



Procesos de mediación normalizados

La nueva Norma UNE 197301:2024 especifica requisitos y establece criterios para unificar los procedimientos y los documentos que se utilizan en los procesos de mediación civil y mercantil, concursal y de consumo. Aquí analizamos en detalle su contenido.



Cristina Hernán
Responsable de mediación
UNE

El método usado tradicionalmente para resolver conflictos legales ha sido la vía judicial. Sin embargo, la evolución, el crecimiento y la complejidad de la sociedad, unido a un mayor desarrollo económico y conciencia legal, han hecho que la litigiosidad en España haya experimentado

un aumento considerable en las últimas décadas. Todo ello, ha ralentizado los procedimientos judiciales hasta tal punto que, en muchas ocasiones, resulta frustrante para las partes, por no hablar del elevado coste que hace que para un gran número de personas y empresas resulte un método prohibitivo.

Además, en muchas ocasiones y sobre todo en temas delicados o sensibles, las partes no optan por la vía judicial dado que, los detalles del conflicto y las deliberaciones judiciales son generalmente de

acceso público, lo que crea una reticencia a la hora de elegir esta vía para resolver el conflicto.

Cinco ventajas de la mediación

En este contexto, la mediación en España ha experimentado un gran crecimiento en las últimas décadas, suponiendo una alternativa al sistema judicial tradicional y aportando las siguientes ventajas:

1. Diseño del proceso a medida. Permite a las partes diseñar el proceso para

resolver su conflicto de manera que se ajuste mejor a sus necesidades.

2. Privacidad del conflicto y de la resolución. Las discusiones y los acuerdos alcanzados no son de acceso público y no pueden ser divulgados.
 3. Participación de las partes. El conflicto se resuelve de manera colaborativa, evitando que se generen dos partes enfrentadas lo que en muchas ocasiones da lugar a una fractura en las relaciones comerciales y a veces también personales.
 4. Soluciones creativas. Las partes pueden participar activamente en la resolución del conflicto, permitiendo una mayor variedad de soluciones a medida de las partes.
 5. Ahorro en tiempo y dinero. Menor tiempo en alcanzar acuerdos y procedimientos menos burocráticos, lo que permite a su vez abaratar el proceso.
- Por todo ello, la mediación se ha convertido en una herramienta fundamental en la resolución de conflictos en varios ámbitos entre los que se encuentran el civil y mercantil, el concursal y el de consumo. Y todos ellos son objeto de la nueva Norma UNE 197301:2024.

Un subcomité para los servicios de mediación

En la reunión del Comité UNE de Servicios periciales, forenses y de mediación (CTN-UNE 197), celebrada en enero de 2020, se valoró la propuesta presentada por el presidente del comité para elaborar una norma sobre mediación. En este escenario, se acordó solicitar a la Comisión Permanente de UNE un cambio de la denominación del comité, de su campo de actividad y de su estructura. Todo ello, con el objeto de elaborar una norma que otorgase a los agentes de mediación una serie de procesos normalizados para gestionarlos de una manera más sistematizada y minimizando los riesgos asociados a la mediación. Así, en mayo de 2020 se aprobó por los Órganos de Gobierno de UNE la creación del Subcomité de Servicios de mediación

(CTN-UNE 197/SC 3), responsable de la elaboración de la UNE 197301:2024.

Como la mediación es un ámbito bastante regulado, el CTN-UNE 197/SC 3 antes de empezar a elaborar la UNE 197301:2024 tuvo que hacer una recopilación tanto de la legislación europea y nacional que aplica a la mediación; así como de las normas que podían servir de apoyo a los distintos procesos de mediación con el propósito de que la norma que se iba a elaborar estuviera alineada con la legislación de obligado cumplimiento en España y con las normas voluntarias.

Así, en su introducción, la Norma UNE 197301:2024 detalla la legislación de aplicación en el momento de su publicación para facilitar al lector la identificación de la

La mediación se ha convertido en una herramienta fundamental en la resolución de conflictos en varios ámbitos entre los que se encuentran el civil y mercantil, el concursal y el de consumo. Y todos ellos son objeto de la nueva Norma UNE 197301:2024

legislación de aplicación a los procesos de mediación civil y mercantil, concursal y de consumo. En el apartado de normas para consulta se han reflejado aquellas normas indispensables para poder cumplir con los requisitos especificados en la norma.

Términos, definiciones y requisitos generales

Uno de los principales obstáculos a los que se enfrentó el CTN-UNE 197/SC3 fue la definición de algunos términos

acuñados en el sector, dado que no había un consenso unánime en los distintos procesos de mediación e incluso había términos específicos para algunos de estos procesos que no se utilizaban en el resto de los procesos de mediación.

En el capítulo de *Requisitos generales* se han reflejado aquellos requisitos y recomendaciones de aplicación a todos los procesos de mediación independientemente del tema del conflicto. Se especifican las obligaciones tanto del agente de mediación como de las partes con el propósito de que, antes de empezar la mediación, todos los implicados conozcan sus compromisos con el proceso de mediación y sus responsabilidades, así como el de las otras partes implicadas en la mediación. Asimismo, se incluyen diferentes tipos de requisitos para las distintas partes involucradas y que se especifican a continuación.

Requisitos para las instituciones de mediación

Se establecen los requisitos que deben cumplir las instituciones de mediación entre los que se encuentran requisitos tan obvios como contar con recursos humanos y materiales para poder prestar el servicio de mediación. También se pide a la institución que:

- a. Verifique que sus mediadores cumplen con los requisitos exigidos en la norma.
- b. Establezca unos procedimientos de formación para sus mediadores.
- c. Disponga de una póliza de responsabilidad civil que cubra las contingencias que pudieran ocurrir fruto de los errores u omisiones de sus mediadores y colaboradores en la mediación.
- d. Verifique que sus mediadores disponen de una póliza de responsabilidad civil adecuada a los riesgos de sus actuaciones.

Requisitos específicos del mediador

Para un buen desempeño de sus funciones en la mediación el mediador debe:

- a. Tener una formación adecuada según la legislación vigente.
- b. Facilitar soluciones a las partes.

Tipos de mediación incluidos en la Norma UNE 197301



Civil y mercantil



Concursal



Consumo

- c. Estar inscrito en el registro de mediadores/instituciones de mediación o en el registro autonómico correspondiente y si es además mediador concursal debe estar inscrito en el registro específico para la mediación concursal.
- d. Tener formación continua que le permita estar al día en los conocimientos que tendrá que aplicar en la mediación.
- e. Disponer de un seguro de respon-

sabilidad civil o una garantía equivalente que cubra los daños y perjuicios que podrían derivarse de la mediación.

- f. Ayudar a las partes a tratar de forma colaborativa los puntos en conflicto.
- g. Solicitar asesoramiento si la mediación requiere un conocimiento técnico específico.
- h. Proponer otros procedimientos o medios para la resolución del conflicto.

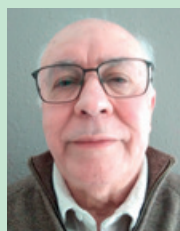
Imparcialidad y confidencialidad

En los procesos de mediación es imprescindible que el mediador sea imparcial e independiente. En la Norma UNE 197301:2024 se especifican una serie de requisitos que los agentes deben cumplir con el propósito de demostrar esta característica, así como su independencia en el conflicto que van a mediar.

Asimismo, es fundamental que el agente de mediación se asegure de que la

Una norma necesaria

Opinión



Francesc Amer

Presidente
Comité UNE de
Servicios periciales,
forenses y de mediación
(CTN-UNE 197)

Cuando el decano del Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Barcelona me pidió, como Presidente de la Comisión de Ingenieros en Actuaciones Periciales, ampliar su campo de aplicación incluyendo la mediación, le respondí que no era mi campo profesional. Su respuesta fue: lo harás bien.

Inicié el proceso investigando la legislación, catalana, española y europea, siguiendo con informes internacionales y finalizando con las normas internacionales, europeas y nacionales publicadas de la materia. Encontré un vacío y, por eso, presenté una propuesta al comité de informes periciales. El comité aceptó la propuesta creando un órgano técnico para

los temas de mediación. Ahora el CTN-UNE 197 está reorganizado y conformado por tres subcomités: SC 1 *Servicios periciales*, SC 2 *Servicios forenses* y SC 3 *Servicios de mediación*.

El primer borrador del proyecto, basado en la Ley 5/2012, de transposición de la Directiva 2028/52/CE, contenía una breve Introducción, Objeto y campo de aplicación, Normas para consulta, Términos y definiciones, Requisitos generales y un esbozo del Proceso de mediación. Este último generó un gran debate provocando que, tras tomar una decisión, en la siguiente reunión hubiera dudas entre los vocales sobre el documento resultante y el consenso al que

se podría llegar por la gran casuística con que cuenta la mediación para hacer efectiva su aplicación práctica. La solución fue crear un diagrama de flujo con las iteraciones necesarias para clarificar la redacción del Proceso de mediación.

Durante la elaboración de la Norma UNE 197301:2024 se publicó en el BOE la Ley 7/2017, de mediación de consumo y la Ley 25/2015, de mediación concursal que permite la mediación sólo para microempresas y se añadieron a la norma. Una propuesta exitosa que otros países pretenden hacer en el ámbito europeo en el CEN/TC 447 *Horizontal standards for the provision of services* cuya secretaría desempeña BSI.

información confidencial que se maneja en el proceso de mediación no se revele durante el proceso de mediación, ni con posterioridad, por las partes involucradas. Y también que la documentación generada durante el proceso de mediación sea gestionada convenientemente por el agente de mediación.

La Norma UNE 197301:2024 también especifica cómo se puede divulgar la información que se facilita al agente de

La Norma UNE 197301:2024 especifica cómo se puede divulgar la información que se facilita al agente de mediación

mediación; y se considera la necesidad de valorar la satisfacción del cliente y el tratamiento de las quejas y reclamaciones que se reciban.

Proceso de mediación

El capítulo 5 se centra en el proceso de mediación propiamente dicho y establece unas generalidades para cualquier tipo de mediación. Así, proporciona tres diagramas de flujo que resumen las etapas que hay que realizar en los tres procesos (civil y mercantil, concursal y de consumo) para, posteriormente, desarrollarlos en los tres anexos normativos.

Para finalizar, la norma proporciona, a título informativo, ejemplos de plantillas para la solicitud de mediación, de convocatoria de la sesión informativa, de la sesión constitutiva, para las actas de sesión constitutiva de mediación y acuerdos, así como de comunicación de finalización del proceso.

La Norma UNE 197301 sobre criterios generales para la mediación contribuye al cumplimiento de los siguientes Objetivo de Desarrollo Sostenible



Todas ellas pueden utilizarlas los agentes de mediación como base para elaborar sus propias plantillas, sin olvidar ninguno de los epígrafes que deben quedar reflejados para un mejor seguimiento del proceso.

Normalización para gestionar y resolver conflictos

Opinión



José Antonio Galdón
Presidente
Consejo General de
la Ingeniería Técnica
Industrial de España
(COGITI)

Desde la promulgación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, el Consejo General de la Ingeniería Técnica Industrial de España (COGITI) ha mostrado su apoyo firme y decidido a este instrumento alternativo a la vía judicial. Un compromiso que se materializó en la creación, en enero de 2013, de la Plataforma “COGITI – Institución de Mediación”, por medio de la cual se pone a disposición de la sociedad y de las Administraciones Estatal, Autonómicas y Locales, una herramienta de búsqueda y designación de Ingenieros Mediadores, especializados en aquellos conflictos relacionados con el ámbito empresarial e industrial, para la intervención en

procedimientos de mediación en que, conforme señala la citada Ley, las partes, de forma libre y voluntaria, decidan acudir a este procedimiento para resolver los conflictos que tengan.

A este compromiso hay que unir también el que nuestra institución mantiene con el sistema de normalización español. Por ello, como miembro de UNE, siempre hemos tenido en el punto de mira cómo contribuir a la mejora y desarrollo de la sociedad a través de la innovación y conocimiento generados por los ingenieros de la rama de Ingeniería. Y precisamente el ámbito de la normalización nos permite realizar valiosas y pertinentes aportaciones para

ayudar a los sectores económicos españoles a superar con éxito sus grandes desafíos.

En este contexto, es un honor para la institución a la que represento, que el COGITI desempeñe la secretaría del CTN-UNE 197/SC 3 *Servicios de mediación* y formar parte de la nueva Norma UNE 197301 *Criterios generales para la mediación*, que tiene por objeto el establecimiento de los requisitos mínimos que tienen que cumplir las instituciones de mediación y los mediadores para poder gestionar esta forma alternativa de resolver conflictos. El principal valor que aporta es, por tanto, la unificación de procedimientos y documentos entre estas instituciones y sus profesionales.