



# ***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 6 Número 36***

***Julio/Agosto 2022***



## Sumario

### Actualidad Corporativa ..... págs. 3-6

Ley 10/2022, de 14 de Junio. Nueva Reforma de la Ley de Propiedad Horizontal..... págs. 3-5

Certificado Digital Cualificado ..... pag.6

### Información de Actualidad ..... págs. 7-12

La mediación de emprendimiento y la resolución de conflictos online ... págs. 7-8

La mediación y el atasco judicial después de la pandemia ..... págs.9-10

Ley 3/2022: fomento de la mediación en la nueva normativa de Convivencia Universitaria ..... págs.11-12

### Formación Continuada ..... págs. 13-23

Claves para que el protocolo de resolución de conflictos sea un éxito ... págs. 13-17

Modelo integrado de mediación ..... págs. 18-23

**Cuestionario Formativo.-** Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada ..... pág. 23

**Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada** ..... pág. 12

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](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhori

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



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

Redacción y Administración

C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha

28010 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



# ACTUALIDAD

## Corporativa

**Ley 10/2022, de 14 de junio**

### NUEVA REFORMA DE LA LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL

MEDIO: iberley.es

*Se publica la modificación de la LPH a través de la Ley 10/2022, de 14 de junio, de medidas urgentes para impulsar la actividad de rehabilitación edificatoria en el contexto del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.*

En el BOE Núm. 142 del pasado 15 de junio de 2022 se publicaba la **Ley 10/2022, de 14 de junio, de medidas urgentes para impulsar la actividad de rehabilitación edificatoria en el contexto del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**, la cual introduce modificaciones en la Ley de Propiedad Horizontal, con entrada en vigor el 16-06-2022.

En concreto, se incluyen en el mismo título I, a través del **artículo 2**, determinadas modificaciones en el régimen de las comunidades de propietarios establecida en la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal, **aplicable a las obras de rehabilitación que contribuyan a la mejora de la eficiencia energética del edificio o la implantación de fuentes de energía renovable de uso común, estableciendo un régimen de mayoría simple para la realización de tales obras, así como para la solicitud de ayudas y financiación para su desarrollo.**

Asimismo, se establece que **el coste de tales obras o actuaciones o el pago de las cuantías necesarias para cubrir los préstamos o financiación que haya sido concedida para tal fin, tendrá la consideración de gastos generales** a los efectos de la aplicación de las reglas de preferencia establecidas en la letra e) del artículo noveno.1 de la propia Ley 49/1960. En concordancia con lo señalado, **se modifican igualmente las obligaciones del propietario, a los efectos de incluir la aportación a los mencionados gastos.** Por otra parte, **se introducen modificaciones en el régimen del impago de los gastos comunes, medidas preventivas de carácter convencional, reclamación judicial de la deuda, mediación y arbitraje.**

#### **¿Qué artículos de la LPH se ven modificados?**

- ▶ **Se modifica la letra f) del apartado 1 del artículo noveno, que queda redactada en los siguientes términos:**

***«f) Contribuir, con arreglo a su respectiva cuota de participación, a la dotación del fondo de reserva que existirá en la comunidad de propietarios para atender las obras de conservación, de reparación y de rehabilitación de la finca, la realización de las obras de accesibilidad recogidas en el artículo diez.1.b) de esta ley, así como la realización de las obras de accesibilidad y eficiencia energética recogidas en el artículo diecisiete.2 de esta ley.***

*El fondo de reserva, cuya titularidad corresponde a todos los efectos a la comunidad, estará dotado con una cantidad que en ningún caso podrá ser inferior al 10 por ciento de su último presupuesto ordinario.*

*Con cargo al fondo de reserva la comunidad podrá suscribir un contrato de seguro que cubra los daños causados en la finca o bien concluir un contrato de mantenimiento permanente del inmueble y sus instalaciones generales».*

► **Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo diecisiete, que queda redactado en los siguientes términos:**

*«2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10.1.b), la realización de obras o el establecimiento de nuevos servicios comunes que tengan por finalidad la supresión de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso o movilidad de personas con discapacidad y, en todo caso, el establecimiento de los servicios de ascensor, incluso cuando impliquen la modificación del título constitutivo, o de los estatutos, requerirá el voto favorable de la mayoría de los propietarios, que, a su vez, representen la mayoría de las cuotas de participación.*

*Cuando se adopten válidamente acuerdos para la realización de obras de accesibilidad, la comunidad quedará obligada al pago de los gastos, aun cuando su importe repercutido anualmente exceda de doce mensualidades ordinarias de gastos comunes.*

*La realización de obras o actuaciones que contribuyan a la mejora de la eficiencia energética acreditables a través de certificado de eficiencia energética del edificio o la implantación de fuentes de energía renovable de uso común, así como la solicitud de ayudas y subvenciones, préstamos o cualquier tipo de financiación por parte de la comunidad de propietarios a entidades públicas o privadas para la realización de tales obras o actuaciones, requerirá el voto favorable de la mayoría simple de los propietarios, que, a su vez, representen la mayoría simple de las cuotas de participación, siempre que su importe repercutido anualmente, una vez descontadas las subvenciones o ayudas públicas y aplicada en su caso la financiación, no supere la cuantía de doce mensualidades ordinarias de gastos comunes. El propietario disidente no tendrá el derecho reconocido en el apartado 4 de este artículo y el coste de estas obras, o las cantidades necesarias para sufragar los préstamos o financiación concedida para tal fin, tendrán la consideración de gastos generales a los efectos de la aplicación de las reglas establecidas en la letra e) del artículo noveno.1 de esta ley».*

► **Se modifica el artículo veintiuno, que queda redactado en los siguientes términos:**

*«Artículo veintiuno. Impago de los gastos comunes, medidas preventivas de carácter convencional, reclamación judicial de la deuda y mediación y arbitraje.*

*1. La junta de propietarios podrá acordar medidas disuasorias frente a la morosidad por el tiempo en que se permanezca en dicha situación, tales como el establecimiento de intereses superiores al interés legal o la privación temporal del uso de servicios o instalaciones, siempre que no puedan reputarse abusivas o desproporcionadas o que afecten a la habitabilidad de los inmuebles. Estas medidas no podrán tener en ningún caso carácter retroactivo y podrán incluirse en los estatutos de la comunidad. En todo caso, los créditos a favor de la comunidad devengarán intereses desde el momento en que deba efectuarse el pago correspondiente y éste no se haga efectivo.*

*2. La comunidad podrá, sin perjuicio de la utilización de otros procedimientos judiciales, reclamar del obligado al pago todas las cantidades que le sean debidas en concepto de gastos comunes, tanto si son ordinarios como extraordinarios, generales o individualizables, o fondo de reserva, y mediante el proceso monitorio especial aplicable a las comunidades*

*de propietarios de inmuebles en régimen de propiedad horizontal. En cualquier caso, podrá ser demandado el titular registral, a efectos de soportar la ejecución sobre el inmueble inscrito a su nombre. El secretario-administrador profesional, si así lo acordare la junta de propietarios, podrá exigir judicialmente la obligación del pago de la deuda a través de este procedimiento.*

*3. Para instar la reclamación a través del procedimiento monitorio habrá de acompañarse a la demanda un certificado del acuerdo de liquidación de la deuda emitido por quien haga las funciones de secretario de la comunidad con el visto bueno del presidente, salvo que el primero sea un secretario-administrador con cualificación profesional necesaria y legalmente reconocida que no vaya a intervenir profesionalmente en la reclamación judicial de la deuda, en cuyo caso no será precisa la firma del presidente. En este certificado deberá constar el importe adeudado y su desglose. Además del certificado deberá aportarse, junto con la petición inicial del proceso monitorio, el documento acreditativo en el que conste haberse notificado al deudor, pudiendo también hacerse de forma subsidiaria en el tablón de anuncios o lugar visible de la comunidad durante un plazo de, al menos, tres días. Se podrán incluir en la petición inicial del procedimiento monitorio las cuotas aprobadas que se devenguen hasta la notificación de la deuda, así como todos los gastos y costes que conlleve la reclamación de la deuda, incluidos los derivados de la intervención del secretario-administrador, que serán a cargo del deudor.*

*4. Cuando el deudor se oponga a la petición inicial del proceso monitorio, la comunidad podrá solicitar el embargo preventivo de bienes suficientes de aquél, para hacer frente a la cantidad reclamada, los intereses y las costas.*

*El tribunal acordará, en todo caso, el embargo preventivo sin necesidad de que el acreedor preste caución. No obstante, el deudor podrá enervar el embargo prestando las garantías establecidas en la Ley procesal.*

*5. Cuando en la solicitud inicial del proceso monitorio se utilizaren los servicios profesionales de abogado y/o procurador para reclamar las cantidades debidas a la Comunidad, el deudor deberá pagar, con sujeción en todo caso a los límites establecidos en el apartado tercero del artículo 394 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, los honorarios y derechos que devenguen ambos por su intervención, tanto si aquél atendiere el requerimiento de pago como si no compareciere ante el tribunal, incluidos los de ejecución, en su caso. En los casos en que exista oposición, se seguirán las reglas generales en materia de costas, aunque si la comunidad obtuviere una sentencia totalmente favorable a su pretensión se deberán incluir en ellas los honorarios del abogado y los derechos del procurador derivados de su intervención, aunque no hubiera sido preceptiva.*

*6. La reclamación de los gastos de comunidad y del fondo de reserva o cualquier cuestión relacionada con la obligación de contribuir en ellos, también podrá ser objeto de mediación-conciliación o arbitraje, conforme a la legislación aplicable».*

Dada la extensión de la Ley, a continuación le facilitamos enlace directo a fin de que pueda tener acceso a su contenido íntegro

**ENLACE DIRECTO AL TEXTO ÍNTEGRO:**



**Ley 10/2022, de 14 de junio, de medidas urgentes para impulsar la actividad de rehabilitación edificatoria en el contexto del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.**

**<https://www.boe.es/eli/es/l/2022/06/14/10/dof/spa/pdf>**



## CERTIFICADO DIGITAL CUALIFICADO

### «OFICINA DE EMISIÓN»

ATP, a 29 de Junio de 2022

Estimado/a Compañero/a:

En primer lugar quiero aprovechar esta ocasión para saludarte y presentarte mis respetos.

De nuevo es una satisfacción ponerme en contacto a través de este escrito, como máximo exponente de la **Agrupación Técnica Profesional-ATP** y **Órgano de Presidencia de tu Colectivo Profesional adscrito**, al objeto de informarte de que, tras las continuas solicitudes recibidas por parte de compañeros Miembros Numerarios pertenecientes a los diferentes Colectivos Profesionales, para la **emisión de Certificados Digitales Cualificados para sus Titulares de una manera rápida y sin desplazamientos**, y tras las incesantes conversaciones que de forma regular se han llevado a cabo con el **Director de la Agencia Delegada de AD UANATACA, D. Juan Villadelsax**, siendo esta Entidad, *prestadora de servicios de confianza cualificados (eIDAS) en Europa y Latinoamérica*, estamos en disposición de poner en tu conocimiento que cualquier Asociado, debidamente habilitado, perteniente a los Colectivos Profesionales adscritos a la Agrupación Técnica Profesional-ATP, podrán solicitar directamente información a fin de convertirse en «**Oficina de Emisión**», **previo abono de los importes que Uanataca requiera de forma personalizada. Todo ello con plena capacidad para emitir Certificados Digitales supervisados por un operador, que revisará la documentación de cada solicitud antes de la emisión del correspondiente Certificado Digital.**

Con todo lo expuesto, y con el fin de que puedas estar debidamente informado y ofrecerte una mayor proximidad, ambas entidades también llegaron al acuerdo, de poner a tu disposición un contacto de acceso directo y personalizado para cada uno de nuestros Miembros Numerarios, el cual será a través de la **Responsable del Área Comercial y Desarrollo de Negocio AD UANATACA, D<sup>a</sup>. Mercedes Márquez**:

**Solicite información y/o demostración sin compromiso**

E-mail: **info@aduanataca.com**

Teléfono Directo: **640 63 15 37**

En la confianza le dispensarás una buena acogida y sea de tu satisfacción e interés, recibe mi consideración más distinguida con un cordial saludo.

Fdo.- Francisco Sanfrancisco Gil  
- Órgano de Presidencia -

# Información de Actualidad

## LA MEDIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE

Según el Informe de Seguimiento anual 2020 del Marco Estratégico en Política de Pyme 2030 elaborado por el Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, en nuestro país, casi el 41% de los autónomos y emprendedores cierran sus negocios durante los 3 primeros años de actividad económica. Dicho fracaso no obedece a una mala gestión económica sino al factor humano y a las relaciones entre los propios socios que ven incapaces de solventar sus desavenencias.

**MIE**  
MEDIACIÓN INNOVACIÓN EMPRENDIMIENTO



### FIGURA DEL MEDIADOR DE EMPRENDIMIENTO

Para intentar paliar el fracaso de las empresas de reciente creación, la Comunidad Autónoma de Aragón ha creado la figura del "Mediador de Emprendimiento" legislando para ello la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón.

El artículo 29.2 de dicha ley establece que "El mediador de emprendimiento actuará como facilitador, ofreciendo soluciones prácticas, efectivas y rentables, en distintos ámbitos en los que pueda resultar oportuna la mediación para el emprendedor, como puede ser la mediación financiera, mediación para conseguir inversores, mediación en el proceso de transferencia de propiedad o de negocios, o incluso mediación en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal.

La mediación de emprendimiento implica la intervención de un profesional neutral que facilita las relaciones entre los promotores del proyecto o las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad.

Posteriormente el gobierno de Aragón aprobó el Decreto 71/2021, de 2 de junio en virtud del cual se va un paso más allá en esta figura y se crea el Reglamento Regulator del Mediador de Emprendimiento y el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento.

## **LAS ODR Y SUS VENTAJAS CON RESPECTO A LA MEDIACIÓN O ARBITRAJE TRADICIONAL**

"ODR" hace mención de las siglas "online dispute resolution", mientras que en España se utiliza también las siglas "RDL": "resolución de disputas en línea".

No debe confundirse con los denominadas "RLL" ("resolución de litigios en línea) dado que estos últimos exigen la presencia de un órgano jurisdiccional y si en algo destaca una ODR es precisamente por la resolución del conflicto de manera extrajudicial.

Es una manera de afrontar la resolución de un conflicto mediante el uso de la tecnología online y medios telemáticos, sobre todo en los casos en que las partes no se encuentren en el mismo sitio pudiendo tratar estos conflictos en línea.

Este tipo de resolución de conflictos tiene una serie de ventajas con respecto a la mediación o arbitraje presencial de las que cabe destacar las siguientes:

- 1.- Evita desplazamientos y gastos tanto de las partes como del propio mediador o árbitro.
- 2.- Las partes pueden participar en la mediación o arbitraje en el lugar en el que estén más cómodos: sus casas, su oficina evitando así tener que acudir al despacho del mediador.
- 3.- Permite resolver controversias entre empresas o personas que se encuentren a mucha distancia (incluso entre países) sin que ello suponga un aumento de los costes.
- 4.- No hay comunicación cara a cara, lo cual a veces evita problemas y casos en los que una parte sea más dominante que la otra.
- 5.- Ofrece una mayor rapidez y eficacia en la resolución de los conflictos.
- 6.- Permite la resolución de conflictos de personas con movilidad reducida o que no pueden desplazarse.

## LA MEDIACIÓN Y EL ATASCO JUDICIAL DESPUÉS DE LA PANDEMIA

La crisis del coronavirus ha incrementado notablemente los conflictos entre empresas por el incumplimiento de contratos, impagos de alquileres y otras disputas comerciales, añadiendo así más presión a los tribunales de justicia que dirimen asuntos civiles y mercantiles. En este contexto, los **sistemas alternativos a la vía judicial**, como la **conciliación**, el **arbitraje** o la **mediación**, son una opción a considerar por las empresas que quieren evitar un largo proceso jurídico.



Según un estudio realizado al respecto, el coste de una mediación ronda los 8.000 euros. Un precio difícil de asumir especialmente para autónomos y pequeñas y medianas empresas. En cualquier caso, apunta este informe, supone la tercera parte de las costas procesales de un pleito mercantil.

Asimismo, la negociación de conflictos mejora los tiempos y quizá esto sea a día de hoy lo más atractivo de esta fórmula, según los expertos "puede ser más ágil y más eficaz, máxime en una época en la que es muy previsible que haya una alta congestión de asuntos en los tribunales".

De hecho, según las últimas estadísticas del Consejo General del Poder Judicial, los juzgados mercantiles pueden demorar hasta cuatro años en dictar sentencia, mientras que un proceso de mediación se tramita en un promedio de 2 meses.

En estos procedimientos de negociación destaca la **figura del mediador**, que no tiene por qué ser necesariamente un jurista. Se trata de un profesional con capacidad de guiar a las partes a fin de que alcancen un acuerdo. Esta figura facilita también que se mantengan las relaciones comerciales, una circunstancia que no suele producirse tras un dictamen judicial donde hay 'vencedores' y 'vencidos'.

En este tipo de acuerdos las partes llegan a un consenso y se comprometen a no reabrir el litigio, pero si no hay conformidad se puede recurrir a los tribunales. Algo que no ocurre por ejemplo con el arbitraje, donde un laudo es el equivalente a una sentencia en firme.

A pesar de que hace años que las instituciones europeas y los diferentes gobiernos han venido impulsando esta figura, la mediación sigue siendo un sistema minoritario en España. Tampoco se ha extendido precisamente en el resto de Europa, donde tan solo el 1% de las empresas han optado por ella para resolver sus litigios en alguna ocasión, tal y como revela un estudio del Parlamento Europeo.

Entre las razones de que no se haya consolidado está el hecho de que se confunda con otras alternativas extrajudiciales, como el arbitraje (que es más parecido a un juicio) o con la conciliación (donde no intervienen terceras personas). Pero además, los expertos apuntan a la falta de una verdadera cultura del pacto.

Esta situación podría cambiar a partir de la reforma que prepara el Gobierno, con la se pretende imponer la mediación previa. Esto significa que, una vez aprobada la norma las partes "deberán al menos intentar ponerse de acuerdo, antes de acudir a los tribunales en el ámbito civil y mercantil", "será una magnífica aportación para facilitar que las empresas y los ciudadanos conozcan mejor la mediación y encuentren en ella una solución más eficaz, más rápida y menos costosa".

### PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LOS PROCESOS

CONCILIACIÓN	MEDIACIÓN	ARBITRAJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son las partes del conflicto las que llegan al acuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son las partes del conflicto las que llegan al acuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el árbitro quién dicta la resolución del conflicto</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El conciliador no realiza propuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mediador puede realizar propuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El árbitro tiene poderes decisorios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La intervención del conciliador nunca es vinculante para las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La intervención del mediador nunca es vinculante para las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La intervención del árbitro es vinculante para las partes</li> </ul>

## Ley 3/2022: Fomento de la mediación en la nueva normativa de Convivencia Universitaria

**La nueva Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria pretende establecer el marco adecuado para que los miembros de la comunidad universitaria, integrada por el estudiantado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, puedan ejercitar sus derechos y libertades en unos entornos de convivencia fijados democráticamente por las propias universidades.**

El nuevo texto deroga definitivamente el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica que, si bien fue parcialmente derogado en lo referido al personal docente por el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario, continuaba siendo de aplicación hasta ahora a los estudiantes.

Entiende el legislador que el fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede de un régimen disciplinario, por lo que corresponde a las universidades desarrollar con mayor intensidad medidas y actuaciones que favorezcan la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria, así como potenciar el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación.

### Ámbito de aplicación

La nueva norma será de aplicación para las universidades públicas del sistema universitario español. Asimismo, las universidades privadas también desarrollarán sus Normas de Convivencia con base en los principios contenidos en aquella. El estudiantado, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios de las universidades públicas son los destinatarios de las Normas de Convivencia, sin perjuicio de la sujeción, en su caso, al régimen disciplinario que les corresponda y a la normativa laboral que rijan su relación con la universidad.

La ley pretende sentar unas bases que cada universidad deberá trasladar a sus propias Normas de Convivencia, cuyo contenido mínimo también se especifica y que se elaborarán atendiendo a criterios participativos y de audiencia de la comunidad universitaria.

Estas Normas de Convivencia deberán ajustarse a principios básicos como el respeto y protección a las personas afectadas, la protección de su dignidad, la imparcialidad y el trato justo a todas las partes, la confidencialidad, la diligencia y celeridad del procedimiento, entre otros. A su vez, deberán ajustarse a las normas sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres y de protección integral contra la violencia de género.

En materia de violencia, discriminación o acoso sexual, por razón de sexo, por racismo o xenofobia o por cualquier otra causa, deberán incluir también medidas de prevención, y dispondrán de procedimientos específicos para dar cauce a las quejas y denuncias. También se contempla la posibilidad de adoptar medidas provisionales y otras de acompañamiento psicológico y jurídico de las víctimas, sin perjuicio de los derechos y previsiones contenidas en la legislación laboral que resulte aplicable al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios.

## Medios alternativos de solución de conflictos de convivencia

La normativa emplaza a las universidades públicas y privadas a desarrollar medios alternativos de solución de los conflictos. Los principios sobre los que se configurarán estos medios alternativos son los de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia. Las universidades podrán fomentar la formación técnica de las personas mediadoras.

Se prevé asimismo la creación en el seno de las universidades de una Comisión de Convivencia, con representación paritaria de los distintos sectores.

## Régimen disciplinario

La potestad disciplinaria de las universidades se ejerce por la persona titular del Rectorado, y está dirigida a corregir las infracciones del estudiantado que alteren gravemente la convivencia o que impidan el normal desarrollo de las funciones de docencia, investigación y transferencia del conocimiento, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial o penal que pudiera derivarse de tales infracciones.

Si se considerase que el hecho podría ser constitutivo de delito, el procedimiento disciplinario se suspenderá para ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

La ley clasifica las faltas y sanciones en muy graves, graves y leves. Asimismo, la norma contempla la posibilidad de que el órgano sancionador pueda proponer una medida sustitutiva de carácter educativo o recuperador cuando se trate de las sanciones aplicables por la comisión de una falta grave, salvo cuando la falta cometida implique actuaciones fraudulentas en cualquiera de los ámbitos relacionados con el proceso de evaluación de los aprendizajes. En ningún caso podrán estas medidas sustitutivas consistir en el desempeño de funciones o tareas asignadas al personal de la universidad en las relaciones de puestos de trabajo.

El texto prevé la posibilidad de suspender el procedimiento disciplinario en aquellos casos en que las partes hubieran manifestado su voluntad de acogerse al procedimiento de mediación, y la Comisión de Convivencia hubiera decidido que resulta procedente.

La ley establece su aplicabilidad al estudiantado de centros universitarios de la Defensa, de la Guardia Civil y de la Policía Nacional, especialmente para las infracciones de carácter académico no incluidas en el régimen disciplinario militar.

## Modificaciones legislativas

Se deroga el Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional.

## Entrada en vigor

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, entra en vigor el 26 de febrero de 2022, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

### **Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continuada:**

**1.- a**

**2.- c**

**3.- a**

**4.- b**

**FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL**  
**• MECIMER •**  
**BUSINESS MEDIATOR**  
**MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL**

## CLAVES PARA QUE EL PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEA UN ÉXITO

El protocolo de resolución de conflictos cada vez va adquire más fuerza en las empresas. No solo porque la normativa ayuda, sino porque aprender de los conflictos es cada vez más necesario si se pretende que la empresa retenga el talento.



La mediación como medio alternativo de resolución de conflictos en la empresa

### ¿QUÉ SE NECESITA PARA QUE LOS TRABAJADORES PERMANEZCAN EN UNA EMPRESA?.

Algunos de los ítems que buscan los trabajadores en las empresas son exactamente los mismos que proporcionan la aplicación de un buen protocolo de resolución de conflictos.

En primer lugar, “buen entorno de trabajo”. Si se pretende tener una plantilla competitiva se debe garantizar el buen ambiente laboral entre los equipos.

**Ser tenido en cuenta.** Y para ello se tienen que crear espacios seguros de diálogo. Y para ello, se

debe ser capaz de gestionar las diferencias, que seguro aparecerán.

**Tener un buen jefe/a.** Un buen jefe/a, ha de tener las siguientes cualidades, tiene que saber escuchar y gestionar las diferencias. Un buen jefe debe estar formado en gestión de conflictos. Acompañar a las personas a lidiar con las diferencias y sacar lo mejor de cada persona, incluso en los momentos que parece que la situación está estancada.

**Valores de la empresa.** Una empresa que escucha, que acompaña, que acoge la diferencia. Estos valores harán que las personas se sientan cómodas para aportar lo mejor de ellas mismas.

La aplicación de un protocolo de resolución de conflictos trabaja desde el cambio cultural de toda la organización.

La aplicación de un protocolo de resolución de conflictos trabaja desde el cambio cultural de toda la organización.

## ¿ES OBLIGADO A TENER UN PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

Actualmente, existen diferentes protocolos y a cada uno se le aplica una normativa diferente.

Desde 2007, la LO 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el artículo 48, especifica que todas las empresas, independientemente de su tamaño, tienen que disponer de procedimientos específicos para dar cauce a las denuncias, como medida para prevenir el acoso sexual o por razón de sexo.

Desde 2020, en el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, se regulan los Planes de Igualdad, en el capítulo I artículo 2, establece qué



todas las empresas deben disponer de procedimientos para dar cauce a las denuncias o reclamaciones.

A partir del 7 de marzo de 2022, deben tener el plan de igualdad todas las empresas de más de 50 personas en plantilla. y todas las empresas, independientemente del número de trabajadores, deben disponer de un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo.

El protocolo de acoso laboral o mobbing se considera obligatorio para todas las empresas en base a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales por ser considerado una obligación de la empresa para preservar la salud laboral de los trabajadores/as.

Respondiendo a la pregunta, el protocolo de resolución de conflictos no es obligatorio y sí es recomendable.

Hay que tener en cuenta que la mayor parte de situaciones que caminan por el circuito del acoso o acosos sexual podrían ser catalogadas como conflictos y gestionadas con medios alternativos como la Mediación, la Negociación o la Facilitación.



## ¿PARA QUÉ SIRVE TENER UN PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?.

Cada vez son más las empresas que han tomado conciencia de que los conflictos deben gestionarse. **Un buen protocolo de gestión de conflictos, es una de las medidas preventivas más efectivas ante el riesgo laboral de tipo psicosocial.**

Hay empresari@s que piensan que dar cabida a los conflictos significa "abrir la caja de pandora". Por experiencia, se puede asegurar que una situación de malestar, gestionada a tiempo, no se convierte en un conflicto escalado y tiene una mejor gestión.

## PAUTAS BÁSICAS DE UN PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

### I- Comprender la situación

Pocas situaciones son exactamente como parecen o como las presentan otros. Antes de intentar resolver el conflicto, hay que asegurarse de haber investigado ambos lados del problema.

Como gerente o supervisor, debe darse a ambas partes la oportunidad de compartir su versión de la historia. Esto dará una mejor comprensión de la situación y demostrará imparcialidad.

### 2- Reconocer el problema

Lo que parece ser un problema pequeño para unos puede ser un problema importante para otros. Reconocer la frustración y las preocupaciones es un paso importante para resolver el conflicto.

Cuanta más información se tenga sobre la causa del problema, más fácilmente podrás ayudar a resolverlo.

Para obtener la información que se necesita, se puede usar una serie de preguntas para identificar la causa, como, «¿Cuándo se sintió molesto?», «¿Ve una relación entre eso y este incidente?», «¿Cómo comenzó este incidente?».

### **3- Mirar más allá del incidente.**

A menudo, no es la situación sino el punto de vista de la situación lo que causa que la ira se agrave y, en última instancia, lleve a un grito u otro resultado visible y perjudicial.

La fuente del conflicto podría ser un problema menor que ocurrió meses antes, pero el nivel de estrés ha crecido hasta el punto en que las dos partes han comenzado a atacarse personalmente en lugar de abordar el problema real.

Se puede hacer que miren más allá del incidente desencadenante para ver la causa real. Una vez más, las preguntas de sondeo ayudarán, como: «¿Qué crees que sucedió aquí?» O «¿Cuándo crees que surgió el problema entre ustedes por primera vez?»

### **4- Evita usar la coerción y la intimidación**

Los arrebatos emocionales o la coacción de las personas pueden detener el problema temporalmente, pero no es una solución a largo plazo.

Las probabilidades son que el problema resurja. En ese momento, no solo se deberá luchar con el problema inicial, sino también con los sentimientos de enojo que se han acumulado debajo de la superficie durante el ínterin.

### **5- Concéntrase en el problema, no en el individuo**

La mayoría de las personas han conocido al menos un «individuo problemático» durante su experiencia laboral. Evita las propias actitudes preconcebidas sobre las personas.

La persona X puede no ser la persona más agradable o simplemente puede tener un conflicto de personalidad con alguien del personal. Eso no significa que no tengan un problema legítimo.

Concéntrase en identificar y resolver el conflicto. Si, después de un análisis cuidadoso y exhaustivo, determinar que el problema es el individuo, entonces enfocar el individuo en ese punto.

### **6- Establecer pautas.**

Antes de realizar una reunión formal entre individuos, ambas partes deben acordar algunas pautas para la reunión. Pedir que se expresen con calma, lo más impasible posible.

Intentar que acepten comprender la perspectiva del otro. Informar que, si violan las pautas, la reunión llegará a su fin.

### **7- Solicitar soluciones.**

Después de obtener el punto de vista de cada parte, el siguiente paso es lograr que identifiquen cómo se podría cambiar la situación.

Nuevamente, preguntar a las partes para solicitar sus ideas: “¿Cómo pueden mejorar las cosas entre ustedes?” Como mediador, debe ser un oyente activo, consciente de cada matiz verbal, así como un buen lector de lenguaje corporal.

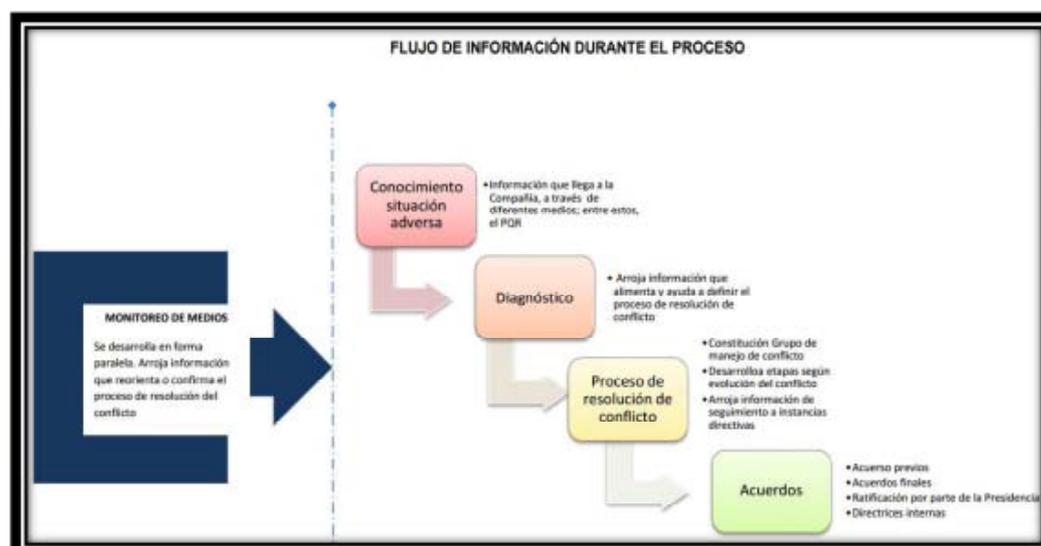
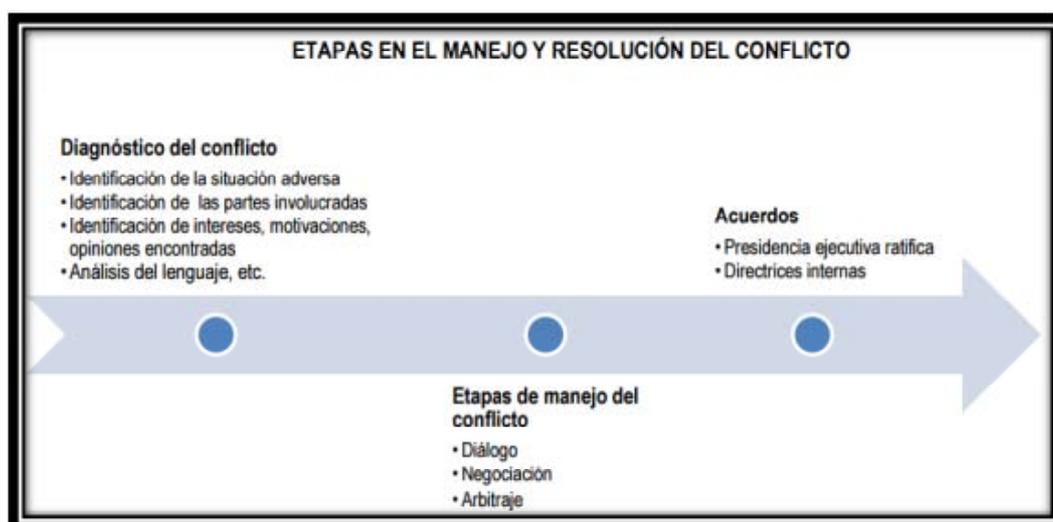
Si el objetivo es que los disputantes dejen de pelear y comiencen a cooperar, eso significa alejar la discusión y dejar de señalar con el dedo y buscar formas de resolver el conflicto.

Finalmente se debe intentar que las dos partes lleguen a un acuerdo.

## Conclusión

Tener un conflicto o lidiar con uno puede ser estresante. Y puede ser muy perjudicial si no se aplica un protocolo de resolución de conflictos laborales adecuadamente.

Nunca se debe cometer el error de tomar los problemas de los empleados demasiado a la ligera. Asegurarse de que se entiendan sus inquietudes y trabajar para ayudar a resolver esos conflictos.



# MODELO INTEGRADO DE MEDIACION

## Objetivos de la mediación

- Prestar una ayuda y una asistencia en el ejercicio de la autonomía de las partes, en la gestión de conflictos
- Ayudar a las partes a crear soluciones razonables y factibles a sus problemas
- Modelar conductas para una gestión efectiva de futuras disputas
- Ampliar las opciones con relación a los procedimientos judiciales formales

## Alternativas a la mediación

Evitación	Colaboración	Autoridad Superior	Ejercicio de Poder Unilateral
-Esperar y ver	-Negociación entre las partes -Mediación de una tercera parte	-Vía jerárquica (interna) -Tribunales (externa)	-Violencia física -Huelgas -Maniobras políticas
-Alejamiento del problema	-Solución integrativa basada en intereses y otros hechos	-Derechos -Criterios objetivos	- Contexto de poder
-Resultados impredecibles	-Ganar/Ganar	-Ganar/Perder -Perder/Perder	-Ganar/Perder -Perder/Perder

## Modelo integrado de mediación

### Tres dimensiones

- **Resultados (test)**
  - Preservar (o al menos no violar) los intereses clave de las partes
  - Encajar con otros aspectos relevantes del contexto
  - Ser mejor que el BATNA de las partes
- **Enfoque del proceso**
  - *Identificar/Empowerment* intereses propios
  - *Comprender/Reconocer* intereses de la otra parte
  - *Áreas de posible Acuerdo/Reconciliación*
- **Método**
  - Reuniones conjuntas con las partes
  - Reuniones privadas con las partes
- **Proceso**
  - 1.Primer contacto
  - 2.Reunión de apertura
  - 3.Reuniones privadas con las partes (opcional)
  - 4.Reuniones conjuntas con las partes
  - 5.Cierre
- Mediación: Aproximación colaboradora, orientada a generar soluciones creativas (test).

## Quando mediar

- La mediación es el paso lógico si las partes no han logrado llegar a un acuerdo- alternativa de colaboración
  - ✘ proceso voluntario
  - ✘ apertura a soluciones creativas y al “toma y daca”
  - ✘ capacidad de negociar cara-a-cara (mediante tercero)
- Condiciones
  - ✘ Las partes deben confiar en el proceso de mediación y en el equipo mediador
  - ✘ “No confío en él”. Habitual, y menos relevante
- Quando no mediar
  - ✘ Las partes necesitan establecer un precedente legal

### Características del (equipo) mediador (I)

- Capacidad de escucha. Prestar atención a los intereses, sentimientos, pensamientos y relatos de acontecimientos
- Capacidad de tomar distancia y ser objetivos. (neutralidad)
- Sensible a los propios sesgos. Declarar cualquier posible conflicto de intereses que pueda interferir en la objetividad
- Familiar con los fuertes sentimientos de las partes. Estructurar momentos que permitan expresar tensiones, temores, enfados

### Características del (equipo) mediador (II)

- Consciente de sus limitaciones y sus habilidades para ayudar a las partes.
  - Son las partes quienes tienen la responsabilidad por los resultados.
  - Las habilidades de mediación residen en estructurar un proceso justo y equitativo, que preserve la integridad y la seguridad de las partes durante todo el proceso y permita a las mismas centrarse en los resultados
- Asertividad.
  - La mediación aporta “calma controlada” a una situación difícil y tensa
  - El primer objetivo es el de acordar algunas normas básicas de comunicación y de conducta entre las partes y liderar posteriormente el proceso hacia soluciones constructivas.

### Variables culturales (I)

- Relaciones. ¿En qué medida resulta alentador expresar los sentimientos? ¿En qué medida las relaciones jerárquicas y de poder influyen en la comunicación?
- Perspectivas sobre la cooperación y la competición. ¿Como se aceptan las relaciones ganador/ganador, ganador/perdedor, perdedor/perdedor en esa cultura?
- Solución de problemas. ¿Cuales son los aspectos más relevantes para la SP – sentimientos, intereses, resultados?
- Tiempo. ¿Qué es lo que se considera “demasiado largo”, como alternativa a recurrir a la autoridad o a los tribunales?

### Variables culturales (II)

- Lenguaje y comunicación. ¿Cuales son las variaciones culturales en la comunicación no verbal?
- Impacto de la estructura social. ¿Cuales son las normas religiosas y las estructuras sociales que pueden ayudar a comprender la disputa?
- El rol de la tercera parte. ¿Como ven las partes al tercero? ¿Como una autoridad, un facilitador, un intruso?
- Espacio físico. ¿Cómo puedo disponer el espacio para que resulte familiar y facilitador del proceso?

## Procedimiento para analizar disputas

- Elaborar una guía para reunir información y desmenuzar un problema en sus componentes
  - ✦ Componentes: intereses, hechos relevantes y posibles soluciones
  - ✦ Emplearlo durante todas las fases de la mediación, especialmente en las conversaciones privadas con las partes
- Experiencia procesual versus sustantiva.
  - ✦ Experto en el proceso de resolución de conflictos y “rápido aprendiz” en los aspectos sustantivos en disputa.

### Documento para la planificación

Mediación _____	Parte 1	Parte 2	Otras
Intereses			
Otros aspectos			
BATNA			
Posibles soluciones			
Solución integrativa			

### Identificación de las partes en disputa

- ¿Quiénes son las partes enfrentadas? ¿Quiénes sus representantes
- Identificar otras partes que pueden ayudar o pueden descarrilar el proceso
  - ✦ Incluir en el análisis cualquier grupo o persona que al favorecer sus intereses, pudiese resultar de ayuda a las partes para lograr un acuerdo
  - ✦ Incluir en el análisis a cualquier parte que al ignorar sus intereses, pudiese descarrilar el proceso
  - ✦ Asistir a las partes para encontrar alguna vía de incorporación de estas nuevas partes al proceso

## Intereses de las partes en disputa

- Los intereses latentes conducen las disputas
- Los motivos, necesidades y deseos de las partes deben ser incorporados al análisis
  - ✘ Las partes no tienden a manifestar sus intereses por miedo a que la otra parte los utilice en su contra
  - ✘ En su lugar expresan sus demandas o declaran las posiciones
  - ✘ La mediación permite que las partes confíen y expresen dichos intereses y las opciones pertinentes
  - ✘ En muchos casos, las partes no son conscientes de sus ansiedades, temores y malestar con la otra parte
  - ✘ Estas emociones tienden a expresarse en las reuniones privadas

## Identificación de otros aspectos de la disputa

- Historia de la disputa
- Costos asociados a la disputa
- Intentos previos de resolución
- Características de las partes enfrentadas

## BATNA

- BATNA-Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado (MAAN)
  - ✘ ¿Que puedo lograr fuera de este proceso de mediación, si no logramos un acuerdo?
  - ✘ Otras opciones: evitación, autoridad superior, juegos de poder
  - ✘ El BATNA proporciona una medida con la que evaluar cualquier propuesta final

### Errores habituales

- Las partes no conocen su BATNA
- Las partes sobreestiman su BATNA
- El BATNA debe ser, preciso, bien definido, y con posibilidades de implementarlo nada más concluir la mediación

## Solución Integrativa

- **Superar el test:**
  - a) respetar los intereses de las partes
  - b) encajar con los otros aspectos
  - c) ser mejor que el BATNA de las partes
  
- **Soluciones habituales**
  - ✘ Pedir disculpas
  - ✘ Indemnizar
  - ✘ Crear nuevos planes para el futuro
  - ✘ Perdonar

## Documento para la planificación

Mediación:

PARTES IMPLICADAS

---



---



---



---



---



---

Mediación:

Parte:

---

Intereses

---

Otros aspectos

---

BATNA

---

Posibles soluciones

---

Solución integrativa

---

# 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 página 12 de nuestro Boletín Oficial.

**1.- Aplicar un protocolo de resolución de conflictos en la empresa sirve:**

- a) como mecanismo de resolución de conflictos informal que requiere menor infraestructura física y recursos de apoyo que el arbitraje o la litigación ordinaria.
- b) como procedimiento específico para gestionar denuncias laborales.
- c) como medida preventiva y efectiva ante el riesgo laboral de tipo psicosocial.

**2.- Entre las pautas básicas de un protocolo de resolución de conflictos laborales podemos citar:**

- a) reconocimiento del problema y establecimiento de pautas.
- b) buen entorno laboral y capacidad de gestión de conflictos.
- c) origen y negociación del conflicto.

**3.- El modelo integrado de mediación dispone de tres dimensiones:**

- a) capacidad de escuchar, capacidad de tomar distancia entre las partes y neutralidad.
- b) resultados, enfoque del proceso y método.
- c) historia de la disputa, costo asociado a la disputa e intento de resolución.

**4.- Entre las variables culturales del protocolo de resolución de conflictos laborales encontramos:**

- a) la seriedad, la objetividad y la seguridad.
- b) los intereses de las partes y sus necesidades y deseos.
- c) el lenguaje, la comunicación y el impacto de la estructura social.



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

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

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

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)

