



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Mediación y Resolución de Conflictos
Código	E000006929
Título	Grado en Criminología
Impartido en	Grado en Criminología y Grado en Trabajo Social [Cuarto Curso] Grado en Psicología y Grado en Criminología [Cuarto Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	6,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Horario	consultar el horario en la intranet
Horario de tutorías	solicitar cita

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Sonia Gruben Burmeister
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Despacho	Cantoblanco
Correo electrónico	sgruben@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>Los desacuerdos, diferencias y conflictos, siempre presentes en el ámbito cotidiano, - tanto en lo personal como en lo profesional -, pueden ser gestionados / mediados con la intervención de una tercera persona profesional, imparcial y neutral que ayude a facilitar la comunicación entre las partes a fin de que puedan llegar a sus propios acuerdos equitativos y sostenibles en el tiempo. Actuar con celeridad en estos casos representa la oportunidad de que los desacuerdos no devengan en posicionamientos cronificados de muy difícil solución.</p> <p>La gestión positiva de conflictos y la mediación ayudan a desarrollar habilidades comunicacionales poco entrenadas como son: la legitimación, la escucha, la empatía, la pregunta y la reformulación; técnicas que facilitan la <i>comunicación efectiva</i> entre las personas y la intervención social con ellas.</p>



En esta asignatura nos vamos a centrar tanto en adquirir los conocimientos teóricos sobre la mediación y la resolución de conflictos como en su práctica.

Conoceremos los sistemas no adversariales de resolución de conflictos (ADR's), sus antecedentes en América, Europa y España, el ámbito normativo, las escuelas o métodos, la formación reglada y continua exigida a las/os mediadores, su Código Deontológico, los principios que la rigen, así como nociones básicas de conflictología. Pero sobre todo aplicaremos la Metodología de la mediación: proceso, técnicas, fases, límites y contraindicaciones. Con especial hincapié en la aplicación práctica de estos conocimientos en la comunicación tanto intra como interpersonal cotidianas.

En el ámbito de la mediación penal y la justicia restaurativa, abordaremos el marco normativo, sus características (que difieren de la mediación social), fases y asuntos susceptibles de mediación penal.

El/la criminólogo/a actual necesita conocer las habilidades propias de la gestión de conflictos y mediación para poder ayudar a la víctima durante el proceso de recuperación a nivel psicológico, social y comunitario mediante las fórmulas legales en las que puede participar, como por ejemplo las Oficinas de Atención a la Víctima o la Mediación Víctima-Agresor. Una mediación muy específica en la que si bien la *superioridad ética* corresponde a la víctima, el/la ofensor/a tiene la oportunidad de reparar el daño y a la víctima de forma material o simbólica, lo cual representa también para él/ella un aprendizaje y un beneficio psicosocial; en ocasiones una liberación interior.

Por otro lado, el/ la criminólogo/a podrá trabajar en la prevención del delito en el ámbito comunitario, interviniendo con personas y grupos de especial vulnerabilidad, ya que en no pocas ocasiones los ofensores son a su vez víctimas de la violencia estructural, simbólica y directa de esta sociedad capitalista, neoliberal y altamente competitiva que deja fuera a quienes no viven según estos "valores", auténticos *efectos colaterales* del sistema.

El fin último es la reinserción de las partes en conflicto a la sociedad, libres de estigmatización social, siendo nuestra intervención una clara apuesta por la dignidad, la responsabilización y la reparación del daño por parte de las personas implicadas en el delito.

Finalmente y no por ello menos importante, representa una **clara apuesta por la prevención de las violencias y la construcción de una cultura de paz basada en el diálogo y la escucha mutua.**

Prerequisitos

No son necesarios conocimientos previos para el estudio de esta asignatura pero sí una disposición abierta hacia la potencialidad del conflicto como motor de cambio.

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES



CG02	Capacidad de análisis y síntesis de datos e informaciones relevantes en el ámbito profesional de la Criminología	
	RA1	Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos
	RA2	Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos
	RA3	Identifica las carencias de información y establece relaciones con los elementos externos a la situación planteada
CG06	Capacidad para el trabajo en equipo y el establecimiento de las relaciones interpersonales en su trabajo en el área de la Criminología	
	RA1	Colabora con otros en el reparto de tareas de un trabajo académico de investigación
	RA2	Cumple los plazos que se fijan en el grupo de trabajo
	RA3	Soluciona conflictos y dificultades interpersonales en el proceso de trabajo grupal
CG09	Capacidad para reconocer la diversidad y la multiculturalidad y gestionarlas adecuadamente en su trabajo como criminólogo	
	RA1	Conoce las características culturales de grupos étnicos minoritarios
	RA2	Diseña las intervenciones teniendo en cuenta la cultura de las personas con las que puede intervenir
	RA3	Analiza la influencia de los rasgos diferenciales y culturales de las personas con las que puede intervenir
ESPECÍFICAS		
CE36	Conocer los procesos de tratamiento e intervención con las víctimas, especialmente en el trabajo con personas en situación de vulnerabilidad	
	RA1	Elabora programas de asistencia a las víctimas y de apoyo para profesionales en el ámbito de la atención integral
	RA2	Identificar e individualizar críticamente los distintos procesos victimizadores, sus necesidades y sus circunstancias
CE38	Conocer los sistemas no jurisdiccionales de resolución de conflictos y los efectos jurídicos que se derivan de los mismos, y adquirir estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflicto y para la negociación en entornos de riesgo	



	RA1	Diseñar programas de prevención y asesoramiento a las familias para la promoción del adecuado desarrollo socio-emocional en los menores, tanto en el caso de familias biológicas, como acogedoras y adoptantes
	RA2	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico.
	RA3	Tomar decisiones conjuntas, entre equipos multidisciplinares, para la asignación de medidas de protección a menores, teniendo en cuenta las necesidades del menor, los recursos de las familias, y los recursos sociales disponibles.
CE39		Comprender las relaciones personales y familiares y conocer las distintas formas de intervención en relación con los cónyuges (matrimonio, separación y divorcio), con los menores (derechos y obligaciones de y para con los menores, adopción y acogimiento, protección de menores) y con personas mayores y dependientes por causa de enfermedad.
	RA1	Diseñar programas de prevención y asesoramiento a las familias para la promoción del adecuado desarrollo socio-emocional en los menores, tanto en el caso de familias biológicas, como acogedoras y adoptantes
	RA2	Diseñar y aplicar estrategias de prevención y respuesta al delito en el ámbito criminológico
	RA3	Tomar decisiones conjuntas, entre equipos multidisciplinares, para la asignación de medidas de protección a menores, teniendo en cuenta las necesidades del menor, los recursos de las familias, y los recursos sociales disponibles

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

TEMA 1: SISTEMAS ALTERNATIVOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Modelos extrajudiciales de resolución de conflictos: ADR, MARC, MASC y GAC

Distinción entre mediación, transacción, negociación, conciliación, arbitraje y otras formas de resolución de disputas.

TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

Naturaleza, definiciones, características y tipologías.



Comprensión compleja del conflicto.

Algunas nociones de conflictología

TEMA 3: COMUNICACION Y GESTION DE EMOCIONES

Percepciones y creencias

El poder en el conflicto

Estilos de afrontamiento más habituales

El cambio de patrones comunicacionales ¿es posible!

Habilidades de comunicación efectiva

El perdón

TEMA 4: LA MEDIACIÓN - TEORIA GENERAL

Antecedentes de la mediación a través de la historia

Definición, escuelas, modelos y principios que la rigen

Efectos jurídicos

TEMA 5: LA MEDIACION - PROCESO Y TECNICAS

Marco legal (Ley 5/2012) y leyes autonómicas

Técnicas mediadoras

Fases del proceso

Documentacion a utilizar

Limitaciones y contraindicaciones de la mediación

TEMA 6: AMBITOS DE LA MEDIACIÓN

Civil y mercantil

Familiar, coparentalidad, intergeneracional y empresa familiar

Mediacion en el ámbito sanitario

Mediacion en contextos educativos

Mediacion vecinal, comunitaria e intercultural

Mediacion policial - Agentes mediadores

Mediacion penal con menores infractores

Mediacion on line

TEMA 7: EL PERFIL DEL/LA PROFESIONAL MEDIADOR/A

Formación obligatoria y formación continua

Competencias personales - Etica y valores

Código deontológico de la disciplina



El/la mediador/a como defensor/a de los derechos humanos y la cultura de paz

TEMA 8: APORTES DE OTRAS DISCIPLINAS

La psicología

El Trabajo Social

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

La metodología general de la asignatura combina actividades presenciales (presentación básica de contenidos y ejercicios prácticos) y actividades no presenciales (resolución de casos prácticos y estudio personal por parte del alumnado).

METODOLOGÍA PRESENCIAL:

Se espera que el alumnado asista regularmente a clase con el fin de que participe activamente tanto en los debates como en los trabajos que se realicen durante las mismas. De igual forma, que realicen la lectura de los textos indicados durante las sesiones presenciales.

En las presentaciones en clase se usarán también vídeos para profundizar en los conceptos explicados y debatir sobre aspectos concretos de los contenidos, a fin de facilitar la comprensión de los conceptos más complicados y su jerarquía interna, relaciones y secuencia. Esta actividad se complementará con el estudio teórico por el/la estudiante de dichos contenidos.

Se valorará el trabajo y participación activos en el aula y en las actividades propuestas, así como las actitudes de escucha, diálogo y respeto.

METODOLOGÍA NO PRESENCIAL:

Se espera que el alumnado lea de forma anticipada a la clase presencial el texto base del tema colgado previamente en la plataforma on line así como los artículos propuestos por la profesora.

Cada estudiante deberá realizar un trabajo que consistirá en la recensión y/o exposición oral en clase de un artículo científico o divulgativo entre los proporcionados por la profesora.

ASISTENCIA: Es obligatoria en un 66%. Su no cumplimiento impedirá presentarse a examen.

[1] Normas Académicas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Cap.3, art. 1. "La asistencia a clase y a las actividades docentes presenciales, cuya comprobación corresponde a cada profesor, es obligatoria para todos los alumnos. La inasistencia comprobada e injustificada a más de un tercio de las horas lectivas impartidas en cada asignatura, contabilizadas en el período comprendido desde el primer día de clase hasta quince días antes del inicio del período de exámenes, puede tener como consecuencia la imposibilidad de presentarse a examen en la convocatoria ordinaria del mismo curso académico (artículo 93.1 del Reglamento General). En el supuesto de que se aplicara esta consecuencia, la pérdida de convocatoria se extenderá automáticamente a la convocatoria extraordinaria. A todos los efectos, se considerará pendiente de cumplimiento la escolaridad obligatoria de la asignatura".



Metodología Presencial: Actividades

Lecciones magistrales / 54 hrs.

Trabajos individuales / grupales 20 hrs.

Metodología No presencial: Actividades

Ejercicios prácticos 46 hrs.

Estudio y documentación 60 hrs.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES		
Lecciones magistrales	Trabajos individuales/grupales	Ejercicios prácticos/Seminarios
48.00	5.00	8.00
HORAS NO PRESENCIALES		
Estudio personal y documentación	Trabajos individuales/grupales	Ejercicios prácticos/Seminarios
72.00	25.00	22.00
CRÉDITOS ECTS: 6,0 (180,00 horas)		

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Exámen	<p>Se realizará un examen final tipo test de 50 preguntas que incluirá preguntas relacionadas con los contenidos teóricos y con las actividades desarrolladas en clase a lo largo del semestre.</p> <p>Cada pregunta tendrá tres respuestas de la que sólo una será la correcta y puntuará + 0,20.</p> <p>Se penalizarán los errores con - 0,10.</p> <p>Las preguntas no contestadas no puntuarán.</p> <p>Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un mínimo de 5 puntos sobre 10 en este examen.</p>	50 %



	<p>No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito.</p> <p>Los puntos obtenidos en las actividades realizadas se sumarán a la nota final del examen aprobado.</p> <p>La asistencia requerida para presentarse al examen en primera convocatoria será de al menos el 66%.</p>	
Trabajos individuales/grupales	<p>1 punto = un trabajo - se realizarán como mínimo dos trabajos (individuales y/o grupales)</p> <p>De cada presentación se valorará: la calidad (1 punto a repartir entre: comprensión del tema, coherencia y análisis, consulta de fuentes fiables, la reflexión crítica y la originalidad).</p> <p>La no presentación en fecha y forma de estos trabajos impedirá la presentación del alumno/a al examen en la primera convocatoria.</p>	30
Resolución de ejercicios prácticos	<p>Se valorará su calidad y originalidad así como coherencia, adecuación al temario y reflexión. Los casos presentados fuera de plazo no serán evaluados. Estas presentaciones serán obligatorias para poder presentarse al examen en la primera convocatoria.</p>	20 %

Calificaciones

CONVOCATORIA ORDINARIA y EXTRAORDINARIA

CONVOCATORIA ORDINARIA:

Se realizará un examen final **tipo test** de 50 preguntas con tres respuestas de la que sólo una será la correcta.



Incluirá preguntas relacionadas con los contenidos teóricos y con las actividades desarrolladas en clase a lo largo del semestre.

las preguntas correctas puntuarán + 0,20, los errores serán penalizados con - 0,10.

Las preguntas no contestadas no puntuarán.

Para aprobar la asignatura es requisito obligatorio haber obtenido un **mínimo de 5 puntos sobre 10** en este examen.

No se tomarán en consideración las otras actividades de evaluación si no se ha cumplido este requisito.

Los puntos obtenidos en las actividades realizadas se sumarán a la nota final del examen aprobado.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En caso de no haber aprobado el examen de la asignatura en convocatoria ordinaria, el examen en convocatoria extraordinaria se registrará por los mismos criterios que más arriba se exponen.

TRABAJOS INDIVIDUALES Y/O GRUPALES SOBRE TEMAS DE INTERES

Durante el curso se plantearán como mínimo 3 trabajos individuales y/o grupales

1 punto = un trabajo

De cada presentación se valorará: **la calidad**

(1 punto a repartir entre: comprensión del tema, coherencia y análisis, consulta de fuentes fiables, la reflexión crítica y la originalidad).

La no presentación en fecha y forma de estos trabajos impedirá la presentación del alumno/a al examen en la primera convocatoria

CASO PRACTICO INDIVIDUAL

A lo largo de la asignatura se planteará un caso a resolver de forma individual.

Se valorará su **calidad** (coherencia, adecuación al temario, reflexión).

Los casos presentados fuera de plazo no serán evaluados.

Presentar este caso es obligatorio para poder presentarse al examen de la primera convocatoria.

ASISTENCIA Y PARTICIPACION EN CLASE

La asistencia a clase es obligatoria y será justificada regularmente como paso previo para poder ser



evaluado/a de la asignatura.

La inasistencia no justificada a más de un tercio de las clases supondrá no poder presentarse a examen.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

GENERAL:

Ley 5/2012 de 6 de Julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Directiva 2008/52 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles

Libro Verde. Modalidades alternativas de Resolución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y mercantil.

Libro Blanco de la Mediación en Cataluña

Leyes autonómicas de mediación

Blanco Carrasco, Marta (2009) *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Madrid. Ed. Reus

Díez Riaza, S. (Coord.) (2016) *La mediación como un sistema eficaz de solución de conflictos en todos los ámbitos*, Monográfico Revista Icade, Nº 98, Mayo-Agosto

Soletó; H. (Dir.) (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (3ª Ed.) Madrid. Ed. Tecnos

TEMA 1: SISTEMAS ALTERNATIVOS DE GESTION Y RESOLUCION DE DISPUTAS

Díez Riaza, S. (Coord.) (2016) *La mediación como un sistema eficaz de solución de conflictos en todos los ámbitos*, Monográfico Revista Icade, Nº 98, Mayo-Agosto

Soletó; H. (Dir.) (2017). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (3ª Ed.), Madrid. Ed. Tecnos

Vinyamata Camp, E. (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona. Ed. Ariel

TEMA 2: INTRODUCCION AL CONFLICTO

Coria, C. (2004) *Las negociaciones nuestras de cada día*. Buenos Aires. Ed. Paidós

Muldoon, B. (1998) *El corazón del conflicto*. Barcelona. Ed. Paidós

Redorta, J. (2004) *Cómo analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de*



mediación. Barcelona. Ed. Paidós

Redorta, J. (2005) *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?* Barcelona. Ed. Paidós plural

Ury, W. L. (2000) *Alcanzar la paz: diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Buenos Aires. Ed. Paidós

Vinyamata Camp. (2014) *Conflictología*. Madrid. Ed. Ariel

Watzlawick (1993) *La realidad inventada ¿cómo sabemos lo que creemos saber?* Barcelona. Ed. Gedisa

TEMA 3: COMUNICACION Y GESTION DE EMOCIONES

Echevarría, E. (2006) *Ontología del Lenguaje y actos de lenguaje*. Barcelona. Ed. J.C. Saez

Madrid Liras, S. (2017) *Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos*. Madrid. Ed. Reus

Markus, M. (2013) *El vibrar de las narrativas en mediación*. Buenos Aires. Ed. Paidós

Redorta, J. (2006) *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones*. Barcelona. Ed. Paidós

Rosenberg, M. (2011) *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. España. Ed. Acanto

Rosenberg Ph.D (2011) *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires. Ed. Gran Aldea.

Watzlawick (2008) (Coord) 14ª reimpresión. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Edit. Herder

TEMA 4: LA MEDIACION - TEORIA GENERAL

Bush, R. y Baruch, A. (1996) *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona. Ed. Granica,

Calcaterra, Rubén A. (2000) *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa

Fisher, R. (2011) *El arte de negociar sin ceder*. Barcelona. Ed. Gestión 2000

Fried Schnittman, D. (Comp.) (2008) *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos Aires. Ed. Granica

Mayer, B. (2008) *Más allá de la neutralidad. Como superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona. Ed. Gedisa

TEMA 5: LA MEDIACION - PROCESO Y TÉCNICAS

Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2006) *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid. Ed. Pirámide

Diez, F., Tapia, G. (2005) *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires Ed. Paidós



Suares, M. (1996) *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Ed. Paidós

TEMA 6: AMBITOS DE LA MEDIACION

Bolaños Cartujo, I. (2008) *Hijos alineados y padres alienados: Mediación familiar en rupturas conflictivas*. Madrid. Ed. Reus

García Villaluenga, L. (2006) *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid. Ed. Reus

García Villaluenga, L. (2012) *Mediación en asuntos civiles y mercantiles. Comentarios a la Ley 5/2012*. Madrid. Ed. Reus

Huntington, S. (1997) *El choque de civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial*. Ed. Paidós Ibérica.

Malgesini, G. y Gimenez, C. (2000) *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid. Ed. Catarata

Maalouf, A. (1998) *Identidades asesinas*. Madrid. Ed. Alianza

Munuera, P. (2014) *Nuevos retos en mediación. Familiar, discapacidad, dependencia y entorno social*. Madrid. Ed. Tirant

Sartori, G. (2001) *La sociedad multiétnica. Pluralismo, Multiculturalismo y extranjeros*. Madrid. Ed. Taurus

Suares, M. (2002) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires. Ed. Paidós

Ríos, J, Pascual, E., Segovia, JL, Etxebarria, X., Lozano, F. (2016) *mediación penal penitenciaria y encuentros restaurativos, experiencias para reducir el sufrimiento en el sistema penal*. Madrid Ed. Universidad P. Comillas

Ortega, Pozo (2005) *No violencia y transformación social*. Barcelona . Ed. Icaria

Torrego, JC. (2000) (Coord.) *Mediación en conflictos en Instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid. Ed. Narcea

TEMA 7: EL PERFIL DEL/LA PROFESIONAL EN MEDIACION

Brandoni, F. (2011) (Comp.) *Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires. Ed. Paidós

Código de conducta de las Trabajadoras Sociales mediadoras elaborado por el Consejo de Trabajo Social.

Código de conducta de Asociaciones de Mediación (IDM, AMM, Frapromed, Asemed, etc.)

Suares, M. (2013) *El espejo de los mediadores*. Buenos Aires. Ed. Paidós

TEMA 8: EL APORTE DE OTRAS DISCIPLINAS A LA MEDIACION - Psicología y Trabajo social



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE
2019 - 2020**

La Psicología

Bateson, G. (2011) *Espíritu y naturaleza*. España. Ed. Amorrortu

Cskszentmihaili, M. (2011) *Fluir (Flow) Una psicología de la felicidad*. España Ed. Kairos

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Ed. Psychology Press

Perls, F. (2002) *Sueños y existencia: terapia gestáltica*. Ed. Cuatro vientos

Rogers, C. (2011) *El proceso de convertirse en persona*. Ed. Paidós Ibérica

Seligman, M. (1991) *Indefensión* (5ª Ed.) España Ed. Debate

Valor añadido del Trabajo Social en mediación

http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Valor_a%C3%B1adido_%20TS_en_Mediaci%C3%B3n

De Tomasso, A. (1997) *Trabajo social y mediación*. Buenos Aires. Ed. Espacio

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos [que ha aceptado en su matrícula](#) entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)