



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2023/2024

Nº de proyecto: 188

Título del proyecto: Agentes de Mediación

Responsable del Proyecto: Ignacio Bolaños Cartujo

Centro: Facultad de Psicología

Departamento: Personalidad, Evaluación y Psicología Clínica

## 1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El objetivo general de este proyecto ha sido contribuir a la implantación de la mediación en la Universidad Complutense como un proceso voluntario de prevención, gestión o resolución de conflictos en el que una persona ayuda a dos o más partes, inmersas en una situación conflictiva, a negociar acuerdos tangibles y mutuamente aceptables que resuelvan sus diferencias. La mediación también puede ayudar a restaurar, redefinir o transformar su relación, actitudes e interacciones y avanzar hacia una situación más pacífica (Moore, 1986; ONU, 2012).

Un objetivo específico consistió en que el desarrollo e implantación de la figura de Agente de Mediación se plantearía de forma colaborativa, teniendo en cuenta experiencias anteriores. El objetivo ha sido constituir un grupo de trabajo interdisciplinar. La mediación se asienta en valores como la cultura de paz que vienen siendo promovidos en la UCM desde diferentes acciones. Este proyecto de innovación tomó como referencia dos anteriores que tuvieron una especial incidencia en el estudiantado. Por una parte, el proyecto *“ESTUMEDIA. Fomento de la cultura de calidad en la convivencia en la comunidad universitaria a través de la formación en comunicación y resolución de conflictos de Estudiantes. Evaluación del cambio de percepción en la actitud frente al conflicto”* (PIMCD nº 363, convocatoria 2015) desarrolló experiencias innovadoras de formación conjunta de PAS-PDI-Estudiantes centradas en la adquisición cooperativa de habilidades de gestión de conflictos. Uno de los resultados fue la creación de la Asociación de estudiantes ESTUMEDIA que promueve los valores de la mediación en la UCM y que sigue activa en la actualidad. Más recientemente, el proyecto *“Mediación 2030”* (INNOVA-DOCENCIA nº 150, convocatoria 2020/21) permitió diseñar un programa de acciones encaminadas a conformar un grupo de estudiantes en la Facultad de Psicología que, tras una formación adecuada, iniciarían un proceso de transmisión de las herramientas de mediación a estudiantes de primer curso. Este proceso continúa en la actualidad con la colaboración de la Asociación ESTUMEDIA.

Como resultado del objetivo anterior, el objetivo siguiente consistió en poner en marcha acciones formativas en mediación y gestión de conflictos dirigidas al estudiantado de la UICM. Se ha pretendido que la definición del rol de Agente de Mediación se lleve a cabo en relación a las funciones de la Defensoría Universitaria de la UCM. Así, realizar actuaciones de mediación es una de las competencias reconocidas a la Defensoría Universitaria en la reciente Ley Orgánica del Sistema Universitario, que ya estaba contenida en el Real Decreto 1791/2010 del estatuto del estudiante universitario: «Los

Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas» (art. 46.2). De hecho, el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid (aprobado en la sesión del Claustro del 16 de noviembre de 2005), en su Artículo 33, tenía ya reconocida esta competencia en su Título V, Capítulo II. Ahí se establece que «cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario iniciará los actos de conciliación conducentes a la solución pactada de los conflictos sobre temas universitarios que se produzcan entre miembros de la comunidad universitaria». Asimismo, el Artículo 34.2 del citado Reglamento se señala que «el Defensor Universitario, en el desarrollo del procedimiento, se servirá de los medios que considere adecuados para conseguir la resolución pactada del conflicto, incluidos los servicios de mediación profesionales facilitados por la Universidad».

Uno de los objetivos del proyecto “Agentes de mediación” ha sido, por tanto, contribuir al desarrollo de las funciones de la Defensoría Universitaria y a su labor de mediación y de promoción de la convivencia en el marco de una cultura pacífica y democrática entre la Comunidad Universitaria. Los Agentes de Mediación son estudiantes de la UCM que realizan en sus distintas facultades labores de información sobre la mediación y actuaciones de buenos oficios y mediaciones informales entre estudiantes. Estos estudiantes, con la formación adecuada y la supervisión necesaria por parte de la Defensoría Universitaria, ayudarán a la mejora de la convivencia en sus respectivas facultades, identificando posibles situaciones conflictivas, participando en acciones formativas y de difusión de la mediación dirigidas al estudiantado de primeros cursos y colaborando con la Defensoría Universitaria en la gestión pacífica de los conflictos.

El proceso de definición de la figura de Agente de Mediación se llevará a cabo de manera colaborativa, con la participación activa de estudiantes que ya han recibido formación impartida por la Defensoría Universitaria o que forman parte de la Asociación Estumedia, así como con la correspondiente coordinación con los equipos decanales de las facultades en las que se vayan implantando.

## **2. Objetivos alcanzados**

1. Como primer paso, fue constituido un grupo de trabajo coordinado por la Defensoría Universitaria y formado por estudiantes que pertenecen a la asociación ESTUMEDIA y por miembros del PAS y PDI vinculados al proyecto.
2. Se realizó una acción formativa organizada por la Defensoría Universitaria y dirigida a estudiantes de la UCM entre los meses de octubre y diciembre de 2023.
3. Se mantuvo colaboración con el proyecto Mediación 2030, desarrollado en la facultad de Psicología, y con la Asociación ESTUMEDIA.
4. Fueron seleccionados estudiantes de diferentes centros de la UCM que habían recibido formación en mediación y gestión de conflictos en los cursos ofertados por la Defensoría Universitaria o a través del proyecto Mediación 2030.
5. Se definieron las características y cometidos de la figura de Agente de Mediación.
6. Desde el proyecto se realizaron colaboraciones con los proyectos del Observatorio del estudiante: “Convivencia, bienestar y valores de los estudiantes (CONBIVE)” y “COMPLUMEDIA” (III Convocatoria POE-UCM 2023)
7. Se realizaron acciones de sensibilización a la mediación en los centros.
8. Se realizaron dos acciones formativas específicas dirigidas al grupo de Agentes de Mediación.

## **3. Metodología empleada en el proyecto**

Para la consecución de los objetivos planteados se llevarán a cabo las acciones siguientes:

1. Constitución de un grupo de trabajo coordinado por la Defensoría Universitaria y formado por estudiantes que pertenecen a la asociación ESTUMEDIA y por miembros del PAS y PDI vinculados al proyecto.
2. Selección de estudiantes de diferentes centros de la UCM que han recibido formación en mediación y gestión de conflictos en los cursos ofertados por la Defensoría Universitaria o a través del proyecto Mediación 2030.
3. Diseño colaborativo de las características y cometidos de la figura de Agente de Mediación.
4. Asignación de Agentes de Mediación a diferentes centros de la UCM.
5. Realización de acciones formativas específicas dirigidas al grupo de Agentes de Mediación.

6. Coordinación con los Vicedecanatos de Estudiantes de las Facultades que incorporen Agentes de Mediación.
7. Elaboración y difusión de acciones de sensibilización a la mediación en los centros
8. Evaluación del proyecto.

#### **4. Recursos humanos**

El propósito del proyecto es implantar la figura de estudiantes como Agentes de Mediación en la UCM. El interés de poner en marcha este proyecto viene derivado de las numerosas comunicaciones recibidas en la Defensoría Universitaria relacionadas con situaciones conflictivas de distinta naturaleza y gravedad en las que está implicado el estudiantado y otras personas que forman parte de la comunidad universitaria. Muchas de ellas llegan al conocimiento de la Defensoría Universitaria y/o de otros órganos o servicios, pero en numerosas ocasiones pueden quedar diluidas y sin una respuesta adecuada. La justificación de la creación de la figura de Agente de Mediación radica en ayudar a identificar, prevenir y canalizar todos esos problemas de convivencia, analizarlos y proponer estrategias de actuación para la resolución pacífica de los conflictos, como la mediación.

Las personas que han formado parte del proyecto pertenecen a los distintos colectivos que integran la vida universitaria. Consideramos que esto ha permitido complementar diferentes visiones del mismo objetivo que han podido ser tenidas en cuenta para configurar y definir más precisamente el rol de Agente de Mediación.

En cuanto a los recursos personales para su puesta en marcha, se ha contado con el Personal de Administración y Servicios de la Defensoría Universitaria y con estudiantes que forman parte de la Asociación Estumedia o que han recibido formación en los cursos de mediación organizados por la Defensoría. Cabe decir que una parte del estudiantado que conforma la Asociación Estumedia ha surgido de la puesta en marcha del Proyecto Mediación 2030, al que ya se ha hecho referencia con anterioridad como uno de los antecedentes del que ahora se propone.

## 5. Desarrollo de las actividades

1. El grupo de trabajo fue coordinado por la Defensoría Universitaria y estuvo formado por la presidenta de la Asociación ESTUMEDIA, un miembro del PAS y uno del PDI con formación en mediación y por el Adjunto al Defensor Universitario para la Mediación.
2. La acción formativa dirigida a estudiantes de la UCM tuvo una duración de 24 horas distribuidas en seis sesiones de cuatro horas cada una, entre los meses de octubre y diciembre de 2024.
3. Se realizó una convocatoria a los estudiantes que participaron en dicha acción formativa, en la que se informó sobre las características del proyecto y las opciones de participar en él.
4. Mediante el empleo de técnicas de consenso, el estudiantado implicado en el proyecto participó en la definición de esta nueva figura. Las funciones identificadas fueron las siguientes:
  - Promover la mediación y la resolución pacífica de conflictos.
  - Participar en actividades formativas y de difusión dirigidas a estudiantes de la UCM.
  - Participar en actividades formativas sobre convivencia y mediación organizadas por la Defensoría Universitaria
  - Asesorar en posibles situaciones conflictivas que se generen en los centros y que puedan ser susceptibles de ser abordadas desde la mediación, informando a la Defensoría Universitaria del conflicto.
  - Participar, junto a una persona mediadora, en actos de mediación desarrollados en la Defensoría Universitaria en los que estén implicados estudiantes.
  - Poner en conocimiento de la Defensoría aquellos casos en los que exista una posibilidad de solucionar un conflicto a través de una vía pacífica.
  - Dar traslado a la Defensoría Universitaria de aquellas personas o problemas que hayan comunicado su deseo de una sesión informativa sobre mediación o una mediación.
5. Los y las agentes de mediación firmaron un documento de dedicación con los siguientes compromisos:
  - No actuar en representación de la Defensoría Universitaria sin autorización de la misma.

-Informar a la Defensoría Universitaria de conflictos que entienda que existen en la Facultad y que pueden ser abordados con una mediación desde la Defensoría Universitaria.

-No realizar un procedimiento de mediación sin haberlo puesto en conocimiento previamente de la Defensoría Universitaria.

-Mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier información obtenida en calidad de Agente de Mediación y en los posibles procedimientos en los que intervenga en el marco de las actividades de mediación de la Defensoría Universitaria.

6. Inclusión en la página web de la Defensoría Universitaria, a través de la cual se puede acceder al listado de las personas que han sido seleccionadas y han aceptado desempeñar esta función.

<https://www.ucm.es/agentes-de-mediacion->

7. Se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas a fortalecer la metodología de la mediación y gestión de conflictos de las personas seleccionadas. Algunas de estas acciones se realizaron de forma conjunta con el PDI que ha asistió a los cursos de mediación ofertados por la Defensoría Universitaria.
8. Desde la coordinación del proyecto se informó sobre la figura de agente de mediación a los Vicedecanos de Estudiantes de los centros a los que pertenecían.
9. En colaboración con la Asociación ESTUMEDIA y el proyecto COMPLUMEDIA, financiado por el Observatorio del Estudiante y con el fin de dar a conocer la figura de Agente de Mediación se realizaron acciones de promoción de la convivencia y la gestión pacífica de conflictos, dirigidas especialmente a estudiantes.
10. El proyecto se encuentra en la actualidad en fase de evaluación y ampliación para el curso 2024/25.

