



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

REGLAMENT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

Aprovat per acord del Consell de Govern de 20 d'octubre de 2020

I. EXPOSICIÓ DE MOTIUS I JUSTIFICACIÓ

La Universitat de Barcelona sempre s'ha caracteritzat pel seu compromís amb el progrés de la societat de la qual forma part, pròxima als problemes i a les demandes socials i, alhora, fent ús d'una gestió respectuosa, transparent i flexible de les seves competències. Dins d'aquesta política institucional, la Universitat de Barcelona, el dia 8 de febrer de 2010, a la llum de la normativa europea i de la Llei catalana 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, que possibilita la creació de serveis de mediació en les entitats públiques, crea el **Gabinet d'Atenció i Mediació (GAM)**, amb la ferma voluntat de fomentar un nou estil en la gestió de la comunitat universitària, mitjançant un procés d'implantació d'una cultura de respecte i humanització de les relacions interpersonals en el sí de la seva organització. El GAM neix i s'erigeix oficialment com el servei de mediació que la Universitat de Barcelona posa a disposició de tots els membres de la comunitat universitària perquè puguin gestionar per ells mateixos i amb el suport d'una persona medidora tots aquells conflictes interpersonals que els afectin.

Durant més de cinc anys, tant el personal d'administració i serveis (PAS) com el personal docent i investigador (PDI,) han disposat de la possibilitat d'accedir al servei gratuït de mediació, situat a una zona estratègicament molt reservada en els campus universitaris, que permet així la protecció de la confidencialitat de les persones usuàries. El dia 16 de desembre de 2015, davant l'èxit en la gestió dels conflictes interpersonals entre el personal usuari, es va modificar el reglament del GAM pel Consell de Govern, donant la possibilitat també als estudiants de fer ús dels serveis de mediació. Després de més de deu anys d'experiència en la gestió de la mediació com a mètode eficient de gestió dels conflictes i atesa l'aprovació, amb posterioritat a la seva creació, de la referida llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, es fa necessària una nova revisió i actualització d'aquest reglament.

Durant el període comprès entre els anys 2010-2020 ha quedat palès l'èxit de la gestió dels conflictes mitjançant el diàleg i la seva transformació positiva. Aquesta experiència, d'una manera constructiva, també ha servit per trobar els àmbits de millora més prioritaris que aquest nou reglament preveu cobrir. Un dels més importants que s'ha detectat i que ha dificultat la tasca del GAM ha estat la seva poca visibilitat, causada en gran mesura per la confusió que en ocasions ha provocat la seva pròpia denominació i els conceptes associats de "gabinet" i "atenció", quedant diluïda la seva tasca principal com a servei de mediació de la Universitat de Barcelona.

L'aparició durant aquest any 2020 de la COVID-19 i la situació de pandèmia mundial decretada ha provocat un canvi de paradigma a la societat. El GAM s'ha adaptat a aquesta nova situació i ha ampliat el seu servei més enllà de l'entorn laboral per atendre consultes derivades del confinament i la convivència a casa, posant a disposició dels usuaris un formulari online on poden efectuar les seves sol·licituds de mediació virtual. Ara més que mai, en aquests moments d'incertesa, es impescindible informar i donar a conèixer el servei de mediació per tal d'apropar-nos encara més a la comunitat universitària. La present actualització jurídica del reglament pretén atorgar una millor estructura protocol·lària i facilitar els accessos telemàtics al servei. Alhora, es canvia la denominació del servei, que passa d'anomenar-se Gabinet d'Atenció i Mediació a **Servei de Mediació de la Universitat de Barcelona**.

II. CONSIDERACIONS GENERALS

Article 1. Fonament i objecte

Aquest reglament estableix el procediment i els principis de funcionament del Servei de Mediació de la Universitat de Barcelona, que té per objecte oferir la mediació com a mètode de resolució dels conflictes que sorgeixin entre els membres de la comunitat universitària, dins l'àmbit universitari o que tinguin incidència en aquest.

Article 2. Finalitat del servei de mediació

El servei de mediació és un canal de comunicació i de gestió dels conflictes interpersonals per a tota la comunitat universitària, mitjançant el diàleg i la mediació.

Per aquesta raó, el servei de mediació és un mecanisme idoni per a la formulació responsable de les pautes de convivència i perquè aquestes transcendeixin a la societat, vinculant-les al concepte de qualitat i d'excel·lència que la Universitat ha de defensar, pretendre i aconseguir.

Article 3. Àmbit personal

El servei de mediació donarà servei als tres col·lectius de la comunitat universitària - professorat (PDI), personal d'administració i serveis (PAS) i estudiants- i pretén ajudar a gestionar les relacions interpersonals que s'estableixin entre ells, ja sigui dins del mateix col·lectiu, o entre aquests, de manera individual o col·lectiva, i que són supòsits adequats d'activitat medidora.

Article 4. Supòsits d'activitat medidora

L'activitat medidora pot tenir lloc davant els conflictes interpersonals i servirà per a la recomposició i la millora de la convivència als espais acadèmics o laborals que es desenvolupen dintre de la comunitat universitària.

Les persones usuàries han de tenir la lliure disposició dels drets en conflicte.

Article 5. Supòsits exclosos d'activitat medidora

L'activitat medidora no procedirà quan les persones usuàries no tinguin la lliure disposició dels seus drets en conflicte o bé quan el conflicte no tingui incidència en la convivència que es desenvolupa a la comunitat universitària.

S'exclou expressament el procediment de mediació en els casos d'assetjament sexual i per raó de sexe o orientació sexual, o en els que existeixi un risc físic o emocional per alguna de les persones usuàries.

El procediment de mediació no substitueix el regim disciplinari intern, n'actua preventivament. Podrà utilitzar-se la mediació amb posterioritat a un procediment disciplinari amb la finalitat de restablir la convivència.

III. DEPENDÈNCIA ORGÀNICA I FUNCIONAMENT

Article 6. Funcions

La principal funció del servei de mediació és fer efectiva la mediació com l'eina principal en la gestió del conflictes interpersonals en la convivència de la comunitat universitària. Així mateix, exercirà les següents funcions:

- a) Promoure una cultura del diàleg i de la pau dintre de la comunitat universitària.
- b) Portar a terme la mediació segons el procediment regulat en aquest reglament.
- c) Coordinar-se amb altres unitats de la UB amb el fi de coadjuvar a la millora de la convivència dintre de la comunitat universitària.
- d) Coordinar-se amb el personal docent a fi i efecte de detectar i de tractar de la millor manera els conflictes de convivència a les aules.
- e) Portar els arxius estadístics que permeten conèixer el desenvolupament del servei sense vulnerar el principi de confidencialitat i d'acord amb la legislació de protecció de dades.

Article 7. Dependència orgànica

El servei de mediació s'adscriu al Vicerectorat d'Igualtat i Acció Social o òrgan equivalent, encarregat de gestionar els recursos necessaris per al seu desenvolupament i és integrat per personal tècnic habilitat com a persona medidora.

Article 8. Instal·lacions del servei

El servei de mediació estarà ubicat a espais definits per la seva situació reservada i disposarà d'una sala específica habilitada a l'efecte de poder efectuar les mediacions.

Les persones usuàries es poden posar en contacte amb el servei de manera telefònica, per correu electrònic o mitjançant el formulari de contacte al web que es determini als mitjans de difusió de la pròpia universitat.

Article 9. Persones habilitades per a dur a terme el servei de mediació

- a) El servei serà dut a terme pel personal tècnic contractat i habilitat com a persona medidora, sense perjudici de l'habilitació a terceres persones, d'acord amb l'apartat següent.
- b) Els membres de la comunitat universitària que comptin amb la seva respectiva habilitació poden exercir també com a persones mediadores de manera coordinada i en auxili a les funcions del servei sempre que així ho sol·licitin les persones usuàries de mutu acord.

El servei de mediació disposarà d'una llista oberta de persones que formin part de la comunitat universitària i que, de forma gratuïta, podran actuar com a mediadores.

Article 10. Principis de funcionament

El servei de mediació es regeix pels següents principis:

a) Gratuïtat. La utilització del servei de mediació no suposarà cap despesa econòmica per part de les persones usuàries que formen part de l'àmbit personal previst a l'article 3 del present reglament.

b) Voluntarietat. La mediació es basa en el principi de voluntarietat, segons el qual les parts són lliures d'acollir-s'hi o no a aquest procediment, i també de desistir-ne en qualsevol moment.

La persona mediadora té la capacitat per aturar el procediment de mediació quan tingui dades que revelin un risc físic o emocional per alguna de les persones usuàries. Així mateix, en els casos en que es tingui indicis de la concurrència de qualsevol forma d'assetjament sexual o per raó de sexe o orientació sexual, caldrà interrompre la mediació i derivar segons s'estableixi en l'específic protocol d'actuació que, per aquests casos, s'establirà a l'efecte.

c) Imparcialitat i neutralitat. La persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat, coadjuvant als participants a assolir per ells mateixos els compromisos i les decisions sense imposar cap solució ni cap mesura concreta i sense prendre-hi part.

Si hi ha un interès, una relació contractual o professional, un vincle de parentiu per consanguinitat fins a quart grau o afinitat fins a segon grau, o una amistat íntima o enemistat manifesta entre la persona mediadora i una de les parts, la persona mediadora n'ha de declinar la designació i s'ha d'abstenir de portar-la a terme.

Les persones usuàries podran recusar a la persona mediadora si es donen algunes de les situacions previstes al paràgraf anterior.

En ambdós casos, les persones usuàries s'hauran de posar d'acord i escollir de la llista contemplada a l'article 9 del present reglament, la persona mediadora qui guiarà el procediment.

d) Confidencialitat. Totes les persones que intervenen en el procediment de mediació tenen l'obligació de no revelar les informacions que coneguin com a conseqüència d'aquest procediment. Tant les persones mediadores com les tècniques que participin en el procediment són obligades a la confidencialitat pel deure de secret professional.

Les parts en un procés de mediació no poden sol·licitar en un judici ni en actes d'instrucció judicial la declaració del mediador o mediadora com a perit o testimoni d'una de les parts, per tal de no comprometre la seva neutralitat, sense perjudici del que estableixi la legislació penal i processal.

La persona mediadora, si té dades que revelen l'existència d'una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona o de fets delictius perseguibles d'ofici, ha d'aturar el procediment de mediació i n'ha d'informar a les autoritats judicials.

e) Caràcter personalíssim. En la mediació, les parts i la persona mediadora han d'assistir personalment a les reunions sense que es puguin valer de representats o d'intermediaris. En situacions excepcionals que facin impossible la presència simultània de les parts, es poden utilitzar mitjans tècnics que facilitin la comunicació a distància, tot garantint la identitat de les parts, el contingut íntegre de les seves manifestacions, el moment en que es produeixin, la intercomunicació i els principis de la mediació.

f) Bona fe. Les parts i la persona mediadora han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe. En cap cas es pot utilitzar la mediació amb la intenció d'agreuja la convivència dintre de la comunitat universitària.

IV. PROCEDIMENT DE MEDIACIÓ

1. Legitimació

a) Legitimats. Donat el caràcter voluntari i personalíssim de la mediació, només estan legitimades per a sol·licitar l'inici del procediment de mediació les persones membres de la comunitat universitària que es trobin involucrades en una situació de conflicte interpersonal.

b) Observadors. El professorat, el personal d'administració i l'alumnat, davant d'una situació de conflicte interpersonal, han de recomanar a les persones afectades la utilització del servei de mediació.

2. Sessió prèvia d'orientació. En la sessió d'orientació, prèvia a qualsevol actuació, les persones són informades sobre el valor, els avantatges, els principis i les característiques de la mediació.

En aquesta sessió, que pot ser individual o conjunta, les persones usuàries també son informades de les diferents vies que inclou aquest procediment: atenció, mediació, intermediació o derivació.

En funció d'aquest coneixement i del suport de la persona mediadora, decideixen quina de les vies s'adequa millor a la seva situació.

3. Atenció. Les persones usuàries reben suport institucional i informació sobre la gestió dels conflictes interpersonals amb l'objectiu de trobar l'estímul necessari per transformar per elles mateixes la relació amb l'entorn i les persones que l'envolten sense necessitat d'obrir cap altre via en el procediment.

4. Mediació. Inici del procediment.

La mediació es pot iniciar a petició de les parts de comú acord o d'una de les parts, si l'altra o les altres n'han manifestat l'acceptació.

La persona mediadora ha de convocar a les parts a una primera reunió en què ha d'explicar el procediment, els principis i l'abast de la mediació. D'aquesta reunió inicial, se n'ha d'estendre l'acta inicial de la mediació i els acords de confidencialitat, que tant la persona mediadora com les parts han de signar.

5. Mediació. Sessions de desenvolupament.

a) La durada de la mediació depèn de la naturalesa i la complexitat del conflicte, però no pot excedir dels seixanta dies hàbils, comptats des del dia de la reunió inicial. El servei de mediació, a petició de la persona mediadora i de les parts, pot prorrogar la durada fins a un màxim de trenta dies hàbils més.

b) De la sessió final de la mediació, se n'ha d'estendre una acta, en la qual han de constar exclusivament i d'una manera clara i concisa els acords assolits i que tant la persona mediadora com les parts han de signar. Si és impossible arribar a cap acord, s'ha d'estendre una acta en què tan sols s'ha de fer constar aquest fet.

c) Es durà a terme un seguiment de la convivència una vegada finalitzat el procés de mediació. En qualsevol moment, tant les persones afectades com els observadors poden dirigir-se novament al servei per a millorar la convivència.

6. Intermediació. En atenció a les circumstàncies concretes del cas i a la voluntat de les persones afectades, la persona mediadora pot realitzar únicament sessions individuals

amb les parts implicades amb l'objectiu de millorar la convivència i d'aturar l'escalada del conflicte.

7. Derivació. En atenció a les circumstàncies concretes del cas i a la voluntat dels afectats, el servei de mediació pot derivar a les parts implicades a la unitat especialitzada competent de la Universitat de Barcelona.

Disposició derogatòria

Queda derogat l'anterior reglament del Gabinet d'Atenció i Mediació el qual el present reglament substitueix.

Disposició final

Aquest reglament entrarà en vigor a partir del dia següent a la seva publicació al portal de transparència de la Universitat de Barcelona i se n'ha de fer la màxima difusió per les vies oportunes.