

Centro de Solución de Conflictos de AGERS

REDACCIÓN

En toda actividad empresarial se producen conflictos puntuales que deben resolverse de la manera más ágil y mejor para las partes. El 30% de los asuntos civiles y mercantiles que llegan a los tribunales podrían resolverse en mediación.

Debido a los largos y costosos procesos que se dan cuando existe un conflicto en el ámbito de la actividad de la empresa se desarrollan los llamados MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos) también conocidos como ADR (por sus siglas en inglés – Alternative Dispute Resolution -). Se trata de métodos estructurados en los que dos o más partes en conflicto intentan alcanzar por sí mismas acuerdos rápidos y satisfactorios con la intervención no decisoria de un tercero neutral, cuya actividad concreta varía en función del método elegido.

El uso de los MASC es reconocido a nivel internacional como una de las mejores políticas para facilitar respuestas rápidas y satisfactorias a contenciosos generalmente sencillos.

Comenzaron a desarrollarse a mediados del siglo XX en especial en los países anglosajones donde ya tienen gran tradición y que a día de hoy continúan siendo un éxito. Estos métodos se caracterizan por

su rapidez, eficacia y bajo coste respecto a un proceso judicial, que además agiliza el desbordamiento de los tribunales. Estos métodos de resolución están ganando terreno y, tanto la Unión Europea a través de la Directiva 2008/52/CE de Mediación, como por el propio Estado español a través de la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles publicada en el BOE del 7 de julio de 2012, están impulsando su uso.

El escaso uso de métodos alternativos en España no se corresponde con el nivel de desarrollo del país ni con el grado de internacionalización de su economía. Los principales y más efectivos métodos alternativos de solución de conflictos son: la negociación, mediación, conciliación, y evaluación neutral. Todos ellos requieren de un profesional neutral que haga de intermediario entre las partes en conflicto y que ayude y favorezca el diálogo, y por ende el entendimiento entre ambos. De todos ellos, la mediación es uno de los más extendidos en todo el mundo. La Directiva 2008/52 define la mediación como un procedimiento estructurado en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas una solución (acuerdo), con la ayuda de un mediador.

SOLUCIÓN DE

El mediador, también llamado neutral es un profesional cuyo principal objetivo es conciliar y arbitrar entre dos o más partes en conflicto. Es por ello que deben tener unas habilidades especiales:

- Imparcialidad, ya que son meros espectadores ajenos al conflicto que no deben tomar partido por ninguna de las partes
- Paciencia, ya que debido a la naturaleza de los problemas suelen ser conflictos difíciles y en los que no ha habido un entendimiento primario y por ello se recurre a estos métodos.
- Capacidad de comunicación , ya que en muchas ocasiones dependerá de ellos que las partes se entiendan y se produzca un diálogo donde en un primer momento era inviable.
- Profesionalidad, han de tener experiencia previa en resolución de conflictos y ser expertos en la naturaleza de las materias tratadas.
- Empatía, ya que han de entender a ambas partes
- Tolerancia, debido a que deben respetar todas las opiniones, aunque no coincidan con la suya propia.

- Orientación positiva, para obtener el mejor resultado y beneficio para todas las partes.
- Creatividad, para alcanzar la mejor solución y más resolutive.
- Capacidad de negociación, ya que ha de pactar con las partes y lograr el buen entendimiento entre ambas.

Centro de Solución de Conflictos de AGERS

AGERS, en sus más de 30 años de existencia ha servido como instrumento de integración de los sectores de Gerencia de Riesgos y Seguros, contribuyendo a fortalecer a las empresas españolas y tiene como compromiso el investigar, innovar y desarrollar herramientas que ayudan a la mejora de la eficacia de la gerencia de riesgos en las empresas y la sociedad en general.

Esta vocación de mejora en la eficiencia de la gestión de riesgos es lo que ha llevado a AGERS a crear un Centro de Solución de Conflictos, en la que ofrecer un servicio que permita tanto a nuestros asociados, como a las empresas en general, acceder a métodos que les permitan resolver un conflicto de la manera más adecuada, rápida y eficiente.

CONFLICTOS

En concreto, el Centro se enfocará a la solución de en conflictos derivados de seguros y responsabilidad civil, conflictos entre empresas y y conflictos organizacionales.

El Centro de Solución de Conflicto de AGERS ofrece diferentes métodos alternativos de solvatación entre los que destacan:

- Mediación, conforme a la Ley 5/2012
- Facilitación /diagnóstico asistido
- Evaluación neutral anticipada (ENE)
- Decisión de peritos
- Híbridos

El Centro está compuesto por profesionales destacados con más de una década de experiencia en gestión de conflictos en su ámbito empresarial. Cuenta, además, con el apoyo de un Consejo de Solución de Conflictos, compuesto por diversos miembros de la Junta Directiva de la Asociación y personas de reconocido prestigio en el ámbito de la gestión de conflictos. Sus funciones son el fomento e impulso de los MASC, el control ético y de promoción de estudios y foros de debate sobre esta materia en el seno de AGERS.

**Accede a nuestra web con toda la información sobre nuestra nueva oficina
Allí encontrarás:**

- Dossier de presentación
- Reglamento Europeo
- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo
- Real Decreto 980/2013

- Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- Código de conducta
- Estatutos
- Listado de mediadores
- Solicitud de servicio

