

NOTA DE PRENSA

Las aseguradoras asumen el reto de implantar la mediación como alternativa a la resolución de conflictos

La mejor alternativa para resolver los conflictos en el ámbito de los seguros es la mediación

- Ésta es la principal conclusión del Desayuno temático “La mediación en el ámbito de seguros”, organizado por la Fundación Técnica Industrial, el pasado 23 de octubre, en la Real Academia de Ingeniería de Madrid.
- Destacadas personalidades y expertos del ámbito de la Justicia, los seguros y la mediación, han intervenido como ponentes en el Desayuno temático “La mediación en el ámbito de seguros”, organizado por la Fundación Técnica Industrial (entidad vinculada al Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial de España - COGITI -).
- 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.

Madrid, 28 de octubre de 2015.- 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 se estructuró en torno a dos mesas redondas, 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 haciendo especial énfasis en que “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 Larraz 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 Jefe 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.

Ana María Carrascosa Miguel, Magistrada y Jefe de Sección de Estudios e Informes del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), que 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”. En su opinión, y en este sentido, “los abogados no son los culpables, pero sí son los causantes, por un tema de desconocimiento”, a lo que añadió que estos profesionales no tienen por qué quedar al margen del procedimiento, ya que siempre van a ser los que asesoren jurídicamente a sus clientes.

A modo de conclusión, señaló que “entre todos tenemos que generar una confianza hacia la mediación, y tener en cuenta las ventajas de la misma: ahorro de tiempo y el hecho de tener el dominio, ambas partes, de la solución del conflicto. Hay que explorar otros medios alternativos a la jurisdicción”.

Por su parte, **Ana García Barona**, Responsable del Área de Regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y secretaria de la Junta consultiva de seguros dependiente de la D.G.S y F.P, 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**, Secretario General Técnico del Ministerio de Justicia, tenía como tema central “La situación legislativa y de los Registros en el Ministerio de Justicia”. Fuentes señaló que “hay que construir un modelo de mediación, y atraer a la 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 éste “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). A modo de conclusión, subrayó la “falta una cultura de la mediación, en general”. “Hay dos colectivos que tienen en su mano que esto funcione: los abogados y los jueces. Muchos abogados tienen miedo a la revolución que supone la mediación, y tienen tantas incertidumbres que no son capaces de dar un salto real. Sin embargo, los ciudadanos tienen que saber que existe una alternativa antes de llegar a los tribunales”, concluyó.

La segunda mesa, que estuvo moderada por **Luis Francisco Pascual Piñeiro**, Gerente de la Fundación Técnica Industrial, comenzó con la ponencia de **M^a Aránzazu del Valle Schaan**, Secretaria General de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), 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 que “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 C.E.D.R. (Centro para la Resolución Efectiva de Conflictos, 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 juega el 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”.

Aparece entonces la figura del ingeniero mediador, que entiende el conflicto, y puede aportar más valor a la resolución del conflicto. Villero recordó el momento en el que el COGITI constituyó la Institución de Mediación In.Me.In. (www.inmein.es), en enero de 2013, que cuenta con 50 delegaciones territoriales, y se comenzó a dar la formación específica a los ingenieros mediadores, al amparo de la Ley 5/2012 de 6 de julio de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

También señaló la necesidad de realizar una campaña informativa para concienciar a la sociedad de las ventajas de la mediación. “Se pueden resolver los conflictos de otra manera, y animo a las compañías aseguradoras a que busquen profesionales de la Ingeniería debidamente formados, que pertenezcan a instituciones serias, y que les ayuden a fidelizar a sus asegurados”, concluyó.

Por último, intervino **Verónica Fernandez Mesías**, Consultora de TMI, que aportó una visión “más allá de aspectos legales”, sobre las competencias personales de los mediadores. En este sentido, indicó que “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”.

El Presidente del COGITI, **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 salió 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”.

La mediación es un sistema mucho más económico y rápido que la justicia tradicional, pero lo más importante es que se consigue una solución satisfactoria para ambas partes, por lo que se elimina definitivamente el conflicto y contribuye a una mejor convivencia y paz social. De hecho, dada la amplitud de asuntos que se pueden acoger a esta opción, y según los datos aportados por el CGPJ y el Parlamento Europeo, la mediación reduce en un 30 por ciento el atasco judicial, rebaja los costes un 78% , y reduce en 460 días la duración de un litigio (la media de resolución de un pleito en España es de 510 días, mientras que por esta vía rápida es de 50 días).

Sobre la Fundación de Técnica Industrial

La Fundación Técnica Industrial tiene por objeto primordial la promoción, desarrollo, protección y fomento de la investigación científica y técnica en el campo industrial y de la formación científica, académica y profesional de los Ingenieros Técnicos Industriales españoles.

Sobre COGITI

El Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial de España es una corporación de Derecho Público que integra a 50 Colegios Profesionales repartidos por todo el territorio nacional, y que cuentan con cerca de 90.000 colegiados (Graduados en Ingeniería de la rama Industrial e Ingenieros Técnicos Industriales), que desarrollan su actividad profesional en la práctica totalidad de los sectores productivos de nuestro país.

Síguenos en las redes sociales:



www.facebook.com/Cogiti

<https://twitter.com/cogiti>

www.youtube.com/user/AcreditacionCOGITI

www.linkedin.com/company/consejo-general-de-la-ingenier-a-t-cnica-industrial-cogiti-

Para más información contactar con:

Mónica Ramírez Helbling

Gabinete de Comunicación del **Consejo General
de la Ingeniería Técnica Industrial (COGITI)**

Av. Pablo Iglesias, 2, 2º Madrid 28003

Tel. 91 554 18 06

E-mail: prensa@cogiti.es

www.fundaciontindustrial.es

www.cogiti.es