



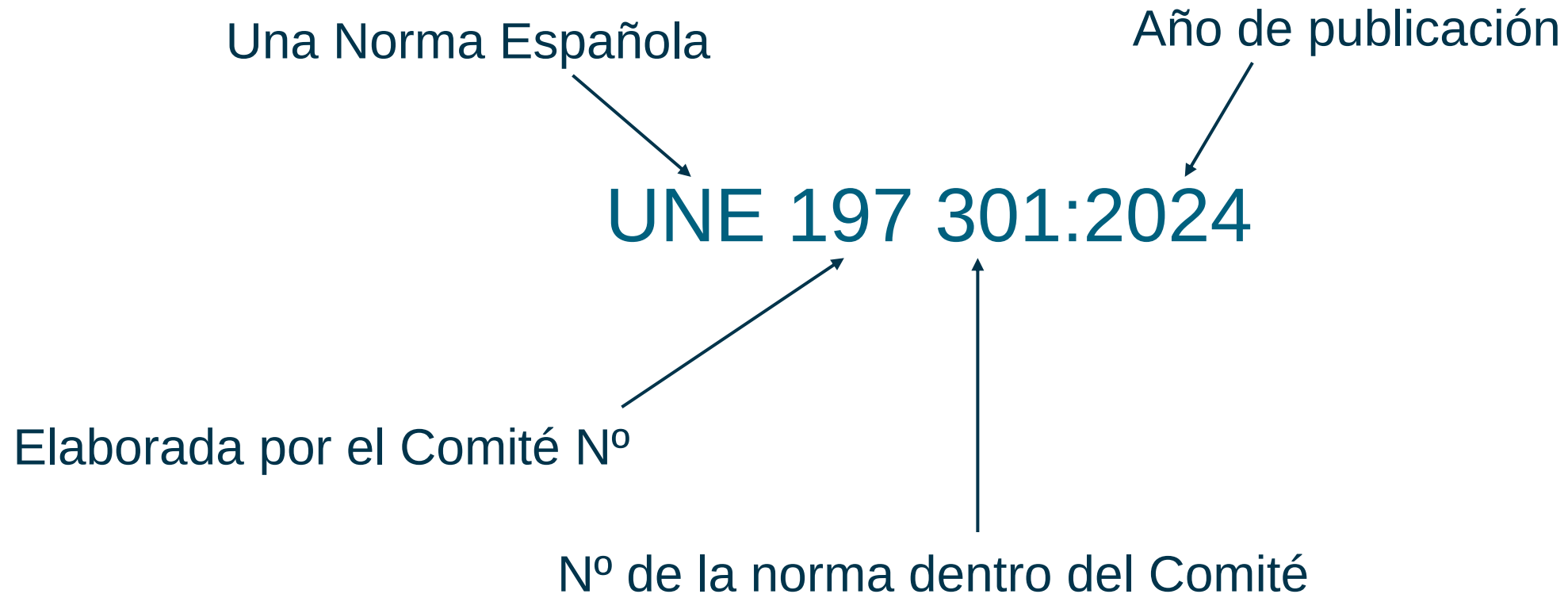
Normalización
Española

Elaboración de la UNE 197301:2024

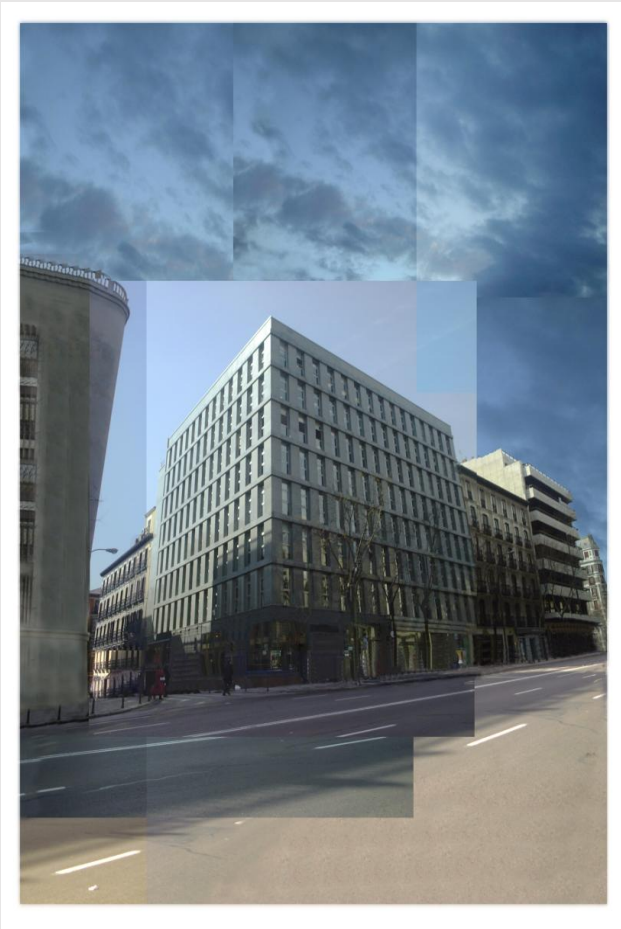
Cristina HERNÁN
Gestor de proyectos de UNE



Codificación de las normas nacionales



¿Qué es UNE?



Asociación privada sin ánimo de lucro

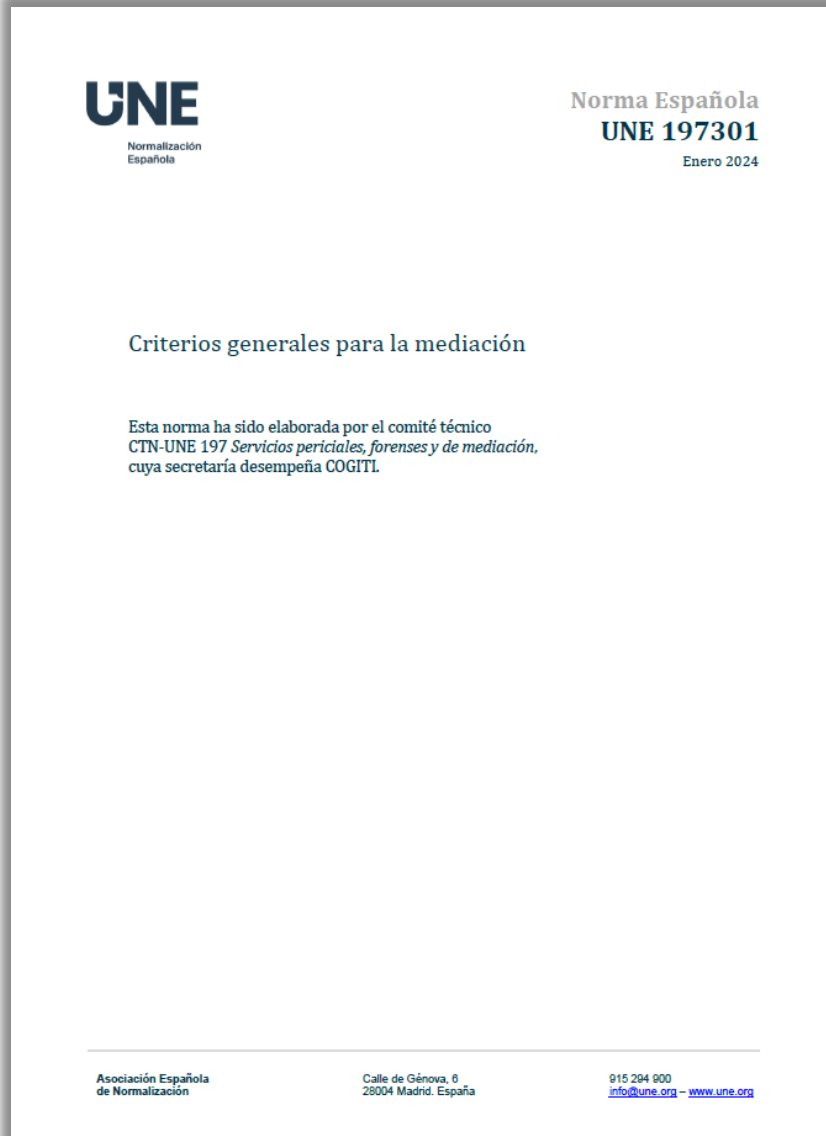
Reconocida por la Administración:

- **Legislación nacional:** RD 2200/1986 + RD 1072/2015 de Infraestructura de la Calidad y Seguridad Industrial, Ley Industria 21/1992.
- **Legislación Europea:** Reglamento 1025/2012 sobre la normalización europea.

NORMA:

Ley 21/1992 de Industria, artículo 3

- un documento de **aplicación voluntaria**
- con **especificaciones técnicas**
- fruto del **consenso** entre **todas las partes interesadas**
- aprobadas por un **Organismo de Normalización reconocido.**



¿Dónde se elaboran las normas?



¿Quién elabora las normas?



Asociaciones profesionales



Asociaciones empresariales

Consumidores y Usuarios



Presidente

Secretaría



Centros de Investigación



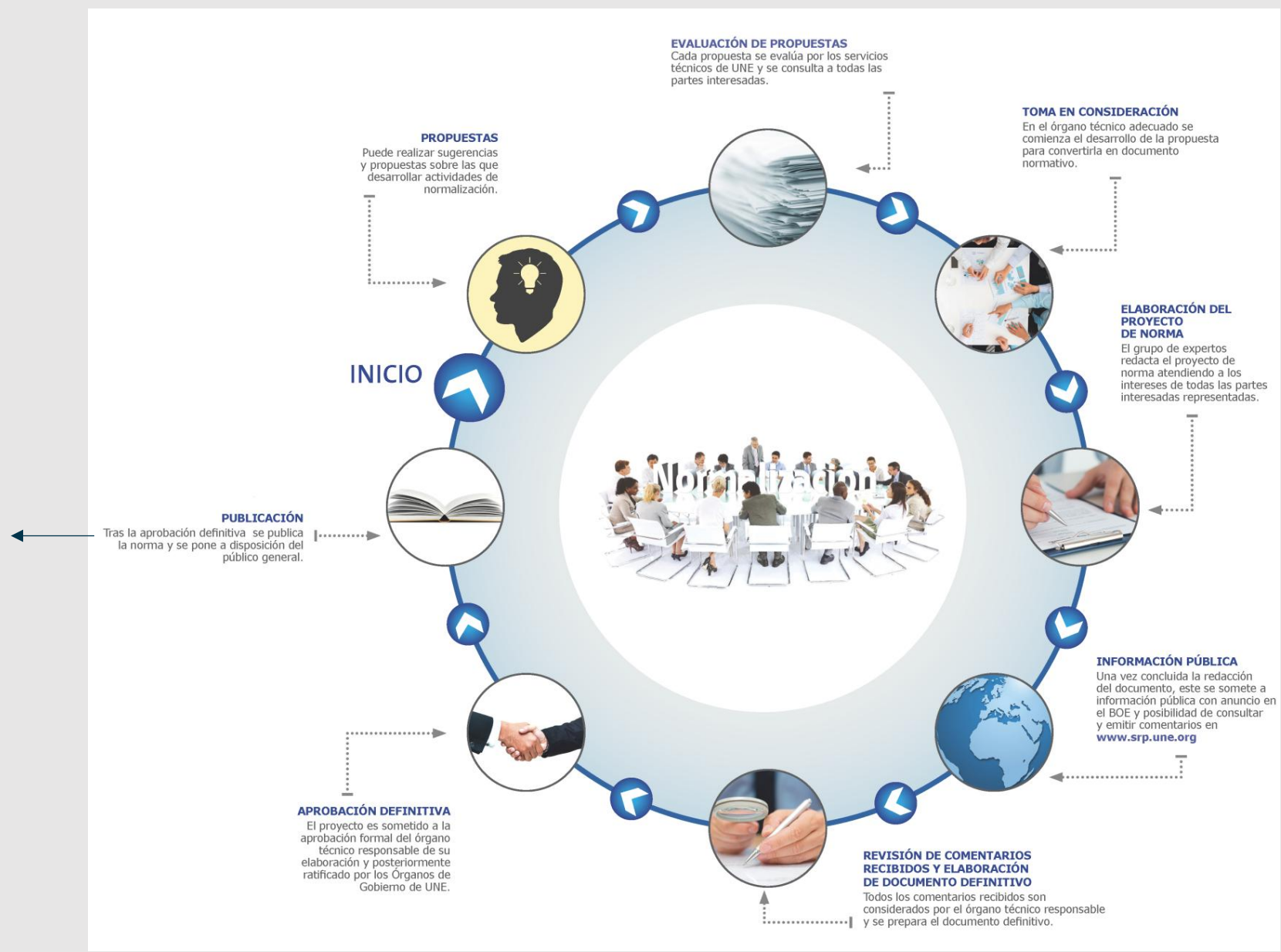
**Colegios
profesionales**

Laboratorios



¿Cómo se ha elaborado la UNE 197301:2024?

UNE 197301:2024



¡Normas en desarrollo abiertas a comentarios!

<https://srp.une.org/>



Normalización Española

Revisión de proyectos



Cofinanciado por la Comisión europea y la EFTA

Inicio Registrarse Identificarse Contacto Ayuda

Identificarse

Una manera sencilla de hacer comentarios a los proyectos de normas.

1



Búsqueda

Utilice la barra de búsqueda o busque por sectores para encontrar los proyectos relevantes para su negocio o industria.

2



Leer

Leer y revisar el proyecto y pensar como le afecta a usted y su negocio

3



Comentar

Comentar el proyecto y ayudar a su contenido definitivo.

4



Compartir

Es fácil compartir los proyectos y comentarios con otros interesados

Beneficios de tener una norma en mediación

Prestadores del servicio

- ✓ Racionaliza el servicio
- ✓ Mejora la gestión del servicio
- ✓ Facilita la prestación
- ✓ Reduce costes



Usuarios

- ✓ Establece niveles de calidad y seguridad
- ✓ Informa del servicio
- ✓ Facilita la comparación
- ✓ Genera confianza en los usuarios

Administración

- ✓ Garantiza la gestión del servicio
- ✓ Herramienta que facilita políticas
- ✓ Ayudará a reducir los litigios
- ✓ Agiliza la resolución de conflictos



**La normalización
es una
herramienta**





Normalización
Española

La normalización nos 

¡Muchas gracias!

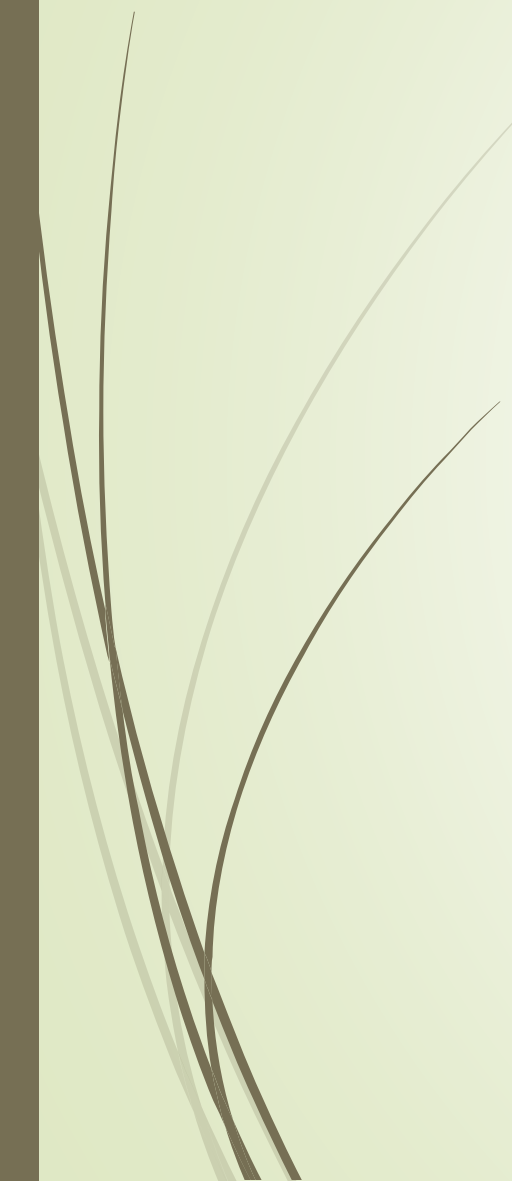
Cristina HERNÁN
Gestor de proyectos
chernan@une.org



Presentación general de la Norma y porqué se inició

Francesc Amer

Presidente CTN-UNE 197 y CTN-UNE 197/SC3





Norma Española **UNE 197301**

Enero 2024

Criterios generales para la mediación

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico
CTN-UNE 197 *Servicios periciales, forenses y de mediación*,
cuya secretaría desempeña COGITI.

CONTENIDO

- 0 INTRODUCCIÓN
- 1 OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN
- 2 NORMAS PARA CONSULTA
- 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES
- 4 REQUISITOS GENERALES
- 5 PROCESO DE MEDIACIÓN
- 6 BIBLIOGRAFÍA
- ANEXOS NORMATIVOS
- ANEXOS INFORMATIVOS

INTRODUCCIÓN



En cuanto a la mediación civil y mercantil.

En cuanto a la mediación de consumo.

En cuanto a la mediación de microempresas.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Especifica los requisitos para la gestión de la mediación por parte de las instituciones de mediación y de los mediadores y establece unos criterios generales que permitan unificar formalmente los procedimientos y documentos a utilizar.

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se aplican a todas las instituciones de mediación y mediadores, tanto si se realizan entre particulares como entre empresas o entre particulares y empresas sin importar su tipo o tamaño resultando aplicable a cualquier procedimiento de mediación.

Esta norma no aplica a las mediaciones concursales que no sean las de microempresas.

NORMAS PARA CONSULTA



Los documentos indicados en la Norma, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación del documento.

TERMINOS Y DEFINICIONES



Se establecen 16 definiciones de términos compuestos por una o más palabras.

REQUISITOS GENERALES

- 4.1 Generalidades
- 4.2 Requisitos para la institución de mediación
- 4.3 Requisitos específicos para el mediador
- 4.4 Imparcialidad
- 4.5 Confidencialidad
- 4.6 Divulgación de la información
- 4.7 Satisfacción del cliente. Seguimiento
- 4.8 Quejas y reclamaciones
- 4.9 Digitalización

PROCESO DE MEDIACIÓN



5.1 Generalidades

5.2 Contenido:

Diagrama de flujo del proceso de la mediación civil y mercantil

Diagrama de flujo del proceso de la mediación concursal

Diagrama de flujo del proceso de la mediación de consumo

BIBLIOGRAFÍA



Para la redacción de la Norma se consultó la normativa legal española, el modelo de ley de la ONU, normas ISO/PAS, la guía de mediación intrajudicial del CGPJ y el Código de conducta europeo para mediadores.

ANEXOS NORMATIVOS

- 
- Anexo A Proceso de mediación civil y mercantil
 - Anexo B Proceso de mediación concursal
 - Anexo C Proceso de mediación de consumo

CONTENIDO ANEXOS NORMATIVOS

- 
- 1 Inicio de la mediación.
 - 2 Sesiones.
 - 3 Acuerdos.
 - 4 Seguimiento.
 - 5 Cierre.

ANEXOS INFORMATIVOS

Ejemplos de plantilla del contenido de:



Anexo D	Solicitud de mediación
Anexo E	Convocatoria sesión informativa
Anexo F	Sesión informativa de mediación
Anexo G	Sesión constitutiva
Anexo H	Acta final de mediación y acuerdos
Anexo I	Comunicación de finalización del proceso de mediación



Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6

28004 MADRID-España

Tel.: 915 294 900

info@une.org

www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.

Tel.: 914 326 000

normas@aenor.com

www.aenor.com

UNE

organismo de normalización español en:



CENELEC

ETSI



COPANT

UNE 197301:2024

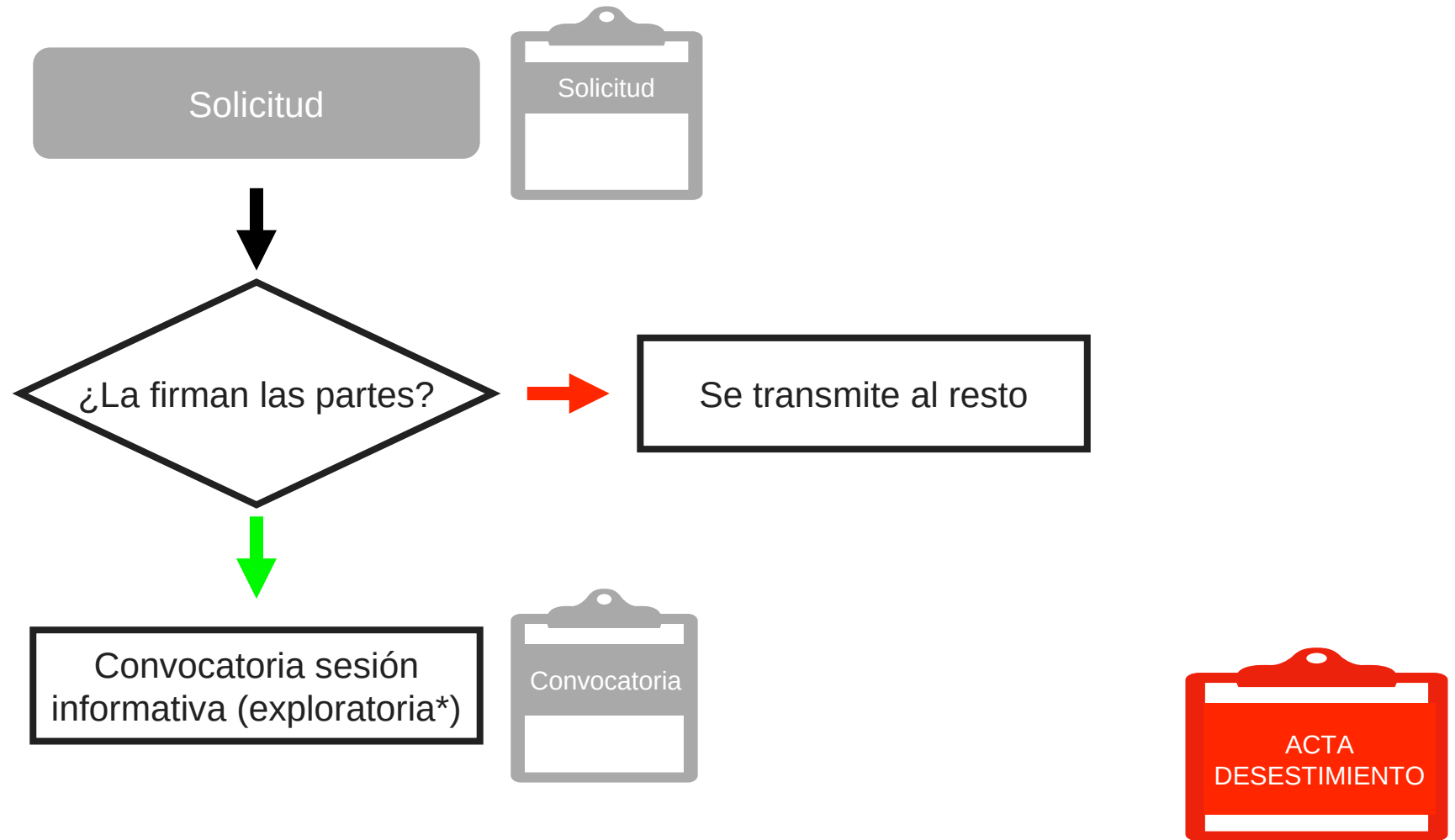
Proceso de mediación civil y mercantil

Juan Ignacio Gutiérrez Lisardo

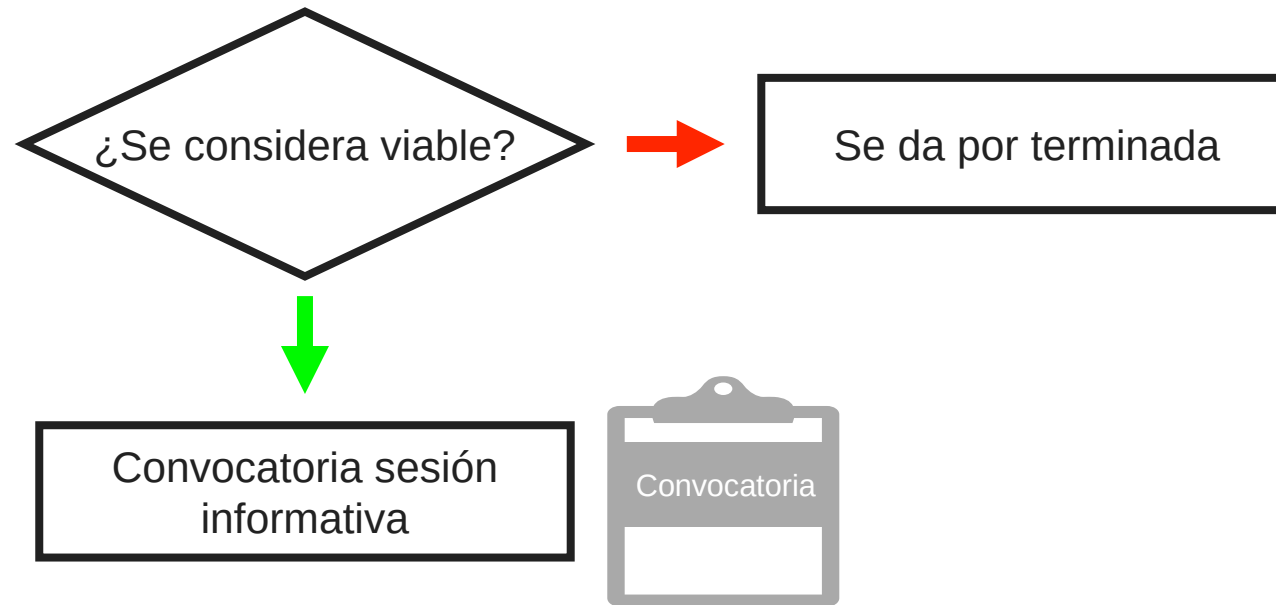
Referencias normativas

- Ley 5/2012. Mediación Civil y Mercantil
- Real Decreto 980/2013. Reglamento de la Ley de Mediación Civil y Mercantil
- Guía para la práctica de la mediación intrajudicial
- Código de conducta europeo para mediadores

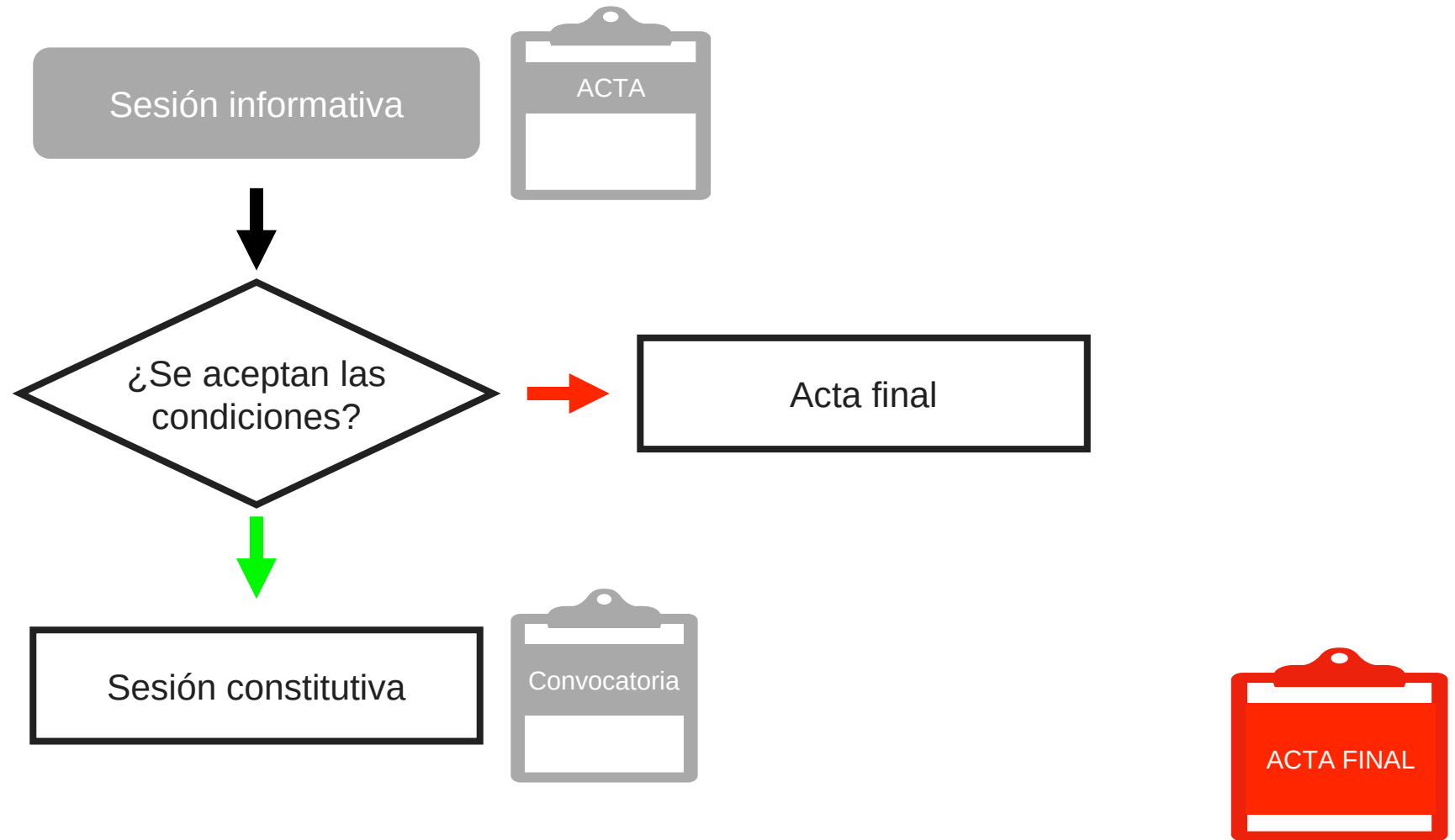
Solicitud



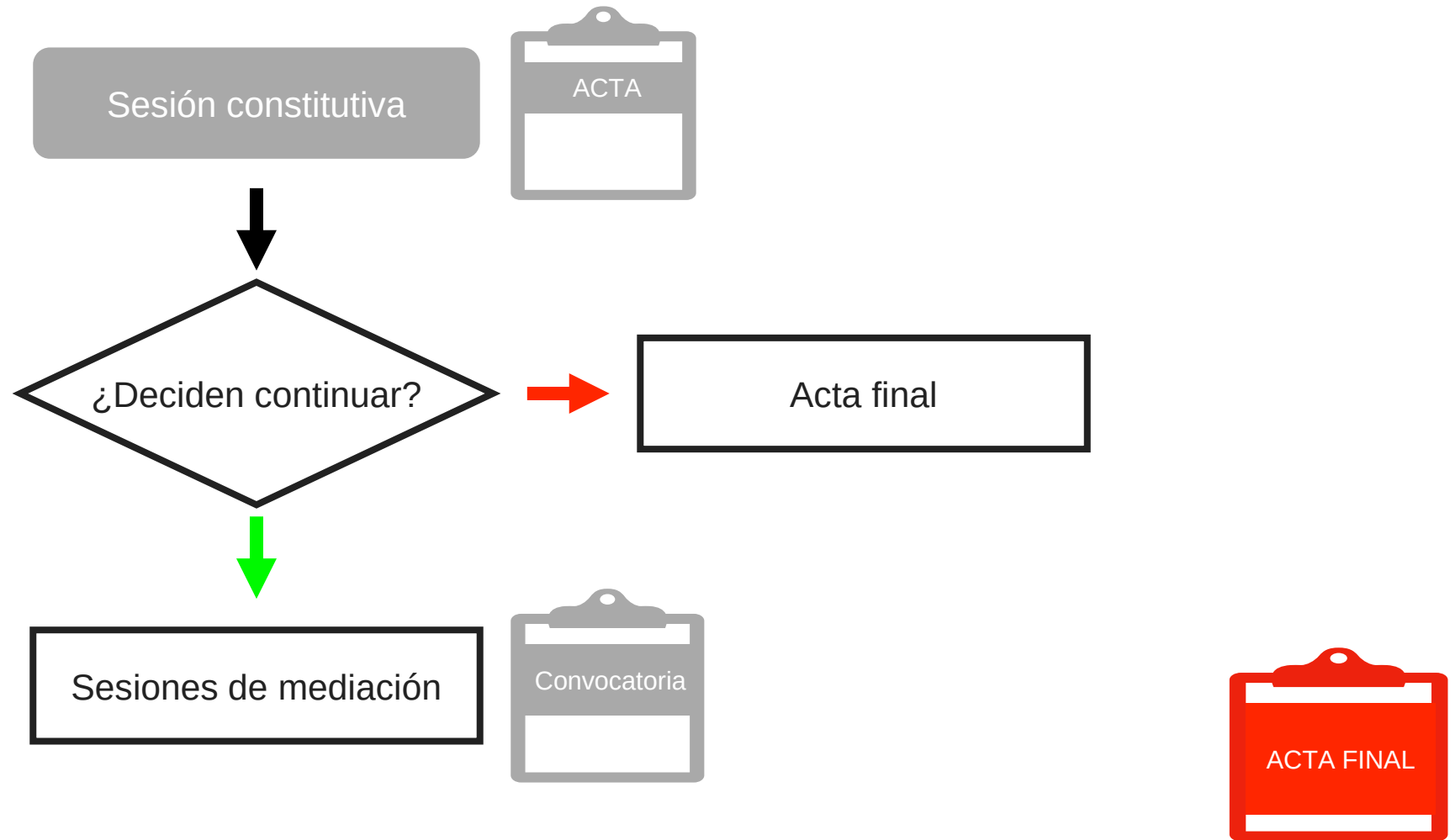
Sesión exploratoria



Sesión informativa

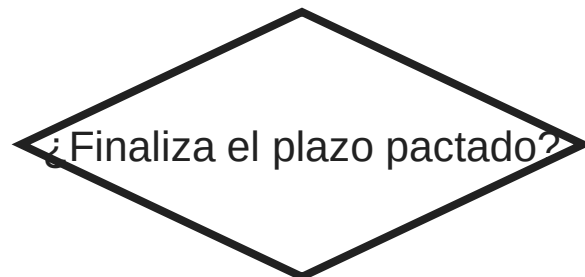


Sesión constitutiva



Sesiones de mediación

Sesión de mediación



Acta final



Acta final

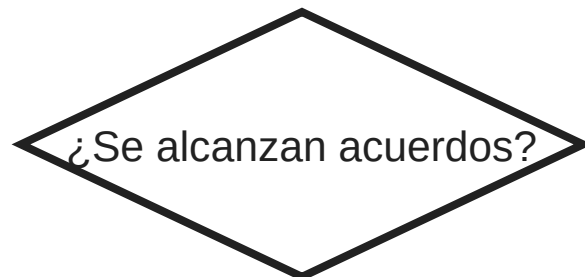


Sesiones de mediación

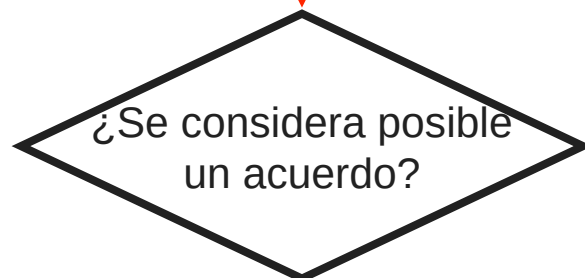
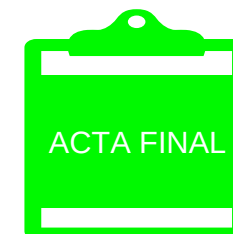


Sesión final

Sesión de mediación



Cierre



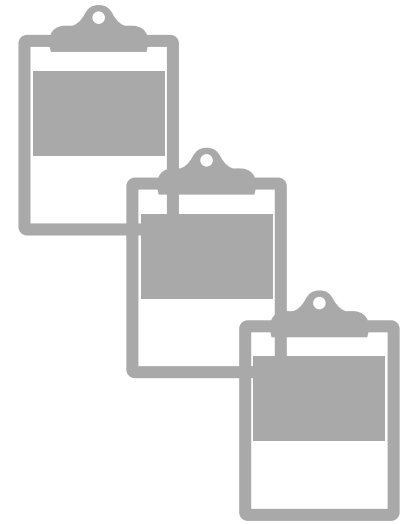
Nueva sesión



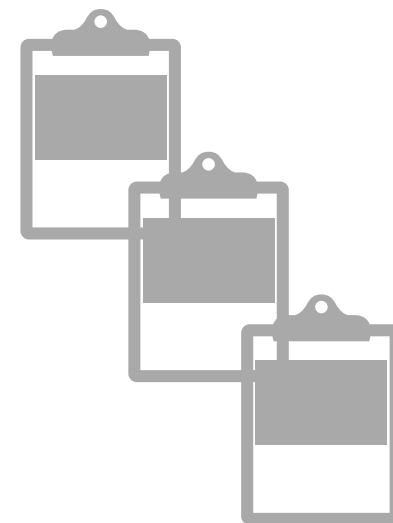
Cierre



Seguimiento



Cierre



Proceso de mediación concursal



economistas
Consejo General

UNE 197301:2024
Angel Luis Vázquez
Alberto Velasco

Jornada difusión UNE 197301: Reunión preparatoria

17-09-2024

Antecedentes

Con la entrada en vigor Ley 16/2022, de 5 de septiembre, de reforma del texto refundido de la Ley Concursal, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, para la transposición de la Directiva (UE) 2019/1023 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, CON UN NOMBRE LARGUISIMO, Y QUE COMUNMENTE CONOCEMOS COMO DIRECTIVA DE INSOLVENCIAS, la mediación concursal sufre una importante transformación, pues al desaparecer los Acuerdos Extrajudiciales de Pagos, la mediación concursal desaparece como mecanismo preconcursal quedando relegada a un procedimiento muy específico contemplado en el Libro III (Procedimientos Especial para microempresas); Título II (procedimiento de continuación); Capítulo IV (Medidas que pueden solicitarse en el procedimiento especial de continuación); Artículo 702 (Solicitud de un procedimiento de mediación)



Definición y objetivos

PROCESO DE MEDIACIÓN QUE TIENE COMO ÚNICA FINALIDAD LA NEGOCIACIÓN DE UN PLAN DE CONTINUACIÓN ENTRE EL DEUDOR Y LOS ACREEDORES DENTRO DE UN PROCEDIMIENTO CONCURSAL

Requisitos específicos del mediador concursal: El mediador debe entre otros requisitos para ser mediador, estar inscrito en el registro público de mediadores para la mediación concursal



economistas
Consejo General

La norma recoge la mediación concursal

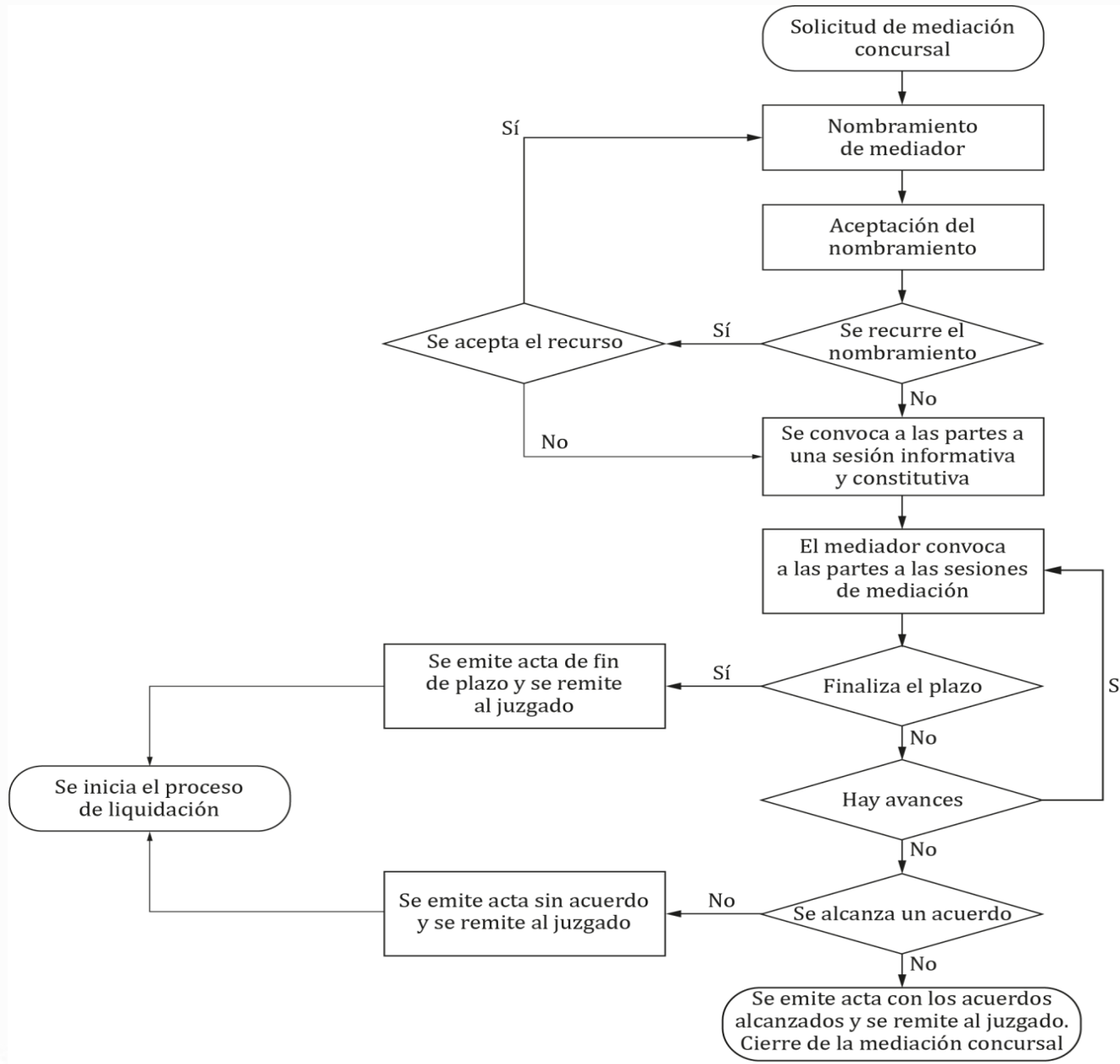
- Anexo B (Normativo) Proceso de mediación concursal.
- Diagrama de flujo proceso mediación concursal.

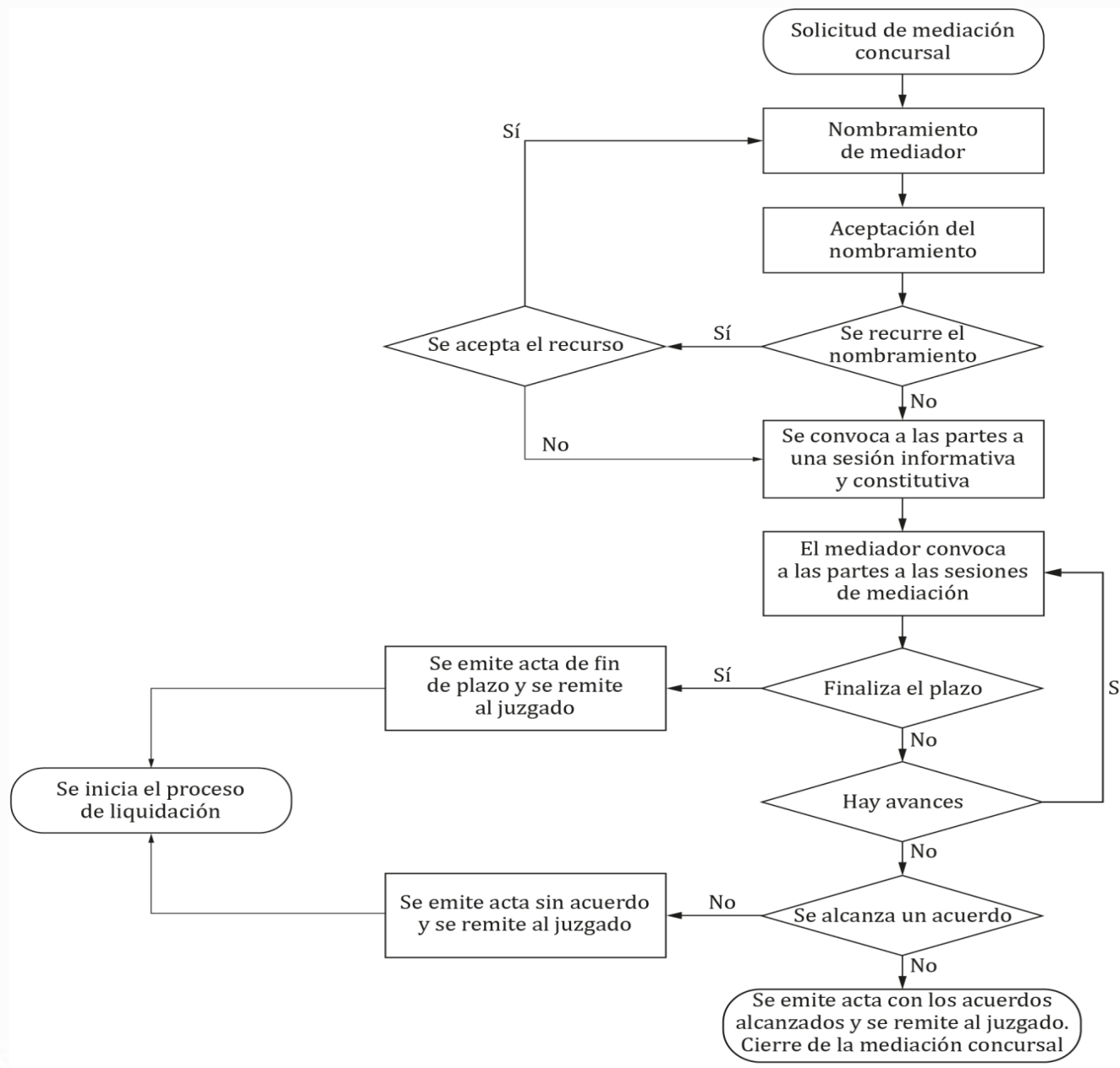


Diagrama de flujo mediación concursal

B.1.1 Solicitud

El deudor o los acreedores, cuyos créditos representen al menos un veinte por ciento del total del pasivo del deudor, pueden solicitar la designación de un mediador concursal mediante el formulario de solicitud.





B.1.2 Nombramiento del mediador

El nombramiento del mediador se realiza por el juez en el plazo establecido legalmente.

B.1.3 Aceptación del mediador

Una vez nombrado el mediador, este debe aceptar o rechazar el nombramiento en el plazo establecido legalmente.

B.1.4 Oposición al mediador asignado

En caso de oposición por alguna de las partes, esta se debe realizar en el plazo establecido legalmente y en su defecto a los 5 días hábiles siguientes a la comunicación de su nombramiento.

B.1.5 Resolución

El juez debe resolver en el plazo establecido legalmente la oposición al mediador asignado

Diagrama de flujo mediación

B.2 Sesiones | B.2.1 Generalidades

Como regla general, la mediación se debe realizar por medios telemáticos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes.

El proceso de mediación debe tener una duración máxima de diez días hábiles. Si, en algún momento, el mediador entiende que no es posible alcanzar un acuerdo, debe cerrar formalmente de manera definitiva la mediación y debe notificarlo al juzgado.

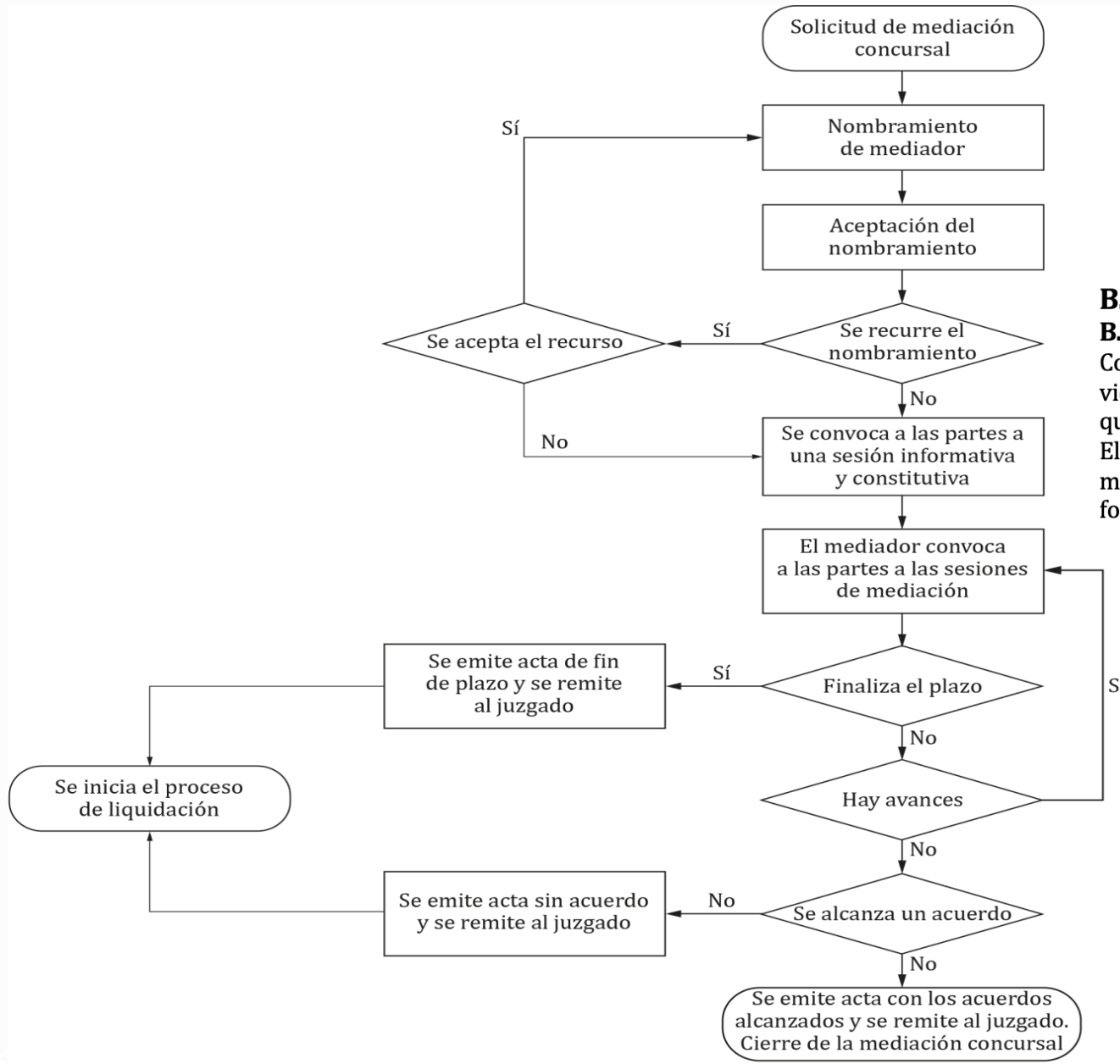
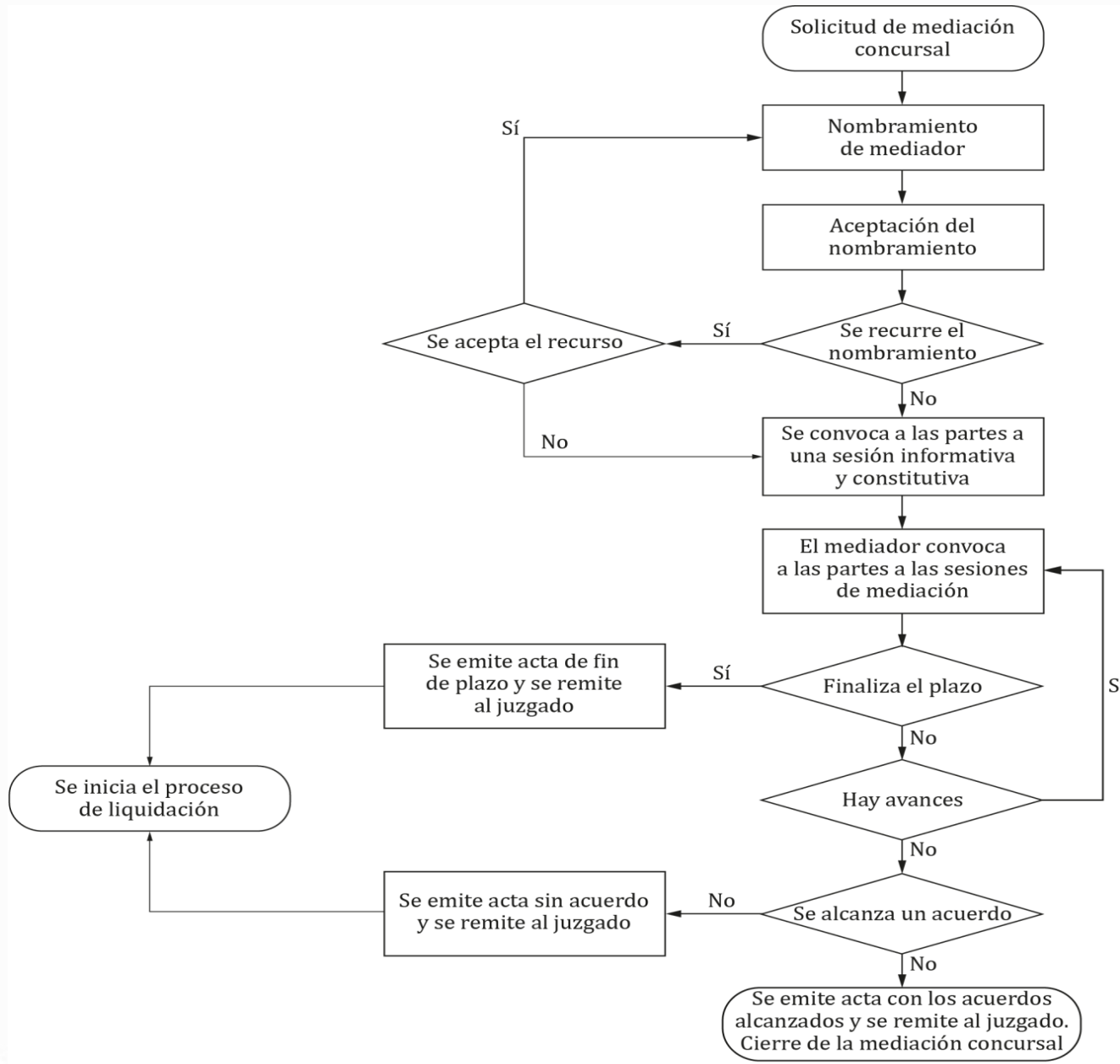


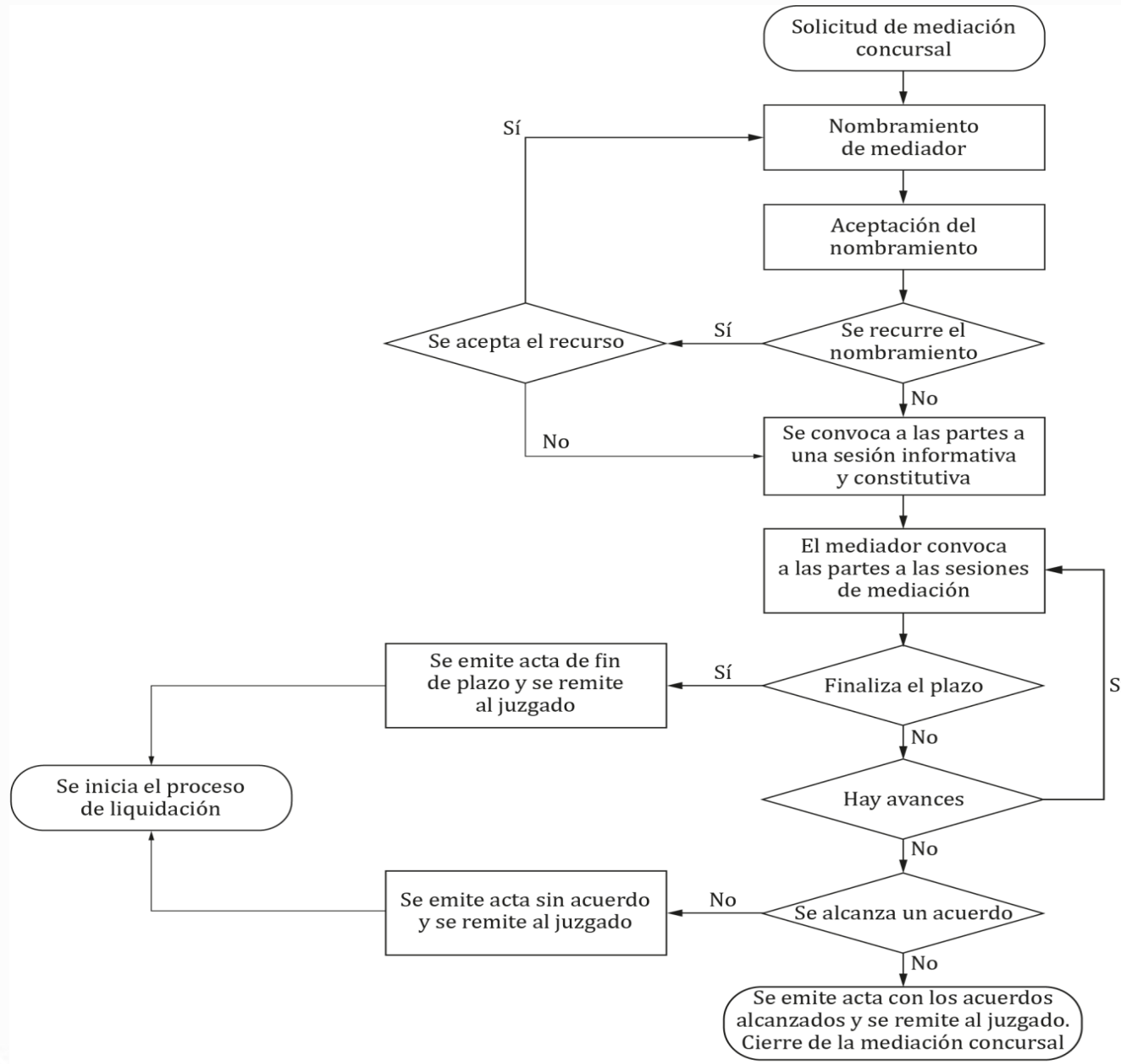
Diagrama de flujo mediación concursal



B.2.2 Sesión informativa y constitutiva

El mediador debe convocar a las partes para informarles de las particularidades del proceso de mediación a llevar a cabo.

Diagrama de flujo mediación concursal



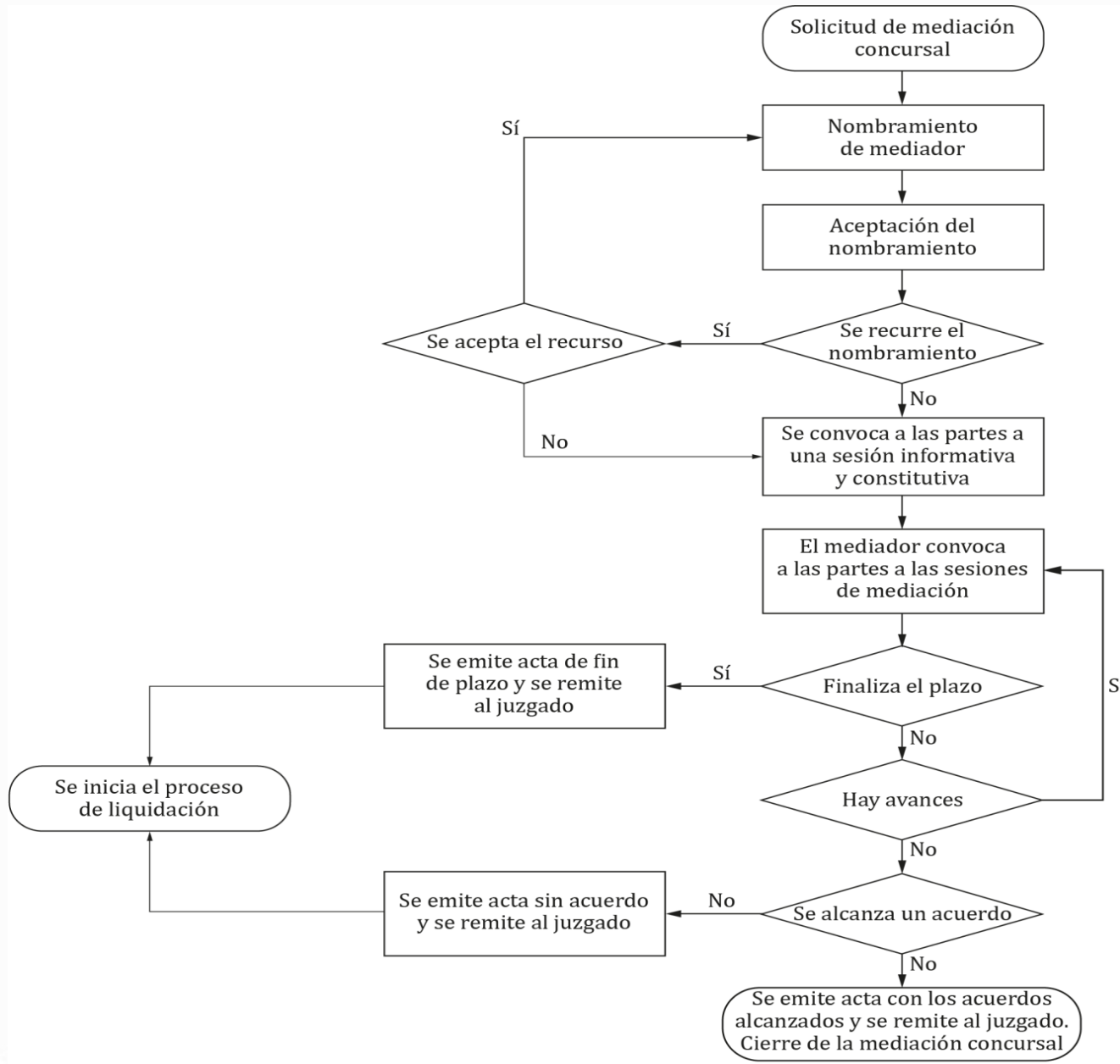
B.3 Acuerdos

Al finalizar el proceso de mediación, las partes pueden haber alcanzado o no acuerdos sobre los asuntos objeto de la mediación.

Diagrama de flujo mediación concursal

B.4 Cierre

Con el traslado a las partes y al juzgado del documento acuerdo/no acuerdo se cierra el proceso de mediación.
El tiempo de conservación y custodia del expediente no debe ser, en ningún caso, inferior a 4 meses.





economistas
Consejo General

Proceso de mediación de consumo

Israel Barroso López

Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

índice

1. FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN EN CONSUMO.
 - Marco Normativo.
 - Origen y situación actual
2. ESPECIFICIDADES DE LA MEDIACIÓN EN CONSUMO.
 - Definiciones conceptuales.
 - Diferencias procedimentales y estructurales de la especialización.
- .
3. CONCLUSIONES SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN
 - Finalidad de la Norma.
 - Beneficios económico-sociales.

1. INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

1. MARCO NORMATIVO

- La mediación en consumo nace el 21 de mayo de 2013 con la **Directiva 2013/11/UE**, del Parlamento Europeo y del Consejo, a través de la cual se regula a nivel comunitario la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; incardinándose la misma en dicha directiva, como mecanismo preferente de resolución alternativa en el ámbito del derecho de consumo.
- El mismo día 21 de mayo de 2013, se publica el **Reglamento 524/2013**, de resolución de conflictos online en materia de consumo. Ambos textos tienen su fundamento en el artículo 169.1 el TFUE (alto nivel de protección de los consumidores) y en el artículo 26.2 TFUE (buen funcionamiento del mercado interior).
- La transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2013/11/UE, se produce el 7 de noviembre de 2017, en la **Ley 7/2017**, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta Ley encaja el sistema de arbitraje de consumo vigente hasta su aplicación (como entidades cuya decisión es vinculante), y habilita y regula el ejercicio de la Mediación en Consumo. Aunque inicialmente la Mediación en Consumo era una de las especialidades excluidas de la Ley 5/2012; La Ley 7/2017 en su Disposición final séptima¹, elimina dicha exclusión, y la somete al ámbito de aplicación de la dicha Ley 5/2012.
- la mediación civil y mercantil, así como la mediación en consumo, están reconocidas como “ADR” por el **Libro Verde**² sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil.
- Primera referencia en Artículo 46.1n) de la **Ley 24/2013**, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.³

1. INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

2. ORIGEN Y SITUACIÓN ACTUAL

- Surge de la clara decisión de la Unión Europea por garantizar a los consumidores sistemas de resolución extrajudicial de conflictos ágiles, eficaces y de consenso que favorezcan las **transacciones intracomunitarias** y, en definitiva, el **buen funcionamiento del mercado común**.
- El marco jurídico europeo, se configura como una guía para la **unificación y homogeneización de los dispares sistemas de resolución de conflictos en el ámbito del derecho de consumo**, que existen entre los distintos Estados miembros de la UE. Estableciendo reglamentariamente una norma de obligado cumplimiento.
- Se establece un punto único (**plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea - RLL**) aglutinador de las Entidades de Mediación en Consumo (EMC's). en el que se ofrece un listado oficial detallado por países de las entidades de resolución alternativa de conflictos acreditadas para en materia de consumo. Especifica las características de cada Entidad. La autoridad nacional competente en materia de Consumo (AECOSAN en España) es la encargada de autorizar la inclusión de las EMC's en el listado de acreditados a nivel europeo.
- En países como Alemania, con 17 de 30 agentes mediadores en materia de consumo, o en Francia, con 78 Entidades de Mediación en Consumo (El 100% de las acreditadas por Francia en la plataforma europea RLL). **En España a día de hoy sólo existe una Entidad de Mediación en Consumo acreditada por AECOSAN en la plataforma RLL (31 Juntas Arbitrales y 5 Entidades públicas, una de las 5 es una EMC)**, y con decisión vinculante. Esto va en contra de la tendencia europea, y supone un nicho de mercado.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES

Harmony Content Server - Re... wR Diccionarios de Esp... Google INTRANET - Inicio Aplicaciones DeepL Translate - El... UNE CEN página GLOMICAVE - Docu... ISO Projects - My pr... INGLES

on Europea ¿Lo sabías? ▾

[Iniciar sesión](#) [Registrarse como empresa](#)

 Español  [Búsqueda](#)

Comisión Europea > ... > Consumidores > Resolver su reclamación en materia de consumo >

Resolución de litigios en línea

[Página principal](#) [Inicie su caso](#) [Cómo funciona](#) [Derechos del consumidor](#) [Sección de las empresas](#) [Organismos de resolución de litigios](#) [Ayuda](#)

 **Estimado usuario:**

A partir del 13 de mayo de 2024, no podrá enviar la nueva [solicitud de charlas directas](#). Aún podrá trabajar en sus charlas directas ya enviadas y aún podrá enviar las [quejas](#).

Encuentre una solución a su problema de consumo

Describa su problema de consumo para encontrar opciones adecuadas con que resolverlo.

[Encuentre una solución >](#) [Más información >](#)



2. ESPECIFICIDADES DE LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

1. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Consumidor:** Personas físicas y Jurídicas (sin ánimo de Lucro), que adquieran un bien o contraten un servicio, fuera de una actividad comercial, empresarial o profesional.
- **Empresario:** Toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.
- **Mediación de consumo:** Mediación de naturaleza contractual derivada de un contrato de compraventa o de prestación de servicios entre consumidor y empresario.
- **Entidad de mediación en consumo: (EMC):** Institución que, entre otros objetivos, gestiona la resolución de conflictos entre el consumidor y el empresario en los sectores de su competencia.

2. ESPECIFICIDADES DE LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

2. DIFERENCIAS PROCEDIMENTALES Y ESTRUCTURALES DE LA ESPECIALIZACIÓN

El procedimiento de la Mediación en Consumo, como especialidad de la Mediación Civil y Mercantil, comparte con la misma la mayoría de los flujos, procesos, requisitos, documentación, etc. Las diferencias son las siguientes:

- Se da especial relevancia a la **especialización sectorial** de las EMC's. Publicado el Plataforma RLL
- Plazo máximo de resolución o desestimación de 90 días (180 casos complejos).
- Distintos requisitos para la admisión de la reclamación por parte de la EMC.

2. ESPECIFICIDADES DE LA MEDIACIÓN EN CONSUMO

- El inicio del procedimiento sólo puede tener origen en el consumidor en España.
- El procedimiento debe ser íntegramente abonado por el empresario.
- Existe una doble supervisión, por parte del Ministerio de Justicia y por parte de AECOSAN.

3. CONCLUSIONES SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN

1. FINALIDAD DE LA NORMA DE MEDIACIÓN EN CONSUMO

- La inclusión de la especialización en consumo como anexo a la norma, se fundamenta en que constituye, al igual que la de Concursal, una rama de la mediación, que queda vinculada a la Ley 5/2012, en este caso a través de la Ley 7/2017 que traspone la Directiva 2013/11/UE.
- **El objeto de su incardinación en la Norma, es el de generar unos protocolos, procesos y procedimientos unificados de cara al ejercicio de la mediación en consumo, de modo que se establezca un sistema de Mediación de Consumo, con unos Estándares de Calidad y homogeneización suficientes, que permitan el correcto desarrollo de las Mediaciones en Consumo.**

3. CONCLUSIONES SOBRE SU IMPLEMENTACIÓN

2. BENEFICIOS ECONÓMICO-SOCIALES

- **Evitar ruptura de relaciones entre Consumidor y Empresario:** Hasta ahora en España, el sistema desarrollado era el arbitraje de consumo, que concluye con la emisión de un laudo. Esto supone un conflicto entre Consumidor y Empresario, ya que se da la razón a una parte sólo, y suele llevar a la pérdida de confianza del Consumidor en el Empresario. Mediante la mediación en Consumo, se evitaría esto.
- **Facilitar el comercio nacional e internacional:** En la mayoría de países, es el método más utilizado para la resolución de conflictos en el ámbito del derecho de consumo. El uso de la Mediación en Consumo homogeneiza los mecanismos de gestión con resto de países de la UE Hay incluso países en los que también se permite que inicie la reclamación el empresario

4. NOTAS DE PIE DE PÁGINA

1 Transcripción Disposición final séptima. “Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.”

2 Transcripción del apartado 1.1 “Panorama General” del Libro Verde: “la noción de modalidad alternativa de solución de conflictos designa los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial, de los que el arbitraje propiamente dicho queda excluido. Por ello, las modalidades alternativas de solución de conflictos se designarán a continuación bajo el acrónimo que, en la práctica, tiende a imponerse universalmente: “ADR” por “Alternative Dispute Resolution”. El presente Libro Verde sólo tratará de las ADR en el ámbito del derecho civil y mercantil, incluidos el derecho laboral y el relacionado con el consumidor.”

3 Transcripción del artículo 46.1n) de la Ley 24/2013 “Serán obligaciones de las empresas comercializadoras, además de las que se determinen reglamentariamente, en relación al suministro: ... n) informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente.”