

Desayuno de trabajo sobre la mediación como alternativa para resolver conflictos en el ámbito de los seguros

Las aseguradoras asumen el reto de implantar la mediación como alternativa a la resolución de conflictos. La necesidad de promover una cultura de la mediación, tanto a nivel intrajudicial como extrajudicial, por las ventajas que supone para las partes en conflicto que se acogen a ella, es una de las principales conclusiones de la jornada informativa. La importancia de promover una cultura de la mediación y atraer a las partes enfrentadas hacia este procedimiento alternativo a los tribunales ordinarios son las principales conclusiones del desayuno temático *La mediación en el ámbito de seguros*, organizado por la Fundación Técnica Industrial, dentro de su ciclo de jornadas temáticas enfocadas a temas de actualidad que interesan y afectan a la sociedad.

La jornada temática, celebrada el pasado 23 de octubre en la Real Academia de Ingeniería, se estructuró en torno a dos mesas de ponencias y contó con destacadas personalidades y expertos del ámbito de la justicia, los seguros y la mediación. En primer lugar, el presidente de la Fundación Técnica Industrial y del Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial de España (Cogiti), José Antonio Galdón Ruiz, inauguró el desayuno temático poniendo especial énfasis en la mediación: "Es un servicio fundamental que queremos impulsar desde la ingeniería técnica industrial, con el deseo de que verdaderamente se introduzca en la sociedad, y en la mejora de la convivencia de los ciudadanos".

La primera mesa, moderada por el vicepresidente de la Fundación Técnica Industrial y del Cogiti, Juan Ignacio Larráz Plo, tuvo como ponentes a Ramón Entrena Cuesta, letrado de las Cortes Generales y asesor jurídico del Cogiti; Ana M^a Carrascosa Miguel, magistrada y jefa de sección de Estudios e Informes del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ); Ana García Barona, responsable del Área de Regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y Julio Carlos Fuentes, secretario general técnico del Ministerio de Justicia.

Horizontalidad y neutralidad

Ana María Carrascosa Miguel centró su ponencia en la mediación intrajudicial en seguros. Indicó que todo el procedimiento judicial permite incrustar la mediación. "En ocasiones, se confunde la mediación con la conciliación, y conviene no hacerlo. En primer lugar, tiene que haber horizontalidad y neutralidad, y es muy difícil que quien ejerce como autoridad (jueces y secretarios) en la mediación pueda verdaderamente ser neutral y no impregnar la resolución posible del conflicto de sus propias convicciones y de lo que es su profesionalidad. Por ello, creo que debemos desechar de manera tajante la posibilidad de que quienes formamos parte del aparato judicial seamos también mediadores", expresó.

Asimismo, destacó que muchos colegios de abogados han creado instituciones de mediación, "pero no por convencimiento, sino porque piensan que ya que hay que hacerlo, al menos lo hacemos nosotros. Esto hace que tenga poco calado la mediación en la sociedad, porque los que deberían hacerlo son los que realmente obstaculizan ese acceso a la mediación".

Por su parte, Ana García Barona, que también es secretaria de la junta consultiva de seguros dependiente de la DGS y FP, en su ponencia sobre *La mediación extrajudicial de seguros* destacó la ventaja que supone la mediación para el cliente de una compañía aseguradora, ya que al poder decidir sobre el conflicto, obtiene una satisfacción, y para el asegurador es mucho más barato acudir a la mediación que ir a juicio. Además,

realizó un repaso por todas las normas en las que se recogen sistemas de resolución extrajudicial en materia aseguradora.

La intervención de Julio Carlos Fuentes Gómez tenía como tema central *La situación legislativa y de los registros en el Ministerio de Justicia*. Fuentes señaló: "Hay que construir un modelo de mediación y atraer a las partes a la negociación". Acudir a la mediación, en el ámbito de los seguros, supone eludir muchos costes del conflicto, sobre todo, los económicos y emocionales". Además, en el ámbito de las aseguradoras, la imagen comercial cuenta mucho y resolver las disputas de forma amigable es muy positivo para la compañía".

También hizo hincapié en la ventaja referida al ahorro de tiempo que supone la mediación. "Se resuelve en mucho menos tiempo que los juicios ordinarios y es mucho más económica", indicó. En lo que respecta al registro de mediadores del Ministerio de Justicia, explicó que este "nació con pocos recursos, y en un primer momento se produjeron algunas complicaciones, que poco a poco se van solucionando". Además, reconoció la necesidad de trabajar de una forma más colaboradora con los colegios profesionales que han formado a mediadores de sus respectivos colectivos (como el Cogiti).

La segunda mesa, que estuvo moderada por Luis Francisco Pascual Piñeiro comenzó con la ponencia de M^a Aránzazu del Valle Schaan, secretaria general de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNES-



De izquierda a derecha, Verónica Fernández Mesías, M^a Aránzazu del Valle Schaan, Luis Francisco Pascual Piñeiro, Paulino José Fajardo y Domingo Villero Carro, en la segunda mesa de ponencias.



De izquierda a derecha, Ramón Entrena Cuesta, Ana Mª Carrascosa Miguel, Juan Ignacio Larraz Plo, Julio Fuentes Gómez y Ana García Barona, en la primera mesa de ponencias, y José Antonio Galdón en el atril.

PA), titulada *Las aseguradoras ante la mediación: solución de conflictos*. El 1 de enero de 2016 comenzarán las mediaciones en el ámbito del automóvil. De este modo, resaltó la importancia que tiene en el sector asegurador la solución extrajudicial del conflicto. Según los datos que aportó, en la actualidad existen 125 millones de contratos de seguros y se gestionan anualmente 50 millones de siniestros. Y a pesar de que la conflictividad es baja, también es cierto que cuando se producen diferencias entre las partes implicadas, hay que buscar métodos alternativos para llegar a una solución lo más eficiente y económica posible. En este sentido, las entidades aseguradoras son las primeras interesadas en cerrar un conflicto lo antes posible. "Esto requiere soluciones extrajudiciales. Gracias a los acuerdos entre las aseguradoras, y siguiendo unas reglas objetivas, hemos logrado resolver 1,8 millones de siniestros al año sin acudir a la vía judicial. Las diferencias se resuelven en un plazo medio de siete días y sin que el asegurado se entere siquiera", indicó.

Para terminar, apuntó: "Entre todos tenemos que cambiar la cultura; hemos vivido en un mundo en el que pensábamos que nuestros intereses se protegían mejor acudiendo a la vía judicial, y las entidades aseguradoras tenemos que cambiar esa forma de ver las cosas". De este modo, desde el sector asegurador se asume el reto de implantar la mediación como la mejor alternativa para la resolución de conflictos.

La siguiente intervención, *La mediación como sistema para resolver conflictos de seguros*, estuvo a cargo de Paulino José Fajardo Martos, abogado de Herbert Smith Freehills y mediador del Centro para la Resolución Efectiva de Conflictos (CEDR) de Londres, quien se preguntó cuáles eran los motivos que

hacen que la mediación no funcione en ciertos casos. A su juicio, "el principal problema es la falta de calidad de los mediadores, como dicen las encuestas realizadas. Mediar implica una serie de técnicas y habilidades que se tienen que adquirir. A veces, los abogados no tienen una visión real del conflicto. También fracasa por la falta de conocimiento del cliente/usuario, y la tendencia a rechazar lo desconocido". A continuación, explicó el procedimiento de la mediación y el papel que desempeña el mediador.

Capacidades del mediador

En cuanto a las capacidades del mediador, destacó las siguientes: capacidad para generar confianza (preparación del entorno y de las partes), control del proceso (para no perder el tiempo), tener habilidades comunicativas y la aplicación de técnicas de desbloqueo.

Por su parte, Domingo Villero Carro, presidente del Consejo Andaluz de Colegios de Ingenieros Técnicos Industriales (CACITI), decano de COPITI Cádiz e ingeniero mediador, habló sobre *La ingeniería de mediación en seguros*. Destacó que especialmente en el sector asegurador es imprescindible dar una imagen de solvencia, dinamismo y atención exquisita al cliente, así como la búsqueda de la fidelización del cliente de la compañía aseguradora. "En España tendemos a judicializarlo prácticamente todo, y al final la justicia está completamente saturada. Los conflictos generan una situación de crisis, y cuanto mayor sea el tiempo sin llegar a solucionar el conflicto, mayor será la sensación de desamparo que sufre el asegurado", puntualizó.

La ralentización de la justicia conlleva unos costes, que generan intereses de demora, además de un coste emocional. Para Villero, "las partes tienen que encontrar su propia solución y pueden

conseguirlo a través de mediadores especializados. Muchos ingenieros nos dedicamos a la pericia forense y hemos dado un paso adelante para formarnos en mediación, en el ámbito de seguros".

Por último, intervino Verónica Fernández Mesías, Consultora de TMI, que aportó una visión "más allá de aspectos legales" sobre las competencias personales de los mediadores. En este sentido, indicó: "Es necesario desarrollar competencias personales para poder llevar a cabo el proceso de la mediación, y todas se pueden entrenar. Lo importante es que ambas partes enfrentadas queden satisfechas con la resolución del conflicto y tengan la sensación de que han ganado; y aquí entra también el aspecto psicológico que ha de tener el mediador, que sobre todo tiene que asumir y entender las reglas de la comunicación".

José Antonio Galdón clausuró la jornada. "Me quedaría con el optimismo de todo lo que se puede hacer en la mediación. Todos podemos mejorar, la Ley de la Mediación apareció en 2012, y desde la ingeniería técnica industrial llevamos casi tres años formando a los ingenieros mediadores (en la actualidad hay más de 400). El camino no está siendo fácil, pero los ingenieros tenemos todas las cualidades para llevar a cabo la mediación, principalmente por nuestro sentido pragmático". En cuanto a las ventajas de la mediación, resaltó que "las dos partes del conflicto salen satisfechas, y el problema se acaba de forma definitiva; no hay vencedor ni vencido. La cultura de la mediación debería comenzar en el mismo centro educativo, y creo que podemos conseguir que en España se pueda presumir de ser un país ejemplar en mediación, y que de alguna forma mejore nuestra convivencia y nuestra sociedad en su conjunto".

Más información: www.cogiti.es