Postal : 30003  
 Correo electrónico : oficinasju.secregob.murcia@justicia.es



Tribunal Superior de Justicia  
de la Región de Murcia  
Secretaría

Nº Registro: 000130/2014  
Tipo de Reunión: En Pleno  
Fecha: 04/03/2014  
Tipo de Expediente: Sala de Gobierno

ILMA. SRA. D<sup>a</sup> Nieves Sánchez Ruiz, La Secretaria de Gobierno por sustitución del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia., La Secretaria de Gobierno por sustitución del Tribunal Superior de Justicia de la Región de MURCIA.

**CERTIFICO:** Que la Sala de Gobierno de este Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia, en sesión celebrada el 04/03/2014, ha adoptado el siguiente acuerdo:

Exp. Gub. 65-2013.- Primeros resultados de la Unidad experimental de Mediación Intrajudicial y actualización de protocolos de derivación judicial a mediación en el área penal y de familia.

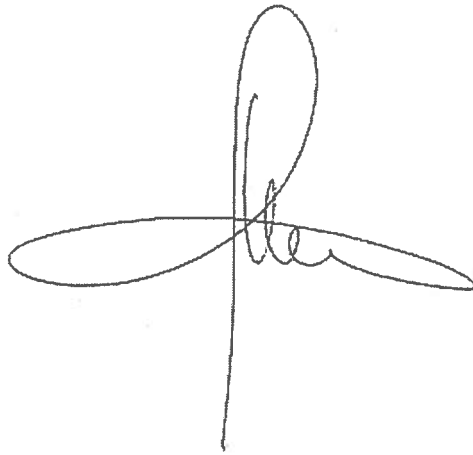
La Sala de Gobierno queda enterada y conforme con los protocolos de derivación, informe y RPT de la UMIM. Se acuerda dar la máxima difusión de los protocolos a todos los Jueces y Secretarios Judiciales y colegios profesionales de la Región. Igualmente se acuerda interesar del Consejo General del Poder Judicial que se incluya a Murcia en la relación de experiencias de mediación intrajudicial publicadas en la página Web del Consejo General del Poder Judicial, en lo referido a la mediación.

Remítase certificación del presente Acuerdo a la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial y a la Secretaría General del MJU con copia del informe y específicamente a los magistrados y secretarios judiciales de los Juzgados de Familia nº 3 y 9, así como de Instrucción nº 9 de Murcia.

Llévese igual certificación al expediente gubernativo de su referencia.

Y para que conste extendiendo el presente en Murcia, a 14 de Marzo del 2014.

La Secretaria de Gobierno por sustitución

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large vertical loop at the top, a horizontal loop crossing it, and a smaller loop at the bottom right.

Fdo.: Nieves Sanchez Ruiz

Teléfono:

Fax:

Correo Electrónico:

Dirección:

Localidad:

Código Postal:

Exp. Gubernativo 65/2013

## **INSTRUCCIÓN 5/2013 de 4 de noviembre, sobre puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intra-judicial de Murcia (UMIM)**

- AUTORIDAD** Ilmo. Sr. Secretario de Gobierno del TSJ de Murcia
- ASUNTO** Puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM), como experiencia piloto integrada funcionalmente en el Servicio Común Procesal General de Murcia
- DESTINATARIOS** Ilma. Sra. Coordinadora Provincial, Iltre. Sr. Directora del SCP General de Murcia y SJ Comisionada por el Ministerio de Justicia para el proyecto UMIM, Dña. Carmen Marín Alvarez
- ANTECEDENTES** El 22 de enero de 2013 la Sala de Gobierno del TSJ aprobó una ponencia conjunta del Magistrado – Juez Decano de Murcia, Presidente de TSJ y Secretario de Gobierno que contenía una hoja de ruta para el eventual desarrollo de un proyecto piloto de mediación intrajudicial en Murcia (ficha proyecto 4.0). De la propuesta de la que se dio traslado tanto el MJU como al CGPJ en el Exp. Gub 65/2013.
- Posteriormente, el 10 de julio de 2013, el proyecto fue presentado en Madrid ante la Secretaría General de Justicia, interesando la comisión de servicios de una Secretaria Judicial a fin de gestionar el proyecto en el marco de la NOJ. Con fecha 7 de octubre pasado, la Subdirección General de Programación del MJU concedió Comisión de Servicios con liberación de funciones a la Secretaria Judicial titulada en mediación Dña. Carmen Marín Alvarez destinada en el Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Murcia.
- JUSTIFICACIÓN** En el marco de la Oficina Judicial, el proyecto de creación de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia tiene como objetivo principal el incorporar a la carta de servicios que presta la Administración de Justicia en dicho territorio un recurso para la derivación a mediación de asuntos ya judicializados, con el objetivo adicional de acercar la justicia al ciudadano ofreciendo otro tipo de justicia más amable, cercana, rápida y eficaz, menos formalista y más humana.
- CONTENIDO**
- 1. Puesta en marcha de la UMIM en el SCP General de Murcia**
- Se encomienda a la Ilma. Sra. Coordinadora Provincial que realice las gestiones procedentes para la puesta en marcha de la Unidad de Mediación Intra-Judicial de Murcia como experiencia piloto de la que deberá darse cuenta en todo momento al Ministerio de Justicia y Sala de Gobierno del TSJ.
- Se encomienda a la Iltre. Sra. Directora del SCP General la



supervisión y pilotaje del funcionamiento de la sección funcional de mediación (UMIM) en permanente coordinación con el Decanato de Jueces de Murcia y dando cuenta periódica al Comité Científico de la UMIM.

## **2. Funcionamiento**

Se encomienda a la Iltre. Sra. Secretaria Judicial en comisión de servicios en la UMIM proceda al desarrollo de la unidad de mediación de asuntos derivados desde los Juzgados y tribunales de acuerdo con las coordinadas que se fijan en el Manual Operativo adjunto así como en los distintos protocolos de funcionamiento por áreas de mediación que se aprueben.

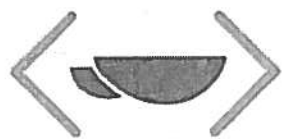
**ENTRADA EN** 25 de noviembre de 2013  
**VIGOR**  
**ANEXO** ANEXO ÚNICO: MANUAL OPERATIVO UMIM Versión  
noviembre de 2013

En Murcia a 4 de noviembre de 2013

Fdo. Javier L. Parra García  
Secretario de Gobierno  
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE MURCIA



**ANEXO A LA INSTRUCCIÓN 5/2013 SGTSJ Murcia**



**UMIM**

UNIDAD DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL DE MURCIA

**Unidad de Mediación  
Intrajudicial de Murcia**

**m**anual operativo



## INDICE

<b>INSTRUCCIÓN 5/2013 de 4 de noviembre sobre puesta en marcha de la</b>	
<b>Unidad de Mediación Intra-judicial de Murcia .....</b>	<b>1</b>
En Murcia a .....	2
<b>Presentación del Manual.....</b>	<b>5</b>
<b>La Unidad de Mediación Intrajudicial: misión, visión. ....</b>	<b>5</b>
<b>Coordenadas de partida y contextualización del proyecto. ....</b>	<b>6</b>
<b>Planteamiento estratégico. Eje I: hacia una visión de la Administración de Justicia</b>	
<b>como gestora de conflictos. ....</b>	<b>7</b>
<b>Planteamiento estratégico. Eje II: incorporación de la mediación a la carta de</b>	
<b>servicios de la nueva oficina judicial. ....</b>	<b>8</b>
<b>Principios de actuación de la Unidad de Mediación Intrajudicial.....</b>	<b>10</b>
<b>Estructura física y funcional que soporta el proyecto:.....</b>	<b>11</b>
La Unidad de Mediación Intrajudicial: .....	12
El Comité Científico:.....	13
Recursos humanos de la UMIM. ....	14
Los equipos de mediadores: .....	22
Espacios físicos y medios materiales.....	25
Gestión documental.....	26
<b>Areas de trabajo iniciales y proyección de futuro. ....</b>	<b>26</b>
<b>Deontología.....</b>	<b>30</b>
<b>Auditoría y controles de calidad. ....</b>	<b>30</b>

## ***Presentación del Manual.***

Este documento **justifica y describe el proyecto de puesta en marcha** de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM), orgánicamente integrada en el Servicio Común Procesal General de la capital.

El proyecto surge de la preocupación por mejorar la calidad del servicio que se presta al ciudadano en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

El proyecto **se alinea con los planteamientos estratégicos del Ministerio de Justicia y del Consejo General del Poder Judicial** para la promoción del uso de los medios alternos de resolución de conflictos y entre ellos, específicamente, de la mediación.

## ***La Unidad de Mediación Intrajudicial: misión, visión.***

El proyecto de creación de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia tiene como **MISIÓN** incorporar a la carta de servicios que presta la Administración de Justicia en dicho territorio un recurso para la derivación a mediación de asuntos ya judicializados, con el objetivo adicional de acercar la justicia al ciudadano ofreciendo otro tipo de justicia más amable, cercana, rápida y eficaz, menos formalista y más humana.

Dicha misión se integra en una **VISIÓN** más amplia en la que la Administración de Justicia se concibe a sí misma como **promotora activa en la gestión y resolución pacífica y dialogada de los conflictos y, a través de ello, en la promoción de la llamada Cultura de la Paz**, proclamada como aspiración de la humanidad en la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en la Resolución 53/243, de 13 de septiembre de 1999. En ésta se define la *Cultura de la Paz* como *“el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros aspectos, en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo, la cooperación y el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos”*.

El proyecto de creación de la Unidad de Mediación de Murcia aspira así a ser una **experiencia de referencia** que, a través de las lecciones aprendidas durante su diseño y desarrollo, pueda contribuir a desarrollar dentro de la Administración de Justicia española un **modelo de instalación y despliegue de servicios integrales de mediación intrajudicial**.

Una mediación entendida en la forma que la define la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, como **procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en**

un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.

El proyecto toma en cuenta tanto la normativa comunitaria en mediación como las recomendaciones del Consejo de Europa, en especial:

- Recomendación Rec (98)1 Mediación en asuntos de familia,
- Recomendación Rec (2002)10 Mediación en material civil,
- Recomendación Rec (99)19 Mediación relativa a asuntos penales,
- Recomendación Rec (2001)9 sobre alternativas a los litigios entre la Administración y particulares.

De igual manera, el proyecto toma en consideración otros programas de mediación intrajudicial ya en funcionamiento. En especial, el programa de mediación y ADR del Tribunal Superior del Distrito de Columbia-Washington (*Multi-Door Dispute Resolution Division*) que cuenta con más de veinticinco años de experiencia.

Finalmente, el presente manual y proyecto sigue muy de cerca las pautas y recomendaciones que se contienen en la Guía para la práctica de la Mediación Intrajudicial publicada por el Consejo General del Poder Judicial de España (CGPJ) en octubre de 2013.

### ***Coordenadas de partida y contextualización del proyecto.***

El proyecto de creación de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia se aprovecha de tres circunstancias que se consideran ocasiones propicias para incorporar con vocación sistémica la mediación a lo interno de la propia Administración de Justicia:

- i. La primera de esas “ocasiones propicias” es el **auge que el tema de la mediación viene teniendo en toda España desde principios del año 2012**. Aunque el interés hacia los medios alternos de solución de conflictos se remonta en algunos países -especialmente de la órbita del Derecho anglosajón-, a hace cuatro décadas, forzoso es reconocer que en nuestro país han sido escasas, casi siempre puntuales, sectoriales o marginales las experiencias en este ámbito. Dicha situación cambia sin embargo de forma radical con ocasión de la tramitación parlamentaria y posterior aprobación y entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Esfuerzo normativo con el que el ordenamiento jurídico español se incorpora, si bien que con cierto retraso, al acervo comunitario recogido en la Directiva 2008/52/CE, cuya existencia hasta ese momento había pasado casi desapercibida en nuestro país. Ese inicial impulso normativo ha provocado un gran interés en medios jurídicos y no jurídicos, manifestado en una doble vía. Por un lado, en la puesta en marcha de

un gran número de maestrías y cursos de especialización en mediación dirigidos no solo a estudiantes y profesionales del Derecho, sino a muchos otros profesionales. Por otro lado, en el surgimiento de un buen número de muy diversas iniciativas para la creación de instancias, procedimientos y mecanismos de mediación tanto en ámbitos públicos, como corporativos y privados.

- II. La segunda de las “ocasiones propicias”, ésta de carácter local pero igualmente valorada como una ventana de oportunidad, ha sido que el Partido Judicial de la capital (con 52 unidades judiciales y por tanto el noveno más grande de todo el territorio nacional), **tuviera implantado desde el mes noviembre de 2010 el nuevo modelo de organización conocido como Nueva Oficina Judicial**. Por lo que aquí interesa, dicho modelo de organización ha supuesto para Murcia la superación del anquilosado organigrama decimonónico de compartimentación de las oficinas judiciales en Juzgados y Tribunales funcionalmente aislados e incomunicados entre sí, con lo que ello suponía de fragmentación y dispersión de esfuerzos y recursos, y su sustitución por un esquema de organización mucho más diáfano y estructurado en servicios, unidades y equipos que, de manera flexible y especializada por funciones y tareas, se encargan de dar cobertura administrativa y procesal a la función estrictamente jurisdiccional que desarrollan jueces y magistrados.
  
- III. Como tercera “ocasión propicia” para la oportunidad de este proyecto, se encuentra la especial idoneidad que en esta área representan los secretarios judiciales, miembros de un Cuerpo Jurídico Superior, a quienes la misma legislación orgánica les otorga funciones de mediación (art. 456.2 c LOPJ). Las recientes reformas orgánicas y procesales derivadas del nuevo modelo han redistribuido las funciones procesales tradicionales, otorgando un importante rol al secretario judicial, cuyo potencial debe ser aprovechado al máximo. Los secretarios judiciales integran el tribunal sin formar parte del Poder Judicial por lo son especialmente idóneos para desempeñar funciones de promoción o ejecución de mediación. En este sentido, la Guía para la mejor aplicación de las recomendaciones sobre mediación en asuntos de civiles y familiares del Consejo de Europa (*Guidelines for a better implementation of the existing recommendation concerning family mediation and mediation in civil matters* CEPEJ(2007)14), señala la conveniencia de servicios de mediación dentro de los edificios judiciales sin deber ser ejecutados directamente por jueces y magistrados. El borrador de anteproyecto de nueva LOPJ dado a conocer por el MJU confirma las funciones de mediación de los secretarios judiciales, recogiendo como una competencia diferenciada de la conciliación en el artículo 435.3.e).

***Planteamiento estratégico. Eje I: hacia una visión de la Administración de Justicia como gestora de conflictos.***

El proyecto se soporta sobre una **reflexión acerca de cuál deba ser el posicionamiento del sistema de Justicia formal frente al nuevo contexto legal en relación a la mediación y el creciente interés hacia ésta** como mecanismo alternativo o complementario para la resolución de conflictos.

El actual desarrollo legal e instrumental de la mediación como procedimiento extrajudicial no obsta a que la mediación pueda también promoverse y ser muy útil en el ámbito intrajudicial, una vez que el conflicto ha sido ya judicializado por los interesados. En ese contexto, hemos de admitir que el proceso rinde, con frecuencia, mucho menos de lo que debería. De ahí que **los ordenamientos jurídico-procesales modernos están sufriendo sensibles alteraciones, convirtiéndose paulatinamente en sistemas multi-proceso**, que han pasado de ofrecer el proceso clásico como única vía de solución del conflicto a incorporar un espectro de variados mecanismos de encauzamiento y resolución de los litigios. Poco a poco, el sistema de Justicia está pasando a ser algo más que una instancia donde se “dice el Derecho”, **para convertirse en un administrador de procesos de resolución de disputas o, dicho de otro modo, en un “gestor de conflictos”**, analizando en qué conflictos, ante qué circunstancias y frente a cuáles hechos concretos, debe ofrecerse la posibilidad de derivación hacia un proceso autocompositivo (entre ellos, la mediación), y cuáles merecen ser solventados por un proceso heterocompositivo clásico.

Resulta evidente que lo que está en el fondo de la cuestión es una evolución de alto calado ideológico, que **replantea los fundamentos mismos de un sistema de justicia basado exclusivamente en la confrontación y el vencimiento como único método para la gestión de los conflictos que se le plantean por los ciudadanos**. Un sistema que se cuestiona si la Administración de Justicia no debe también imbuirse y ser cómplice en el desarrollo de la Cultura de la Paz que aparece proclamada como aspiración de la humanidad en la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, citada al inicio de este Manual.

### ***Planteamiento estratégico. Eje II: incorporación de la mediación a la carta de servicios de la nueva oficina judicial.***

Desde una visión y planteamiento sistémicos e integrales, el proyecto busca como **resultado la creación de una Unidad de Mediación Intrajudicial en el Partido Judicial de Murcia, que se incrusta o integra en el organigrama de la Nueva Oficina Judicial** (concretamente, en el Servicio Común General) como una dependencia interna, propia y permanente, dirigida y servida por funcionarios especializados, ubicada en la misma sede de la Ciudad de la Justicia de Murcia, y con vocación de prestar transversalmente servicios de mediación de calidad a la totalidad de los órganos judiciales del Partido Judicial que lo soliciten, mediante la derivación de casos a dicha unidad en las condiciones que al efecto se establecen en este Manual. Aspira por tanto a ser algo más que una experiencia piloto puntual más, que vaya más lejos de proveer mediación como una posibilidad limitada a uno o varios órganos judiciales de la misma o distinta jurisdicción, o que se limite a externar sistemáticamente la mediación a recursos e instancias ajenas al sistema de Justicia.

**La incorporación de la mediación a la carta de servicios que ofrece la Administración de Justicia puede ofrecer efectos muy positivos para el sistema de Justicia:**

1. puede contribuir a ofrecer una justicia más ágil, rápida, eficaz, transparente, cercana y accesible;
2. puede ayudar a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de justicia; y
3. puede coadyuvar a disminuir las elevadas tasas actuales de litigiosidad, ofreciendo al ciudadano alternativas reales al litigio que además de permitirle encontrar por sí mismo la solución a su conflicto, le posibilite la recuperación del 60% de la tasa ya satisfecha.

**ODR (On line Dispute Resolution).** De manera paralela, dentro de este eje y aunque sea como opción de futuro desarrollo, no podemos desconocer la creciente importancia que está alcanzando la introducción de la **filosofía Web.2** dentro del mundo de la mediación. De hecho, Internet está transformando la manera de entender la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos. Es un reto fundamentalmente tecnológico que ya está afrontando la Administración de Justicia con portales como el de la Nueva Oficina Judicial, Subastas Judiciales, Apostillas, Lexnet, Siraj, pero como conlleva también un cambio estructural y de mentalidad es difícil de aplicar en otros escenarios de la Administración de Justicia.

Tal y como se concibe la UMIM, en su objetivo de ofrecer al ciudadano otra cara de la justicia, más amable, cercana, rápida y flexible, con un servicio personal y directo en el que se sienta protagonista absoluto, escuchado y satisfecho, incluir este tipo de plataformas es necesidad obligada por varios motivos. En primer lugar para ofrecer información al ciudadano, contribuyendo a la imprescindible divulgación de la mediación y del propio servicio, además permitirá facilitar trámites y gestiones (cambio de cita, de mediador, etc), por otro lado podrá generar el espacio para el trabajo colaborativo con otros actores (colegios profesionales, el propio juzgado, y por supuesto los mediadores que en gran medida van a ser externos) y por último será un mecanismo imprescindible para generar un espacio para el debate y participación. Hoy en día esa función que cumplen las redes sociales tiene un alcance y repercusión mediática muy importante que no podemos desdeñar porque podrá contribuir en gran medida al desarrollo y consolidación del servicio.

El concepto Web 2.0 y los principios y objetivos de la UMIM encajan perfectamente con los cambios que deben emprenderse en nuestra Administración: Cambio cultural porque es imprescindible entender que el verdadero objetivo de la Administración es servir al ciudadano y éste debe estar en el centro de la gestión. Cambio en cuanto al proceso que debe ser facilitador de la relación entre Administración y ciudadano, no desde la "Auctoritas" sino desde la "Potestas". Cambio organizativo incorporando el modelo en red orientado a la consolidación del proyecto y a la consecución de resultados. Por último generando nuevas formas de relación, un nuevo espacio de comunicación telemático.

De hecho, el propio Libro Verde de la Comisión Europea sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil de 2002 resalta, dentro de la prioridad política para promover las modalidades alternativas de solución de conflictos, el importante papel de los nuevos servicios en línea de solución de conflictos ODR en materia de solución de litigios transfronterizos a través de Internet. Menciona que "con la realización del mercado interior, la intensificación de los intercambios la movilidad de los ciudadanos, los conflictos entre nacionales de Estados miembros diferentes o entre residentes en Estados miembros diferentes, amplificados además por el auge del comercio electrónico transfronterizo, sea cual fuere la importancia o el valor del litigio, tienden a multiplicarse y con ellos los casos transfronterizos que llegan a los tribunales, se añaden cuestiones a menudo complejas de conflictos de leyes y de órganos jurisdiccionales, así como dificultades prácticas de carácter lingüístico y financiero". De hecho la posterior Directiva sobre igual materia de 2008 en realidad viene a regular expresamente la mediación para los conflictos transfronterizos y nuestra Ley 5/2012 de mediación tiene por inicial objetivo ofrecer recursos a esa mediación transfronteriza y en su Disposición final séptima, bajo el título "Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad", prevé que el Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá su resolución través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos.

### ***Principios de actuación de la Unidad de Mediación Intrajudicial.***

Toda la actuación de la UMIM está inspirada por los principios exigidos para el ámbito de la mediación en los principales referentes internacionales y nacionales en la materia: **voluntariedad, confidencialidad, complementariedad, equidad, accesibilidad, flexibilidad y carácter inclusivo.**

El proyecto de creación de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia incorpora un **principio adicional como rector e inspirador de toda su actuación: la gratuidad.**

La gratuidad está íntimamente relacionada con los procedimientos de identificación, selección y desempeño de los mediadores que dirigirán las sesiones de mediación en los asuntos que les sean asignados desde la Unidad de Mediación Intrajudicial. Sin duda, es éste el elemento más sensible de todo el proyecto. Parece obvio que en la actual coyuntura económica y en el escenario de restricción presupuestaria queda descartada la posibilidad de comprometer presupuesto alguno para la contratación de mediadores externos. En un futuro debería plantearse la posibilidad de contar con equipos de mediadores profesionalizados y sufragados con los presupuestos de la Administración de Justicia. Pero esa no es una alternativa disponible en el momento presente. Ante esas dificultades, **el proyecto ha apostado, además de por la explotación de los recursos humanos propios** (secretarios judiciales y profesionales de la mediación integrados en los equipos técnicos de los juzgados y en las oficinas de atención a las víctimas), **por recurrir a mediadores que voluntariamente muestren su disposición a colaborar con la UMIM** realizando las mediaciones en los asuntos que les sean asignados. En ausencia de remuneración, **el proyecto sí puede ofrecer a esos mediadores que voluntariamente acepten participar en él algunas atractivas**

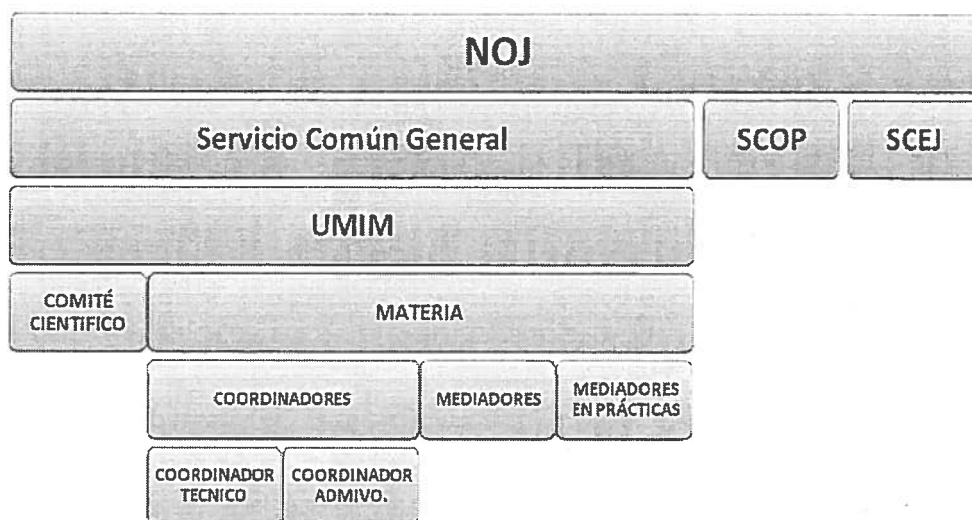
**motivaciones para colaborar gratuitamente** prestando sus servicios profesionales en la mediación intrajudicial de asuntos, entre ellas:

- a) posibilidad de ganar experiencia con el manejo de casos reales;
- b) opción de alcanzar prestigio profesional y conocimiento público de sus habilidades mediadoras;
- c) obtener la certificación oficial de su participación en tales mediaciones (eventualmente, con la posibilidad de certificación académica a través de los oportunos convenios con instituciones y centros de mediación acreditados);
- d) puede reportarles, como ocurre en otros países, el prestigio de ser colaboradores de los tribunales de Justicia;
- e) la UMIM puede también proveer de casos reales a los centros e instituciones de mediación para la realización de las fases prácticas de los cursos de mediación;
- f) proveer al colectivo de mediadores de un espacio de formación continua para actualizar conocimientos o nuevas especialidades;
- g) es posible también que el colectivo profesional de los mediadores encuentre un interés estratégico en colaborar gratuitamente con la UMIM, como medio para contribuir al cambio de imaginario colectivo sobre la forma de resolución de los conflictos, forzando de esa forma la generación de una demanda social de esta clase de servicios con carácter extrajudicial (y ahora ya sí, remunerado);
- h) finalmente, la UMIM ofrece también a los mediadores y a los centros de mediación que así lo deseen la posibilidad de materializar un compromiso con su comunidad -personal en los primeros, corporativo en los segundos-, prestando altruistamente parte de su tiempo en la resolución de los conflictos que en ella se plantean.

Cualesquiera que sean las motivaciones que pudieran llevar a los mediadores a colaborar con la UMIM, lo cierto es que el proyecto ya ha obtenido la adhesión de un número de mediadores (en torno a ochenta profesionales) que supera con mucho las previsiones iniciales y abre esperanzadoras expectativas de poder disponer del recurso humano imprescindible para la mediación: el mediador.

### ***Estructura física y funcional que soporta el proyecto:***

Tan importantes, si no más, que los aspectos ideológicos, estratégicos e institucionales relacionados con el proyecto de creación de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia, son los aspectos operacionales que posibiliten la puesta en funcionamiento de dicha Unidad. Entre estos aspectos operativos se encuentran tanto la estructura física y funcional, como los recursos humanos y materiales y los protocolos de actuación. Todos ellos se desarrollan en los siguientes apartados tomando como punto de partida es siguiente organigrama:



### La Unidad de Mediación Intrajudicial:

#### i) Ubicación orgánica.

De acuerdo con las coordenadas de partida y contextualización del programa, una de las señas de identidad de la UMIM es la integración y desarrollo a través de los Servicios Comunes Procesales de la Nueva Oficina Judicial (NOJ), en funcionamiento en Murcia capital desde 2010. Al tratarse de un proyecto de mediación dentro de la oficina judicial, la UMIM extiende su ámbito sólo respecto de asuntos ya ingresados en el sistema judicial.

Los Servicios Comunes Procesales de Murcia (SCP), aún cuando radicados en el Partido Judicial de Murcia, dan parcialmente servicio en algunas áreas a todos los órganos judiciales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Aunque la LOPJ no limita la puesta en marcha de específicos SCP, al tiempo de desarrollo en Murcia de la NOJ, la Orden JUS/1741/2010, de 22 de junio, por la que se determina la estructura y se aprueban las relaciones de puestos de trabajo de las oficinas judiciales y de las secretarías de gobierno incluidas en la primera fase del Plan del Ministerio de Justicia para la implantación de la Nueva Oficina Judicial concretó los servicios procesales en número de tres: General, de Ordenación del Procedimiento y de Ejecución. Sin embargo, la Ley no limita la eventual creación de nuevos servicios como podría ser el de mediación intrajudicial con ámbito incluso provincial.

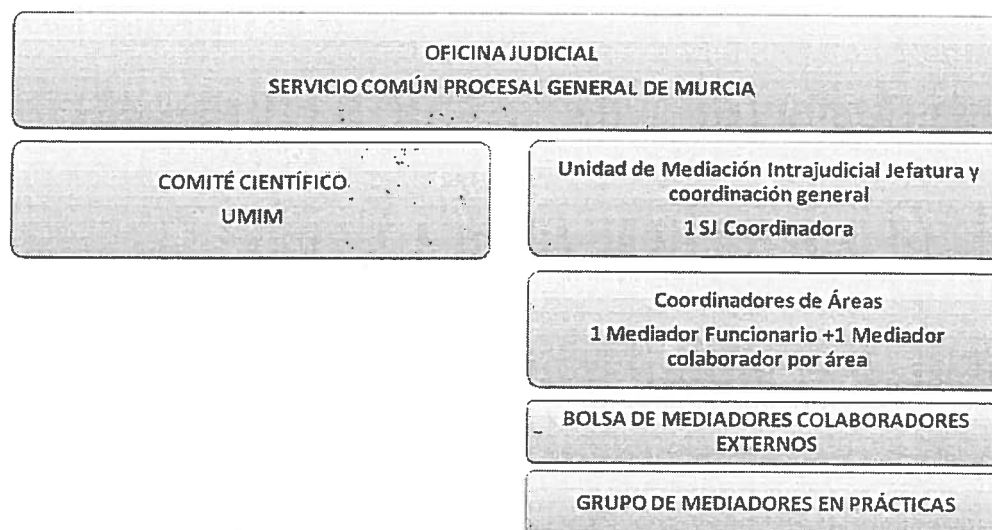
En tanto no se extienda a la jurisdicción civil el sistema de SCP y se culmine el mapa de Oficina Judicial en Murcia capital, de acuerdo con la propuesta avalada por Sala de Gobierno del TSJ de Murcia, se ha optado por arrancar la experiencia con la integración dentro del SCP General de Murcia, sin perjuicio que en momento posteriores pueda valorarse por MJU y CGPJ la ubicación orgánica dentro del SCP de Ordenación del Procedimiento, lugar donde se realiza la primera calificación procesal de las demandas y demás asuntos o, bien, la eventual creación de un específico SCP de Mediación de ámbito para varios partidos judiciales.

Por tanto, en este estadio del proyecto, la UMIM se integra orgánicamente dentro del SCP GENERAL de Murcia ([www.oficinajudicialmurcia.es](http://www.oficinajudicialmurcia.es)) como una nueva sección funcional bajo la dirección del SCP.

## ii) Estructura organizativa

La estructura organizativa de la UMIM se caracteriza por contar con una doble procedencia de recursos humanos: interna, con funcionarios procedentes de la propia Administración de Justicia y externa, colaboración en régimen de voluntariado por profesionales titulados en mediación.

De forma complementaria, la imbricación con la sociedad civil se refuerza a través de la participación y colaboración de mediadores en prácticas.



## El Comité Científico:

### i) Justificación y funciones.

Todos los referentes internacionales y doctrinales en materia de mediación insisten en el carácter esencial que en este ámbito tiene el control de la calidad de los recursos humanos y del servicio que se presta. Por ello, el proyecto de creación de la UMIM opta por crear un Comité Científico, adjunto a la UMIM, con cuatro misiones específicas:

1. orientar y actualizar de forma permanente las estrategias y líneas de trabajo de la UMIM;
2. informar sobre la adecuación a los estándares internacionales en la materia;
3. relevar datos y proceder a su explotación estadística; y



4. auditar y participar en programas de gestión de mediación prestados.

ii) **Composición e integración.**

Aunque pendiente de concreción, los perfiles de miembros del Comité Científico, en número de siete, serán los de profesionales y expertos del ámbito de la mediación, procedentes de los sectores académico, profesional/colegial y judicial, así vinculados a asociaciones o entidades sin ánimo de lucro que tengan por finalidad la promoción de la mediación (es el caso, por ejemplo, de GEMME -Grupo Europeo de Jueces y Profesionales de la Mediación-, que ya ha prestado su aceptación a participar en dicho Comité).

**Recursos humanos de la UMIM.**

PUESTO	UBICACION	DOTAC.	PROCEDEN.	COBERTURA	FORMACION Y OBSERVACIONES
SECRETARIO JUDICIAL JEFE DE MEDIACIÓN Coordinador General UMIM	UMIM	1	CUERPO J. SUPERIOR SJ	Comisión de servicios con liberación de funciones	Precisa titulación homologada en Mediación Dedicación exclusiva para la coordinación general de la UMI
Funcionarios judiciales de apoyo	UMIM	1 1	TP F. Auxilio	Funcionarios del SCP General	Recibirán formación básica en mediación
Mediador Judicial coordinador de Área	Coordinación de Áreas de trabajo	6	Administración de Justicia	Comisión de servicios sin liberación de funciones	Precisa formación en mediación Dedicación a tiempo parcial y en equipo con mediador colaborador
Mediador colaborador coordinador de Área	Coordinación de Áreas de trabajo	6	Mediadores colaboradores de la UMIM	Colaboración no remunerada semanal	Colaboración en régimen de voluntariado con reconocimiento curricular
Mediadores externos	Bolsa de mediadores	80	Mediadores externos titulados colaboradores de la UMIM	Colaboración externa y gratuita para cada caso concreto	Colaboración en régimen de voluntariado con reconocimiento curricular. Selección a través del Punto Neutro de Mediación de Murcia Renovación y actualización anual Puede incluir a profesionales liberales y funcionarios públicos con titulación
Mediadores en prácticas	Mediadores en prácticas	25	Estudiantes de mediación	Colaboración con universidades y Colegios Profesionales	

**SECRETARIO JUDICIAL JEFE DE MEDIACIÓN (UMIM)**

**I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO**

<b>SECRETARIO JUDICIAL JEFE DE MEDIACIÓN (UMIM)</b>			
Denominación del Puesto	SJ Jefe de Mediación		
Centro de Destino	SCP GENERAL		
Unidad de Adscripción	N/A	Equipo	N/A
Cuerpo	Cuerpo de Secretarios Judiciales	Tipo de Puesto	Singularizado
Puesto Superior Inmediato	Director del SCP GENERAL		
<b>II. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>			
<p>Coordinar y organizar el funcionamiento de la UMIM, así como el trabajo de los coordinadores de área y mediadores que prestan servicio a la UMIM, procurando la correcta prestación de los servicios bajo su competencia, impartiendo instrucciones y ejerciendo la supervisión y evaluación del cumplimiento de cuantas instrucciones, protocolos o circulares sean adoptadas a tal efecto.</p>			
<b>III. ORGANIGRAMA</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>Unidad de Mediación Intrajudicial</b>  <b>Coordinación general UMIM</b>            1 SJ Coordinador(a)</p> </div>			
<b>IV. CONTRIBUCIONES O RESULTADOS ESPERADOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cumplan las instrucciones del Ministerio de Justicia y demás superiores jerárquicos</li> <li>• Que se <b>coordinen y organicen las distintas áreas de mediación</b> (penal, propiedad horizontal, sucesiones, hipotecario, reconstrucción del terremoto de Lorca y cuantas otras se pongan en marcha), atendiendo a principios de eficiencia y eficacia y <b>homogeneizando los criterios</b> de funcionamiento, <b>buscando la excelencia</b> de servicio y <b>definiendo cuantas pautas sean requeridas</b> para su buen funcionamiento.</li> <li>• Que se <b>realice y asegure</b> la debida comunicación y feedback con el Comité Científico, Colegios, Universidades y demás instituciones colaboradoras.</li> <li>• Que se garantiza la <b>confidencialidad</b> de las sesiones de mediación y de cuanta información se recibe en la UMIM.</li> <li>• Que se actualiza y mantiene la bolsa de mediadores colaboradores.</li> </ul>			
<b>V. FUNCIONES DEL PUESTO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación general de la UMIM</li> <li>2. Evaluación de áreas de mediación y del trabajo de los coordinadores de área y mediadores</li> <li>3. Asignación de casos por área de trabajo y pre-selección de mediadores de la bolsa general de mediadores colaboradores</li> <li>4. Selección, evaluación y renovación de bolsa de consultores</li> <li>5. Mantener relación y feedback con el Comité Científico</li> <li>6. Controlar la correcta ejecución de los protocolos, circulares e instrucciones de servicio que dicte el Secretario de</li> </ol>			

**SECRETARIO JUDICIAL JEFE DE MEDIACIÓN (UMIM)**

Gobierno del que dependen así como el Secretario General de la Administración de Justicia.

7. Dar cuenta de forma inmediata al Director de Servicio y Comité Científico de cuantos hechos y propuestas que sean relevantes para el buen funcionamiento de UMIM.
8. Promoción de gestión de calidad.
9. Práctica de sesiones de mediación en supuestos puntuales.
10. Control de la documentación de los acuerdos alcanzados y de su comunicación a los órganos judiciales correspondientes.

**VI. PRINCIPALES RELACIONES CON OTROS PUESTOS**

	Puesto	Objetivo
<b>Relaciones internas</b>	Secretario General de la Administración de Justicia, Secretario de Gobierno, SJ Coordinadora y SJ Directora SCG	Relación de dependencia jerárquica de carácter orgánico y funcional para el cumplimiento de las instrucciones dictadas por los mismos.
	Secretarios Judiciales Directores de SCP y de las UPAD	Relación para la organización del trabajo y el cumplimiento de protocolos y directrices de actuación en el servicio.
	Secretarios Judiciales	Relación para el mejor desarrollo de las derivaciones judiciales que se remiten a la UMIM
	TP de la UMIM	Relación jerárquico-funcional en cuanto a la dirección técnica y organizativa de la UMIM.
	Mediadores coordinadores de área	Relación funcional de dirección técnica y evaluación
<b>Relaciones externas</b>	Comité Científico	Coordinación y colaboración en la incorporación de insumos y propuestas
	Magistrado-Juez Decano y UPAD	Coordinación y colaboración permanente en el desarrollo de sesiones informativas y derivaciones judiciales a mediación

**VII. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO**

<b>Herramientas informáticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minerva NOJ (consulta)</li> <li>• Gestión específica de procesamiento de casos mediación (pendiente de valoración)</li> </ul>
<b>Otras herramientas de soporte al puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete básico de ofimática (Excel, Word, Internet,...)</li> <li>• Herramientas de comunicación telemática (videoconferencias)</li> </ul>
<b>Procedimientos de referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo II: Protocolo de derivación a mediación en asuntos</li> </ul>

**SECRETARIO JUDICIAL JEFE DE MEDIACIÓN (UMIM)**

	de familia. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo III: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de propiedad horizontal.</li> <li>• Anexo IV: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de sucesiones.</li> <li>• Anexo V: Protocolo de derivación a mediación en ejecuciones hipotecarias.</li> <li>• Anexo VI: Protocolo de derivación a mediación en asuntos relacionados con la reconstrucción del terremoto de Lorca.</li> </ul>
--	---

**VIII. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO**

<b>Formación académica</b>	La requerida para el acceso al Cuerpo
<b>Conocimientos específicos</b>	Titulado en Mediación
<b>Destrezas y habilidades relevantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades directivas / Dirección de equipos</li> <li>• Liderazgo y toma de decisiones</li> <li>• Capacidad de planificación, coordinación y supervisión</li> <li>• Desarrollo de interrelaciones</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Dirección de reuniones</li> </ul>
<b>Actitudes clave</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad por la gestión</li> <li>• Responsabilidad con el equipo</li> <li>• Compromiso con la prestación de un servicio público eficiente y eficaz</li> </ul>
<b>Experiencia previa</b>	Experiencia acreditada en mediación

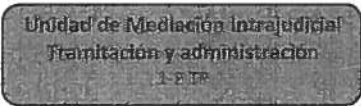
**IX. OBSERVACIONES**

En tanto no se desarrolle y actualice la RPT con extensión de la NOJ a la jurisdicción civil en Murcia, se cubrirá el puesto en régimen de Comisión de Servicios por designación de la Secretaría General de Relaciones del Ministerio de Justicia

Una vez actualizada la Oficina Judicial en Murcia con creación de una específica Sección o Servicio Procesal de Mediación, a provisión del puesto se realizará mediante el procedimiento concurso singularizado una vez se determine por el Ministerio de Justicia.

**FUNCIONARIOS JUDICIALES DE APOYO A MEDIACIÓN (UMIM)**
**I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

<b>Denominación del Puesto</b>	Tramitador Procesal de UMIM
	Funcionario de Auxilio de la UMIM
<b>Centro de Destino</b>	SCP GENERAL

<b>FUNCIONARIOS JUDICIALES DE APOYO A MEDIACIÓN (UMIM)</b>			
Unidad de Adscripción	Sección 3	Unidad Adscripción de	Sección 3
Cuerpo	TP	Cuerpo	TP
	Auxilio		Auxilio
Puesto Superior Inmediato	SJ Coordinador UMIM		
<b>II. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>			
Dar soporte administrativo y apoyar al Jefe de Mediación en la organización y funcionamiento de la UMIM			
<b>III. ORGANIGRAMA</b>			
			
<b>IV. CONTRIBUCIONES O RESULTADOS ESPERADOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se cumplen las instrucciones del Jefe de la UMIM y demás superiores jerárquicos</li> <li>• Aplicar y dar cumplimiento a los distintos protocolos aprobados para las áreas de mediación (penal, propiedad horizontal, sucesiones, hipotecario, reconstrucción del terremoto de Lorca y cuantas otras se pongan en marcha).</li> <li>• Que se garantiza la <b>confidencialidad</b> de las sesiones de mediación y de cuanta información se recibe en la UMIM.</li> </ul>			
<b>V. FUNCIONES DEL PUESTO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de casos, registro y elaboración de fichas de mediación</li> <li>2. Recabar a los órganos judiciales la información procesal suplementaria que señale el Jefe de Mediación o interesen los mediadores</li> <li>3. Contactar vía electrónica, telefónica y SMS con las partes y profesionales a fin de garantizar la asistencia a las reuniones preparatorias y de desarrollo de mediación.</li> <li>4. Suministrar a los coordinadores de área competentes las fichas con la información derivada e información suplementaria necesaria.</li> <li>5. Colaborar con los mediadores en la completa eliminación de cuantas minutas de sesión y demás documentación en los supuestos que no se alcance la mediación.</li> <li>6. Colaborar con los coordinadores y Jefe de Mediación en la documentación y aprobación procesal de acuerdos alcanzados.</li> <li>7. Colaborar en la toma y gestión de los datos estadísticos y en la elaboración de encuestas de calidad</li> </ol>			
<b>VI. PRINCIPALES RELACIONES CON OTROS PUESTOS</b>			
	<b>Puesto</b>	<b>Objetivo</b>	
<b>Relaciones internas</b>	Secretario Judicial Jefe de Mediación	Relación de dependencia jerárquica de carácter funcional para el cumplimiento de las instrucciones y protocolos aprobados.	

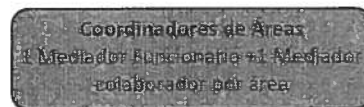
<b>FUNCIONARIOS JUDICIALES DE APOYO A MEDIACIÓN (UMIM)</b>		
	Secretarios Judiciales Directores de SCP y de las UPAD	Relación de colaboración para el cumplimiento de protocolos de derivación y directrices de actuación en el servicio.
	Mediadores coordinadores de área	Relación de colaboración y apoyo
<b>Relaciones externas</b>	Profesionales y representantes de las partes	Coordinación para asistencia a sesiones y documentación de acuerdos
<b>VII. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO</b>		
<b>Herramientas informáticas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minerva NOJ (consulta)</li> <li>• Gestión específica de procesamiento de casos mediación (pendiente de valoración)</li> <li>• Acceso al servicio de SMS del PNJ</li> </ul>
<b>Otras herramientas de soporte al puesto</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete básico de ofimática (Excel, Word, Internet,...)</li> <li>• Herramientas de comunicación telemática (videoconferencias)</li> </ul>
<b>Procedimientos de referencia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo II: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de familia.</li> <li>• Anexo III: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de propiedad horizontal.</li> <li>• Anexo IV: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de sucesiones.</li> <li>• Anexo V: Protocolo de derivación a mediación en ejecuciones hipotecarias.</li> <li>• Anexo VI: Protocolo de derivación a mediación en asuntos relacionados con la reconstrucción del terremoto de Lorca.</li> </ul>
<b>VIII. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO</b>		
<b>Formación académica</b>		La requerida para el acceso al Cuerpo
<b>Conocimientos específicos</b>		-
<b>Destrezas y habilidades relevantes</b>		-
<b>Actitudes clave</b>		-
<b>Experiencia previa</b>		-
<b>IX. OBSERVACIONES</b>		
<p>En tanto no se desarrolle y actualice la RPT con extensión de la NOJ a la jurisdicción civil en Murcia, se cubrirá el puesto en régimen de Comisión de Servicios sin relevación de funcionarios del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa destinados en el SCP General de Murcia</p>		

**COORDINADOR JUDICIAL DE AREA DE MEDIACIÓN (UMIM)**
**X. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL PUESTO DE TRABAJO**

Denominación del Puesto	Coordinador Judicial de Área de Mediación de la UMIM		
Centro de Destino	N/A		
Unidad de Adscripción	N/A	Equipo	N/A
Cuerpo	Funcionarios de la Administración de Justicia	Tipo de Puesto	N/A
Puesto Superior Inmediato	Jefe de UMIM		

**I. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

Formando equipo con el Coordinador Mediador Colaborador, mediar, coordinar, gestionar y evaluar el trabajo de los mediadores que integran la bolsa de mediadores colaboradores que dan soporte a la UMIM.

**II. ORGANIGRAMA**

**III. CONTRIBUCIONES O RESULTADOS ESPERADOS**

- Que casos derivados se adecuan al área asignada.
- Que se desarrollan las distintas sesiones de mediación (penal, propiedad horizontal, sucesiones, hipotecario, reconstrucción del terremoto de Lorca y cuantas otras se pongan en marcha), de acuerdo con los protocolos de derivación aprobados.
- Que se realice y asegure la debida comunicación y feedback con el Jefe de UMIM, Comité Científico, Colegios, Universidades y demás instituciones colaboradoras.
- Que se garantiza la **confidencialidad** de las sesiones de mediación y de cuanta información se recibe en la UMIM, en especial en los supuestos de resultado infructuoso de las sesiones eliminando o devolviendo a las partes la documentación recibida.

**IV. FUNCIONES DEL PUESTO**

1. Coordinación y gestión directa del área de mediación asignada
2. Selección de mediadores de la bolsa general de mediadores colaboradores
3. Evaluación de mediadores y encuestas de satisfacción de las partes
4. Mantener relación continua con Jefe de UMIM y feedback con el Comité Científico
5. Colaborar en los procesos gestión de calidad puestos en marcha por la UMIM.
6. Práctica de sesiones de mediación en supuestos puntuales.
7. Colaborar en la documentación de los acuerdos alcanzados.

<b>COORDINADOR JUDICIAL DE AREA DE MEDIACIÓN (UMIM)</b>		
<b>V. PRINCIPALES RELACIONES CON OTROS PUESTOS</b>		
	<b>Puesto</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Relaciones internas</b>	Jefe de UMIM	Relación de dependencia funcional para el desarrollo de las sesiones de mediación.
	TP de la UMIM	Relación jerárquico-funcional en cuanto a la dirección técnica y organizativa de la UMIM.
<b>Relaciones externas</b>	Comité Científico	Colaboración en la incorporación de insumos y propuestas
	Magistrado-Juez Decano y UPAD	No procede
<b>VI. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO</b>		
<b>Herramientas informáticas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No procede</li> </ul>
<b>Otras herramientas de soporte al puesto</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No procede</li> </ul>
<b>Procedimientos de referencia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexo II: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de familia.</li> <li>Anexo III: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de propiedad horizontal.</li> <li>Anexo IV: Protocolo de derivación a mediación en asuntos de sucesiones.</li> <li>Anexo V: Protocolo de derivación a mediación en ejecuciones hipotecarias.</li> <li>Anexo VI: Protocolo de derivación a mediación en asuntos relacionados con la reconstrucción del terremoto de Lorca.</li> </ul>
<b>VII. HERRAMIENTAS TÉCNICAS DEL PUESTO</b>		
<b>Formación académica</b>		La requerida para el acceso al Cuerpo
<b>Conocimientos específicos</b>		Titulado en Mediación
<b>Destrezas y habilidades relevantes</b>		-
<b>Actitudes clave</b>		-
<b>Experiencia previa</b>		Experiencia acreditada en mediación
<b>VIII. OBSERVACIONES</b>		

## **COORDINADOR JUDICIAL DE AREA DE MEDIACIÓN (UMIM)**

En tanto no se desarrolle y actualice la RPT con extensión de la NOJ a la jurisdicción civil en Murcia, se cubrirá el puesto en régimen de Comisión de Servicios no retribuida sin relevación de funciones a favor de funcionarios de la Administración de Justicia de cualquier cuerpo y escala con titulación en mediación.

El Coordinador Mediador funcionario de área forma equipo y partenariado permanente para la concreta área con el mediador colaborador externo.

### **Los equipos de mediadores:**

#### **i) Coordinadores de área.**

En cada área (materia, jurisdicción) en la que se decida ofrecer servicios de mediación, los equipos de mediadores asignados a dicha área estarán dirigidos por dos coordinadores.

#### **PERFIL.**

1. Un coordinador técnico: podrán serlo los mediadores con titulación oficial en mediación con más de 5 años de ejercicio de la mediación práctica y acreditada en la materia y especialidad.
2. Un coordinador judicial: podrán serlo secretarios judiciales, miembros de los equipos técnicos u otros funcionarios de la Administración de Justicia que cuenten con formación en mediación y especialidad en el área concreta.

#### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COORDINADORES TÉCNICOS:**

1. Diseñar un modelo de sesión informativa adaptada al área respectiva y formar para su realización a los equipos de mediadores asignados a dicha área.
2. Análisis de los casos recibidos y distribución entre los mediadores.
3. Comediar con los mediadores del grupo ii) hasta que se valore que reúnen la experiencia necesaria para no necesitar supervisión presencial.
4. Supervisión y apoyo del trabajo desarrollado por los mediadores.
5. Recepción de los mediadores en prácticas, asignación de mediador tutor (sin que superen el número de 5) en función de sus habilidades y experiencia, diseñando y supervisando la formación práctica que van a tutelar.
6. Coordinación general de los equipos de mediadores.

#### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COORDINADORES JUDICIALES:**

1. Colaborar con el coordinador técnico en el diseño del área de intervención, planificando el trabajo y su distribución.

2. Establecer canales de comunicación e intervención con los Juzgados y Servicios Comunes, para resolver de forma rápida las incidencias que puedan plantearse.
3. Supervisar la recogida y tratamiento de los datos estadísticos y controles de calidad establecidos, elaborando una estadística trimestral y un informe anual con la colaboración del coordinador técnico.
4. Proponer, junto con el coordinador técnico, nuevas áreas de intervención o incremento de las cuotas ofrecidas a los diversos órganos en función de la disponibilidad o incremento de los mediadores.
5. Si cuentan con la formación necesaria podrán ejercer también como mediadores en las mismas condiciones que éstos.

## ii) Mediadores.

### PERFIL.

Para colaborar como mediador con la UMIM se ha de poseer la titulación oficial en mediación, pero no es necesario tener experiencia práctica en el ejercicio de la mediación.

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MEDIADORES.

1. Formarse para ofrecer la Primera Sesión Informativa y el desarrollo de las sesiones de mediación.
2. Participar en el estudio del supuesto.
3. Asistir como observador (utilizando Cámara Gesell o espejo unidireccional) a diversas mediaciones analizando después el caso con ayuda del coordinador diseñando la estrategia y el modelo de intervención.
4. Cuando el coordinador considere que cuenta con las habilidades y recursos necesarios y en función del caso concreto podrá realizar comediación con el propio coordinador y cuando esté preparado asumir por completo los casos que se le atribuyan.
5. Tutelar a los mediadores en prácticas que le hayan sido asignados, cumpliendo el programa de formación que se haya diseñado al efecto y supervisando su evolución.
6. Recibir formación continuada por parte de la UMIM.
7. Comprometerse a colaborar con la UMIM con un número mínimo de diez mediaciones completas al año.
8. Cada mediador deberá llevar una memoria que incluirá el análisis de todos los casos en los que tenga participación.

## iii) Mediadores en prácticas.

### PERFIL.



Estudiantes de master, cursos de mediación o especialización, y de practicum de instituciones públicas y privadas con las que se concierten los oportunos convenios de colaboración.

#### **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MEDIADORES EN PRÁCTICAS.**

1. Conocer cómo es la práctica real de la mediación y cómo se desarrollan las primeras sesiones informativas.
2. Asistir como observador al estudio de los supuestos y al desarrollo de las mediaciones, analizando después las técnicas y herramientas utilizadas, las fases, las estrategias y diseño de cada mediación.
3. Para los alumnos de Master y cursos de especialización, en función de las habilidades y destrezas adquiridas y demostradas en esos análisis posteriores se le podrá confiar la comediación de algún supuesto sencillo, advirtiéndole a las partes su condición de mediador en prácticas, y sometiéndose luego al análisis del mediador y coordinador, para sacar a la luz los puntos fuertes y aquellas habilidades que debe trabajar.
4. Elaborar una memoria de las prácticas, incluyendo caso por caso, analizando el proceso, técnicas y habilidades utilizadas, estrategia, etc., que será objeto de evaluación junto con el aspecto personal de las prácticas.

#### **iv) Procedimientos de identificación y designación de los mediadores.**

**Coordinadores técnicos.**

Para su identificación a través del PNPM se generará una convocatoria abierta a todos aquellos mediadores titulados que reúnan 5 años de ejercicio y estén dispuestos a colaborar con la UMIM, y las áreas de su especialización o en las que quieran participar. Deberán acreditar su formación de origen y específica, aportando su Curriculum Vitae y una breve memoria de su trayectoria profesional. Dada la dificultad de contar con certificaciones de las horas prácticas se podrán acreditar mediante una memoria de los 10 casos más relevantes de su carrera, exponiendo las técnicas y herramientas utilizadas, estrategias y modelo utilizado, y exponiendo cómo se desarrolló su intervención. Los candidatos serán seleccionados con la participación del Comité Científico valorando la formación y experiencia.

**Mediadores.**

Para su identificación a través del PNPM se generará una convocatoria para todos aquellos que contando con la titulación que reglamentariamente se exija para ejercer la mediación y un seguro de responsabilidad civil quieran colaborar con el proyecto. Deberán acreditar documentalmente dichos extremos, así como acompañar un curriculum vitae y una breve memoria de por qué quieren colaborar, la disponibilidad que ofrecen y el área o áreas en que estén interesados.

#### **v) Criterios de asignación de casos**

Será labor de los coordinadores, fundamentalmente del técnico, la valoración y asignación del caso a mediadores concretos, en función de su especialización y complejidad del caso.

#### vi) Sistema de supervisión.

La supervisión de cada caso, analizando el enfoque, técnicas y estrategias, será labor del coordinador técnico. Además el equipo deberá reunirse mensualmente para hacer una valoración global de ese periodo y diseñar el próximo calendario.

### **Espacios físicos y medios materiales.**

En mediación es fundamental que el espacio se diferencie del entorno habitual de los juzgados, para ello debe utilizarse pintura de colores cálidos, cuadros o fotografías, plantas y mobiliario claro. Es imprescindible ofrecer un espacio que cuente con iluminación natural, armónico y agradable.

- Despacho para los funcionarios.  
2 mesas, 4 sillas, 2 ordenadores, 1 impresora, 1 fax, 1 scanner, 1 fotocopidora, 2 teléfonos con posibilidad de enviar mensajes de texto. Archivadores con llave para guardar los expedientes.
- Despacho del Director de la UMIM  
1 mesa, 3 sillas, 1 ordenador, 1 impresora, 1 teléfono, librería, Armario con llave. Una mesa de reunión con 6 sillas.
- Despacho para Coordinadores  
2 mesas, 6 sillas, 2 ordenadores, 1 impresora, 2 teléfonos, librería con casilleros, Armario con llave, una mesa de reunión con 6 sillas. Papelógrafo y pizarra.
- Sala de Reuniones con una mesa grande para unas 8 personas que también permita realizar mediaciones con más intervinientes y las primeras sesiones informativas con abogados, con pizarra y papelógrafo. Con una mesa auxiliar con un ordenador con cámara Web que permita hacer mediaciones on line.
- 2 Salas de espera separadas y distanciadas para evitar encuentros que no sean aconsejables. Con sillas y alguna mesa de centro.
- 2 Salas de Mediación, con espejo unidireccional (Camara Gesell con sistema de audio y cortinas por si las partes finalmente no permiten la observación) y las salas de observación correspondientes. (Se podrían

utilizar también para Ruedas de Reconocimiento de los Juzgados de Instrucción)

Cada Sala de Mediación deberá contar con 1 mesa ovalada, una mesa de centro baja, 4 sillas, una pizarra y un papelógrafo, y cámara de grabación.

Cada Sala de observación deberá dar cabida a un máximo de unas 10 personas sentadas con sillas que incorporen apoyo para tomar apuntes.

### **Gestión documental.**

La derivación de asuntos a mediación desde los juzgados y/o servicios comunes a la Unidad de Mediación Intrajudicial **no supone flujo documental ni trámite procesal alguno**. Por ello, el proyecto no interfiere en modo alguno en el sistema informático de gestión procesal, ni supone itineración física ni informática de los expedientes judiciales. Como se señala más detalladamente en los respectivos protocolos de derivación según materias o jurisdicciones, tan solo se remiten a la UMIM fichas de derivación y/o fotocopias de algunos documentos, sin perjuicio de la posibilidad de consulta adicional de los expedientes en las propias oficinas judiciales por parte del personal de la UMIM.

Sin perjuicio de lo anterior, sería conveniente contar con una herramienta informática de gestión documental interna y exclusiva para la UMIM, que le permitiera realizar cuatro funciones básicas: **1.- el control documental; 2.- el seguimiento del trámite propio de la mediación; 3.- las comunicaciones con los mediadores; y 4.- la explotación estadística de su actividad.**

Sin ser vital para la viabilidad del proyecto, contribuiría mucho a su desarrollo y calidad de la gestión poder utilizar alguna de las plataformas de gestión documental y operativa existentes en el mercado. Dichas plataformas garantizan la protección de los datos y facilitan la realización de las cuatro funcionalidades básicas antes reseñadas.

### ***Áreas de trabajo iniciales y proyección de futuro.***

Al tratarse de un servicio completamente nuevo hemos de ser prudentes en su desarrollo e implantación, consolidando ámbitos de actuación, con mediadores expertos y funcionamiento normalizado y evaluado antes de ampliar el número de usuarios y pasar a nuevas áreas.

Inicialmente sólo vamos a plantear determinadas ámbitos de actuación usando criterios de necesidad, utilidad y oportunidad. En concreto las áreas de intervención podrían ser las siguientes:

**1.- Penal** La mediación en este ámbito va dirigida a conseguir acuerdos entre víctimas e infractores en delitos y faltas. Busca reparar el daño causado a las víctimas, que se sientan escuchadas, y parte de que el denunciado asume su responsabilidad,

enmarcándose dentro de la transición de una Justicia Retributiva hacia un sistema de Justicia Restaurativa. La mediación penal no sustituye la sentencia pero sí parte de que ésta tendrá en cuenta los acuerdos alcanzados por las partes pudiendo atenuar la pena.

2.- **Familia** por ser un tipo de intervención muy útil para normalizar las situaciones inherentes a la ruptura de pareja, especialmente para velar por el beneficio de los menores afectados, y también para regular otro tipo de conflictos surgidos en el ámbito familiar (elección del tutor, filiación, adopción, acogida, etc) siendo un servicio imprescindible para los Juzgados de Familia. Además está completamente aceptada por todos los colectivos y es una materia en la que vamos a poder contar con mediadores expertos. En la actualidad existe un Servicio de Mediación de la Consejería de Sanidad y Política Social que también gestiona el Punto de Encuentro Familiar, pero existe poca derivación exitosa por parte de los juzgados de familia, así que estamos estudiando mecanismos de colaboración para poder ofrecer de forma conjunta o al menos coordinada este tipo de servicio, mejorando los aspectos intrajudiciales y llegando al mayor número posible de casos. El propio servicio ha demostrado pleno interés y predisposición para la colaboración.

3.- **Hipotecaria**. En realidad no es una materia propia de mediación sino más bien de "intermediación" porque uno de los presupuestos básicos de la mediación es el equilibrio entre las partes en conflicto y en estos casos la relación entre deudor hipotecario y entidad bancaria está completamente desnivelada. Aún así se trata de una necesidad social actual, con un gran componente humano y en muchas ocasiones dramático, y además con una repercusión mediática muy importante. El hecho de que la propia Administración de Justicia, que ampara a la entidad bancaria ejecutante de la hipoteca, genere espacios alternativos para solucionar el conflicto inherente, reequilibrando en cierta medida la relación, puede ser un cambio de concepto de cara al ciudadano, ofreciéndole otro tipo de Justicia más amable, cercana y práctica, contribuyendo a mejorar la opinión pública sobre los servicios que prestamos.

Como juzgados asistimos expectantes a los cambios normativos que se están perfilando en esta materia pero muchos son de difícil o imposible aplicación, en cambio la mediación va a ser un instrumento muy útil porque permite encontrar soluciones concretas, adaptadas y reales para cada supuesto implicando al deudor hipotecario para que se responsabilice de su situación y afronte la misma. Ya no es el Estado paternalista el que va a solucionar todo al ciudadano sino que éste tiene que ser consciente de cuál es su situación, barajar todas las opciones que se le puedan ofrecer y responsabilizarse de la decisión. El objeto del acuerdo puede ser desde una rehabilitación o refinanciación del préstamo, pactar una salida digna y con fecha demorada por ejemplo para dar la oportunidad a los niños de acabar el curso escolar, o en los casos extremos gestionar también un alquiler social con la vivienda ejecutada o con otras.

Dada la situación actual las entidades bancarias tienen un problema de credibilidad y necesitan recuperar la confianza del ciudadano con lo cual va a ser más fácil que acepten participar activamente en estas mediaciones puesto que además es la propia Administración de Justicia la que les convoca lo que sin duda va a ofrecer garantías de calidad y muy especialmente la gran ventaja de la confidencialidad. La mediación va a

generar soluciones reales, adaptadas a las circunstancias y sobre todo discretas, que contribuyan a la paz social en contraposición a la alarma social generada por los lanzamientos paralizados por el uso de la fuerza. De hecho ya han mostrado interés en formar parte del proyecto empleados de banca jubilados que con este objetivo están formándose en mediación.

**4.-Propiedad Horizontal.** El aumento de la conflictividad en las Comunidades de Propietarios es una realidad social que nuestro sistema actual de justicia no está contribuyendo a solucionar. Si las impugnaciones de los acuerdos, la adopción de acuerdos o el control de la gestión de la comunidad se gestionan a través de un procedimiento judicial éste va a ser largo y costoso y además se va a limitar a solucionar sólo la cuestión y en los términos planteados, aunque las circunstancias hayan cambiado. En cambio la mediación va a permitir gestionar de una forma diferente el conflicto, implicando a todos los intervinientes en encontrar soluciones mutuamente aceptadas, soluciones rápidas, creativas pero reales y adaptadas a las circunstancias, con proyección de futuro para fomentar que establezcan cauces de comunicación y solución de los conflictos que la convivencia inevitablemente les ha de plantear, permitiendo superar las tensiones, malentendidos y desagrazos que muchas veces se generan entre vecinos. De nuevo la mediación se configura como un gran instrumento al servicio de la paz social.

**5.- Divisiones de Herencia y liquidaciones de comunidades de bienes en el seno de una familia.-** Los procesos hereditarios, en especial las divisiones de herencia, son largos y costosos, no sólo a nivel económico sino también fundamentalmente a nivel personal, además la solución jurídica que finalmente se consiga años después en general no termina de satisfacer a ninguna de las partes contribuyendo a cronificar el malestar y el enfrentamiento dentro del seno de una familia y generando nuevos procedimientos judiciales. No son procedimientos numerosos en proporción pero sí interminables y especialmente farragosos, normalmente por las impugnaciones y recursos de las propias partes que nunca ven satisfechas completamente sus pretensiones.

Es frecuente que el propio Tribunal Supremo en este tipo de asuntos, resolviendo en casación conflictos que normalmente tienen más de 10 años de andadura, promueva su uso. Así por ejemplo la STS 423/2010 de 18 de junio *"La mediación, como modalidad alternativa de solución de conflictos, llega a soluciones menos traumáticas que la judicial que dicta sentencia interpretando y aplicando correctamente la norma jurídica, resultando un vencedor y un vencido, cuando los temas jurídicos, tanto más si son familiares, tienen o pueden tener un trasfondo humano, al que sí llega el instituto de la mediación"*.

Efectivamente las divisiones de herencia aunque tienen un alto componente jurídico tienen además un componente familiar y emocional que la mediación si puede trabajar, permitiendo normalizar o regularizar las relaciones subyacentes, generando alternativas más rápidas, baratas y eficaces que permitan resolver el conflicto de una forma satisfactoria para todas las partes implicadas y con proyección de futuro.

**6 - Laboral.**

Como señala la Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial del CGPJ, los complejos y delicados equilibrios sociales y económicos conseguidos en los convenios colectivos (a veces no siempre en términos de derecho sino de oportunidad) pueden verse afectados por la sentencia la cual también puede incidir negativamente en la relación de trabajo individual generando al perdedor una sensación de agravio que lejos de resolver el conflicto, cuya solución se perseguía, lo alimenta hacia el futuro para hacerlo renacer con diferentes facetas y muchas veces con devastadoras consecuencias en aquellas relaciones que estaban llamadas a pervivir.

La mediación intrajudicial en el ámbito social puede aportar indudable valor añadido a las actuales conciliaciones que realizan los secretarios judiciales. Así, las mediaciones laborales pueden responder siempre y adecuadamente a una sociedad cambiante, compleja, global, que exige una adaptación ágil y flexible a las transformaciones de toda índole que se producen y que demandan, más que nunca, la cooperación y la participación en la adopción de las decisiones que afectan a empresarios y trabajadores, a nivel colectivo e individual.

### 7.- Terremoto de Lorca

La Ciudad murciana de Lorca sufrió un terrible terremoto el 11 de mayo de 2011 y a pesar del tiempo transcurrido todavía hay algunas familias que no han podido rehacer sus vidas y se encuentran inmersas en procedimientos judiciales para determinar el valor de los daños. En concreto se trata del procedimiento previsto en el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro, para la designación de un tercer perito a través de un procedimiento de Jurisdicción Voluntaria que, por tratarse del Consorcio de Compensación de Seguros, corresponde la competencia a los Juzgados de Murcia. El problema es que se nombra un tercer perito que emite informe, conjunto o separado con los otros dos peritos (el del Consorcio y el del asegurado) y también ese informe está siendo impugnado judicialmente. Más de dos años después, con hasta 3 informes periciales se inicia otro procedimiento judicial para determinar la valoración de los daños. Es un absoluto despropósito y sinsentido. Evidentemente dedicar más recursos públicos y más peritos no va a hacer que se resuelva el problema de una forma satisfactoria para ambas partes.

En este caso la utilidad y oportunidad del recurso de la mediación son evidentes, incluso el propio Consorcio de Compensación de Seguros ha mostrado su interés, y sin duda permitiría encontrar soluciones adaptadas eficaces y rápidas. Se va a tratar de una mediación con unas connotaciones diferentes puesto que va a existir un gran componente técnico y el mediador deberá contar con conocimientos específicos de la materia puesto que deberán participar los peritos del asegurado y del Consorcio y por supuesto los propios perjudicados.

**Proyección de futuro.** Evidentemente la Unidad de Mediación aspira a generalizar sus servicios a todas las jurisdicciones, una vez consolidadas esas áreas iniciales, abarcando todo el ámbito civil (no sólo los aspectos puntuales comentados) y extenderlo también a la jurisdicción de menores, social, mercantil y contenciosa. Esa es su grandeza, quiere ir más allá de las magníficas experiencias piloto que se han dado en nuestro país y aspira a generalizar el recurso para todos los órganos judiciales y en todos los ámbitos. Para ello necesitaremos identificar o generar mediadores expertos

en estos temas una vez que el rodaje ya se haya superado. Sin duda la mediación puede ser un recurso muy útil, rápido y eficaz para cualquier jurisdicción, pero hemos de ser prudentes porque cada ámbito de mediación tiene unas características propias y requiere una base de conocimiento, de información y formación, distinta a la hora de afrontarlos.

### ***Deontología.***

Siguiendo las recomendaciones del Código Europeo de Conducta para Mediadores<sup>1</sup>, se estima oportuno que la UMIM adopte para sí las reglas, normas de conducta y buenas prácticas recogidas en dicho texto. Partiendo del mismo y teniendo en cuenta los trabajos realizados en el Punto Neutro de Profesionales de la Mediación de Murcia en relación con las buenas prácticas en la mediación se elaborará un Código Deontológico tanto para el funcionamiento de la UMIM como para los mediadores, bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, respeto y buena fe.

### ***Auditoría y controles de calidad.***

Se trata de generar un servicio completamente nuevo en la Administración de Justicia, siendo conscientes de la enorme responsabilidad que supone por un lado el ofrecer este tipo de prestación personal y directa para el ciudadano, tan distinto a la práctica normal de esta administración y, por otro, el hecho de tener carácter público lo que sin duda debe implicar un plus de garantía en cuanto a gestión y calidad.

Por ello aspiramos, desde un principio y como objetivo principal, a la excelencia, no sólo porque tengamos clientes satisfechos y personal comprometido y también satisfecho sino muy especialmente porque el proyecto va a contribuir al desarrollo de la comunidad y de la paz social, argumento de peso en estos tiempos convulsos. Un servicio de mediación, sólo por el tipo de prestación que va a ofrecer, ya parte de unos parámetros muy altos porque supone ofrecer al ciudadano otra cara de la justicia más amable, cercana, transparente, rápida y eficaz. En mediación lo más difícil es conseguir que las partes acudan y se comprometan con el proceso, por eso el contar con indicadores, casos típicos, estadísticas por sexo, edad, nivel social, protocolos de derivación y muy especialmente la implicación de jueces, fiscales y secretarios, van a ser elementos imprescindibles para hacer eficazmente esas derivaciones. Una vez que las partes en conflicto aceptan la mediación tienen muy poco que perder y todo que ganar, así que el objetivo es por un lado conseguir derivaciones rápidas, adecuadas y efectivas y por otro ofrecer un servicio con todas las garantías y de excelente calidad que sea capaz de llegar al máximo de supuestos de las diferentes jurisdicciones en los que sea adecuado el recurso.

---

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)

Como partimos de un diseño original pretendemos desde un principio utilizar modelos de referencia tanto iniciales como luego de control para conseguir esa excelencia que es la piedra angular de todo el proyecto. Si pretendemos que los mediadores colaboren de forma altruista en el servicio, por el mero hecho del reconocimiento profesional que pueda suponer el ser mediador de este tribunal y por la formación continuada y práctica que les podamos ofrecer, es esencial que ofrezcamos un servicio de extremada calidad. Por eso hemos de ser capaces de gestionar con acierto los procesos de trabajo, el personal, los recursos, las alianzas, y todo ello alineado con estrategias, políticas y objetivos coherentes y bajo el liderazgo de la dirección de la organización.

La evaluación ha de seguir los principios de viabilidad, utilidad, ética y fiabilidad, ha de ser un instrumento útil para la readaptación de los objetivos e intervenciones, con una metodología fundamentalmente cualitativa sin olvidar el aspecto cuantitativo, puesto que aspiramos a superar las magníficas experiencias piloto que se han desarrollado por toda España y ofrecer números elevados de solución o al menos de satisfacción de los usuarios.

Podemos contar con diversas opciones de evaluación, modelo EVAM (Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora), modelo iberoamericano de excelencia en la gestión, Norma ISSO, modelo europeo EFQM para la excelencia, el modelo CAF (Marco Común de Evaluación), y cualquiera de ellas puede ser adecuada, pero dado el apoyo e impulso de la mediación por parte de la Unión Europea consideramos aconsejable usar modelos europeos de referencia de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, en concreto el modelo CAF por su sencillez y adaptabilidad, aún cuando incorporemos también algunos aspectos de otros modelos que puedan ser útiles al servicio y por supuesto adaptándolo a las peculiaridades propias de la materia.

Para empezar debemos elaborar una Carta de Servicios, establecer mecanismos para gestionar las quejas y sugerencias, analizar la demanda (de usuarios directos e indirectos como pueden ser Jueces, Fiscales, Secretarios y demás personal de Justicia), por supuesto encuestas de satisfacción y también un seguimiento posterior del nivel de cumplimiento porque no hay que olvidar que la mediación tiene una proyección de futuro, no sólo resuelve el problema actual sino que cumple una función preventiva promoviendo que las partes aprendan a gestionar problemas futuros por sí mismas evitando ejecuciones o nuevos enfrentamientos. Hemos de tener todos estos elementos preparados para empezar a trabajar pero lo realmente importante será gestionar correctamente todos los datos que se obtengan para ir adaptando el servicio a las necesidades de los usuarios y a la realidad, con un formato flexible y de progreso constante. En este sentido vamos a contar con la colaboración inestimable de los mediadores que por su propia formación y actitud personal y profesional son plenamente conscientes de la importancia de la evaluación y están muy implicados en contribuir a la obtención de datos para la mejora continua del servicio al que pertenecen. De hecho va a permitir ofrecer unos datos y estadísticas muy completos y específicos que van a ser útiles incluso a nivel de política social y legislativa.

El Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) como herramienta de gestión de la calidad total comparte los conceptos fundamentales de excelencia definidos por la EFQM: orientación a resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, involucración de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social corporativa. Todo ello dirigido a la mejora del rendimiento de una organización pública sobre la base de estos conceptos<sup>2</sup>. Simplemente mencionar los criterios que habremos de tener en cuenta según este modelo, por un lado como Criterios Agentes Facilitadores encontramos: 1 Liderazgo, 2 Estrategia y Planificación, 3 Personas, 4 Alianzas y Recursos, 5 Procesos y como Criterios Resultados: 6 Los orientados a los ciudadanos/clientes, 7 Resultados en las Personas, 8 En la Sociedad y 9 Resultados Clave del Rendimiento. La construcción del Servicio y su extensión a otros ámbitos y jurisdicciones deberá formalizarse partiendo de incorporar desde el principio todos estos criterios que le van a dar sentido y consistencia puesto que pretendemos consolidarnos como alternativa sólida, real y accesible, alcanzando al máximo de supuestos y ámbitos posibles.

De cualquier manera, aunque se compartan unos mínimos generales para el servicio, cada ámbito de mediación va a tener unos indicadores propios. Por ejemplo en mediación penal debe partirse de los parámetros internacionales de evaluación de un proyecto de justicia restaurativa, criterios cuantitativos como reducción de la delincuencia, disminución de los índices de victimización y reparación de las víctimas, y cualitativos como la satisfacción de las partes, la reparación de las víctimas, el respeto de los derechos humanos de los implicados, la cohesión y la paz social, distinguiendo entre los objetivos últimos y los resultados a corto y medio plazo. En penal los criterios internacionales de evaluación son conceptos como reincidencia, victimización secundaria, satisfacción con la justicia, costes para la Administración de Justicia, cohesión, paz social y prevención general. La Justicia restaurativa permite un nuevo enfoque no sólo de la aplicación de las penas sino incluso de la política criminal con un enfoque restaurativo y rehabilitador en el que la mediación puede convertirse en un pilar fundamental.

Siguiendo el modelo utilizado para otros servicios de mediación penal<sup>3</sup> la información que debe tratarse estadísticamente incluiría: 1 Nº y tipo de delitos. 2 Quién deriva 3 Tiempo requerido para la preparación. 4 Tiempo requerido para la mediación. 5 Naturaleza y contenido del acuerdo. 6 Índice de acuerdos cumplidos satisfactoriamente. 7 Índice y tipo de antecedentes de los infractores participantes. 8 Nº y horas de voluntariado que hayan contribuido al proceso restaurativo. 9 Características (edad, género, etnia, nacionalidad, profesión, nivel estudios) de víctimas y de infractores. 10 Percepciones y

---

<sup>2</sup> Guía CAF de la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios editada por el Ministerio de Administraciones Públicas revisada en 2007.

<sup>3</sup> Siguiendo el modelo de evaluación externa propuesto para el Servicio de Mediación Penal de Barakaldo que se puede consultar en [http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/mediacion\\_penal/es\\_smp/adjuntos/IVAC-KREI%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf](http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/mediacion_penal/es_smp/adjuntos/IVAC-KREI%20Evaluaci%C3%B3n%202007%20SMP%20Barakaldo.2.pdf)



satisfacción de todos los participantes con el proceso (no sólo víctima e infractor sino también mediadores, jueces, secretarios y fiscales, equipos técnicos, incluso miembros de los cuerpos de seguridad del estado). En cambio en el ámbito familiar se van a tener en cuenta además otros parámetros como son la rehabilitación de la comunicación entre los progenitores para el ejercicio de la coparentalidad, ayudando a la redistribución de los nuevos roles familiares, pacificación de las relaciones familiares que incluso pueden restablecerse o normalizarse (por ejemplo en conflictos entre hermanos), y la capacidad de adaptación a las circunstancias concretas de cada familia, profundizando y respetando el interés de los menores.

En definitiva, sin perjuicio de establecer unos criterios comunes, cada ámbito a desarrollar deberá contar con el enfoque específico determinado por su propia naturaleza. El objetivo es planificar y desarrollar el Servicio en cada uno de sus ámbitos y fases, partiendo de criterios y parámetros de control constante de la calidad, con un proyecto serio y riguroso desde el inicio, aspirando en todo momento a la excelencia.

Signature valid

Digitally signed by NOMBRE  
PARRA GARCIA, LUIS  
LUIS - CN=PARRA GARCIA, LUIS  
Date: 2019.11.11 09:44:11  
+01:00  
Reason: razón  
Location: localización