



Boletín Oficial

**Voluntariedad
Designación
Rapidez
Reducción Costes
Carácter Vinculante
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional
- MECIMER -***

«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»

**Resolución de Conflictos
Proceso Extrajudicial
Alternativa Libre de Actuación
Comunicación, Equilibrio, Empatía
Dialogadas Soluciones
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

Año 2 Número 10

Septiembre/Octubre 2018



Sumario

Actualidad Corporativa págs.3-10

«Desde el GABINETE TRIBUTARIO-FISCAL-CONTABLE»:

Principales novedades del Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se traspone, entre otras, la cuarta Directiva en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Información General págs.11-14

- Principales Claves para resolver un Conflicto págs.11-12

- La mediación, recurso infrutilizado por los autónomos págs.12-13

- Tratar igual a los iguales: de cómo impulsar la mediación a través de la legislación fiscal págs.13-14

Formación Continuada págs.15-19

Repaso a la importancia de la Comunicación en la Mediación Civil y Mercantil (*continuación Boletín Edición Mayo/Junio 2018*) págs.15-18

Cuestionario Formativo.- Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada pág.19

Consultorio Formativo págs.20-23

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada pág.23

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com



Boletín Oficial
DE LA
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
DE
BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/ Atocha nº 20-4º-Derecha

28012 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29



@atpcpes



@atpgroup_es



/in/atpcpes

Web: www.atp-mecimer.com



actualidad CORPORATIVA

ATP AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

INFORMA

«Desde el GABINETE TRIBUTARIO-FISCAL-CONTABLE»

Principales novedades del Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se traspone, entre otras, la cuarta Directiva en materia de prevención de blanqueo de capitales

En el BOE núm. 214 del martes 4 de septiembre de 2018 se vivió uno de los momentos más esperados del año. Se publicó el **Real Decreto-ley 11/2018** (en adelante “RDL”) *de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales (Título II del RDL) y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros*. Un Real Decreto que modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En palabras del BOE, nuestro país viene cumpliendo “de manera consistente” con los objetivos de transposición en los plazos fijados. “Sin embargo, en estos momentos se da un retraso en la transposición de algunas directivas, que requieren una norma con rango de ley para su incorporación al ordenamiento jurídico interno, por cuanto existe un riesgo de multa con base en lo establecido en el artículo 260.3 del TFUE”, explica el texto.

Para subsanar estas deficiencias y evitar así las fatales consecuencias (multa con base a lo establecido en el artículo 260.3 del TFUE) de seguir acumulando retraso en la incorporación al ordenamiento jurídico español de tales directivas, “resulta necesario acudir a la aprobación de un RDL para proceder a dicha transposición, lo que permitirá cerrar los procedimientos de infracción abiertos por la Comisión Europea”, explica el Boletín Oficial del Estado.

Es por lo que, mediante el RDL 11/2018, de 31 de agosto, se incorporan a nuestro ordenamiento jurídico tres Directivas. A continuación, tan sólo nos centraremos y, por tanto, resumiremos las principales novedades en materia de prevención del blanqueo de capitales (por el que se transpone la Cuarta Directiva en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales), por orden de aparición en su articulado.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se reformula el concepto de **países terceros equivalentes**, es decir, se deja en manos de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias la definición, ya no se deja la misma en manos de la UE. Eso sí, a propuesta de la Secretaría de dicha Comisión, se añade este nuevo procedimiento.



SUJETOS OBLIGADOS

Existe mayor control de los fideicomisos (del tipo *trust*). Se llevará, adicionalmente, un registro sobre fideicomisos e instrumentos análogos, con información exacta sobre la titularidad real, que estará disponible para quien tenga un interés legítimo en ellos.

En los sujetos obligados que sean responsables de loterías o juegos de azar, se añaden aquellas entidades que ejerzan la función tanto por medios presenciales como por medios electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos.

Los Estados miembros pueden excluir – total o parcialmente – juegos de azar con riesgo bajo o insignificante en materia de BC/FT.

IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR REAL

Para determinar quien ejerce el control de una persona jurídica, se añade la norma establecida en el art. 42 del CCom (Código de Comercio), en ella, se establece los criterios de Sociedad dominante y Sociedad dependiente para determinar quién deberá tener la primera denominación.

Se incluye la figura del fideicomiso (del tipo *trust* anglosajón y *treuhand* alemán) y de quienes tendrán la consideración de titulares reales (fideicomitente, fiduciario/s, protector si lo hubiera, beneficiarios o cualquier otra persona física que ejerza el control del fideicomiso).

MEDIDAS DE DILIGENCIA DEBIDA

Se amplía el control sobre transacciones en el sector del juego. Se exige a proveedores del juego (ya no sólo los casinos) a aplicar medidas en transacciones de importe igual o mayor a 2.000 € (bien sea en una sola operación o en varias fraccionadas).

Los Estados miembros pueden aplicar exenciones a determinadas obligaciones en juegos de azar con riesgo bajo o insignificante de BC/FT.

Además, se aplicarán medidas de Diligencia debida reforzada a países que presenten deficiencias en sus sistemas de PBC/FT. Es decir, se crea una “lista negra” de países, en contraposición a la “lista blanca” ya existente de países considerados equivalentes en materia de prevención del BC/FT.

CORRESPONSALÍA BANCARIA TRANSFRONTERIZA

Queda definido el concepto de relación de corresponsalía entre bancos, en el que se incluye a las entidades de pago que presten servicios similares a los de un corresponsal a un cliente. Se deja a la propia entidad que establezca el nivel mínimo necesario para poder establecer

relaciones de negocio de corresponsalía bancaria, y se limita esta función sólo a personas que cuenten con la Jerarquía suficiente para la toma de decisiones.

Nueva medida a aplicar: se realizará seguimiento reforzado y permanente de operaciones, teniendo en cuenta riesgos geográficos, de cliente u otros derivados del tipo de servicio prestado.

PERSONAS CON RESPONSABILIDAD PÚBLICA (PRP)

Desaparece la distinción que existía entre PRP internacionales y PRP nacionales, quedando unificado en Personas con Responsabilidad Pública. A todas ellas se les aplicará medidas de diligencia reforzada y se les tratará como clientes de alto riesgo (todos por igual).

En la consideración de Personas con Responsabilidad Pública se incluyen “los directores, directores adjuntos y miembros del consejo de administración, o función equivalente, de una organización internacional; y los cargos de alta dirección de partidos políticos con representación parlamentaria”.

También tendrán la consideración de Personas con Responsabilidad Pública las personas que tengan la consideración de alto cargo de conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio de altos cargos de la Administración General del Estado. En el ámbito local español, se incluirán alcaldes, concejales y las personas que ocupan algún cargo público de los municipios capitales de provincia, o de Comunidad Autónoma y de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales españolas.

Otra novedad es que la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias elaborará y publicará una lista en la que se detallará qué tipo de funciones y puestos determinan la consideración de Persona con Responsabilidad Pública para España.

En el caso de beneficiarios de pólizas de seguro de vida, los sujetos obligados tendrán que aplicar medidas para determinar la identidad real de una persona con responsabilidad pública previo al pago de la prestación o al rescate, anticipo o pignoración conferidos por la póliza.

Transcurrido el plazo de dos años por cese de funciones, el sujeto obligado tendrá que aplicar medidas de diligencia debida adecuadas en función del riesgo que siga presentando el cliente, hasta que se determine que ya no representa un riesgo específico derivado de su antigua posición.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Se mantiene la obligación de conservar la documentación durante un plazo de 10 años (tan sólo se elimina la palabra “mínimo”), pero se incluye que, una vez hayan transcurrido 5 años desde el cese de la relación – bien negocios o bien operación ocasional – la documentación que se haya guardado sólo podrá ser accesible para los órganos de control interno y para los encargados de su defensa legal.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS (MEDIDAS DE CONTROL INTERNO, ASÍ DENOMINADO EN LA LEY 10/2010 ANTES DE LA PUBLICACIÓN EN EL BOE DEL DECRETO-LEY 11/2018)

Todas las políticas y procedimientos en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento y comunicación para prevenir operativa relacionada con BC/FT tienen que ser de aplicación también para las sucursales y filiales del grupo del sujeto obligado en terceros países. Todo ello sin perjuicio de las posibles adaptaciones para el cumplimiento de las normas específicas del país de acogida.

Además, entidades españolas que operen en la UE mediante agentes u otras formas distintas a sucursales, tienen que cumplir con lo dispuesto en la normativa de PBC/FT del país donde operen.

El artículo 26 de la Ley 10/2010 queda desmembrado en dos artículos más, que son:

Art. 26 bis. Procedimientos internos de comunicación de potenciales incumplimientos

El RDL potencia los mecanismos de denuncia para la detección de la comisión de infracciones, tanto internos de las entidades, como externos, incoando a los sujetos obligados a establecer procedimientos internos que tengan naturaleza confidencial.

Estos procedimientos pueden integrarse en los sistemas de Compliance que ya tenga el sujeto obligado establecido para la comunicación de comisión de actos o conductas que puedan ser contrarios a la restante normativa general.

Art. 26 ter. Órgano de control interno y representante ante el Servicio Ejecutivo

En lo referente a Órganos centralizados de prevención, se pueden constituir mediante Orden del Ministro de Economía y Empresa (antes Ministerio de Economía y Hacienda). Es decir, sigue igual, tan sólo queda modificada la nomenclatura del Ministerio.

PROTECCIÓN A EMPLEADOS

Se dota de mayor protección ante cualquier amenaza o acción hostil a aquellos empleados, directivos o agentes de los sujetos obligados que comuniquen operativa que presente indicios o certeza de estar relacionado con el BC/FT.

COMERCIO DE BIENES

Sin perjuicio de las limitaciones que recoge el apartado 1 del art. 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación a la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, se reduce el umbral de pagos en efectivo. Se pasa de los 15.000€ a los 10.000€, por encima del cual las entidades obligadas deberán aplicar medidas de diligencia debida.

Sin embargo, esta novedad afectará poco en España, ya que la citada Ley (Ley 7/2012) ya limitó los pagos en efectivo a partir de 2.500€ (o su contravalor en moneda extranjera) cuando alguno de los intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional. Para el caso de que el pagador sea una persona física con domicilio fiscal fuera de España y no actúe en calidad de empresario o profesional, la limitación se amplía hasta los 15.000€ (o su contravalor en moneda extranjera). Se suman los importes de todas las operaciones o pagos en que se haya podido fraccionar la entrega de bienes o prestación de servicios.



Se añade el supuesto en el que, en el caso de grupos que incluyan filiales y sucursales en el extranjero, la supervisión del Servicio Ejecutivo de la Comisión (SEPBLAC) incluirá a las mismas. Se consagra el enfoque basado en el riesgo de BC/FT de la acción supervisora, que en España ya está implantado en virtud del Reglamento de desarrollo de la Ley 10/2010, en la medida en que prevé que el SEPBLAC determine, analice y evalúe en un informe los riesgos de BC/FT.

El SEPBLAC notificará al sujeto obligado las conclusiones del informe en plazo máximo de un año, pudiendo ser prorrogado en seis meses más por acuerdo motivado del Director del SEPBLAC si revistiese complejidad.

RÉGIMEN DE COLABORACIÓN

Se añade art. 48 bis. sobre Cooperación Internacional: en el intercambio de información entre el SEPBLAC con Unidades de Inteligencia Financiera en otros países no miembros de la UE, además de estar en consonancia con los principios del Grupo Egmont, deberá contar con el previo informe favorable de la AEPD.

RÉGIMEN SANCIONADOR

Infracciones muy graves

Se añade la letra g) del apartado 1 del art. 51, que es el incumplimiento de las medidas de suspensión por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de conformidad con lo dispuesto en el nuevo art. 48.bis.6. (suspensión de transacción en curso si concurren indicios de BC/FT a fin de que la Unidad de Inteligencia Financiera requiriente analice la operación confirme la sospecha y comunique los resultados).

Infracciones graves

Se modifica el apartado 5 del art. 52 en el que se constituyen como infracciones graves el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2015/847, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos y por el que se deroga el Reglamento (CE) 1781/2006.

Sanciones por infracciones muy graves serían ahora:

Multa cuyo importe mínimo será de 150.000€ y cuyo importe máximo ascenderá hasta la mayor de las siguientes cifras: el 10 % del volumen de negocios anual total del sujeto obligado, el duplo del contenido económico de la operación, el quíntuplo del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan determinarse o 10MM, es decir, el 5 % del patrimonio neto del sujeto obligado, el duplo del contenido económico de la operación, o 1,5€ queda modificado por lo indicado anteriormente.

Se añade el apartado 2 al art. 56, en el que se indica que si el sujeto obligado sancionado es una empresa matriz o una filial de una empresa matriz que tenga que establecer cuentas financieras consolidadas de conformidad con el artículo 22 de la Directiva 2013/34/UE, el volumen de negocios total a considerar para el cálculo de la sanción máxima a imponer, será “el volumen de negocios anual total o el tipo de ingreso correspondiente, según la cuenta consolidada más reciente disponible, aprobada por el órgano de gestión de la empresa matriz”.

Las sanciones para las personas que fueran responsables de la infracción, que ocupen cargos de administración o dirección, serían, además de las impuestas al sujeto obligado: “multa a cada uno de ellos por importe de entre 60.000€ y 10MM€”. Es decir, aumenta el importe máximo de sanción, que pasa de 600.000€ a 10MM€; y se añade además amonestación pública.

Todas las sanciones irán acompañadas de requerimiento al infractor.

Acordada una sanción, si se determinase que pudiera perjudicar una investigación en marcha o poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros, la autoridad que resuelva puede retrasar la publicación hasta que cesen los motivos que justificaron la suspensión o acordar la no publicación de la sanción de forma definitiva si la estabilidad de los mercados no pudiera garantizarse.

Sanciones por infracciones graves serían ahora:

Multa cuyo importe mínimo será de 60.000€ (en vez de 60.001€ anteriores) y cuyo importe máximo podrá ascender hasta la mayor de las siguientes cifras: el 10 % del volumen de negocios anual total del sujeto obligado, el tanto del contenido económico de la operación, más un 50 %, el triple del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan determinarse, o 5MM€ (en vez del 1 % del patrimonio neto del sujeto obligado, el tanto del contenido económico de la operación, más un 50 %, o 150.000€ anteriores).

Las sanciones para las personas que fueran responsables de la infracción que ocupen cargos de administración o dirección, o la función de experto externo, serían: multa a cada uno de ellos por un importe mínimo de 3.000€ y máximo de hasta 5MM€ (en vez del máximo anterior de 60.000€) e inhabilitación por plazo máximo de 5 años (en vez del plazo máximo de 1 año anterior).

Para los casos de incumplimiento de la obligación de declaración establecida en el artículo 34, las sanciones que se pueden imponer serían: multa cuyo importe mínimo será de 600€ y cuyo importe máximo podrá ascender hasta el 50 % del valor de los medios de pago empleados (en vez de hasta el duplo del valor de los medios de pago empleados). Además, se añaden amonestación pública y privada.

Todas las sanciones irán acompañadas de requerimiento al infractor.

Acordada una sanción, si se determinase que pudiera perjudicar una investigación en marcha o poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros, la autoridad que resuelva puede retrasar la publicación hasta que cesen los motivos que justificaron la suspensión o acordar la no publicación de la sanción de forma definitiva si la estabilidad de los mercados no pudiera garantizarse.

Sanciones por infracciones leves:

Se incorpora como posible sanción el requerimiento al infractor del cese de la conducta infractora y la abstención de repetirla.



GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES

Para la graduación de las sanciones, además de lo que ya se tenía en cuenta, ahora se añaden las letras e) hasta la i) y que implican e) el grado de responsabilidad o intencionalidad en los hechos que concurra en el sujeto obligado, f) la gravedad y duración de la infracción, g) las pérdidas para terceros causadas por el incumplimiento, h) la capacidad económica del inculpaado, cuando la sanción sea de multa e i) el nivel de cooperación del inculpaado con las autoridades competentes.

Se añaden como circunstancias para determinar la sanción aplicable previstas en los artículos 56.3, 57.2 y 58 los beneficios obtenidos como consecuencias de las omisiones o actos constitutivos de la infracción, las pérdidas para terceros causadas por el incumplimiento y el nivel de cooperación del inculpaado con las autoridades competentes.

Para determinar la sanción aplicable por incumplimiento de la obligación de declaración establecida en el artículo 34 se considerará también como agravante, y por tanto se añade, el grado de intencionalidad en los hechos que concurra en el interesado.

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y MEDIDAS CAUTELARES

Toda vez que la sanción de amonestación pública sea firme en vía administrativa, será ejecutada en la forma que se establezca en la resolución, siendo, en todo caso, publicada en el BOE. También se publicará en la página web de la Comisión, donde permanecerá disponible durante el plazo de cinco años. En el supuesto en que la sanción publicada haya sido recurrida en vía jurisdiccional, se publicará, sin demora, información sobre el estado de tramitación del recurso y el resultado del mismo.

El nuevo apartado 6 del art. 61 contempla que para los casos en que la resolución del expediente sancionador no acuerde la imposición de una sanción de amonestación pública se publicará en la página web de la Comisión sin identificar a la entidad, persona o personas responsables de la infracción (con algunas excepciones).

SE INCLUYE ARTICULADO

Art. 63. Comunicación de infracciones

Empleados, directivos y agentes que conozcan hechos o situaciones constitutivas de infracciones deben ponerlos en conocimiento del Servicio Ejecutivo de la Comisión, siendo estas por escrito. Además, incorporarán todos los documentos e informaciones sobre los hechos denunciados. Deberá incluirse información sobre la existencia de estos mecanismos en los programas de formación de las entidades.

Art. 64. Tratamiento de las comunicaciones

Será el Servicio Ejecutivo de la Comisión quién determinará si existe o no sospecha fundada de infracción de las comunicaciones recibidas. Se aclara en su apartado 2 que las comunicaciones recibidas no tienen valor probatorio ni pueden ser incorporadas directamente al procedimiento administrativo. Los resultados de las investigaciones llevadas a cabo por el Servicio Ejecutivo de la Comisión son remitidos a la Secretaría de la Comisión que, a su vez, los eleva a la consideración del Comité Permanente. Si se observa existencia de ilícito penal, la información se remite al Ministerio Fiscal.

Art. 65. Protección de las personas

Para garantizar la confidencialidad y seguridad, se establecen una serie de características y requisitos para las comunicaciones: no constituyen violación o incumplimiento de las restricciones sobre divulgación de información impuestas por vía contractual o cualquier otra disposición legal, reglamentaria o administrativa; no constituye infracción en el ámbito laboral por parte del comunicante, no pudiendo derivar de ella trato injusto o discriminatorio por parte del empleador; no generará ningún derecho compensatorio a favor de la empresa a la que presta servicios el comunicante.

Las comunicaciones se les otorga el carácter de confidenciales, no pudiendo el Servicio Ejecutivo de la Comisión desvelar los datos identificativos de los comunicantes, incluso aunque se inicie un expediente sancionador.

La comunicación no confiere por si sola la condición de interesado en el procedimiento administrativo iniciado contra el infractor.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Se regula la obligación de registro de los prestadores de servicios a sociedades y fideicomisos, estableciéndose, a su vez, los requisitos de dicha obligación. Se incorpora, además, el régimen sancionador en caso de incumplimiento, que será el establecido en el art. 61 (Procedimiento sancionador y medidas cautelares) de la Ley 10/2010.

De las distintas modificaciones analizadas en los párrafos anteriores se puede sacar en claro que este esperado RDL merece ser ojeado juiciosamente para determinar el alcance de sus modificaciones en los sujetos obligados. Y mientras eso sucede, no hay que perder de vista la Quinta Directiva, aprobada por el Consejo de la UE el 14 de mayo de 2018.

ENLACE DIRECTO AL TEXTO ÍNTEGRO:

Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

<https://www.boe.es/boe/dias/2018/09/04/pdfs/BOE-A-2018-12131.pdf>

INFORMACIÓN *general*



Principales Claves para resolver un Conflicto

El mediador, ha de ser un profesional neutral que facilite la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa

Hay ocasiones en las que los ánimos se crispan y las discrepancias en el ámbito laboral se potencian, los conflictos entre empleados, superiores, compañeros o colaboradores en el ámbito laboral alcanzan tal escala que no parece que vayan a poder tener una posible solución.

No obstante, ***siempre hay espacio para la mediación***, a través de la intervención de un profesional neutral que facilite la resolución del conflicto por las propias partes, dos o más, de una forma equitativa.



Un aspecto esencial a la hora de asumir el rol de mediador es que debe primar un principio de imparcialidad de su parte, ya que cualquier favoritismo no permitirá llegar a un acuerdo lo más equilibrado posible para las partes inmersas en el conflicto.

En términos generales, se puede decir que para llevar a cabo una mediación exitosa es necesario tener en cuenta:

Todo parte por **reconocer el conflicto**. Si una parte lo percibe y la otra lo niega, es difícil poder encauzar una vía de solución. Es indispensable reconocer las causas profundas del problema.

Las partes implicadas necesitan **manifestar expresamente el deseo de resolverlo**.

Crear el **espacio necesario para que se aborde el problema**.

Pedir ayuda, o bien, aceptar el rol de una persona como mediadora, y **atenerse a las reglas de un proceso básico de mediación**.

Escuchar sin interrumpir: hablará cada parte a su vez.

Evitar los supuestos: **no dar nada por sentado**, y enfocarse en preguntas que permitan resolver las cosas, no complicarlas más.

Reformular lo que se dice para evitar que parezcan acusaciones: el marco mediador promueve el entendimiento. Entonces, si se prejuzga, es difícil poder llegar a un consenso.

En cualquier mediación el **juzgar e insultar quedan descartados**.

Los involucrados se comprometerán a

no abandonar el lugar sin haber llegado a alguna solución concreta.

Se mantendrá la **confidencialidad** de todo el proceso.

Todos se comprometerán a **generar el mayor número de soluciones del conflicto.**

Buscar soluciones intermedias en casos de conflictos de intereses.

Cuando aparecen conflictos de valores,

preferencias sexuales o creencias, es difícil poder negociar y transigir. Habrá que **ser especialmente creativos** para ayudar a resolverlos.

Volcar por escrito las soluciones más equitativas según lo decidan las partes: aquí es estratégica la ayuda del mediador, que podrá acompañarlos a encontrar los puntos en contacto, más allá de las diferencias.

Poner en práctica las decisiones y **observar su cumplimiento.**

La mediación, recurso infrutilizado por los autónomos

Cuando a un autónomo se le presenta un conflicto, lo más frecuente es que termine ante un tribunal con todo lo que eso conlleva. Hay, sin embargo, un proceso de resolución de conflictos que, aunque no es moderno, está infrutilizado en España como es la mediación. Pensado para resolver conflictos es, por varias razones, muy adecuado para los trabajadores por cuenta propia porque es más rápido y barato que acudir a los tribunales.

A pesar de que es un proceso mucho más rápido y económico que terminar en un juez y que España cuenta con una buena legislación al respecto, la mediación es un proceso altamente recomendado para los autónomos, en gran medida porque suele terminar solucionando los conflictos habituales que tienen los pequeños negocios.

La mediación ***no funciona como los tribunales de justicia y el hecho de utilizarlo es completamente voluntario***. Las partes se enfrentan y negocian entre ellas con la guía de un mediador que les ayuda a llegar a un acuerdo. Aquí ***los verdaderos protagonistas son las partes***.

La utilización de este sistema extrajudicial es, como ya se ha mencionado, voluntaria pero el acuerdo que resulte sí es de obligado cumplimiento. La razón es que las partes acuden voluntariamente a un mediador y con ello demuestran que van a aceptar el resultado del procedimiento. Si no es así, no tendría sentido. El acuerdo de una mediación tiene validez jurídica y, en la mayoría de los casos, su fuerza ejecutiva proviene de que se protocoliza ante notario.

Los asuntos que se dirimen a través de la mediación tienen siempre **“un componente patrimonial”**,



es decir económico, que **afecta a cuestiones civiles y mercantiles**. Por ello, son procedimientos que constituyen una alternativa muy adecuada a los tribunales ordinarios para los autónomos cuyos conflictos con terceros son casi siempre de índole económica (deudas, impagos, retrasos, etc).

Dos grandes ventajas

Estas soluciones extrajudiciales tienen, además, dos ventajas de primer orden para los trabajadores por cuenta propia: **son más baratas que un procedimiento ante los tribunales ordinarios y tienen una duración bastante más corta que un proceso judicial**. El precio, suele depender del montante económico del litigio. En cuanto a la duración, muchos de los conflictos se resuelven en tan sólo **un mes**.

En todo este proceso hay un asunto clave: **la cláusula de resolución de conflictos que contengan los contratos firmados entre las partes**. Los especialistas aconsejan que dicha cláusula quede perfectamente redactada **“porque ante las controversias, lo mejor es la prevención”**.

España cuenta con una normativa muy competitiva tanto nacional como internacional en esta materia de mediación, la **Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**.

Tratar igual a los iguales: de cómo impulsar la mediación a través de la legislación fiscal



Hace tiempo que se viene insistiendo en la necesidad de abordar el impulso de la mediación por cauces no exclusivamente procesales. Entre las medidas alternativas al cauce procesal, una de las que nos parecen más beneficiosas es dotar a los acuerdos surgidos de un procedimiento de mediación con exactamente las mismas ventajas con las que cuentan las resoluciones judiciales, de acuerdo

con el Considerando 19 de la Directiva 52/2008/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, que nos recuerda que **"la mediación no debe considerarse como una alternativa peor que el proceso judicial"**.

Apostando por impulsar la mediación como método de obtener soluciones prácticas y efectivas, la Comunidad Foral de Navarra ha modificado la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Desde el 1 de enero de 2018, bastará acreditar que la indemnización por daños personales como consecuencia de

responsabilidad civil ha sido acordada en un procedimiento de mediación, con arreglo a lo dispuesto en la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, para que el perjudicado pueda beneficiarse de la exención en el IRPF de estas cantidades. Una medida inteligente que realmente contribuirá a hacer más atractiva la

mediación para los perjudicados en cualquier tipo de accidente, ya que a la rapidez y menor agresividad de un proceso de mediación, se unirá la posibilidad de obtener directamente la exención fiscal, sin necesidad de acudir a un procedimiento judicial como instrumento para hacer efectivo el beneficio.

En estos momentos, la medida se reduce al ámbito fiscal navarro, ya que en el resto de España, estas indemnizaciones solo se consideran rentas exentas en el caso de que su cuantía sea "legal o judicialmente reconocida" (artículo 7 e) Ley del IRPF).

Unos días después de la entrada en vigor de la modificación de la Ley Foral Navarra, la Dirección General de Tributos ha interpretado, una vez más, la expresión "judicialmente reconocida", con relación a las rentas exentas, incluyendo en ella, las indemnizaciones que son fruto de un acuerdo entre las partes, pero siempre que exista algún tipo de intervención judicial (CV 0040-2018, de 18 de enero de 2018). La consulta se refería a una indemnización por lesiones temporales obtenida en un acuerdo extrajudicial y la citada Dirección establece que las cantidades así obtenidas no cumplen los requisitos para beneficiarse de esta exención, por lo que tendrán el tratamiento de incremento patrimonial. Es fácil percatarse, pues, del perjuicio que esto supone para las víctimas que quieren llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a los tribunales. Esta norma afecta a un gran número de víctimas de todo tipo de accidentes (laborales, transporte, víctimas de delitos, negligencias médicas...), ya que nuestro sistema contempla la cuantificación legal de los daños personales únicamente en el caso de accidentes de circulación.

La consecuencia es que si las víctimas de cualquier otro tipo de accidentes quieren beneficiarse de esta exención, se ven obligadas a iniciar un procedimiento judicial, aunque sea simplemente la interposición de una demanda de conciliación, perdiendo

sentido, de este modo, las dos intenciones fundamentales del impulso de la mediación: **fomentar la resolución amistosa de los litigios y racionalizar el uso del procedimiento judicial.**

Italia, que se encuentra a la cabeza de los países europeos en cuanto a impulso a la mediación desde el poder legislativo, ha establecido también beneficios fiscales para el uso de la mediación, permitiendo a las partes deducirse los honorarios del mediador hasta un máximo de 500 euros en el caso de lograr un acuerdo, que se reduce en un 50% en el caso de que la mediación sea infructuosa.

En nuestro caso, no se trata de beneficiar la mediación, sino de equiparar de manera real sus efectos a los de una resolución judicial. Solo nos queda animar al Gobierno a que, siguiendo el mandato aprobado por el Congreso de los Diputados de potenciar la mediación como forma de resolución de conflictos, dé los pasos necesarios para adoptar la modificación de la Ley del IRPF, ya imprescindible, para incluir los acuerdos tomados en un proceso de mediación entre los que cualifican las indemnizaciones por daños personales como rentas exentas.





FORMACIÓN CONTINUADA

Repaso a la importancia de la Comunicación en la Mediación Civil y Mercantil (continuación Boletín Edición Mayo/Junio 2018)

LA COMUNICACIÓN

1.4. IMPEDIMENTOS PARA LA COMUNICACIÓN

Comunicar es lanzar información, y también recibirla, adecuadamente.

El fin es cambiar conductas, no actos. Para que la comunicación cambie conductas, el mensaje debe ser:

- *Percibido.*
- *Comprendido.*
- *Aceptado.*
- *Integrado.*

El mensaje es eficaz cuando es:

- *Intenso.*
- *Duradero.*
- *Posee un tono positivo y agradable.* El tono es agradable cuando el mensaje crea seguridad, simpatía, autonomía. El tono es desagradable si el mensaje genera inseguridad, dependencia y hostilidad.

INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores tesoros del hombre en sociedad es el **LENGUAJE**, es básico en el quehacer cotidiano del hombre y para su formación, aprendizaje y desarrollo y expansión de su pensamiento.

Será evidente, pues, la unión entre pensamiento y lenguaje, y a que uno depende del otro para existir. Esta relación es un proceso de interrelación de la palabra al pensamiento y de ésta a aquél. El pensamiento no simplemente se expresa a través de la palabra, sino que existe a través de ellas. En éste proceso hay cambios y transformaciones que puedan considerarse como el desarrollo funcional del pensamiento a través del lenguaje (*Vigotsky 1982*).

De lo planteado, concluiremos que, en tanto que mayor sea el desarrollo del lenguaje, tanto será mayor la capacidad de cada individuo para elaborar conceptos, aprender, elaborar significados, etc... Pero no solo esto que sería un proceso únicamente de adquirir sino que en la dirección de la retroalimentación,

también le sirve para transmitir y expresar todo aquello que sabe, que aprende, que amplía y que consolida.

Esta relación que, a priori, puede parecer siempre fluida y fácil, puede entrañar ciertas dificultades o problemas, en tanto que la complejidad del mensaje o la dificultad del entendimiento o, incluso, las distorsiones ambientales, ven afectado dicho proceso comunicador y de intercambio.

BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Existen ocasiones en que no se llega a producir una comunicación efectiva. Esa de la que venimos hablando y que supone el objetivo del proceso de interlocución e intercambio de mensajes e información entre los seres sociales.

Tres tipologías podrían ser señaladas como las fundamentales barreras de la comunicación:



a) AMBIENTALES:

Son impersonales. Se refieren a *todas aquellas interferencias que hay en el ambiente y que producen un efecto negativo en la comunicación*. Son causas que nos rodean y pueden ir desde la incomodidad física (*calor ambiental, malestar postural, etc...*) a distracciones o interrupciones visuales, auditivas de presencias o simples ruidos.

b) VERBALES:

Hacen referencia a la forma del habla que se interpone en la comunicación. Pueden ser tanto la rapidez en el habla, como la *falta de claridad a la hora de exponer ideas o los mensajes*.

El *idioma* sería un claro ejemplo de éste tipo de barrera comunicativa.

Pero en nuestro propio idioma, otro tipo de factores pueden llegar a hacer incomprensible el lenguaje. Podríamos señalar las diferencias culturales, de edad, educativas, de diferencia de intereses.

Especial mención tiene en ésta categoría la «*falta de escucha*» o la inexistencia de atención hacia el mensaje que se nos envía.

c) INTERPERSONALES:

Se dan cuando *el mensaje a intercambiar entre dos personas tiene un efecto negativo en la mutua comunicación*.

Hay dos tipos que son los más comunes:

- *La suposición: cuando algo se da por hecho, de forma correcta o incorrecta.*

- *La diferencia de percepción: dos personas pueden percibir un tema con distintos significados. Prepondera el punto de vista propio y tomando esto como un hecho, no conseguimos más que cerrarnos a otras perspectivas, con lo cual no fluye la información y es imposible la comunicación efectiva.*

Los procesos de interacción pueden verse afectados por barreras momentáneas u obstáculos ocasionales que impiden el desarrollo de la comunicación. Puede verse interferido el mensaje (código) que se desea dar a conocer.

En ocasiones estas barreras vienen dadas por algún tipo de prejuicio tales como la edad, el sexo, la raza, la religión, las creencias. Se convertirán en barreras comunicativas en tanto que se tomen negativamente.

Ante esto, resulta de capital importancia ser conocedores de la existencia de barreras en la comunicación y de cuáles son. Observar de qué modo limitan la claridad y la efectividad del código en el momento de su envío. Y la finalidad única, será perseguir la consecución de un mensaje preciso, que dé como resultado una comunicación de retorno (respuesta) adecuada y coherente con la idea original lanzada por el emisor.

Podemos caer, de lo contrario en dos situaciones imposibilitadoras de la comunicación:

- **La comunicación sin respuesta.**
- **Comunicar sin comunicar.**

En ambas situaciones hay que cuidar que la ambigüedad en el lenguaje no afecte al correcto fluir del intercambio de información. Se debe tener siempre claro el objetivo que debe contener el mensaje, de lo contrario, las dudas en aquello que pretendemos comunicar, distorsionarán el envío del mensaje y éste será captado como impreciso o confuso. Por lo tanto, no obtendremos respuesta. Con lo cual volvemos a encontrarnos ante un fallo en la comunicación efectiva.

¿CÓMO SUPERAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN?



La premisa principal de la que deberemos partir, en el propio reconocimiento de que existen tales barreras y de qué tipo son. Por sí solo, ya supone un paso a la solución y ayuda al proceso de encauzarnos hacia una comunicación eficaz.

Nos presentamos ante tres modos de superar las barreras en la comunicación:

a) **AMBIENTALES:**

Deberemos procurarnos un ambiente sin distorsiones, distracciones o interrupciones. La finalidad es lograr el lugar adecuado para la discusión.

Evitar el ruido, ni solaparlo alzando la voz.

b) **VERBALES:**

Por parte del emisor, tener clara la idea del mensaje que se quiere comunicar y cómo expresarlo. Por parte del receptor, procurar el máximo de atención y escucha atenta a la otra persona.

El lenguaje deberá ser adecuado a las características de la audiencia a quien va dirigido. De lo contrario, no obtendremos una respuesta ajustada a la intención del propio acto de la comunicación.

c) **INTERPERSONALES:**

En ocasiones son *impedimentos físicos* (personas con problemas de voz o auditivos hacen que los canales no sean adecuados para la comunicación). *Cualidades de voz* (personas que

utilizan un tono de voz alto o agudo hacen que no sea del todo agradable el proceso comunicativo), y *espacios físicos inadecuados* (pequeños o cerrados o, por el contrario, totalmente abiertos, hacen que el proceso de comunicación se vea interferido).

PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN

Es evidente que en el proceso de la comunicación hay una pérdida de información desde quien la emite y también desde quien la recibe. Se piensa que del 100% de la información, se transmite un 80%, se recibe un 60%, se interpreta un 50% y no se puede cifrar en cada caso cuánto acepta y pone en práctica el receptor.

Si pretendiéramos clasificar cuáles serían los problemas fundamentales, deberíamos abordar tanto las relaciones como el emisor como las relacionadas con el receptor. Esto es, tanto lo que se distorsiona desde el envío de la información como lo que se distorsiona desde la acción de recepción.

Matizando, podríamos establecer los siguientes bloques:

▶ No dije todo lo que quería decir:

- prepara el mensaje (escribe previamente lo fundamental).
- prevé las objeciones.
- prepara las respuestas.

▶ No oyó todo lo que dije:

- elige las mejores condiciones físicas y psicológicas para llevar a cabo la comunicación.
- escoge adecuadas condiciones ambientales para la comunicación.
- retrocede en la cadena de envío de información en el caso de que haya interrupciones.

▶ No escuchó todo lo que dije:

- evalúa la comunicación no verbal del oyente (puede despistarse, aburrirse, etc).
- cuida la expresión oral.
- prevé los medios para captar la atención.
- plantea preguntas de control para hacer que el oyente resuma, explique u opine respecto de lo escuchado.
- crea huellas de memoria, procurando repetir de distinta forma una misma información.

▶ No comprendió lo que dije:

- habla en el lenguaje del otro.
- apoya la comunicación con medios técnicos (facilita la comprensión).

▶ Comprendió lo que dije pero no lo acepta:

- adapta el mensaje a la personalidad y características interpersonales del oyente.

▶ No retiene todo lo que acepto:

- haz resúmenes parciales.
- escribe esquemas o sintetiza.
- retoma sesiones ya dadas mediante el recuerdo breve de puntos fundamentales.

Para superar problemas y mejorar la comunicación, debemos poner en práctica **normas** básicamente del buen hablante y del buen oyente y las previas a la propia comunicación para que ésta sea efectiva y provechosa.

▶ Mejora de la comunicación oral:

- Utilizar un tono adecuado.
- Mirar a la cara al oyente.
- Evitar muletillas y cambios de tono.
- Ser preciso y coherente en la información.

▶ Mejora de la comunicación escrita:

- Usar correctamente los signos de puntuación.
- Usar correctamente las normas ortográficas.
- Conectar los párrafos correctos.
- Uso de sinónimos para evitar las reiteraciones de términos.
- Uso del diccionario para un manejo correcto del lenguaje.
- Observar las normas de redacción para enviar el mensaje directo, claro y comprensible. Se evitarán distorsiones o malas interpretaciones de aquello que realmente queremos transmitir.

Cuestionario Formativo

A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada»

La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la última página de nuestro Boletín Oficial.

1.- Comunicar es lanzar información, y también recibirla, adecuadamente, por lo tanto, ¿cuándo un mensaje es eficaz?:

- a) Cuando es percibido, aceptado y duradero.
- b) Cuando es aceptado, duradero e integrado.
- c) Cuando es intenso, duradero y posee un tono positivo y agradable.

2.- ¿En qué categorías fundamentales podríamos señalar las barreras de comunicación?:

- a) Ambientales, Verbales e Interpersonales.
- b) Ambientales, de Suposición y de Idioma.
- c) Verbales, Interpersonales y de Entendimiento.

3.- Uno de los modos de superación de las barreras de comunicación son los Verbales, ¿cuál sería la función por parte del receptor?:

- a) La empatía.
- b) Procurar el máximo de atención y escucha atenta a la otra persona.
- c) Tener clara la idea del mensaje que se quiere comunicar.

4.- En el proceso de la comunicación hay una pérdida de información desde quien la emite y también desde quien la recibe, ¿en qué porcentajes?:

- a) Se transmite un 100%, se recibe un 80% y se interpreta un 60%.
- b) Se transmite un 60%, se recibe un 50% y se interpreta un 70%.
- c) Se transmite un 80%, se recibe un 60% y se interpreta un 50%.



Consultorio Formativo

■ Preguntas y Respuestas

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas por dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

Pregunta

¿Es la mediación un buen atajo para resolver conflictos hipotecarios?:

Respuesta

Durante la dura crisis económica y financiera producida en España a partir de 2008 se dieron una gran cantidad de desahucios y cláusulas bancarias a las que los clientes no pudieron hacer frente, ante algunas prácticas poco éticas por parte de estas entidades y la lentitud con la que estos temas se resuelven judicialmente, es muy destacable la labor que desempeña la Mediación en estas ocasiones.

La mediación es un recurso a través del cual se puede poner fin a un conflicto mediante la cooperación de ambas partes, esta negociación puede solucionar problemas con una mayor velocidad y traer mejores beneficios para todos, a través de la firma de un acuerdo. El mediador debe tener una especialización propia del ámbito en el que va a actuar.

Las funciones se basan en la mediación civil y mercantil, entre clientes y sus bancos, por cuestiones propias como los impagos de hipoteca, las cláusulas suelo, los desahucios o el IRPH entre otras. Las razones por las que cada vez más personas optan por la mediación en lugar de la vía judicial son varias, para empezar económicas, ya que es un servicio relativamente barato, el desembolso por un juicio entre abogados, notaría y demás asciende a miles de euros mientras que la mediación puede quedar en unos cientos, además el proceso es muy rápido, puede demorar tan solo unos días, mientras que los resultados pueden ser igual o más satisfactorios.

Aunque esto tiene una serie de inconvenientes, ya que si alguna de las partes, habitualmente el banco, no quiere formar parte del proceso de mediación, no existe otra vía que la judicial, además en este ámbito las condiciones las pone la banca, por lo que a menudo se puede no llegar a un acuerdo entre las partes, lo cual también estaría obligando a resolver los conflictos por la vía tradicional, en el juzgado. Las cláusulas suelo son uno de los conflictos a los que más se enfrenta este Instituto de Mediación Hipotecaria, ya que al haber consciencia de que se incurre en ilegalidad por parte de la banca, se puede poner fin a la negociación de manera rápida y satisfactoria tanto para el cliente como para la entidad financiera.

Para poder ejercer profesionalmente la mediación, se requiere de una cualificación específica no solo en las técnicas de negociación sino en el ámbito en el cual se van a ofrecer estos servicios.

Pregunta

¿Conflictos y mediación?:

Respuesta

Cualquier organización, ya sea empresa o institución, ha sufrido durante su historia situaciones conflictivas y problemas con sus miembros y partes interesadas. Los intereses particulares de cada uno de estos se anteponen, siempre, al bien común complicando el camino de la resolución del problema. El conflicto se caracteriza por tener, al menos, dos posiciones diferentes, de las que una tiene, inicialmente, mayor poder, aunque esto no siempre sea así.



Las empresas e instituciones encajan perfectamente en esta situación, pues hay una parte, la dirección, que dispone de autoridad indiscutible para gestionar la actividad que realiza y parte como favorito en cualquier conflicto, pero si se niega a escuchar a sus partes interesadas tales como inversores, trabajadores, clientes, proveedores, competencia, defensores y reguladores de la conservación ambiental y el entorno social, aquella, la dirección de la organización, puede tener sus días contados.

La solución, según los expertos en resolución de conflictos, pasa por la mediación para, en primer lugar, **disminuir el radicalismo de las posiciones y después ayudar en las negociaciones**. Así el mediador se configura como el árbitro de la disputa. Esta figura debe, acudiendo a las mismas fuentes de expertos, tener empatía, ser honesto, asertivo, tolerante, creativo y, por supuesto, no ha de emitir juicios, aunque las normas y regulaciones apoyen a una parte más que a otra.

A mi entender, la legalidad y la ausencia de posicionamientos abusivos deben regir las actuaciones de las organizaciones y estas deben reconocer y aceptar estos principios, teniendo siempre en cuenta que pueden ser variados y modificados por la evolución en el pensamiento de ese grupo de interés, normalmente silencioso, que es la sociedad (entorno social).

Así pues, la negociación, consulta y profundo conocimiento de los grupos de interés definidos por las empresas o instituciones son herramientas de prevención del conflicto.

Pregunta

¿Qué es un mediador?, dices mientras clavas en mi pupila tu pupila azul:

Respuesta

Pues un mediador es..., un momento concréteme más.

¿Mediador amateur sin profesionalizar? El que interviene, sea una persona u organismo, en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución y sólo cuenta con buena intención.

¿Mediador cultural?

Según Lev Vygotsky (psicólogo ruso de origen judío, uno de los más destacados teóricos de la psicología del desarrollo), es quien “ayuda a otro a reconocer los rasgos significativos de su entorno, ya sea físico o social, ya sea de la experiencia inmediata o de la pasada. El mediador filtra y organiza los estímulos que de otra forma llegarían al sujeto “mediado” de una manera azarosa, y vuelve evidentes las relaciones entre los estímulos, cualesquiera que sea la naturaleza de éstas. En pocas palabras, el mediador ayuda a lograr un sentido del universo”.

¿Mediador de seguros?

El mediador es la persona, física o jurídica, que se encarga de asesorar a aquellos que estén pensando en contratar un seguro acerca de las diferentes modalidades y coberturas que mejor se ajusten a su situación personal.

¿Mediador de contrato?

Es quien se encarga de informar (corredor o mediador) de la ocasión u oportunidad de concluir un negocio jurídico con un tercero (mediatario) o que le sirva de intermediario en esta conclusión, realizando las oportunas gestiones para conseguir el acuerdo de voluntades encaminado a su realización a cambio de una retribución (prima o comisión), mediante un contrato en el que el comitente u oferente es quien se lo encarga.

¿Mediador comunicativo?

El que tiene como usuarios a personas oyentes, sordas, sordociegas y personas con problemas de comunicación y lenguaje y que busca adecuar el entorno para desarrollar las capacidades de su usuario y mejorar su independencia.

¿Mediador turístico?

Podemos establecer una nueva categoría: el mediador turístico, que son aquellas empresas que desarrollan actividades de intermediación y organización de servicios turísticos de forma profesional, a través de procedimientos de venta presencial o a distancia.

¿Mediador de conflictos?

El art.13 de la Ley de Mediación (SP/LEG/9662) de manera un tanto simplista, señala que el mediador es aquél que facilita la comunicación entre las partes y vela porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes, desarrollando una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre aquellas, con respeto a los principios recogidos en la Ley.

Pero además, dentro de la mediación de conflictos encontramos diferentes tipos: Intrajudicial, extrajudicial o privada, familiar, intergeneracional, sanitaria, deportiva, administrativa, en empresa familiar, mercantil, vecinal, intercultural, penal (como herramienta de Justicia Restaurativa), penitenciaria, con menores infractores, escolar, organizacional, en la construcción, internacional, policial, hipotecaria, administrativa, en consumo, incluso el Compliance, incluido por la Agencia Nacional de Nacional de mediación, y eso con las atribuciones oficiosas que nos otorgan alguna que otra norma autonómica.

A la vista de lo anterior, ¿es posible que el mensaje no termine de llegar bien al resto de la población por los numerosos apellidos de la mediación?.

Cuando hablábamos de que el gran problema de la mediación (de conflictos) es llegar al público en general, se nos olvida muchas veces que también tenemos otro frente abierto y es que, que

seamos tantos los profesionales compartiendo terminología puede crear cierta confusión en el receptor del mensaje.

Todo es mucho más simple.

A fin de cuentas, todos analizamos y exploramos los conflictos encontrados que nos traen, y los gestionamos restableciendo otros canales de comunicación que favorezcan el acuerdo y por ende la solución que parecía imposible a su problema.

Todos somos analistas y gestores de conflictos y de la comunicación.

Pregunta

¿Es la mediación la mejor forma de resolver problemas entre autónomos?:

Respuesta

La mediación se erige para los expertos como la alternativa más eficaz a la hora de solucionar problemas entre profesionales autónomos. Y es que nadie está exento de conflictos, ni de tipo económico ni de índole personal.



Para la Comisión Europea existen tres formas de resolverlos extrajudicialmente: mediante arbitraje, mediante conciliación y a través de la mediación. **En común tienen que todas deben emplear la negociación, aunque la mediación ha demostrado ser la más eficaz de ellas.** Según los expertos, los acuerdos privados entre los autónomos en conflicto no se suelen incumplir.

La mediación es una técnica útil para resolver conflictos en todos los sentidos y para todas las situaciones, pero aún más para el emprendedor.

Consejos cuando se entra en conflicto

Lo primero cuando surge un conflicto es dudar sobre la versión o la intención, y llegar a desbordar racionalmente lo que nos dificulte para pensar con objetividad y tomar decisiones coherentes. En muchas ocasiones la dicotomía es **conseguir nuestro objetivo** con un socio, un cliente, o un proveedor **o perder la relación** con esta persona. **En la mediación se consiguen unir los dos aspectos.**

La mediación, además, también **supone un ahorro de recursos y se resuelve con una economía personal por la rapidez y la buena gestión de los recursos al alcance de los profesionales por cuenta propia.**

Más vale un acuerdo que un pleito. Y ese acuerdo es muy importante, **por escrito.** Todos los convenios, los contratos profesionales que lleven una cláusula en la que ponga que si hay diferencias con el tiempo que se acuda a un mediador y no se utilice la vía judicial a la primera de cambio tienen más posibilidades de ser fructíferos.

Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continuada:

- 1.- c
- 2.- a
- 3.- b
- 4.- c



***Agrupación Técnica Profesional
- MECIMER -***

«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»

***Miembro Colectivo de la
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Atocha nº 20-4º-Derecha 28012 MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com

Web: www.atp-mecimer.com