

MEDIACIÓN: EXPERIENCIAS DESDE ESPAÑA Y ALREDEDOR DEL MUNDO

Coordinadores:

Kevin Brown

Presidente de Mediation International

María Concepción Rayón

Profesora de la Universidad Complutense de Madrid



Servicio de Publicaciones Facultad de Derecho
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Madrid 2016

SUMARIO

Presentation	13
<i>Kevin Brown</i>	

I. MEDIATION ACROSS THE WORLD

Evolución de la mediación en España desde sus orígenes hasta hoy	19
<i>Kevin Brown</i>	
Mediación: la experiencia en Suecia	31
<i>Cecilia Julin</i>	
X La mediación en Australia	35
<i>Francisco Espárraga</i>	
La Mediación en materia civil en Polonia	55
<i>Włodzimierz Broński</i>	
La mediación familiar en el sistema jurídico mexicano: su implementación y desafíos	65
<i>Eduardo Oliva Gómez</i>	
Nuevas tecnologías de información y comunicación aplicadas a la resolución de conflictos	75
<i>Alberto Elisavetsky, María Victoria Marín, María Eugenia Solé</i>	

II. MEDIATION IN SPAIN

Conflictos en las organizaciones públicas: la mediación como oportunidad en la prevención de riesgos psicosociales	95
<i>Leticia García Villahuenga, Fernando Die Badolato, Manuel J. Rodríguez-Abuín</i>	
La mediación intrajudicial en España	121
<i>Raquel Alastruey</i>	
X Las instituciones de mediación	127
<i>Fernando Bejerano Guerra</i>	

© Servicio de Publicaciones de la Facultad de Derecho
de la Universidad Complutense de Madrid

Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tel. 91 394 54 16

ISBN.: 978-84-8481-181-7
Depósito Legal: M-41278-2016

Reservados todos los derechos. No se permite reproducir,
almacenar en sistemas de recuperación de la información ni
transmitir parte o la totalidad de esta publicación,
cualquiera que sea el medio empleado, sin el permiso previo
de los titulares de los derechos de la propiedad intelectual.

Imprime: Anzos, S.L. - Fuenlabrada (Madrid)

La mediación en litigios de consumo	135
<i>Maria Teresa Álvarez Moreno</i>	
Unicidad y coherencia en la promoción de la mediación en España	149
<i>Elena Córdoba Azcárate</i>	
Abogados, mediación y viceversa (una reflexión personal)	155
<i>Amparo Quintana García</i>	
Aspectos culturales de la mediación	165
<i>Ana Cobos Pizarro</i>	
Administración de fincas y mediación	171
<i>Elisabet Barnadas Vintro</i>	
La mediación empresarial: Metodología y razón filosófica	179
<i>M^a de las Mercedes Rosa Rodríguez</i>	
La protección al consumidor en España y los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumidores y usuarios	187
<i>Maria Concepción Rayón Ballesteros</i>	
Promoción de la mediación en España	193
<i>Miguel Ángel Moreno Ramos</i>	
Aportaciones de la mediación a la orientación educativa	197
<i>María Fuertes Melcón</i>	
La formación del mediador	201
<i>Emilio Navas Paús</i>	
Mediación inmobiliaria como solución al problema social de la vivienda en España	209
<i>Karina Sotelo y Jorge G. Consuegra</i>	
Resumen de las conferencias y presentaciones en el World Mediation Summit 2015	223
<i>Isabel Álvarez Martín, Virginia Cifré Berenguer, Patricia De Regil Aparicio, José María Fernández Flores e Inés Martín-Palomino Díaz-Cordovés</i>	

**RESUMEN DE LAS CONFERENCIAS
Y PRESENTACIONES EN EL
WORLD MEDIATION SUMMIT 2015**

**SUMMARY OF THE CONFERENCES
AND PRESENTATIONS IN THE
WORLD MEDIATION SUMMIT 2015**

Isabel Álvarez Martín
Abogada y mediadora.
Miembro de la Asociación de Mediación y
Pacificación de Conflictos, Asimedia y de la AMM

Virginia Cifré Berenguer
Formadora y mediadora en Ameer
(Asociación para la mediación, el encuentro y la escucha)
Miembro asociado de Asimedia

Patricia De Regil Aparicio
Formadora, consultora en gestión y resolución de conflictos
y fundadora y presidenta de CRECO (Centro de Resolución de Conflictos)

José María Fernández Flores
Formador y consultor en gestión de conflictos
Miembro asociado de Asimedia

Inés Martín-Palomino Díaz-Cordovés
Mediadora y miembro del equipo de coordinación del Instituto Complutense
de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA) y del Máster Propio:
Mediación y Gestión de Conflictos (Universidad Complutense de Madrid)

Resumen: Por segundo año consecutivo se celebró en Madrid, entre los días 29 de junio al 2 de julio el World Mediation Summit. Una iniciativa de Mr. Kevin Brown, presidente de Mediation International. El objetivo de este congreso es fomentar la mediación como medio de resolución de conflictos y esbozar los siguientes pasos para que se consolide, llegando a concluir en este congreso con la creación de un lobby representativo de los mediadores para el próximo año.

Abstract: The World Mediation Summit was held in Madrid for the second consecutive year, from June 29th to July 2nd. An initiative of Mr. Kevin Brown, president of Mediation International. The aim of this summit was to promote mediation as an alternative dispute resolution strategy and to outline steps to consolidate it, concluding this congress with the creation of a representative lobby of mediators for next year.

Palabras clave: Congreso, Mediación, Internacional, Resolución de conflictos, Lobby.

Key Words: Summit, Mediation, International, Dispute resolution, Lobby.

SUMARIO: I. LUNES 29 DE JUNIO DE 2015.—1. Ceremonia de apertura.—2. Conferencia.—a) *Mediación internacional.*—b) *Mediación en Australia, una industria creciente.*—c) *Evaluación internacional de la mediación.*—d) *Horizonte 2020, Euro policía local de Valencia.*—e) *Mediación educativa, el aprendizaje de la convivencia.*—f) *Embajadores.*—II. MARTES 30 DE JUNIO DE 2015.—1. Conferencias.—a) *Aspectos jurídicos y procesales de la mediación.*—b) *Aspectos culturales de la mediación.*—c) *El viaje de la mediación.*—d) *Taller del Instituto de Mediación de la Universidad Complutense.*—e) *Abogados y mediación.*—f) *La mediación intrajudicial.*—g) *Experiencias de mediación en España.*—III. MIÉRCOLES 1 DE JULIO DE 2015.—1. Conferencias.—a) *Mediación en las organizaciones.*—b) *Marketing y Branding: habilidades en la mediación.*—c) *Mediación el uso de LEGO.*—d) *Mediación criminal: experiencia, prácticas y role-playing.*—e) *Creando el círculo del poder e involucrando a los otros en la mediación.*—f) *Resolución de conflictos online.*—g) *Mediación y políticas públicas.*—h) *Entrevista motivacional.*—IV. JUEVES 2 DE JULIO DE 2015.—1. Conferencias.—a) *Modelo interdisciplinar de mediación y cultura latina.*—b) *Promoción de la mediación en España.*—c) *Formación en mediación.*—2. Comunicaciones finales.

I. LUNES 29 DE JUNIO DE 2015

1. Ceremonia de apertura

El primer día del WMS 2015 comenzó con una ceremonia de apertura de la mano de D. Raúl Leopoldo Canosa Usera, Decano de la facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid, Dña. Carmen Otero García Castrillón, Vicedecana de Relaciones Internacionales e Institucionales de la UCM, Mr. Kevin Brown, presidente de Mediation International D. Mario Alonso Ayala, presidente del Instituto de Censores Jurados de Cuentas, D. Gabriel de Diego Quevedo, Decano del Colegio de Procuradores de Madrid y Sonia Gumpert, Decana del Colegio de Abogados de Madrid.

D. Mario Alonso Ayala, presidente del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de Madrid presentó el SMAS, (Servicio de Mediación de Auditores), una de las primeras instituciones inscritas en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia. Explicó, que la mediación en España se encuentra en fase inicial, salvo excepciones como es la mediación en familia. Igualmente dijo que en nuestro país no existía realmente una verdadera cultura de mediación, pero a pesar de ello él mismo se definía como bastante optimista con respecto al futuro de la mediación en España. Añadió que los auditores podían ser grandes profesionales de la mediación tanto por sus conocimientos en materia mercantil como por colaborar estrechamente con otros profesionales, en el día a día de su trabajo. Tal como propuso, dos son los retos a los que se debe enfrentar la mediación en España, por un lado “*más y mejor oferta de formación*” y, por otro, que los mediadores posean más experiencia. Como formas para aumentar la demanda de mediación: el apoyo de las instituciones y que se generalice la inclusión de cláusulas que contemplen la mediación en los contratos mercantiles.

Por su parte, el Decano del Colegio de Procuradores de Madrid, D. Gabriel de Diego Quevedo, explicó que desde siempre la procura ha tenido un compromiso social por lo que desde el Colegio de Procuradores apoyan este sistema de gestión y resolución de conflictos. Advirtió, sin embargo, del posible aumento del coste económico y/o emocional que para los ciudadanos podría suponer una mediación en la que no se llegase a un acuerdo.

La Decana del Colegio de Abogados de Madrid, Dña. Sonia Gumpert, explicó que, el compromiso y apoyo del Colegio de Abogados con la mediación no tenía su razón de ser en considerar a la mediación un remedio para el atasco crónico del Ministerio de Justicia, sino en la convicción de que los ciudadanos estamos preparados para resolver nuestros conflictos a través del diálogo, con la ayuda de los profesionales de la mediación. También señaló los retos a los que la mediación se enfrenta: modificar las normas procesales, regular la mediación en ámbitos distintos al civil y mercantil, promover la figura del mediador aumentando su valor y favoreciendo su formación y capacitación, y un firme compromiso y colaboración de las instituciones con la mediación.

2. Conferencias

a) *Mediación Internacional*

Tras la ceremonia de apertura se sucedieron seis conferencias. La primera, sobre mediación internacional, llevada a cabo por los señores Eliot Glover y Kevin Brown. Eliot Glover, que actualmente trabaja en Corporate Coaching plus LTD, una consultoría de estrategia y operaciones, formó parte de las fuerzas armadas de Reino Unido y trabajó como mediador y facilitador para la OTAN en misiones de Afganistán y Macedonia. En relación a la mediación aseguró que ésta no debe competir ni sustituir a las medidas políticas y militares de la OTAN, pero sí puede proporcionar herramientas muy útiles que complementan las actuaciones en resolución de conflictos.

Por su parte, Kevin Brown habló sobre las dificultades que existen en toda mediación internacional por las diferencias culturales y de tradición entre las partes en conflicto. Por este motivo Naciones Unidas tiene el programa “insider mediation program” que consiste en que el mediador es un miembro de la propia comunidad que ayuda durante el conflicto y con posterioridad al mismo.

b) *Mediación en Australia, una industria creciente*

La segunda conferencia llevaba por título “Mediación en Australia, una industria creciente”, D. Francisco Esparraga, que trabaja en la Universidad de Notre Dame en Australia, señaló que la mediación en su país tiene mucha tradición, pues ya las tribus aborígenes practicaban, de una manera u otra, sistemas de gestión de conflictos. Como concepto moderno, la mediación en Australia lleva más de 25 años implantada. Y así entre los años 1970 y 1980 la mediación comenzó formalmente iniciándose en primer lugar en el área de los conflictos vecinales.

Alguna de las características de la mediación en Australia son que no existe una obligatoriedad de acreditación de los mediadores, que los Juzgados tienen el poder de remitir a mediación desde el principio y que, en todo caso, las cortes investigan si ha habido intento de mediación previa entre las partes.

Concluyó diciendo que en estos momentos, en la Universidad de Notre Dame, se está llevando a cabo un estudio para introducir la mediación en los casos de violencia psicológica.

c) Evaluación internacional de la mediación

La tercera de las conferencias llevaba por título “Evaluación internacional de la mediación” y en ella intervinieron cuatro ponentes. El primero de ellos, D. Ramón Tena Pera, profesor de la primera promoción del postgrado de mediación en Andorra y mediador explicó que Andorra todavía no posee una Ley de Mediación y, que, aunque la mediación es aún muy incipiente en Andorra, estando a veinte o veinticinco años de países como Francia o España, tiene una tasa de crecimiento muy elevada por lo que se aventuró a decir que en cinco años se pondrá al nivel de estos países.

El segundo ponente, el Juez Sherif Elnegahi de Egipto, un brillante y joven juez que promueve la mediación, sostuvo que en la historia de su país hay muchas referencias a la mediación. En la cultura de Egipto hay una figura “The Family Elder” que se asemeja a la de mediador, siendo los jueces los que llevan a cabo la mediación. La cultura egipcia respeta la figura de autoridad y, aunque la Ley prevé que puedan ser privados los mediadores, lo cierto es que confían más en la figura de autoridad. Sin embargo, se establece como característica que el juez que realiza la mediación no debe ser el que lo juzga.

Aditya Shivkumar procedente de la India, habló sobre la mediación on-line y señaló la utilidad de la misma cuando las partes se encuentran físicamente lejos. Argumentó su defensa a este tipo de mediación alegando que la mediación tiene que ver con la comunicación y la comunicación hoy en día tiene mucho que ver con las tecnologías.

Judith Onley de Gran Bretaña, mediadora familiar. Contó que en Gran Bretaña existen aproximadamente 10.000 mediadores, la mayoría voluntarios que no están formados específicamente en mediación.

d) Horizonte 2020, Euro policía local de Valencia

D. Antonio Berlanga, explicó que en Valencia la policía local puso en marcha un programa, pionero en España, de mediación realizado por agentes de barrio.

La policía local de Valencia tiene un departamento de proyectos europeos e internacionales y desarrolla distintos programas, entre ellos, los barrios seguros y los colegios seguros. Están adscritos al programa Horizonte 2020, dotado con 80.000 euros de financiación, cuyo objetivo es hacer ciudades más seguras. Durante las fiestas de las fallas 2015 pusieron en marcha un modelo de “mediación exprés” formado por equipos de mediadores móviles.

e) Mediación educativa, el aprendizaje de la convivencia

La quinta de las conferencias, sobre mediación educativa a cargo de Dña. Mari Luz Sánchez García Arista, mostraba que la mediación educativa y la escolar se concretan en distintos programas: 1) mediación interna o externa en el centro educativo; 2) mediación entre partes o en equipo mixto y 3) proyecto de mejora de convivencia.

Explicó que el primer paso para implantar un programa de este tipo es hacer un estudio sobre la realidad, ver las necesidades, los recursos y ponerlos en consonancia en forma de proyecto, esto es, contextualizarlos y adaptarlos al mismo. Se trata de diseñar programas pequeños y con objetivos realizables.

Argumentó que el aprendizaje experiencial positivo de los alumnos que pasan por un servicio de mediación se lleva a los demás contextos, mejora el clima de convivencia y ayuda a la difusión de la mediación.

Como conclusión de su ponencia explicó que todo lo que se haga en mediación educativa supone poner las bases para construir personas y un mundo más feliz.

f) Embajadores

En la sexta y última conferencia del día, los asistentes aprendieron de la situación conflictiva o de las herramientas utilizadas en la resolución de conflictos que han vivido cuatro países: Colombia, Palestina, Israel y Suecia, recibiendo así en el congreso a cuatro embajadores internacionales.

D. Fernando Carrillo Flores, embajador de Colombia en España, habló sobre dos experiencias en materia de gestión y resolución de conflictos en su país. En primer lugar, el tema de la guerrilla, un conflicto interno que nació a comienzos de los años setenta y que ha supuesto, hasta ahora, más de 200.000 muertos y más de siete millones de víctimas.

Explicó que ha habido entre siete y ocho intentos de paz y dos han sido las experiencias de paz con un grupo guerrillero que hoy hace política sin armas con el gobierno, llamado “movimiento 19 de abril”. En estos momentos se está llevando a cabo un proceso de paz sujeto al Tratado de Roma. Las negociaciones se están realizando en La Habana y tiene como característica que el proceso no lleva aparejada ninguna amnistía.

Así mismo explicó que otro ejemplo en materia de gestión y resolución de conflictos en Colombia es la negociación en la imposición de las penas a los imputados en delitos de terrorismo.

El embajador de Palestina en España D. Musa Amer Odeh, y el embajador de Israel en España, D. Omar Bar, expusieron sus visiones sobre el conflicto israelí-palestino, un conflicto social y armado que se remonta a principios del siglo XX y que forma parte también del conflicto árabe-israelí.

El embajador de Palestina manifestó tres ideas sobre el conflicto:

—No es un problema religioso, sino colonial.

—Su territorio no está en disputa, sino ocupado.

—No están en contra de los judíos, tienen una larga historia de convivencia con ellos.

Las claves de las cuestiones pendientes de este conflicto son: el reconocimiento mutuo, el establecimiento de fronteras seguras, los derechos de agua, el terrorismo palestino, el control de Jerusalén, los asentamientos israelíes, la libertad de movimiento palestino y la legalidad en materia de refugiados.

Ha habido muchos intentos para negociar una solución de dos estados, que implica la creación de un Estado palestino independiente junto a un Estado judío independiente o junto al Estado de Israel (después del establecimiento de Israel en 1948). Sin embargo, hay áreas importantes de desacuerdo sobre la forma de un acuerdo final y también en cuanto al nivel de credibilidad que cada lado aprecia en el otro en la defensa de los compromisos básicos.

Respecto a la mediación en este conflicto ambos reconocen que ha habido avances; actualmente las negociaciones están llevadas a cabo por un contingente internacional representado por enviados especiales de Estados Unidos, Rusia, la Unión Europea y Naciones Unidas,

El embajador de Palestina manifestó su intención de entrar en Naciones Unidas y habló de la iniciativa de paz de la Liga Árabe, que ha propuesto un plan alternativo.

Por su parte el embajador de Israel, D. Omar Bar, manifestó que en toda mediación es necesario que los mediados tengan confianza en el proceso y en el mediador, y se comprometan. En este sentido, en las negociaciones habidas para solventar el conflicto ha habido altercados (en referencia a los atentados terroristas). Por otra parte, respecto al mediador les produce cierta desconfianza que se postulen como mediadores países que se han pronunciado a favor de la otra parte (en referencia a Suecia).

Cerró la sexta de las conferencias del primer día del WMS, D^a. Cecilia Julín, embajadora de Suecia quién habló de la dilatada experiencia de su país en procesos de mediación motivados por su larga tradición en cooperación internacional, su política de no alineación y su compromiso con los Derechos Humanos. Explicó que Suecia decidió reconocer al Estado de Palestina en el año 2014 para ayudar al proceso de paz, no por ir contra Israel, sino como paso importante a través de un camino constructivo para alcanzar una solución para los dos estados.

II. MARTES 30 DE JUNIO DE 2015

1. Conferencias

a) Aspectos jurídicos y procesales de la mediación

Las primeras intervenciones se desarrollaron sobre aspectos jurídicos y procesales de la mediación.

D^a. Concepción Rayón comentó que entre las ventajas de la mediación intrajudicial está descongestionar los Juzgados existiendo acuerdos gubernativos para que se implanten servicios de mediación y derivación de conflictos a todos los órganos judiciales. También explicó cómo se realiza la derivación a mediación. El primer paso es una vez iniciado el proceso (art 19 LEC) por el que las partes solicitan acudir a mediación. Seguidamente, el propio órgano judicial realiza la invitación a las partes para que acudan a mediación y una vez derivado, son las partes las que deciden si inician o no la mediación, se les recomienda distintos centros de mediación a los que pueden acudir.

Habló de la importancia del papel del juez en la mediación, a la hora de informar adecuadamente a las partes y a los abogados acerca de la mediación y de la importancia de que todas las sesiones de mediación se hicieran en los Juzgados. También del momento procesal oportuno para la mediación.

La derivación, explicó, se materializa a través de una ficha de derivación que contiene los datos del órgano que deriva y los datos para la localización de las partes, ficha que se remite a la institución mediadora. Una vez las partes han sido derivadas, se pueden negar a acudir, en su caso se daría por finalizado el intento de mediación.

Es importante señalar que el mediador no puede acudir al juicio como testigo ni como perito por el principio de confidencialidad que rige la mediación y, por este mismo motivo, tampoco pueden ser aportados los documentos utilizados en la mediación en un juicio.

Mientras dure el proceso de mediación, las partes no pueden iniciar ningún proceso judicial por el tema objeto de mediación. De hacerse, podría instarse declinatoria. Concluidas las sesiones de mediación se formaliza el acuerdo de mediación con la homologación judicial o la protocolización del mismo ante notario, dotándolo así de fuerza ejecutiva.

D^a. Virginia Pardo, habló de la formación de un título ejecutivo, como novedad en materia de mediación. Explicando los dos tipos de títulos ejecutivos: los jurisdiccionales y los extrajudiciales. Si se trata de acuerdo de mediación judicial se necesita homologación y si es extrajudicial se requiere firma del notario para su ejecutabilidad.

D^a. M^a Teresa Álvarez, expuso en su ponencia como experta en "Mediación en litigios de Consumo" el ámbito de actuación y de aplicación de dicho tipo de mediación, relativos a compraventa de bienes o prestación de servicios.

D. Ignacio Cubillo en su intervención sobre "Mediación Electrónica", destacó tres monografías sobre mediación electrónica. La definió como el procedimiento en el que total o parcialmente las actuaciones se realizan de manera electrónica. La legislación regula dos procedimientos con medios electrónicos con videoconferencia y uno más simplificado para casos de menos de 600 euros excluidos para las mediaciones en materia de consumo.

b) Aspectos culturales de la mediación

La segunda conferencia sobre "Aspectos Culturales de la Mediación", impartida por D^a. Ana Cobos y D^a. Ana Criado, dos representantes españolas, se desarrolló mediante una exposición teórica y un ejemplo práctico sobre la relevancia en el conflicto de las diferencias culturales existentes entre las partes.

En su exposición D^a. Ana Cobos (FAPROMED) habló sobre las dificultades de la mediación y de las diferencias existentes entre las partes, procedentes de la diversidad cultural, entre otros aspectos. El

aspecto cultural debe ser el eje central de la mediación en algunos procesos, siendo el objetivo del mediador conocer y encontrar vínculos culturales. Resaltando que sólo arraigándonos a la historia y comprometidos con la Justicia podemos tener la responsabilidad que en el futuro nos darán en la mediación.

Como ejemplo práctico, que expuso Ana Criado, presidenta de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), un vídeo sobre el caso de una mediación vecinal e intercultural. En el mismo cuenta su experiencia en un proceso de mediación comunitaria, reflejando, no sólo la diversidad cultural existente en nuestro país, sino la enorme complejidad que puede suponer mediar en un entorno con dicha particularidad, aspecto a tener en cuenta por el mediador.

Como conclusiones de ambas se explicaron que la cultura de la mediación son las personas. La mediación en este tipo de proyectos, vecinal, intercultural, familiar y/o comunitaria de forma conjunta o individual no es suficiente, hay necesidad de apoyo de otro tipo de intervención socioeducativa, habilidades sociales, liderazgo, gestión del ocio, taller de padres, creación de redes vecinales.

c) El viaje de la mediación

D^a. Ruth Sirman, reflejó a través de este taller el claro estado de la mediación a nivel mundial, ya que la problemática en España de la mediación, es sorprendentemente una problemática internacional. Explicó las alternativas, herramientas y pasos a seguir para que la mediación se convierta en la primera opción de las personas para la resolución de conflictos. Este taller se convirtió en el claro antecedente del resto de las intervenciones y ponencias del World Mediation Summit.

d) Taller del Instituto de Mediación de la Universidad Complutense (UCM)

En este taller se representó un role playing de una mediación real en la que una madre llega a acuerdos con su hija. La mediación familiar puede ir más allá de la mediación en divorcios. En este taller quedó expuesta la delgada línea que existe entre la mediación y la terapia, así como la relevancia en la realización de comediaciones interdisciplinarias contando con un profesional derivado del ámbito humanístico como un psicólogo.

e) Abogados y mediación

La conferencia sobre Abogados y Mediación, con la intervención de D^a. Amparo Quintana y D. Luis Aurelio González, como abogada mediadora y magistrado respectivamente, abrió cauces de reflexión destacando el interés que suscita la mediación, porque abogados y mediadores resuelven conflictos desde perspectivas distintas.

D. Luis Aurelio González, insistió en la necesidad de establecer sistemas de evaluación temprana, para detectar asuntos que se puedan llevar a mediación (según el objeto del pleito). También de la necesidad de un consentimiento informado. Que los clientes de los abogados sean perfectamente informados de los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos y que se pueda acreditar ante los jueces que efectivamente han pasado por ese consentimiento.

f) La mediación intrajudicial

En esta conferencia D^a. Raquel Alastrucy Gracia, Presidenta del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME), aportó desde su experiencia, como la mediación se enmarca dentro de un concepto amplio de justicia. El papel de los tribunales va perdiendo relevancia en una sociedad dinámi-

ca y cambiante, con múltiples matices, que no es estática (como podía serlo antes). En este contexto, el principio de legalidad se debilita.

Insistió en la necesidad de la creación de servicios públicos de mediación, como herramienta al servicio de los tribunales. El objetivo es que la mediación llegue a los jueces y que el órgano de gobierno de los jueces (CGPJ) llegue a acuerdos con instituciones de mediación, estableciendo los oportunos protocolos de derivación.

Como medidas de futuro: obligatoriedad de la primera sesión de mediación y que junto con la demanda judicial se incluya si se ha acudido a medios alternativos de resolución de conflictos previos (como en Francia).

La magistrada propuso sistemas de comediación entre un mediador experto y otro menos experto, para que éste último adquiriera la necesaria experiencia. También sistemas de supervisión y puesta en común con otros mediadores. Abogó por la especialización de los mediadores y por la comunicación constante y fluida entre los mediadores y el tribunal, generando confianza mutua.

Concluyó destacando la necesidad de que los poderes públicos impulsen la mediación y apuntó la posibilidad, hoy por hoy, de utilizar servicios voluntarios de mediación en Tribunales que fomenten la práctica de la mediación en este ámbito.

g) *Experiencias de mediación en España*

Finalmente, con diversas intervenciones bajo el título de Experiencias de Mediación en España D^a. Cayetana González, abogada del equipo mediador del CAF de la Comunidad de Madrid, destacó datos acerca de los casos atendidos, como que el 95% de los asuntos que llevan se deben a conflictos sobre relación de pareja, encontrándose el 67% terminados, de los cuales un 69% de finalizaron con acuerdo.

D^a. Laura Arranz, contó su experiencia en Valladolid, donde llevan trabajando cuatro años y medio con mediación intrajudicial y trabajan en colaboración con el Colegio de Abogados de esa ciudad. Destacó la importancia de explicar la mediación a los abogados informándoles sobre las soluciones y los beneficios que la mediación reporta a los Letrados, entre ellas, que el abogado recibirá remuneraciones por los servicios durante el proceso de mediación y mantendrá la fidelización de sus clientes. También resaltó la importancia de la formación del mediador incorporando a esa formación temas de inteligencia emocional. *"El mediador puede y debe desarrollar habilidades de comunicación verbal y no verbal, para el ejercicio de su profesión, generando confianza y transmitiendo una imagen congruente"*.

Desde Toledo, D^a. Maite Delgado, explicó que llevan tres años de voluntariado en distintos ámbitos de la mediación, en particular realizan mediación comunitaria en colaboración con la Policía Local de Toledo. Según sus estadísticas se observa una progresión ascendente en número de casos y en acuerdos. Destacó la importancia de hacer una mediación de calidad para el futuro de la mediación.

D^a. Nerea Laurica, colabora con el Gobierno Vasco en dos departamentos, el de Servicios Sociales y el de Justicia, en este último, en el ámbito penal e intrajudicial de asuntos familiares. Su equipo tiene la sede física en los partidos judiciales para la realización de estas mediaciones y destacó que informan a los letrados para que asistan al proceso de mediación.

III. MIÉRCOLES 1 DE JULIO DE 2015

1. Conferencias

a) *Mediación en las organizaciones*

Las conferencias del miércoles se abrieron con D^a. Leticia García Villaluenga, directora del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA) quien ofreció a los asistentes información sobre los programas de mediación llevados a cabo por el IMEDIA.

García Villaluenga expuso que desde que en 1999 se graduara la primera promoción de mediadores formada por la Universidad Complutense de Madrid (UCM), poco a poco, se ha ido conociendo más la mediación, la cual es un fenómeno global, que trabaja con individuos que forman parte de un sistema.

También se ha creado una red entre las Universidades que tienen programas de formación en mediación: la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y los Conflictos (COEMYC).

Continuó diciendo que *"Las organizaciones -y también, por tanto, las Universidades- son entendidas como sistemas en el que coexisten, diariamente, un gran número de personas, con distintas funciones, orígenes y experiencias, para cumplir fines diversos, lo que genera conflictos y dinámicas en los procesos conflictivos, pero, sin dejar de tener en cuenta los ya existentes conflictos interpersonales."*

Los objetivos de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) son tres: la difusión, la sensibilización y la formación de y en mediación. La formación se lleva a cabo a través de la creación de equipos de mediadores entrenando y trabajando en equipos reflexivos. El servicio de mediación de la UCM salió de la Inspección de Servicios al Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA) y, desde arriba, en forma de pirámide, para permear a todos los colectivos de toda la organización como sistema y llegar así al individuo.

El equipo de mediadores, además del trabajo dentro de la propia Universidad, sirve de refuerzo para mediaciones externas e intrajudiciales. También desde IMEDIA, entre otros proyectos, han trabajado en un proyecto de I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación) en el ámbito sanitario en el Hospital Clínico San Carlos y con la AECID (Agencia Española para la Cooperación y el Desarrollo), con formación en prevención del acoso."

b) *Marketing y Branding: habilidades en la mediación*

Simone Heuer explicó los nueve pasos a realizar para que nuestro negocio, o nosotros mismos como mediadores, saquemos el máximo partido a las redes sociales para conseguir clientes y publicidad. Los primeros pasos van encaminados a que conozcamos el entorno en el que trabajamos, así como las necesidades que se presentan en el mismo y, a través de la especialización ofrecer un servicio necesario.

Los nueve pasos son:

1. Identificar y definir el mercado.
2. Posicionarse, eligiendo una especialización basada en su experiencia laboral, intereses, necesidades.
3. Definir marca y servicios para acotar el segmento de mercado en el que se quiere entrar.
4. Crear una marca conocida usando el poder de imágenes y gráficos.
5. Tener una página o sitios web profesional.
6. Ser organizado
7. Focalizarse en las redes de trabajo, utilizando redes sociales como Facebook o LinkedIn, creando networking extensivo para promocionar el uso de mediación, buscar socios locales, regionales, nacionales que también quieren promocionar la mediación y tienen el mismo objetivo, desarrollando y manteniendo relaciones duraderas.
8. Diseñar e implementar un plan ejecutivo de marketing.
9. Revisión ¿Cuáles son tus estrategias y qué problemas me estoy encontrando?

Dentro de esta misma conferencia María Jesús González Espejo, habló a los asistentes sobre Em-prendelaw. Esta especialista en marketing y comunicación, nos sugirió fortalecer nuestra imagen de marca a través de las redes sociales, insistiendo en que el colectivo de mediadores tiene que ir encaminado en la creación de un lobby.

Las opciones:

1. Moverse.
2. Autoconocimiento, conocerse a uno mismo y ver qué ventajas tiene.

3. Ejercicio práctico: ¿Cómo es mi océano? ¿qué puedo pescar en él?
4. Formación: DISC, MBTI (16 tipos de personalidad), THOMAS.
5. Estrategia: la llave del éxito en cualquier proyecto, tener los recursos necesarios, los apoyos suficientes y las capacidades necesarias.

Se proponen fases de la toma de decisión de la contratación de un profesional:

- ¿Qué quieren?, ¿quiénes?, ¿quién?
- Reputación y confianza, ¿cómo conseguirlo?
- Estar accesible, tener experiencia, consistencia, coherencia y confianza. Con herramientas bio-gráficas, buenas fotos, vídeos, blog, web, tribunas de opinión, libros y monografías, perfiles en redes sociales, correo electrónico, contratos, notas de prensa: escribir mucho y donde se lea.

c) Mediación con el uso de LEGO

En la conferencia de Christian Lamm, a través de un "role playing" de una mediación familiar, fuimos testigos de cómo usando Legos (Lego Serious Play) el mediador encaminó el conflicto hacia un entendimiento de las partes.

Pudieron plasmar el dolor que sentía cada una de las partes y la hija en común haciendo columnas de Lego, lo que favoreció, junto con las preguntas del Sr. Lamm, que cada uno de los mediados entendiera que el otro también sufre.

El Sr. Lamm explicó que en año 2002 comenzó formalmente su utilización en las empresas y con grupos, aplicando las técnicas de Lego para la toma de decisiones estratégicas y la gestión de equipos, aportando la mediación, comunicación efectiva, creatividad y la construcción de soluciones compartidas.

d) Mediación criminal: experiencia, práctica y role-playing

Guillermo Bendicho, Mónica Cristóbal Álvarez, Juan de Lanuza y María del Mar de Andrés Vásquez propusieron el salto evolutivo hacia un nuevo contrato social como especie, a través del conocimiento, la justicia y la pacificación.

Así mismo reflexionaron sobre los motivos por los que no triunfa la mediación en España, concluyendo que existe cierto miedo a cambiar la forma de hacer justicia, así como un desconocimiento de otras maneras de manejar los conflictos.

"El gran reto de la mediación es que el año que viene hayamos creado un grupo de trabajo fuerte que intente unir a la mayoría de las asociaciones para que de una vez por todas a los mediadores se nos vea como una alternativa real. De nosotros depende y somos los responsables del éxito o fracaso de la mediación".

e) Creando el círculo del poder e involucrando a los otros en la mediación

Charalee Graydon, de Estados Unidos ofreció un taller en el que, a través de tres videos distintos, mezclando diálogo, imágenes y música expuso que *"el ritmo de vida actual hace que con tanta tecnología nos relacionemos menos y estemos menos balanceados (entre emoción, intelecto, espíritu y físico), lo que crea un problema a nuestros jóvenes, que caen en bullying y abuso de tóxicos que muchas veces no tienen oportunidad de explicarse ni de ser escuchados"*.

f) Resolución de conflictos online

En la sexta conferencia, a modo de ejemplo de las diferentes opciones que existen de llevar la mediación al mundo tecnológico, se mostró una presentación a través de Skype entre Reino Unido y la India. Es indudable el creciente uso de internet y la necesidad que existe en la mediación de adaptarse a dicho crecimiento.

Miguel Ollas, representante de Wolters Kluwer, presentó la plataforma a la que, actualmente sólo las grandes compañías, colegios o colectivos de mediadores tienen acceso. Dijo que esta plataforma supone grandes ventajas y comodidades para los mediadores, ofreciendo, por un lado, un perfil profesional completo, así como más visibilidad a través de los buscadores, y, por otro lado, un gestor profesional de clientes, citas, facturas, siendo la herramienta base para el desempeño laboral del mediador.

Por último, en este panel, Margaret Considine relató su experiencia pionera en la formación online de mediadores, explicando, especialmente el aspecto de la práctica online, ya que cuenta con unas 100 horas de prácticas supervisadas por un tutor que acompañará al mediador durante toda su vida profesional. Argumentó que la mediación online requiere de unas técnicas distintas a la mediación tradicional a las cuales hay que adaptarse para ir con los tiempos.

g) Mediación y políticas públicas

Urbana Rondón y M^a Paz García Longorio y Serrano explicaron a los asistentes al congreso que España se ha limitado a hacer la trasposición de la Ley y nada más, recomendando que se debe pasar de tener mediadores a tener mediaciones.

Dijo que existe esa falta de liderazgo a nivel oficial y de forma transversal, la mediación ha nacido como normativa, por temor a una sanción de la Unión europea, pero no se ha consolidado como herramienta de confianza. La vía que se constituya debe ser una realidad y una posibilidad económica.

"A nivel del estado es sólo una promesa, lo que esperan es economizar, debiendo las políticas públicas ir encaminadas a garantizar una formación adecuada de los mediadores, control de calidad de los servicios, así como acceso universal e informado al sistema de resolución de conflictos que libremente elija el ciudadano, a través de una ley que favorezca la difusión, el conocimiento y el uso".

h) Entrevista motivacional

Félix Arias y Mónica Corella ofrecieron una dinámica sobre la entrevista motivacional (Miller y Rocknic) encaminada a obtener el sí partiendo del no. Consiste en usar un estilo de asistencia directo, centrado en la persona, que pretende provocar un cambio y explorar y resolver ambivalencias, desarrollando la autonomía de las personas. La ambivalencia es consustancial al ser humano y al conflicto y, es gracias a la ambivalencia que se produce el cambio.

Se utiliza transversalmente durante toda la mediación, en la premediación y durante todo el proceso para favorecer que la persona pueda resolver cualquier ambivalencia que tenga respecto al proceso en su sentido más amplio.

Etapas del cambio:

1. Precontemplación (las personas no ven el problema, el cambio).
2. Contemplación me planteo el cambio (en contemplación hay duda, pregunta, ambivalencia). Ahí se puede trabajar la premediación.
3. Acción.

4. Cambio.
5. Recaída (hay resistencia).

Si la comunicación se produce en una parte que no es la adecuada surge una cosa que se llama la resistencia por lo que es importante elegir dónde y cómo actuar.

IV. JUEVES 2 DE JULIO DE 2015

1. Conferencias

a) *Modelo interdisciplinar de mediación y cultura latina*

La primera conferencia del día corrió a cargo de D. Daniel Jorge Bustelo, bajo el título "Modelo interdisciplinar de Mediación y la Cultura Latina". Este modelo se desarrolla desde la interacción teórico-práctica, y no es propiamente un modelo porque se trata de proceso dinámico y flexible. El Sr. Bustelo subrayó la idea de que la mediación no es un sistema alternativo sino adecuado.

La cultura determina el modelo de mediación más adecuado. Por ejemplo, en la expresión de las emociones: los asiáticos no hablan de ellas, los anglosajones son más reservados, los latinos más explosivos. En el modelo propuesto en su intervención, el Sr. Bustelo señaló que es fundamental atender las emociones, si no afloran las emociones no es posible avanzar. Es necesario escuchar el pasado, antes de pasar al futuro. El mediador tiene como función la incorporación de las emociones a la mediación.

b) *Promoción de la mediación en España*

Representantes de distintas Asociaciones e Instituciones de Mediación (MediaCAM, Unión Profesional, Asimedia, AMM, Pactum) expusieron los trabajos que están llevando a cabo para la promoción de la Mediación en España.

D^a Begoña Castro, en representación de MediaCAM, del Colegio de Abogados de Madrid señaló la importancia de los programas de voluntariado para la difusión de la mediación y destacó que desde MediaCAM se ha puesto en marcha un Servicio de Orientación a la Mediación (SOM), en las sedes de Madrid y Móstoles.

D^a Elena Córdoba, de Unión Profesional, puntualizó que su organización es una asociación estatal de distintos profesionales, aunque entre sus líneas de trabajo también llevan a cabo labores de difusión de la mediación. En concreto, destacó que están en el proceso de firma de un convenio para el impulso conjunto de la mediación, en consenso con el Consejo General del Notariado, Consejo General de la Abogacía Española y el Consejo Superior de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación.

D^a Paloma de Hoyo Alonso-Martínez, de Asimedia, recordó que en el año 1998 se puso en marcha el postgrado en Mediación de la Universidad Complutense, y del buen resultado de estos años, ha surgido la responsabilidad de transmitir un modelo propio, el cual, a través del tiempo, ha dado lugar al "Modelo Complutense", que tiene un estilo propio.

En el 2014 se constituyó la Asociación Asimedia, formada mayoritariamente por antiguos alumnos del postgrado. D^a Paloma describió Asimedia como una organización horizontal en la que caben todos los que quieren trabajar en la promoción de la Mediación. En la actualidad, Asimedia está desarrollando diferentes proyectos tales como una plataforma para la unión y difusión de la mediación y de los mediadores, un grupo de actores mediadores, los cafés-mediación, que son un referente para hablar en mediación, una wikimedia, y El Rotafolio, revista de reciente creación.

D^a Rosa Jiménez, de la Asociación Madrileña de Mediadores, destacó que ser mediador es una actitud además de una profesión. El mediador sabe escuchar en profundidad y descubrir juicios y emociones que hay detrás y ayuda a las partes a resolver los conflictos de forma creativa. Entre sus proyectos, cuentan con una revista semestral de Mediación.

D. Miguel Moreno, de la Asociación Pactum, propuso una serie de medidas para favorecer la difusión de la mediación: Libertad para que cada estado miembro de la Unión Europea pueda tomar medidas para promover la mediación. Se habló de la mediación obligatoria. Que los mediadores nos involucremos en estudios de investigación. Destacó la importancia de la Mediación Educativa. Por último, concluyo con la necesidad de aunar fuerzas entre los mediadores y evitar que cada colectivo vaya a su propio beneficio.

c) *Formación en mediación*

En esta conferencia, D^a Marta Gonzalo Quiroga, de la Universidad Rey Juan Carlos, reivindicó el papel de las universidades en la formación, también a los estudiantes de grado, que pueden ser futuros mediadores. Propuso la posibilidad de realizar talleres de mediación, comunicación y gestión de conflictos para el público general o para los propios mediados. Destacó la transversalidad y la multidisciplinariedad como elementos claves en la difusión de la mediación. Para el éxito de la mediación es necesario que los mediadores estén bien formados y sean confiables.

D^a María Jesús Fernández Cortéz, de Promediación, destacó la necesidad de practicar la mediación y de interiorizar lo que significa, animando a practicar la mediación en cualquier ámbito. También se planteó la posibilidad de crear un examen de acceso a la profesión que garantizase la calidad de los mediadores.

D^o Eduardo Vázquez de Castro, en representación de CUEMYC dijo que son más de treinta universidades españolas comprometidas con la calidad, trabajando en distintas disciplinas, sumando esfuerzos y colaborando. En principio son universidades españolas, pero están en contacto con universidades de distintos países europeos y sudamericanos.

D. Juan Ramón de Páramo de la U. de Castilla La Mancha, presentó la Universidad como un foro en el que las personas se deben formar de una manera integral. "Es un error entender la mediación como un procedimiento para descongestionar el trabajo de los Tribunales de Justicia, haciendo de ella un método fácil y barato. Las universidades deben promover más tesis doctorales y la investigación en este ámbito".

D. Javier Wilhelm Wainztein de la Universidad Pompeu Fabra, expuso la formación como un entrenamiento de profesionales que vienen con formaciones previas. En este proceso formativo se encuentran con obstáculos al aprendizaje y deben salir de la zona de confort. Tanto los mediados como los mediadores se encuentran con estos obstáculos que implican superar el miedo al cambio. La universidad Pompeu considera que la formación requiere tiempo, también es importante el grupo que acompaña y aprender del medio. El alumno se involucra en un proyecto personal, ya que la mediación va sanando también a quien aplica la profesión.

D^a Mari Luz Sánchez García-Arista, de la Universidad Complutense de Madrid, enfocó la intervención en la persona mediadora que termina la formación. Cuando dos personas están en un conflicto escalado es difícil hacerles transitar hacia el diálogo y el acuerdo. Desde el Máster de la Complutense han ido tratando de detectar las necesidades de esta persona mediadora para que se sienta segura, tratando de averiguar qué se necesita para ayudarle a transitar en ese proceso. Se insiste mucho en averiguar qué proceso de transformación y de adquisición de conocimientos es necesario para pasar y transitar desde una forma de pensar a otra. Hay un antes y un después, cuando se estudia mediación. Los alumnos tienen mucha implicación durante el curso.

Helena Soletó de la Universidad Carlos III, señaló que la investigación es necesaria en mediación, aunque no produce dinero directamente. En su universidad llevan a cabo investigación propia desde el

año 2009, al tiempo que realizan mediación intrajudicial en Leganés y Getafe. Señaló que, aunque la financiación ha disminuido en los últimos años, ellos están comprometidos firmemente con la calidad.

Manuel Rosales, de la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto expuso algunos proyectos en los que se está trabajando, por ejemplo, un proyecto con GEMME para el impulso de la mediación, que se desarrolla desde la Universidad de la Laguna. También incidió en la promoción y desarrollo socio comunitario de la cultura de la paz formando a los operadores inmediatos de los conflictos.

2. Comunicaciones finales

Para ir cerrando el segundo World Mediation Summit la Doctora Rayón Ballesteros, integrante del Comité Académico y del Comité Organizador del evento, coordinó la exposición de diez breves comunicaciones denominadas "Thursday pitches", de menos de diez minutos cada una, por parte de algunos asistentes al encuentro. Todas ellas iban orientadas a compartir nuevas ideas y proyectos por los que es posible que la mediación evolucione en España y en el mundo.

A nivel nacional, el representante del Servicio de Mediación de Auditores destacó cómo las competencias y cualidades profesionales del auditor facilitan en gran medida su actuación como mediador y su labor en la resolución de conflictos.

Mercedes Rosa, Socia directora de despacho mediación empresarial, nos habló del método Harvard como el más adecuado para resolver los conflictos en el ámbito empresarial, por la especificidad de este ámbito. El conflicto se puede ver como una herramienta que cree valor. La judicialización del conflicto puede ser muy gravoso para la empresa. La mediación empresarial puede ser una herramienta muy útil.

Elisabeth Barnadas, Administradora de fincas, habló de la mediación en el ámbito inmobiliario. En Cataluña se ha creado el centro de mediación inmobiliaria.

Mari Luz Sánchez García-Arista explicó la mediación educativa y el futuro de la mediación y nos propuso la mediación educativa contextualizada e integrada en el plan de convivencia de los centros educativos, incluyendo la educación en gestión de conflictos, educación emocional, educación en habilidades sociales, *"es decir; se desarrollan de forma integral herramientas personales para gestionar positivamente los conflictos"*. Nos recordó que educar es cuestión de todos.

María Fuertes Meicón nos habló de la mediación en el contexto de la orientación educativa y de la labor de los psicopedagogos. Estos tienen también una función preventiva, para el desarrollo, de la intervención social y el fortalecimiento personal. El orientador y el mediador tienen funciones e intereses comunes y estas funciones pueden ser coordinadas entre ellos. Es importante alimentar la cultura del diálogo.

A continuación, fue el turno para las comunicaciones internacionales. Comenzando con Alberto Lissavetzki, que expuso el avance de la resolución de conflictos online en Latinoamérica.

Eduardo Oliva nos habló de la mediación familiar en el sistema jurídico mexicano, su implementación y desafíos. En México, el Tribunal Superior de Justicia creó un Centro de Justicia Alternativa y el 89% de los asuntos que se llevaron al mismo terminaron con acuerdo positivo.

Nunio Ramos, del Instituto Universitario de Lisboa nos habló de una investigación propia sobre "La competencia intercultural de los mediadores de conflictos"

Mark Whittal, de Mediate North, nos habló de la mediación comercial y dio algunas claves sobre cómo se desarrolla la cultura de la mediación, a pesar de los obstáculos que nos podemos encontrar de los propios abogados, jueces o en la propia educación de los ciudadanos.

Silvina Rojas de Catamarca (Argentina), mediadora intrajudicial, compartió algunos aspectos de su gran experiencia como mediadora. Nos habló de los acuerdos de mediación, el proceso de mediación, los recursos humanos y sociales necesarios, el rol del abogado. Finalmente nos recordó que en el Congreso se nos había olvidado convocar a las partes.

Alfredo Revelo, de Colombia nos habló de la mediación en su país. El objetivo de la mediación es construir soluciones justas para las partes.

Por último, y llegando así a la clausura del segundo World Mediation Summit, el grupo MediArT procedió con su presentación. MediArT es un grupo de mediadores y mediadoras que provienen de distintas disciplinas. Se dedican fundamentalmente a la difusión de la mediación. Para MediArT, la mediación incluye gestión positiva del conflicto con un enfoque integral, creativo y multidisciplinar y aportan un enfoque innovador de la mediación. Buscan que los participantes experimenten y comprendan la mediación desde la propia vivencia.

La presentación del grupo MediArT consistió en una representación teatral en la que, con tan solo la comunicación no verbal, acompañada de diferentes hilos musicales, expresaron la vivencia de un conflicto y el proceso de mediación penal en unos quince minutos de duración. Los asistentes vieron reflejadas las emociones y sentimientos que se viven en un proceso de mediación, respondiendo con un cálido aplauso.

Finalizó la Segunda Edición del World Mediation Summit 2015 con unas palabras de su organizador, Kevin Brown, agradeciendo a los asistentes y a los ponentes su participación en este foro e igualmente a los organizadores, patrocinadores, colaboradores, voluntarios, técnicos y a los traductores por haber hecho posible el evento, agradecimiento al que siguió una gran ovación.

