

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.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 197301

UNE 197301

Criterios generales para la mediación

General criteria for the mediation.

Critères généraux pour la médiation.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 197301

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2024

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

0	Introducción.....	4
1	Objeto y campo de aplicación.....	7
2	Normas para consulta.....	8
3	Términos y definiciones.....	8
4	Requisitos generales	10
4.1	Generalidades.....	10
4.2	Requisitos para las instituciones de mediación	11
4.3	Requisitos específicos del mediador	12
4.4	Imparcialidad.....	13
4.5	Confidencialidad	14
4.6	Divulgación de información.....	15
4.7	Satisfacción del cliente. Seguimiento	15
4.8	Quejas y reclamaciones.....	15
4.9	Digitalización	16
5	Proceso de mediación	16
5.1	Generalidades.....	16
5.2	Contenido	17
6	Bibliografía	21
Anexo A (Normativo)	Proceso de mediación civil y mercantil.....	23
Anexo B (Normativo)	Proceso de mediación concursal.....	28
Anexo C (Normativo)	Proceso de mediación de consumo	31
Anexo D (Informativo)	Ejemplo de plantilla del contenido mínimo de una solicitud de mediación.....	37
Anexo E (Informativo)	Ejemplo de plantilla para convocar a la sesión informativa	38
Anexo F (Informativo)	Ejemplo de plantilla de acta de la sesión informativa de mediación	39
Anexo G (Informativo)	Ejemplo de acta de sesión constitutiva.....	40
Anexo H (Informativo)	Ejemplo de acta final de mediación y acuerdos.....	42
Anexo I (Informativo)	Ejemplo de comunicación de finalización del proceso de mediación	43

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma tiene por objeto especificar 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.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

UNE 197001, *Criterios generales para la elaboración de informes periciales.*

UNE-EN ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

UNE-EN ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*

UNE-EN ISO 17024, *Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.*

UNE-ISO 10001, *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.*

UNE-ISO 10002, *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.*

UNE-ISO 10003, *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.*

UNE-ISO 10004, *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.*

UNE-ISO 10005, *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.*