



Universidad
Zaragoza

TRABAJO FIN DE GRADO RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

Gestión Inmobiliaria y Mediación de Conflictos
Aspectos Civiles y Laborales

Real State Management and Conflict Mediation: Civil and
Labour Aspects

Director

Profesor Dr. D. José Luis Argudo Périz

Alumno

Carlos Jesús Sánchez Carrasco

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo / Universidad de Zaragoza
Febrero 2017

ÍNDICE

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN	5
1. Introducción del trabajo	5
2. Metodología	5
3. Estructura en la elaboración del proyecto	5

CAPÍTULO II

CONCEPTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE UN GRADUADO SOCIAL COLEGIADO	7
1. Régimen Jurídico y competencias profesionales de un Graduado Social	7
2. Competencias de los Graduados Sociales: Actuaciones en el mundo del trabajo	8
3. El Graduado Social, como Administrador de Fincas Colegiado	9
4. El Graduado Social Colegiado	9
4.1 Ejercicio profesional como ejerciente libre	10
4.2 Ejercicio profesional en la empresa	11
4.3 Colegiación como no ejercientes	12
5. La Misión del Colegio Oficial de Graduados Sociales	13
6. Ranking de Competencias entre un Graduado Social y otras Profesiones, para ser Administrador de Fincas	15

CAPÍTULO III

CONCEPTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE UN ADMINISTRADOR DE FINCAS COLEGIADO ...	17
1.1 Funciones del Administrador de Fincas Arrendadas	17
1.2 Funciones del Administrador de Fincas de Propiedad	18
2. Colegiación de un Administrador de Fincas	19
3. Competencias de los Administradores de Fincas	21

CAPÍTULO IV

MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN CONFLICTOS	22
1. Conflictos, análisis y Gestión de Conflictos	22
2. Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. (MARC) O ADR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION	24
3. Mediación y Marco Normativo de la Mediación Civil y Mercantil	27
3.1 Marco Normativo Comunitario	28
3.2 Marco Normativo Español. Competencias Legislativas.....	29
3.3 Marco Normativo Autonómico. Competencias Legislativas.....	30
4. Estructura de la Ley 5/2012	31
4.1 Principios Informadores de la Mediación. Artículos 6 a 10 de la Ley 5/2012... 31	
4.2 Estatuto del Mediador. Condiciones para ejercer de Mediador.....	33

4.3 Códigos Deontológicos	35
4.4 Derechos y Deberes de los Mediadores	36
5. El proceso de Mediación	37
5.1 Fases en el Proceso de Mediación	38
6. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación	40
7. Especial Referencia a la Mediación Inmobiliaria y Vecinal como ámbito de la Mediación Civil	41
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES DEL TRABAJO FIN DE GRADO	44
BIBLIOGRAFÍA.....	46
WEBGRAFÍA.....	47
NOMENCLATURA.....	48

1. INTRODUCCIÓN DEL TRABAJO

Muchas veces vemos en la carrera que hemos estudiado, el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, una salida laboral hacia el mercado de los Recursos Humanos o hacia el sector de los despachos profesionales.

Actualmente, tal y como está concebido nuestro plan de estudios se produce una dicotomía entre estas dos salidas laborales por parte de un Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

Mi inquietud a la hora de realizar este trabajo y por tanto la justificación del mismo, es que con nuestra titulación, podemos acceder a otro tipo de salidas profesionales, totalmente diferentes, como es la Administración de Fincas y por tanto colegiarnos como Administradores de la Propiedad.

Más en un país como España con su desafortunada “cultura de la propiedad”, que ha caracterizado el mercado inmobiliario español en los años precedentes a la crisis económica.

Como futuros Graduados en Relaciones Laborales, me gustaría plantear en qué actividades puede intervenir un Graduado Social para ser Administrador de Fincas.

Una comparativa entre ambas profesiones, la de Graduado Social y la de Administrador de Fincas, en qué puntos tienen un campo de actuación similar y en cuáles tienen diferencias, así como los nuevos métodos de resolución de conflictos, establecer qué es la mediación en una comunidad de vecinos como un método extrajudicial de resolución de los mismos.

El objetivo profesional va unido a los nuevos métodos alternativos de resolución de conflictos, conflictos vecinales e incluso de tipo laboral y financiero, que es un campo que tiene un amplio desarrollo profesional.

2. METODOLOGÍA

La metodología que, en principio, quiero seguir para elaborar el proyecto, sería una metodología Inductiva.

Investigación Teórica /Práctica con el objetivo de responder a los problemas y cuestiones que se plantean inicialmente en el trabajo a través de los recursos bibliográficos y legales, pudiendo comprender entrevistas, consultas con los profesionales, consultas con el Colegio Oficial de Graduados Sociales de Zaragoza, consultas con el Colegio Oficial de Administradores de Fincas y utilización de los recursos y de toda la bibliografía disponible que proporciona la Universidad de Zaragoza.

3. ESTRUCTURA EN LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Empezaremos hablando sobre las características que debe desarrollar un Graduado Social Colegiado, así como sus campos de actividad profesional y las actividades en las que puede intervenir. (Sus competencias profesionales).

A partir de ese ahí, trataremos qué características son propias para un Administrador de Fincas e indagaremos en qué puntos sus campos de actividad profesional y sus actividades son concordantes o pueden dividirse de las de un graduado Social. Analizaremos aspectos comunes y puntos discordantes. Estableciendo unos campos de actuación similares y diferentes entre unos profesionales y otros.

Explicaremos qué es un proceso de mediación de resolución de conflictos extrajudiciales, para qué sirve y porqué los administradores de fincas deben estar formados en todas estas cuestiones que son de vital importancia para una Comunidad de Propietarios.

Expresaremos la posible convergencia de los graduados sociales y de los administradores de fincas en competencias profesionales en mediación.

Explicaremos porqué se producen los conflictos, estudiaremos los ADR Alternative Dispute Resolution o Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), y desarrollaremos el marco normativo español de mediación y sus ámbitos.

CONCEPTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE UN GRADUADO SOCIAL COLEGIADO**1. RÉGIMEN JURÍDICO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES DE UN GRADUADO SOCIAL**

El Graduado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, una vez finalizados sus estudios universitarios, puede elegir entre desarrollar la profesión de Graduado mediante la incorporación a cualquiera de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales existentes en España, o mediante cualquier otra opción como consultor de recursos humanos y de dirección de personal.

Ya colegiado, se convierte en técnico en materias sociales y laborales y, estudia, asesora, representa, gestiona, todos aquellos asuntos relacionados con el Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social que le sean encomendados por los particulares, empresas, administraciones y terceros.

Como Graduado Social, confecciona mensualmente las liquidaciones a la Seguridad Social que realizan las empresas, así como tramita y asesora todos los expedientes de jubilación, incapacidad, viudedad, orfandad, prestaciones en favor de familiares y todas aquellas otras cuestiones que se realizan ante la Seguridad Social.

El Graduado Social, al igual que otros profesionales jurídicos está facultado legalmente para ostentar la representación procesal en juicio, aplicando sus conocimientos técnicos en el derecho laboral y social, situándose a favor de los derechos de su representado patrocinándolo, argumentando, alegando, protegiéndolo, mediando, haciendo uso del derecho y pidiendo y postulando en la controversia ante el Juez o el Tribunal.

Su labor no es pura procesal laboral, no es mecánica, sino que intenta acercar las posturas de las partes, intenta conciliar o mediar, por ello Gloria Serra, considera que : “Son los mediadores imprescindibles entre empresarios y trabajadores y la administración.¹ Su dedicación no está solo en hacer cumplir la Ley, su mano izquierda y su buen conocimiento y experiencia en el sector hacen que su mediación solucione muchas dificultades y problemas.”

2. COMPETENCIAS DE LOS GRADUADOS SOCIALES: ACTUACIONES EN EL MUNDO DEL TRABAJO Y**SEGURIDAD SOCIAL**

- VIA JUDICIAL: Representación ante los Tribunales de lo Social, (1ª Instancia), en todo tipo de procedimientos laborales y de seguridad social de trabajadores y/o empresarios, Entidades: despidos, reclamaciones de cantidad, derechos, derechos fundamentales, prestaciones, ante empresas, administración, entidades, corporaciones.

¹ *Revista del Consejo General de Graduados Sociales Número 32. (Febrero del 2016) Palabras textuales de Gloria Serra. Periodista de Radio y Televisión.*

Representación en el Tribunal Superior de Justicia o el que corresponda en función del pleito y su naturaleza que realice las funciones de segunda instancia, para formular, presentar y representar a las partes en el Recurso de Suplicación.

- VIA ADMINISTRATIVA: Representación y dirección técnica de procedimiento ante: Inspección de Trabajo (inspecciones, recursos, actas de infracción), centros de conciliación, reclamaciones previas a la vía jurisdiccional de lo Social. Prestaciones Contributivas y no contributivas. Ayudas sociales.

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS): Solicitud y tramitación de pensiones (incapacidad, invalidez, jubilación, viudedad, orfandad, maternidad, paternidad); tramitación de documentos y procedimientos específicos para la cobertura sanitaria de ciudadanos o de trabajadores.

- TESORERIA: Procedimientos de afiliación, cotización, reclamación de cuotas, de ingresos y pagos, recaudación.

- IMSERSO y SERVICIOS SOCIALES: Solicitud y tramitación de ayudas sociales, calificación de minusvalías.

- EXTRANJERIA: Solicitud de permisos de trabajo y residencia, agrupación familiar.

- PREVENCIÓN DE RIESGOS: Asesoramiento y gestión en prevención de riesgos.

- AUDITOR LABORAL: realización de estudios y dictámenes

- PERITO LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL, ante los Tribunales de Justicia.

- CONCILIACIONES: Conciliadores en conflictos colectivos, convenios y otros conflictos individuales laborales. Conflictos extrajudiciales. Véase SAMA : <http://www.fundacionsama.com/asecla/index.htm>

- MEDIACION: mediación extrajudicial, especialmente en ámbitos sociolaborales, para resolver conflictos o controversias, que mantengan las partes y poder llegar a acuerdos.

Para ello tendremos en cuenta los artículos 63 a 65 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción laboral.

Ley 36/2011, de 10 de Octubre, reguladora de la Jurisdicción social.

En el artículo 63, trata sobre la conciliación o mediación previas. El artículo 64 se refiere a las excepciones a la conciliación o mediación previas y el artículo 65 contempla los efectos de la solicitud de conciliación o de mediación previa y sobre los laudos arbitrales.

- SERVICIOS A EMPRESAS: Los graduados Sociales, asesoran y gestionan la mayor parte de las pymes, tanto en materia laboral y de seguridad social, contabilidad, impuestos, prevención de riesgos.

- SERVICIOS A TRABAJADORES: Asesoran a los trabajadores, y representan ante la administración o juzgados, en reclamación de derechos, cantidad, despidos, prestaciones.

- SERVICIOS A INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES, ENTIDADES, en materia Laboral y de Seguridad Social, fiscalidad, etc.

3. EL GRADUADO SOCIAL, COMO ADMINISTRADOR DE FINCAS COLEGIADO

Por El Real Decreto 693/68 ²de 1 de abril (BOE Nº 85 de 9 de abril), se crea el Colegio Nacional Sindical de Administradores de Fincas y habilita al graduado social para el ejercicio de la profesión de administrador de fincas.

En principio, a los Graduados Sociales como a los Licenciados en otras disciplinas no se les permitía la colegiación directa en el Colegio de Administradores de Fincas, de manera automática.

Según la Sentencia de 9 de febrero de 2004 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, Sección 3ª, se estimó el Recurso de Casación 1664/1999 interpuesto por tres Arquitectos contra la Sentencia de 11 de diciembre de 1998 del Tribunal Superior de Justicia de Madrid que había declarado ajustadas a Derecho las resoluciones del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de 31.07.1995 que resolvían denegar a los recurrentes su solicitud de ingreso directo en dicho Colegio. En esta sentencia del Tribunal Supremo se entendió que la disposición derogatoria de la Constitución Española afectó, por razón de la aplicación directa del principio de igualdad consagrado en su artículo 14, a la relación de titulaciones académicas contenidas en el artículo 5.1 del Decreto 693/1968 en el sentido de que no podían excluirse del acceso directo al Colegio de Administradores de Fincas a titulaciones relacionadas con dicha profesión, como la de Arquitecto, que no estaban incluidas en la relación contenida en dicho Decreto.

A la vista de esta Sentencia del Tribunal Supremo y de que comenzó a ser aplicada por otros órganos judiciales inferiores, como el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 2 de Murcia, en su reciente Sentencia de 23 de octubre de 2008 dictada en el Procedimiento Ordinario 415/2007, en este caso a favor del acceso directo a la colegiación como Administrador de Fincas de un Graduado Social, **el Consejo General de Colegios Oficiales de Administradores de Fincas, por resolución comunicada al Ministerio de la Vivienda el 13 de marzo de 2009, acordó hacer extensiva la posibilidad de incorporación a los respectivos Colegios de Administradores de Fincas a quienes cuenten con la titulación de Arquitecto, Graduado Social, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico de Obras Públicas e Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, por entender que así lo impone la interpretación del ordenamiento jurídico *post* constitucional efectuada por el Tribunal Supremo.**

² Artículo quinto segundo del Real Decreto 693/68 de 1 de Abril, Boletín Oficial del Estado el 09 de Abril de 1968. «Los que posean el título de bachiller superior, tanto General como técnico, los técnicos de grado medio, los maestros de Enseñanza primaria y los Graduados Sociales, una vez superadas las pruebas de selección de carácter técnico y especializado que, adaptadas a las recomendaciones de la Federación Internacional de Profesiones Inmobiliarias y previa la aprobación del Organismo competente, se regulen en los Estatutos de la Corporación. En todo caso, la incorporación al Colegio llevará consigo la expedición del correspondiente título de Administrador de Fincas a favor del interesado».

4. EL GRADUADO SOCIAL COLEGIADO

Existen tres modalidades de colegiación para el Graduado Social: Libre, de Empresa y No ejerciente.

4.1 EJERCICIO PROFESIONAL COMO EJERCIENTE LIBRE

El Graduado Social, en el ejercicio libre de su profesión, asesora, representa y gestiona en materias sociales, laborales, de seguridad social y empleo a entidades, empresas y trabajadores. El carácter multidisciplinar de los estudios en Relaciones Laborales, le permite adoptar un enfoque global de los problemas, pues está en condiciones de analizar no sólo sus aspectos laborales, sino también cualquier otra faceta de los mismos, apoyándose en conocimientos sociales, contables, fiscales y económicos que configuran una parte importante de su plan de estudios.

Los Estatutos de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales, fueron aprobados por Real Decreto 1415/2006, de 01 de Diciembre y definen, como funciones propias de la profesión, las siguientes:

- Estudio, asesoramiento, representación y gestión, sin necesidad de apoderamiento especial, en cuantos asuntos laborales sociales y fiscales le sean encomendados por o ante el Estado, Comunidades Autónomas, Corporaciones Provinciales y Locales, la Seguridad Social, entidades, empresas y particulares.
- Representación en los procedimientos laborales y de Seguridad Social.
- Cuantas otras funciones les atribuyan las leyes o disposiciones de carácter general.
- Asistencia Técnica en la Jurisdicción de lo Social y Recurso de Suplicación.

Para el ejercicio libre de la profesión es requisito imprescindible la colegiación.

La profesión de Graduado Social, entendido como el profesional que colabora, informa, apoya y, en definitiva, asesora a los distintos agentes sociales (empresarios y trabajadores), es la salida como profesional liberal de los estudios en Relaciones Laborales.

La elaboración de nóminas y contratos, tramitación de todo tipo de procedimientos (jubilaciones, altas, bajas, incapacidad) ante la Seguridad Social y, la intermediación en la resolución de conflictos laborales, son campos en los que los conocimientos adquiridos en diversas materias cursadas a lo largo de los estudios de Relaciones Laborales (Derecho del Trabajo I, Derecho del Trabajo II, Prácticas de Derecho del Trabajo, Seguridad Social I, Seguridad Social II, Prácticas de Seguridad Social, Derecho Sindical, Derecho Procesal Laboral, Derecho Tributario, Régimen Fiscal de la Empresa, Economía Laboral) permiten a los titulados desenvolverse con total solvencia.

Los Graduados Sociales están habilitados para personarse en representación de las empresas y los trabajadores ante los Tribunales de Justicia. El artículo 545.3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su última reforma establece que: -En los procedimientos laborales y de Seguridad Social la representación técnica podrá ser ostentada por un graduado social colegiado, al que serán de aplicación las obligaciones inherentes a su

función, de acuerdo con lo dispuesto en su ordenamiento jurídico profesional, en este título y especialmente en los artículos 187, 542.3 y 546 de esta Ley-.

De este modo, la actuación de los Graduados Sociales/Relaciones Laborales ante los órganos jurisdiccionales del orden social queda plenamente consolidada por lo dispuesto en la ley.

4.2 EJERCICIO PROFESIONAL EN LA EMPRESA

En el ámbito de la empresa, pública y privada, la función del Graduado Social es la prestación de sus servicios profesionales en los departamentos de Personal y Recursos Humanos, bien desempeñando labores de dirección, bien cumpliendo las funciones y tareas de su profesión.

Esta salida profesional, viene siendo desempeñada por los Graduados Sociales, de hecho el 80% de las Pymes y muchas Grandes Empresas, están asesoradas por Graduados Sociales, que a su vez, pertenecen a otras asociaciones profesionales.

Algunas de las funciones a desempeñar, por el Graduado Social Ejerciente de Empresa en un Departamento de Personal y Recursos Humanos serían:

- Confección de nóminas y seguros sociales
- Trámites relativos a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, maternidad y situaciones de incapacidad.
- Desarrollo y planificación de políticas formativas en la Empresa.
- Determinación de escalas salariales.
- Valoración de los puestos de trabajo.
- Selección de personal.
- Estudio de puestos de trabajo y planificación de plantillas.
- Diseño de programas de acogida y motivación del personal.
- Organización de los servicios y de la política de acción social.
- Estudio, preparación y negociación de convenios colectivos.
- Representación en el Tribunal Superior de Justicia (recurso de suplicación).
- Representación de la empresa ante organismos públicos: Dirección Provincial de Trabajo, Inspección de Trabajo, Juzgados de lo Social (1ª Instancia).
- Relaciones laborales con los miembros del Comité de Empresa y Sindicatos.
- Coordinador y Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa.
- Estudio de la política de contratación y elaboración de contratos de trabajo.
- Análisis de métodos de trabajo.

4.3 COLEGIACIÓN COMO NO EJERCIENTES

El Colegiado No Ejerciente es aquél que ostentando el correspondiente título académico de -Diplomado o Titulado de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, no ejerce actividad profesional como tal.

Profesionales de la Administración Pública

El Graduado Social puede acceder, previa superación de las correspondientes pruebas (oposición, concurso o concurso-oposición) a cualquiera de las Administraciones Públicas, para realizar las funciones propias de su especialidad. Aunque en la Administración española de momento no existe un cuerpo específico de Graduados Sociales/Relaciones Laborales, los titulados pueden optar por cualquiera de las pruebas que dan acceso a los diferentes cuerpos o escalas en las que se exija un título universitario de primer o segundo ciclo. En particular, dada su especialización, las oposiciones más adecuadas al perfil de los estudios en Relaciones Laborales son:

Con el Título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos o con el Título Universitario de Segundo Ciclo: Diplomado en Relaciones Laborales + Licenciado en Ciencias del Trabajo: (Grupo A de la Administración Pública)

- Inspectores de Trabajo y Seguridad Social.
- Técnicos Superiores de Seguridad Social.
- Cuerpos Técnicos Superiores de la Administración Pública y Autonómica.

Es posible también, dentro de la Administración Pública, acceder a diversos cuerpos en el ámbito de la enseñanza.

- Profesores de Escuela Universitaria.
- Profesores Técnicos de Formación Profesional.
- Profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad Administrativa y Comercial.
- Formación y Orientación Laboral.
- Profesores Colaboradores en la Universidad; que pueden ser contratados por las Universidades para impartir enseñanzas sólo en aquellas áreas de conocimiento que establezca el Gobierno, previo informe del Consejo de Coordinación Universitaria. Los Profesores Colaboradores tendrán la obligación de impartir enseñanzas teóricas y prácticas en cualquier centro de su Universidad. Los Profesores Diplomados o Titulados, Ingenieros Técnicos y Arquitectos técnicos, impartirán enseñanzas en el primer ciclo de las titulaciones y los Profesores Licenciados, Ingenieros y Arquitectos en primer y segundo ciclo.

Con el Título Universitario de Primer Ciclo: Diplomado en Relaciones Laborales (Grupo B de la Administración Pública)

- Subinspectores de Empleo y Seguridad Social.
- Gestión de Empleo del INEM.

- Gestión de la Administración de la Seguridad Social.
- Cuerpos de Gestión de la Administración Pública y Autonómica.
- Técnicos de Empleo y Desarrollo Local.

5. LA MISIÓN DEL COLEGIO OFICIAL DE GRADUADOS SOCIALES

Los estatutos del Colegio Oficial de Zaragoza, recogidos en el Boletín Oficial del Estado, el sábado 16 de Diciembre de 2006, dicen que: el colegio es una corporación de Derecho Público, de carácter profesional, con personalidad jurídica propia, y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines en el ámbito de su competencia.

El Colegio Profesional, en un Estado social y democrático de derecho ha establecido como Misión:

- La ordenación de la profesión conforme a principios de deontología, eficacia, independencia, responsabilidad y solidaridad entre sus colegiados, y acatamiento al orden constitucional vigente, la defensa de sus derechos e intereses profesionales, su formación permanente que permita su desarrollo profesional y humano, y facilite su labor profesional.
 - Prestar a los Colegiados, los entes y personas que ellos representan, las distintas Administraciones Públicas, y la Sociedad en General, unos servicios profesionales y principios que promuevan la Justicia Social en el ámbito socio-económico, y ser cauce de representación jerárquico ante todas las instancias en las que sea precisa su intervención para la promoción, defensa y protección de la profesión.
 - Cumplir y hacer cumplir a los colegiados las leyes y los estatutos profesionales, así como las normas y decisiones adoptadas por los órganos colegiales en materia de su competencia.
 - Promover la organización un sistema de asistencia que permita contar con los servicios de un Graduado Social por parte de quienes carezcan de recursos económicos para sufragárselos.
 - Participar cuando así se encuentre establecido por normas legales o reglamentarias en los consejos y órganos consultivos de las distintas Administraciones Públicas en materia de competencia de la profesión del Graduado Social.
 - Estar representados en los Consejos Sociales Universitarios radicados en el ámbito territorial del Colegio siempre que así se encuentre previsto en la correspondiente legislación autonómica en materia de Universidades.
 - Participar en la elaboración de los planes de estudio, siempre que sean a tal fin requeridos por los centros docentes donde se cursen las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos que habilitan para el ejercicio de la profesión de Graduado Social; mantener contacto permanente con los mismos y preparar la información necesaria para facilitar el acceso al ejercicio profesional de los nuevos Colegiados.
 - Organizar actividades y servicios comunes de interés para los colegiados, de carácter profesional, formativo, cultural, asistencia y de previsión, y otros análogos; proveer al sostenimiento económico con los medios necesarios y organizar, en su caso, cursos para la formación profesional de los posgraduados.
 - Procurar la armonía y colaboración entre los colegiados impidiendo la competencia desleal entre los mismos.

- Adoptar las medidas conducentes a evitar el intrusismo profesional.
- Intervenir, en vía de conciliación, o arbitraje, en las cuestiones que, por motivos profesionales, se susciten entre los colegiados.
 - Resolver por laudo, a instancia de las partes interesadas, las discrepancias que puedan surgir sobre el cumplimiento de las obligaciones dimanantes de los trabajos realizados por los colegiados en el ejercicio de la profesión.
 - Informar en los procedimientos judiciales o administrativos en los que se discutan honorarios profesionales, así como establecer, en su caso, servicios voluntarios para su cobro.
 - Ejercer cuantas funciones les sean encomendadas por la Administración y colaborar con ésta mediante la realización de estudios, emisión de informes, elaboración de estadísticas y otras actividades relacionadas con sus fines que puedan serle encomendadas o acuerde realizar por propia iniciativa.
 - Ostentar la representación que establecen las leyes para el cumplimiento de sus fines.
 - Facilitar a los Juzgados y Tribunales la relación de los colegiados que pudieran ser requeridos o designados para intervenir como peritos en asuntos judiciales.
 - Cuantas otras funciones redunden en beneficio de los intereses profesionales de los colegiados.

6. RANKING DE COMPETENCIAS PARA SER ADMINISTRADOR DE FINCAS ENTRE UN GRUADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS Y OTRAS TITULACIONES

Comparación de Competencias entre un graduado social y otras profesiones para ser un administrador de fincas

COMPETENCIAS	GRUADOS SOCIALES	INGENIEROS DE MONTES	ECONOMISTA	DERECHO
<i>CONOCIMIENTOS AVANZADOS DE DERECHO</i> <i>Elementos de Derecho Civil o de la Empresa o Mercantil.</i>	Competencias en Elementos de Derecho Civil, Elementos de Derecho Administrativo.	Falta competencias a Nivel de Derecho	Competencias en Derecho Civil y Mercantil (Asignaturas como: Principios de derecho y derecho mercantil)	Competencias en Derecho Civil y Mercantil, Derecho Constitucional, Derecho Penal, Derecho Procesal
<i>DERECHO ADMINISTRATIVO /DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL</i>	Competencias adquiridas en estos ámbitos (Asignaturas como: Elementos de Derecho Administrativo, Seguridad Social I y Seguridad Social II).	Falta de competencias en estos ámbitos	Competencias Adquiridas a nivel de Derecho y de Derecho Mercantil, Falta de competencias a nivel de Derecho Laboral	Competencias adquiridas a nivel de Derecho Administrativo y Laboral. (Asignaturas como: Derecho Individual y colectivo del Trabajo, Derecho de la Protección Social).
<i>FISCALIDAD</i>	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Elementos de Derecho de la Empresa).	Falta de Competencias en este ámbito (Quizá adquieran competencias en asignaturas como Economía y Empresa)	Competencias sobradamente adquiridas (Asignaturas como: Sistema Fiscal Español I y II, Hacienda autonómica y local)	Competencias sobradamente adquiridas (Asignaturas como: Derecho Financiero y Tributario).
<i>GESTIÓN CONTABLE (DIARIO, MAYOR, BALANCES)</i>	Competencia adquirida a nivel básico (Asignaturas como: Contabilidad)	Falta de competencias en este ámbito	Competencias sobradamente adquiridas (Asignaturas como: Introducción a la contabilidad).	Falta de competencias en este ámbito

<i>APLICACIONES INFORMÁTICAS</i>	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Tecnologías aplicadas a la Gestión de la Información).	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Expresión Gráfica, Estadística e Informática).	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Sistemas Informáticos de ayuda a la decisión)	Falta de competencias en este ámbito.
<i>SOCIOLOGÍA/PSICOLOGÍA (TÉCNICAS DE REUNIÓN Y DIRECCIÓN DE GRUPOS)</i>	Competencias Adquiridas. (Asignaturas como: Políticas Sociolaborales, Métodos y Técnicas de Investigación Social).	Falta de competencias en este ámbito	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Sociología, Pensamiento económico.)	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Sociología jurídica, Técnicas de comunicación y expresión para juristas).
<i>CAPACIDAD DE MEDIACIÓN</i>	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Gestión del Conflicto y Técnicas de Negociación, Dirección y Gestión de Recursos Humanos).	Falta de Competencias en este ámbito, serán necesarios módulos de formación por parte del Colegio de Administradores de Fincas.	Competencias Adquiridas (Asignaturas como: Decisión y Juegos). Aunque serían necesarios complementos formativos dados por el Colegio de Administradores de Fincas.	Serán necesarios competencias o módulos formativos en mediación por parte del Colegio de Administradores de Fincas.

CONCEPTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE UN ADMINISTRADOR DE FINCAS COLEGIADO

Un administrador de fincas es un profesional que se encarga de gestionar, a petición de los propietarios de fincas rústicas o urbanas, o por decisión de una junta de propietarios, los asuntos financieros, legales y técnicos necesarios para el mantenimiento y la gestión económica de las mismas.

La regulación de la figura del Administrador de fincas, se encuentra en el Real Decreto 693/68, la Ley 8/1999 de 6 de abril, de Reforma de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad Horizontal. (Ley de Propiedad Horizontal, en adelante L.P.H.)

La Ley tiene por objeto la regulación de la forma especial de copropiedad establecida en el artículo 396 del Código Civil, que se denomina propiedad horizontal o de casas por pisos.

En principio, y según extraemos de la lectura del artículo 13 de la Ley de Propiedad Horizontal 49/1960 – modificada por la Ley 8/1999 de 06 de Abril, no se obliga a la contratación de un Administrador de Fincas, por parte de la Comunidad de Propietarios, sin embargo, es cierto que tener a una persona ajena a la comunidad de vecinos que sea la encargada y responsable de la gestión y administración de las tareas de la comunidad, así como, de mediar en las inevitables diferencias que puedan surgir entre los vecinos, suele ser una buena opción para que todo fluya de manera ordenada.

Según Óscar Fernández León³, (Administrador de Fincas) “Los Administradores de Fincas Colegiados hacen más cosas de las que parecen: no solo se ocupan de administrar el patrimonio inmobiliario de los ciudadanos, sino de mantenerlo. Por ello, deben de fomentar la comunicación con los vecinos para que conozcan el trabajo que realizan.”

Según el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas habría que distinguir entre si las fincas son arrendadas o son de propietarios, ya que las obligaciones previstas son diferentes

1.1 Funciones del Administrador de Fincas arrendadas

En el caso de la administración de fincas arrendadas, el administrador **debe ocuparse principalmente de:**

- Selección del arrendatario, constitución de la fianza, redacción y firma del contrato.
- Obtención de la cédula de habitabilidad.

³ *Revista del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas*. Número 176. 2º Trimestre del 2016. Los administradores de Fincas colegiados presentaron su 20º Congreso Nacional y 1º Internacional en Sevilla, durante el segundo trimestre del año 2016.

- Cobro de la renta y actualización de la misma.
- Repercusiones, pago de los gastos e impuestos, incluido el IVA,(impuesto de valor añadido), aplicación de retenciones sobre el IRPF.(Impuesto de Renta Personas Físicas).
- Gestionar el traspaso de locales comerciales.
- Atender las obras de reparación y mejora. Además de las obligaciones derivadas de las relaciones laborales con empleados del inmueble.
- Liquidación al propietario.
- Gestión sobre los morosos.
- Asesoramiento sobre cualquier cuestión o incidencia en el arrendamiento.

Funciones del Administrador de Fincas de propiedad

En la gestión de comunidades de propietarios, le corresponden las obligaciones fijadas en el art. 20 de la LPH:

- Velar por el buen régimen de la casa, sus instalaciones y servicios
- Preparar el plan de gastos e ingresos.
- Atender a la conservación de la finca.
- Ejecutar los acuerdos adoptados en materia de obras y efectuar los pagos y realizar los cobros.
- Actuar, en su caso, como Secretario de la Junta, custodiando la documentación.
- Llevar a cabo aquellas atribuciones que le confiera Junta.
- Asesorar a la comunidad.
- Controlar los proveedores.
- Dar cuenta de siniestros a las compañías de seguros.
- Ocuparse de las relaciones laborales con los empleados de la finca, aplicando las normas de convenio y las modalidades contractuales más favorables, practicando las liquidaciones de la Seguridad Social y las que fiscalmente procedan.
- Llevar una adecuada contabilidad.
- Advertir sobre la morosidad
- Lo más importante, el mantenimiento de la convivencia entre los componentes de la comunidad.

Además, cuando actúa como Secretario de la Comunidad, que es casi en todos los casos, de acuerdo con el Presidente debe convocar la Junta, asistir a la reunión, que normalmente dirige, redactar el acta y practicar las notificaciones que procedan.

Por último, en el asesoramiento global a la comunidad, debe cumplimentar todas las obligaciones que incumben al inmueble, así como informar y cuando proceda tramitar la solicitud de ayudas o subvenciones a las que pueda tener derecho el edificio en los casos de rehabilitación o de obras de reparación protegidas.

La L.P.H. contempla dos posibilidades para la ocupación del cargo de administrador de una comunidad.

- Por un lado, la LPH dice que cualquier propietario puede ser administrador, o secretario-administrador, en su caso, de su comunidad de vecinos, sin ningún otro requisito que precisamente ese, el de ser propietario. Es decir, que en este caso, la Ley no exige ningún conocimiento o cualificación mínima para ejercer de administrador.
- Por otro lado, la LPH contempla la posibilidad de que la Junta de propietarios decida nombrar como administrador, normalmente secretario-administrador, a una persona ajena a la comunidad. Y en este caso, la Ley sí que exige que esta persona tenga una cualificación suficiente legalmente reconocida.

La LPH en los apartados 5 y 6 del artículo 13 señala lo siguiente:

«5. Las funciones del secretario y del administrador serán ejercidas por el presidente de la comunidad, salvo que los estatutos o la Junta de propietarios por acuerdo mayoritario, dispongan la provisión de dichos cargos separadamente de la presidencia.

6. Los cargos de secretario y administrador podrán acumularse en una misma persona o bien nombrarse independientemente.

El cargo de administrador y, en su caso, el de secretario-administrador podrá ser ejercido por cualquier propietario, así como por personas físicas con cualificación profesional suficiente y legalmente reconocida para ejercer dichas funciones. También podrá recaer en corporaciones y otras personas jurídicas en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico».

2. COLEGIACIÓN DE UN ADMINISTRADOR DE FINCAS

En el año 2009, con la entrada en vigor de la Ley Ómnibus, en la Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se estableció el libre acceso a las actividades de servicios, con lo que, al igual que en otros muchos sectores profesionales, en la administración de fincas se abrió la libre competencia. Desde entonces, no es obligatorio que el administrador de fincas sea un profesional colegiado.

No obstante, el amparo de un Colegio Profesional responde de los servicios que presta un administrador colegiado con los criterios de independencia, eficacia y responsabilidad, además de garantizar su actuación con un seguro de caución y un seguro de responsabilidad civil (RC). Lo que ofrece seguridad y garantías a una comunidad de propietarios

Para colegiarse en el Colegio de Administradores, hay **dos formas**:

- **Tener determinados títulos universitarios**, tales como licenciatura en derecho, en ciencias políticas, económicas y comerciales, en ciencias empresariales, en administración y dirección de empresas, en arquitectura, en ciencias químicas, en geografía e historia, en ciencias físicas, en psicología, en filosofía y ciencias de la educación, en matemáticas, en investigación y técnicas de mercado, en filosofía y letras y en sociología, diplomatura en ciencias empresariales, **en relaciones laborales**, en gestión comercial y marketing, en gestión y administración pública y en magisterio, procuradores de los tribunales de justicia, ingenieros agrónomos, ingenieros de montes, veterinarios, ingenieros técnicos agrícolas, ayudantes de montes, ingenieros técnicos forestales, ingenieros técnicos de obras públicas, ingenieros de caminos, canales y puertos, ingenieros industriales e ingenieros técnicos industriales, ingenieros de minas, ingenieros técnicos en topografía, ingenieros en informática, ingenieros técnicos de telecomunicación, ingenieros de telecomunicación, entre otras. En cuyo caso, presentando dicho título y pagando la tasa que cada colegio establece para ello, nos darán el título de colegiado.
- **Aprobar el plan de estudios de la Escuela Oficial de Administradores de Fincas**, autorizado por el Ministerio de Fomento, que actualmente de ofrece en 5 universidades españolas, mediante la creación de un título propio de cada una de ellas, que deben constar de un mínimo de 180 créditos, y que se desarrolla en 3 años. Las 5 universidades que imparten este grado son:
 - ✓ Universidad de Burgos (online).
 - ✓ Universidad de Alcalá de Henares (online o presencial).⁴
 - ✓ Universidad Abat Oliba de Barcelona (presencial).
 - ✓ Universidad Politécnica de Valencia (presencial).
 - ✓ Universidad Antonio Nebrija de Málaga (presencial).

Una vez obtenido el título de colegiado, el Colegio mantiene la puesta al día de sus miembros mediante charlas, circulares, cursillos y una revista mensual del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de España (CGCAFE). Revista URBIS y la del Consejo General de la Administración Rústica y Urbana.

⁴ Estudio Propio de Administración de Fincas Universidad de Alcalá Curso 2016/2017. El Curso proporciona la formación necesaria para ejercer como profesional como Administrador de Fincas: viviendas o complejos residenciales, centros turísticos, centros comerciales, edificios de oficinas en alquiler, áreas industriales, etc.

Permite obtener un Título Universitario que es apto para la colegiación en cualquier Colegio Profesional de Administradores de Fincas de España, tal como recoge el Convenio firmado entre la Universidad de Alcalá y el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de España.

El Estudio tiene una duración de tres Cursos Académicos (de octubre a junio).

Los Estudios pueden seguirse en una Modalidad Presencial o en otra íntegramente *on line*.

Asimismo, el colegiado tiene el asesoramiento de los servicios del Colegio (Jurídico, Fiscal, Laboral, Arquitectónico, Ingeniería, Protección de datos...).

3. COMPETENCIAS DE LOS ADMINISTRADORES DE FINCAS

Un administrador de fincas puede desarrollar su trabajo como empresario, a través de su propio despacho, o ejercer la profesión contratado por otras empresas.

Necesita ser experto en multitud de materias para que, sin llegar al grado de especialización de los técnicos específicos en cada sector, sepa aportar en cada momento y a cada problema la solución, gremio y procedimiento correctos.

Precisa conocer en cada momento las posibles subvenciones de los distintos organismos (D.G.A, Ayuntamiento) para ponerlas a disposición de los clientes, colaborando eficazmente en la gestión para su obtención.

Asesoramiento tanto en materia legal (Ley de Propiedad Horizontal, Legislación laboral, Legislación constructiva, Ordenanzas Municipales) así como en cualquier aspecto que el cliente le demande.

Tiene que apostar por la integración de las posibilidades que Internet le ofrece para la mejora en la gestión de su negocio: comunicación *on line* con las entidades bancarias; correo electrónico con clientes y proveedores, empresas, gestiones más rápidas y seguras para las Comunidades vía Internet (denuncias en Policía Nacional, tramitaciones en Hacienda, gestión ante la Seguridad Social de altas bajas, cotizaciones, seguros sociales)

En el desarrollo de estas funciones, el Administrador está facultado para realizar cuantos actos de administración y gestión sean necesarios, con observancia de las normas legales aplicables, la costumbre y la prudencia.

1. CONFLICTOS, ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Como señala OVEJERO BERNAL , «el conflicto surge cuando, dos o más personas tienen distintos puntos de vista sobre un hecho concreto, no existe una comunicación efectiva entre las partes interesadas y cada parte impone su voluntad de respetar el interés del otro»⁵. El conflicto es psico o sociológicamente inevitable porque es inherente a la interacción humana. Donde hay interacción humana y social inevitablemente habrá desavenencias a solucionar.

El conflicto se puede analizar desde dos perspectivas: conflicto como riesgo y conflicto como oportunidad. La visión del conflicto desde una óptica u otra, tiene una serie de peculiaridades que se definen a continuación:

Conflictos como riesgo:

- Aumenta la distorsión perceptiva de la comunicación y la de los perjuicios.
- Fomento de la polarización y de la hostilidad.
- Pérdida del auto concepto y de la autoimagen, motivada por un sentimiento de pérdida de eficacia.
- Disminución de la motivación.

Conflictos como oportunidad:

- Motor de cambio y mejora profesional humana y técnica.
- Ocasión para aprender habilidades de negociación.
- Percepción de eficacia ante las dificultades.
- Ayuda a fomentar la cohesión e identidad de grupo.
- Establecer nuevos canales de comunicación.
- Contribución para crear valores positivos de cooperación, respeto y participación.

Existen tres características formales en cualquier tipo de conflicto:

- Interactuación de dos o más agentes, cada uno en su realidad o posición.
- No existe comunicación efectiva entre las partes.
- No se respeta la voluntad de las partes implicadas.

⁵OVEJERO BERNAL, A., *Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente*, Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid, 2004, p. 13.

En cuanto a su tipología, podemos distinguir las siguientes clases de conflictos⁶:

- Conflictos intrapersonales: Ocurren dentro de la propia persona, cuando se desean alcanzar a la vez objetivos contrapuestos.
- Conflictos interpersonales: Ocurren entre dos o más personas que podrían ser vecinos de una misma comunidad de propietarios. Ejemplo: Cuando uno de ellos aparca su vehículo invadiendo la plaza del vecino colindante.
- Conflictos *intra* grupales: Se producen dentro de un grupo, como los que tienen lugar dentro de una comunidad de vecinos que, por ejemplo, debata acerca del mejor sistema de depuración del agua de la piscina de uso común.
- Conflictos intergrupales: Ocurren entre grupos, por ejemplo, entre dos comunidades de vecinos próximas que podrían discutir acerca de la ubicación más conveniente de los contenedores de basura.

El problema o hecho que motiva la controversia:

El asunto objeto del conflicto, es la parte más subjetiva de definir. Cada parte, ofrece su visión sobre la controversia en función de sus intereses y el poder de influencia que ejerzan sobre los demás. Este elemento es la clave del conflicto, y la persona que encauce el enfrentamiento deberá establecer unos objetivos realizables, que marquen el camino hacia una situación satisfactoria para todas las partes interesadas.

Las estrategias:

La forma en que se aborda el conflicto, puede adoptar distintos caminos en función de la situación deseada por los interesados, entre ellas encontramos:

- Estrategia de evasión: las partes una vez acaecido el conflicto permanecen indiferentes a las circunstancias que rodean el problema. Permanecen a la espera de que el tiempo o un nuevo suceso cambien el curso que ha tomado el conflicto.
- Estrategia de imponerse por la fuerza: en este caso se impondrá el protagonista que ejerza más poder, y tendremos una situación de vencedor-vencido.
- Estrategia de recurrir a un tercero/autoridad: en este caso, una persona ajena legitimada para actuar en el conflicto, decidirá hacia qué lado se decanta la solución, obteniendo de nuevo una situación de vencedor y vencido.
- Estrategia de intermediación entre las partes: en este caso, son los propios actores los que definen el cauce más satisfactorio para todas las partes, comenzando a establecer una vía de diálogo con posibles soluciones o acuerdos. Podrán o no recurrir a un tercero para resolver la controversia, pero la solución vendrá de la mano de la autonomía de las partes.

⁶ La tipología de conflictos es de ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R., "La dinámica del Conflicto", en Mediación y solución de conflictos....ob. cit. pp. 44 y 45

Gestión del conflicto: formas de afrontar el conflicto

El conflicto es un procedimiento, inherente a las personas y lo habitual es que se desarrolle en el marco de las relaciones sociales. En este sentido, la persona que dirija el conflicto tiene que saber gestionar de forma integral los procedimientos cognitivos.

Estudiado el protocolo de actuación de cada parte interviniente, se podrán adoptar distintas formas de enfrentamiento para la resolución del conflicto:

- *Competición/ confrontación o enfoque beligerante*: es el enfoque clásico que se da en cualquier conflicto (ganar/perder). En este caso, cada parte actuará en función de sus propios intereses, y utilizará amenazas, imposiciones, etc.

- *La evitación, acomodación o enfoque claudicante*: se trata de mostrar una actitud de indiferencia ante el problema. Para una de las partes, sus intereses están por debajo de la parte dominante y presentan una actitud conformista. Los actores claudicantes en este sentido, prefieren mantener la relación con la parte dominante, aunque pierdan el poder sobre el objeto del conflicto.

- *El colaborador o enfoque resolutivo*: ambas partes buscan la solución más satisfactoria para los actores. Se crea un fortalecimiento de la relación personal y se busca intensamente la solución más aceptable.

En este enfoque es donde la mediación toma fuerza, estableciéndose como un mecanismo de resolución alternativa de conflictos, donde las partes interesadas, recurren a un tercero (mediador) para que actúe de conductor en la resolución del conflicto. La ventaja de elegir esta vía, es que la figura del mediador, no ejercerá presión sobre ninguna parte, sino que su tarea es ayudar a las partes de encontrar una solución entre ellas mismas, planteándose esta figura como un negociador asistido.

2. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARC) O ADR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Se trata de un procedimiento en el que el objetivo es llegar a un consenso donde el conjunto de los intereses estén satisfechos.

Resolución informal entre dos o más partes en conflicto, mediante la intervención de un tercero que les ayuda a dar solución a la disputa sin recurrir a los procedimientos habituales de la vía procesal.

En el ordenamiento de la unión europea,⁷ Las directrices (Directiva 2008) que emite tanto el Parlamento como la Comisión Europea son las siguientes: el acceso a cualquiera de las fórmulas es voluntario, la actuación la llevará a cabo un tercero de forma activa y el resultado puede ser de obligado cumplimiento como el arbitraje o no obligatorio como la negociación, la conciliación o la mediación.

Bajo este concepto se recogen en el ordenamiento jurídico español, cuatro mecanismos principales como son la mediación, el arbitraje, la negociación y la conciliación. La filosofía común que comparten estas figuras jurídicas es la voluntariedad de las partes y la flexibilidad del proceso.

⁷ Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, de 19 de abril de 2002.

En cuanto a las formas autocompositivas, encontramos: la negociación, que es una fase previa a la mediación, donde las partes de forma voluntaria tratan de llegar a un acuerdo, sin la figura de un tercero neutral. Y en segundo lugar, la conciliación, que al igual que la negociación, trata de llegar a un acuerdo, pero con un tercero que se limita al intercambio de los mensajes (intermediario de información).

Respecto a las fórmulas heterocompositivas como el arbitraje, las partes buscan la solución al conflicto por una vía similar a la jurisdiccional, pero se recoge bajo de la figura del árbitro. Este tercero, dará solución al conflicto, por lo que la autonomía de la voluntad de las partes interesadas desaparece y responderá generalmente al esquema vencedor-vencido.

Fuente: Fundación Mediara

	Negociación	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Proceso Judicial
Voluntario/ Obligatorio	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Obligatorio
Formalidad	Informal. Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Cierta formalidad. Puede ser definida por las partes	Rígido y estructurado por leyes y normas
Público/ Privado	Privado	Público/Privado	Público/Privado	Público/Privado	Público
Personas comprometidas en el proceso	Sólo las partes	Autorregulación de las partes. Ayuda de un tercero neutral e imparcial	Colaboración de un tercero a quien las partes ceden cierto control	Tercero elegible al que se someten las partes	Tercero que no puede ser elegido
Naturaleza del procedimiento	Libre presentación de pruebas	Libre presentación de pruebas, argumentos e intereses	Libre presentación de pruebas, argumentos e intereses	Se regula el momento en el que se presentan pruebas y argumentos	Se regula el momento en el que se presentan pruebas y argumentos
Resultado	Se busca alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio	Se busca alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio, la persona mediadora NO propone fórmulas de solución	Se busca un acuerdo mutuamente satisfactorio. El conciliador Sí propone fórmulas de solución.	Se busca alcanzar decisiones de principios fundamentados. A veces se busca solución basada no solo en derecho (equidad)	Se alcanza una solución de principios basadas en fundamentos jurídicos.

Una definición más específica de estos métodos sería la siguiente:

- **Arbitraje:** Sistema heterocompositivo. La solución viene impuesta de fuera. Un tercero designado por las partes impondrá la solución, que luego podrá ser ejecutada en los tribunales. Acatan el laudo que ejecuta el árbitro. El Laudo tiene valor de título ejecutivo. El arbitraje es según el Tribunal Constitucional (sentencia del 04 de Octubre de 1993) un equivalente jurisdiccional mediante el cual las partes pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil, esto es, la obtención de una decisión al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada. Los arbitrajes no se regulan por la ley de enjuiciamiento civil, sino por la ley de arbitraje.
- **Negociación:** Sistema autocompositivo de resolución de conflictos. Las partes trabajan con sus asesores o directamente entre ellos, para resolver sus desacuerdos y diferencias. Se ven obligados por el acuerdo negociado.
- **Conciliación:** Sistema autocompositivo de resolución de conflictos. Un tercero imparcial efectúa una recomendación formal no impositiva, pero que necesita el compromiso de las partes. Acatan los acuerdos pactados del tercero.
- **Mediación:** Sistema autocompositivo de resolución de conflictos intersubjetivos o sociales.⁸ Un tercero profesional e imparcial controla la intervención de las partes, pero no el contenido a tratar. Serán las partes la que encuentren la solución mutuamente satisfactoria. Acuerdan la solución sobre sus problemas. Existen diferentes clases de mediación que las podríamos dividir en dos grupos: la mediación judicial y la mediación extrajudicial, la Ley 5/2012 de 6 de Julio, no se refiere a ellas con esta denominación, pero la lectura de los artículos 25 y 26, se llega a la conclusión de que esas son las dos principales categorías.

Entre las ventajas reconocidas a los sistemas alternativos o extrajurisdiccionales frente al proceso:

- ✓ Mayor protagonismo a la voluntad de las partes en la solución del conflicto, lo que se traduce, generalmente, en un mayor cumplimiento de la solución aportada.
- ✓ Menor costo y duración frente al proceso judicial.
- ✓ Permiten tener en cuenta ciertos aspectos no estrictamente jurídicos que subyacen en el fondo de los conflictos.
- ✓ Disminuyen la cantidad de conflictos que llegan a la jurisdicción, contribuyendo a la descongestión de los tribunales.
- ✓ Permiten una recuperación de la conciencia social haciendo a los ciudadanos partícipes de sus propias soluciones

Se elabora un Libro Verde⁹ sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil (Comisión de las Comunidades Europeas 19.04.2002) El objetivo de este Libro es

⁸ GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO N., y PENÍN ALEGRE, M^a L., "Mediación: una aproximación desde el Derecho y la Psicología" en Mediación: Un método de resolución de conflictos..., ob. cit., p.7

⁹ Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas 19.04.2002.

proceder a una amplia consulta de los medios interesados sobre una serie de cuestiones jurídicas que se plantean en lo referente a las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Se ha tomado conciencia de la nueva eclosión de las ADR en beneficio de los ciudadanos, por parte de la Unión Europea, cuyo acceso a la justicia ha mejorado gracias a ello. Las ADR son objeto de especial atención por parte de los Estados miembros, atención que en ocasiones desemboca en trabajos de carácter legislativo. Este Libro Verde constituye la oportunidad de dar a conocer las ADR a un gran número de personas y permite también hacer más inteligibles las realizaciones e iniciativas adoptadas en este ámbito por los Estados miembros y a escala comunitaria.

3. MEDIACIÓN Y MARCO NORMATIVO DE LA MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

La mediación es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible. Su regulación en España es bastante reciente y se contempla en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Es un método¹⁰ no adversarial de resolución de conflictos, en la que dos o varias partes, con la asistencia de una persona profesional, mediadora, exponen sus intereses, debaten, negocian, escuchan, aportan ideas, ... con el fin de ser capaces (por ellas mismas) de encontrar una solución satisfactoria para ambas, en la que ninguna de las partes quede como vencido o como vencedor y que plasmarán en un acuerdo final.

La figura del mediador es, de acuerdo con su conformación natural, la pieza esencial del modelo, puesto que es quien ayuda a encontrar una solución dialogada por las partes. La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos dependen de la propia naturaleza del conflicto.

La esencia de la mediación, indistintamente del campo de actuación, es su perspectiva de la resolución de los conflictos desde un punto de vista positivo.

El hecho de ser un método no adversarial, implica la realidad de que las partes en conflicto tienen el claro interés de resolver el problema que les afecta y van a trabajar, aportando su colaboración y voluntad, en su resolución. La intención de las partes no es dañar al otro, sino resolver el conflicto.

Es decir, no es un método al servicio de hacer prevalecer la capacidad negociadora de una de las partes, con el fin de imponer su voluntad, u obtener un beneficio personal, sin tener en cuenta el equilibrio de intereses de todas las partes en conflicto.

¹⁰ Virginia Madrid del Toro, mediadora, abogada y administradora, Directora de la Comisión de Mediación y Arbitraje del Colegio de Administradores de Fincas de Valencia-Castellón.

De ahí sus fundamentos de buena fe, respeto y colaboración (recogidos en la Ley de mediación 5/2012).

Las diferencias entre mediación y proceso Judicial son las siguientes:

MEDIACION	TRIBUNALES
Control del proceso y resultado por las partes	Control del proceso y resultado por el Juez
Colaboración	Adversarial
Ganar-Ganar	Ganar-Perder
Conflicto más amplio, puede abarcar	Conflicto Legal, conflictos personales u otros
Protagonismo de las partes en la solución	Decisión es del Juez
Más compromiso con el resultado	Poco compromiso de las partes con el resultado
Posibilidad de reanudar el diálogo entre las partes	Rompe todas las posibilidades de diálogo futuro
Permite soluciones creativas	Las soluciones son más limitadas
Rápido	Larga duración
Menor coste económico	Mayor coste económico
Facilita y conserva la relación	Crea distancia, costes emocionales
Genera empatía	Genera hostilidad
Posibilidad alta de cumplimiento	Más dificultad para el cumplimiento
Previene de conflictos futuros	Reitera conflictos

3.1 MARCO NORMATIVO COMUNITARIO

Comenzaremos desde la Normativa Comunitaria:

- Recomendación n.º 7/1981 del Comité de Ministros a los Estados miembros, relativa a medidas tendentes a facilitar el derecho de acceso a la justicia
- Recomendación n.º 12/1986, del Comité de Ministros a los Estados miembros, relativa a medidas tendentes a prevenir y reducir la sobrecarga de trabajo de los Tribunales de Justicia
- Recomendación n.º 1/1998, del Comité de Ministros a los Estados Miembros, sobre la mediación familiar del Consejo de Europa
- Recomendación n.º 19/1999, del Comité de Ministros a los Estados miembros, sobre mediación en cuestiones penales
- Recomendación n.º 9/2001 del Comité de Ministros a los Estados Miembros, sobre alternativas a los litigios entre autoridades administrativas y particulares
- Recomendación n.º 10/2002, del Comité de Ministros a los Estados miembros, sobre mediación en asuntos civiles

- Plan de Acción del Consejo y de la Comisión sobre la mejor manera de aplicar las disposiciones del Tratado de Ámsterdam relativas a la creación de un Espacio de libertad, seguridad y justicia, adoptado el 3 de diciembre de 1998
- Conclusiones del Consejo Europeo de Tampere sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, 1999
- Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, de 19 de abril de 2002

El Informe de la Unión Europea «*Rebooting the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU 2014*», recoge que el nivel de implantación de la mediación en los Estados Miembros, es bastante dispar.

3.2 MARCO NORMATIVO ESPAÑOL . COMPETENCIAS LEGISLATIVAS

Ley 5/2012 , de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, incorpora definitivamente al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, Deroga el Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, al que sustituye.

Establece el régimen general de toda mediación que tenga lugar en España en el ámbito civil y mercantil, cuando el conflicto afecte a derechos subjetivos de carácter disponible (art. 2.1), excluyendo expresamente la mediación penal, con las Administraciones públicas, laboral y de consumo (art. 2.2), por reservar su regulación a las normas sectoriales correspondientes. El artículo 2.2 de la Ley 5/2012 excluye expresamente del ámbito de aplicación de la Ley:

- La mediación penal
- La mediación con las Administraciones públicas
- La mediación laboral (la exclusión de la mediación laboral en el art.2.c) de la Ley de Mediación responde a la existencia de sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en la legislación laboral. Y, especialmente, la mediación y conciliación laboral se rigen especialmente por el Título V, Capítulo I (arts. 63 a 68) de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción social.
- La mediación en materia de consumo.

El marco normativo de la mediación se circunscribe al ámbito competencial del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil (disposición final 5ª), sin perjuicio de la legislación autonómica.

En desarrollo reglamentario de la Ley 5/2012, rige el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre (BOE 27 diciembre)

3.3 MARCO NORMATIVO AUTONÓMICO. COMPETENCIAS LEGISLATIVAS

Trece Comunidades Autónomas han aprobado desde 2001 trece Leyes sobre mediación familiar, fundadas en sus competencias estatutarias sobre acción social y servicios sociales (como la **Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón**), mientras que Cataluña (Ley 15/2009, de 22 de julio, que deroga la anterior Ley 1/2001, de mediación familiar) y Cantabria (Ley 1/2011, de 28 de marzo) apelan a otras competencias –al Derecho civil propio, en el caso de Cataluña- para una regulación más amplia que la mediación familiar en Derecho privado.

En **Aragón**, se ha publicado el Decreto 12/2015, de 10 de febrero, que crea el Centro Aragonés en materia de Mediación y el Registro de Mediadores (mediación civil).

La regulación de la mediación civil y mercantil en la Comunidad Autónoma de Aragón. Marco normativo autonómico.

En Aragón se elabora el DECRETO 12/2015, de 10 de febrero, BOA numero 33 de 18/02/2015 del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación.

En el Capítulo I (Disposiciones Generales)

Artículo 2. Colaboración con Colegios Profesionales y otros entes de derecho público o privado para el fomento y promoción de la mediación.

El Gobierno de Aragón suscribirá convenios de colaboración con los colegios profesionales, administraciones públicas y demás entes de derecho público o privado que lleven a cabo servicios y programas de mediación en el ámbito de sus competencias, dirigidos a promover y facilitar la mediación, como sistema de resolución de conflictos.

En el Capítulo II nos dice que el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación, dependerá de la Dirección General competente en materia de administración de justicia, servirá de apoyo y referencia tanto de los mediadores como a las personas que pretendan resolver sus conflictos mediante mecanismos de mediación, poniendo a su disposición el espacio y los medios materiales necesarios para el desarrollo de su actividad mediadora.

En el capítulo III nos dice que el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación, será, además, el órgano encargado de la gestión del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón. Este Registro se configura como una herramienta de uso público y general, que pondrá a disposición de los sujetos interesados en la mediación la información que les facilite designar al mediador que consideren más adecuado para resolver sus controversias.

La inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón de quienes desarrollen actividades de mediación en el territorio de la Comunidad Autónoma será voluntaria.

En el capítulo IV nos habla sobre el Fomento del uso de la mediación.

El artículo 22 nos habla sobre el Programa de Gratuidad de la Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

El artículo 26, nos habla de los Planes de fomento de la mediación.

El Gobierno de Aragón podrá establecer planes de fomento de la mediación, promoviendo la cooperación con otras entidades públicas o privadas dirigidos a difundir la mediación como institución o a fomentar la formación, el estudio y el desarrollo de este sistema de resolución de conflictos.

El Gobierno de Aragón podrá suscribir convenios o acuerdos de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial para fomentar el uso de la mediación en el ámbito intrajudicial.

La Mediación es muy importante tanto por el futuro que tienen las fórmulas de resolución extrajudicial de conflictos (que ahorran tiempo, dinero y desgaste emocional), como porque amplía el horizonte profesional de los propios administradores de fincas de la Comunidad de Aragón.

La crisis económica ha fomentado entre los consumidores en general la adopción de fórmulas de resolución extrajudicial de conflictos de todo tipo, tendencia a la que las comunidades de propietarios no son ajenas.

4. ESTRUCTURA DE LA LEY 5/2012

4.1 PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN: artículos 6 al 10 de la Ley 5/2012

Voluntariedad y libre disposición

El núcleo esencial de la mediación es la libertad del ciudadano. Como consecuencia de esta libertad, tendrá libertad de gestionar sus relaciones jurídicas. Por lo tanto, la actividad mediadora, sólo puede iniciarse ante petición de parte, la determinación concreta de los términos del conflicto es la facultad de las partes y si las partes son las únicas que pueden iniciar el procedimiento de mediación, son ellas también quienes tienen la facultad de terminarlo.

Rige el principio de libre disposición, que significa que las partes sólo podrán mediar en asuntos que no exista una regulación obligatoria por ley, sino en los que pueden negociar y decidir por sí mismos. El mediador podrá desistir de la mediación, o finalizarla si observa que no se cumplen los principios de la misma.

Es un procedimiento por el que las partes en conflicto debidamente aconsejadas por mediadores expertos, acercan posturas para intentar solventar sus discrepancias y llegar a un acuerdo en las partes en conflicto. Tiene la ventaja de ser una fórmula rápida y más económica que un litigio en los tribunales., ayuda a mantener las relaciones en el futuro, evitando enfrentamientos, riñas y el deterioro de la convivencia.

Neutralidad e Imparcialidad, requisitos exigibles al mediador.

La imparcialidad y la neutralidad, evocan una actitud equidistante hacia las partes. Las actuaciones del mediador se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.

El mediador no puede ni debe estar comprometido con ninguna de las partes, ni siquiera con la consecución de un determinado tipo de acuerdo. Esto le posibilita una mayor movilidad dado que está en óptimas condiciones para facilitar que los actores exploren posibles y viables acuerdos.

La actuación del mediador debe ser neutral e imparcial y debe estar preparado para colaborar en la resolución del conflicto.

Forma parte de la neutralidad el abstenerse de imponer sus propios valores o juicios personales a las partes. El mediador influirá en las partes reformulando sus posiciones como consecuencia de una tarea previa de identificación de cuáles sean sus verdaderos intereses. Para hacer todo esto de modo imparcial será necesario que la figura del mediador no se incline hacia ninguna de las partes en conflicto por afinidades o desafecciones hacia ellas.

El mediador no puede posicionarse a favor de ninguna de las partes en conflicto, pues rige el principio de igualdad entre las partes. Tampoco puede asesorar ni jurídica ni técnicamente a las partes, sino que debe velar por el equilibrio de las mismas. Tampoco debe imponer, ni proponer, las soluciones que le parezcan adecuadas para la resolución del conflicto en cuestión, sino que debe inspirar a las partes para que ellas mismas encuentren su mejor solución, también reconstruirá el diálogo de forma positiva, empoderará a las partes que se encuentren en situación de debilidad, hará de agente de la realidad velando para que los acuerdos sean realistas, no infrinjan la legislación vigente, ni generen consecuencias perjudiciales para las partes, por no haber sido debidamente considerados y estudiados, respondiendo incluso con su seguro de responsabilidad civil profesional.

Confidencialidad

Este principio afecta, a todos los participantes en la mediación, tanto a las partes, como al mediador, como a las instituciones de la mediación que hubieran podido intervenir. En el caso concreto del mediador, quedará cubierto por el secreto profesional.

Este hecho impide incluso, que el mediador pueda ser citado como testigo, en un posible juicio futuro entre las partes. La confidencialidad favorece que se traten los problemas reales que en ocasiones, están ocultos en la situación de conflicto y de esta forma poder resolver definitivamente la cuestión.

4.2 ESTATUTO DEL MEDIADOR, CONDICIONES PARA EJERCER DE MEDIADOR: artículos 12 al 15 de la Ley 5/2012

Requisitos para ser Mediador. Artículo 3 Directiva 2008/52/CE.:

«todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación».

Artículo 11 Ley 5/2012. Condiciones para ejercer de mediador

- *SER PERSONA FÍSICA*

Tendrán capacidad para ser mediadores sólo las personas físicas de modo que, “las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, sean sociedades profesionales o cualquier otra prevista por el ordenamiento jurídico, deberán designar para su ejercicio una persona natural que reúna los requisitos previstos en la Ley” (art. 11.1 LM).

Además de ser persona física es necesario, hallarse en el pleno ejercicio de los derechos civiles y que la actividad de mediación no esté impedida por la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión (art. 11.1 I LM). Idoneidad profesional .

- *POSEER LA FORMACIÓN ADECUADA*

En principio, el Mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con la formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas.

El artículo 11.2 de la Ley de Mediación dispone que el mediador deberá “contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.”

En la disposición final 8ª de la Ley 5/2012 en su apartado 2º se recoge que:

«2. El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, podrá determinar la duración y contenido mínimo del curso o cursos que con carácter previo habrán de realizar los mediadores para adquirir la formación necesaria para el desempeño de la mediación, así como la formación continua que deben recibir.

Esta formación específica proporcionará a los mediadores los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación, a nivel tanto teórico como práctico».

Artículo 4 Contenido de la formación del mediador.

Nos habla sobre la formación específica que se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico. Y que las prácticas incluirán ejercicios y simulación de casos y, la participación asistida en mediaciones reales.

Artículo 5 la formación del mediador será de 100 horas de docencia efectiva.

Art. 7. Centros de formación.

La formación específica de los mediadores, se habrá de impartir por centros o entidades de formación, públicos o privados, que cuenten con habilitación legal para llevar a cabo tales actividades o con la debida autorización por la Administración pública con competencia en la materia.

Los centros habrán de contar con un profesorado que tenga la necesaria especialización en esta materia y reúna los requisitos de titulación oficial universitaria o de formación profesional de grado superior. Quienes impartan la formación de carácter práctico habrán de reunir las condiciones para la inscripción en el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.

Los centros remitirán al Ministerio de Justicia, a través de su sede electrónica, sus programas de formación en mediación, indicando sus contenidos, metodología y evaluación de la formación que vayan a realizar, así como el perfil de los profesionales a los que vaya dirigida en atención a su titulación y experiencia, acompañando el modelo de certificado electrónico de la formación que entreguen a sus alumnos. (En el certificado expedido por los centros de formación se hará constar, al menos, la titulación del alumno, las características de la formación recibida y la superación del curso).

Los centros de formación podrán organizar actividades de formación continua, especialmente de carácter práctico, dirigidas a los mediadores que ya contaran con formación inicial para el ejercicio de la mediación.

4.3 CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

El código deontológico como requisito para ser mediador, es que se trata de un requisito auto exigido, podrá reclamarse su cumplimiento, en tanto en cuanto el mediador se haya adherido a él voluntariamente.

Consultado el Código de conducta europeo para mediadores de 2 de Julio de 2004, el código deontológico de la asociación madrileña de mediadores (AMM) de 2010 y el Código de Conducta de los mediadores del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (CMICAV).¹¹

Código de conducta Europeo para Mediadores

Este Código de Conducta establece los principios cuyo cumplimiento no es obligatorio, pero sí conveniente para los mediadores individuales, y podrá aplicarse a cualquier tipo de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

A efectos de este Código, se entiende por mediación cualquier procedimiento en el que dos o más partes en un conflicto de intereses acuerden, voluntariamente, intentar resolverlo con la asistencia de un mediador. Se estipulan los principios relativos a:

- Competencia, designación, honorarios de los mediadores y promoción de sus servicios.
- Independencia e imparcialidad.

¹¹ Ambos textos accesibles respectivamente en:

http://ammediadores.es/wp-content/uploads/2012/03/Codigo_Deontologico_del_Mediador_web.pdf y <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/361.pdf>, consultados el 03 de Enero de 2017.

- Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto.

RESPONSABILIDAD CIVIL DE LOS MEDIADORES

El artículo 14 de la Ley de Mediación establece que la aceptación de la misma obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo y sino lo hacen incurrirán en la responsabilidad por los daños y perjuicios que causaran

Seguro de Resposabilidad Civil. (Capítulo Cuarto del Real Decreto 980/2013, de 13 de Diciembre). Obligación de aseguramiento que la ley impone a los mediadores y que se articula a través de un contrato de seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente a fin de cubrir los daños y los perjuicios derivados de su actuación. Obligación de aseguramiento de la responsabilidad de las instituciones de mediación a que se refiere el artículo 14 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, y que podrá derivarse bien de la designación del mediador bien del incumplimiento de las obligaciones que les incumben.

El mediador está obligado a contratar un seguro de responsabilidad civil para cubrir los posibles daños y perjuicios derivados de su actuación, y da prioridad a la formación de sus profesionales, que está recogido en la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que obliga a los estados miembros a fomentar y desarrollar “la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente.”

El mediador, como los administradores concursales en el concurso o los administradores judiciales es o puede ser responsable de causar daños y perjuicios a las partes de un proceso de mediación, por lo que se exige en el apartado 3º que el mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga.

En el Real Decreto 980/2013, de 13 de Diciembre en su capítulo IV, se establece que la institución de mediación habrá de asumir solidariamente con el mediador la responsabilidad derivada de la actuación de éste para garantizar de forma efectiva la previsión establecida en la ley que otorga al perjudicado acción contra el mediador y la institución de mediación que corresponda, con independencia de las acciones de reembolso que asistan a ésta contra los mediadores.

Artículo 27. Cobertura del seguro de responsabilidad civil o de la garantía equivalente.

El seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente del mediador comprenderá la cobertura de todos los daños y perjuicios, distintos a los resultados esperados de la mediación, que causen por sus actos u omisiones; como los derivados de la infracción de los principios de imparcialidad y confidencialidad, error profesional o la pérdida o extravío de expedientes o documentos de las partes.

Artículo 28. Suma asegurada.

La suma asegurada o garantizada por los hechos generadores de la responsabilidad del mediador, por siniestro y anualidad, será proporcional a la entidad de los asuntos en los que intervenga.

El mediador informará a las partes, con carácter previo al inicio del procedimiento, de la cobertura de su responsabilidad civil, dejando constancia de la misma en el acta inicial.

Artículo 29. Obligación de aseguramiento de la responsabilidad de las instituciones de mediación.

Con independencia de la posibilidad de asumir la contratación de la cobertura de la eventual responsabilidad civil de los mediadores que actúen dentro de su ámbito, las instituciones de mediación

deberán contar con un seguro o una garantía equivalente que cubra la responsabilidad que les corresponde, de acuerdo con la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en especial, la que pudiera derivarse de la designación del mediador.

4.4 DERECHOS Y DEBERES DE LOS MEDIADORES

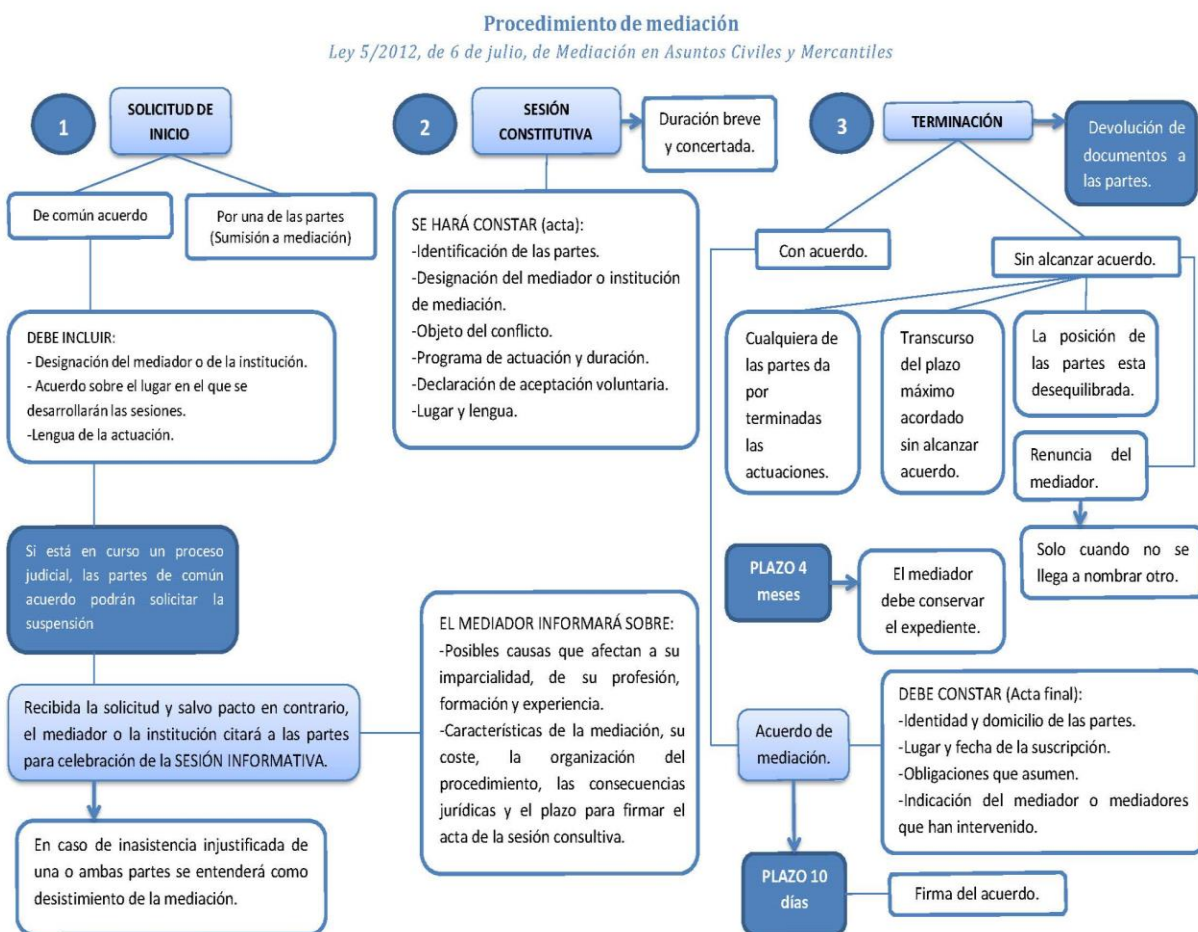
- **DERECHOS**

- Derecho a inscribirse en un registro, posibilidad que también alcanza a las instituciones de mediación. El Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación tiene por finalidad facilitar el acceso a la mediación de los ciudadanos a través de la publicidad de los mediadores profesionales y las instituciones. La inscripción en el Registro permitirá acreditar la condición de mediador.
- Derecho a la colaboración de las partes y apoyo permanente a su actuación, el derecho a renunciar a la prestación del servicio y el derecho a percibir honorarios.

- **DEBERES**

- ✓ Deberes de neutralidad, imparcialidad y de confidencialidad. Deber de poseer la formación adecuada, de respetar el código deontológico. Deberes durante el curso del procedimiento del mediador:
- ✓ Deber de facilitar la comunicación entre las partes.
- ✓ De velar porque las partes dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
- ✓ Deber de desarrollar una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes con respeto a los principios que informan la institución.
- ✓ Deber de asegurarse en la medida de lo posible de que las partes actúan de buena fe.

5. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN



Fuente: ICACOR

5.1 FASES EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Se pueden establecer hasta cinco fases en el procedimiento de mediación para que finalice con acuerdo, según exponen ZAERA NAVARRETE, MONZÓN JOSÉ Y OLMEDO BUTLER:¹²

- Sesión informativa o premediación.
- Recogida de información y comprensión del conflicto
- Identificación de intereses/necesidades y creación de agenda
- Generación de ideas, propuestas y negociación
- Toma de acuerdos

¹² ZAERA NAVARRETE, J.I., MONZÓN JOSÉ, B. y OLMEDO BUTLER, M^a T., *Guía práctica de mediación...*, ob. cit., p.73.

▪ LA FASE PREPARATORIA INICIAL (ESCRITO: SOLICITUD DE MEDIACIÓN)

La fase preparatoria inicial comprende las actuaciones previas necesarias para comenzar el procedimiento e incluye la realización de una sesión informativa obligatoria, a no ser que las partes expresamente la excluyan.

Al final de ella, ambas partes tendrán toda la información necesaria para decidir con entera libertad si someten o no el conflicto que las distancia a mediación. Se trata, pues, de una fase preparatoria.

Modos de inicio

Pueden distinguirse cuatro modos de inicio del procedimiento:

- Por común acuerdo entre las partes
- Por iniciativa de una de las partes en cumplimiento de un acuerdo previo de sometimiento a mediación
- Por iniciativa de una de las partes pero sin existencia de acuerdo previo
- Por derivación judicial y/o arbitral.

El artículo 17.1 de la Ley de Mediación establece la obligación de celebrar una sesión informativa una vez recibida la solicitud de mediación y salvo pacto en contrario de las partes. En caso de inasistencia, dice el articulado, injustificada de cualquiera de las partes a esta sesión “se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron no será confidencial”.

▪ FASE DE CONSOLIDACIÓN Y DESARROLLO (ESCRITO: ACTA CONSTITUTIVA O INICIAL)

El artículo 19 de La Ley de Mediación habla sobre la sesión constitutiva, que se identifica con el comienzo del procedimiento de mediación. En ella las partes expresarán su deseo de someterse a mediación.

La realización de esta sesión es obligatoria para las partes si quieren llevar adelante un procedimiento de mediación. Al término de la misma se firmará el acta constitutiva o inicial. La inasistencia injustificada de cualquiera de las partes supone el desistimiento de la mediación.

En lo referente al contenido el artículo 19.1 menciona que se ha de dejar constancia de la identificación de las partes o el coste de la mediación. La determinación del mediador, el objeto del conflicto sometido a mediación, el programa de actuaciones con la duración máxima prevista, el compromiso de las partes de someterse a la mediación aceptando las obligaciones derivadas del mismo y, finalmente, la determinación del lugar escogido para la celebración de las sesiones y la lengua a emplear.

▪ FASE DE TERMINACIÓN (ESCRITO: ACTA FINAL CON O SIN ACUERDO)

La última fase del proceso de mediación es la de terminación. El procedimiento podrá finalizar sin acuerdo o con él. El resultado de esta última fase, compendio a su vez de todo el procedimiento, se plasmará por escrito en el acta final.

El artículo 22.3 de la Ley de Mediación dice que el acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador. Se entregará un ejemplar original a cada una y en caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, el mediador hará constar en la misma tal circunstancia.

El artículo 22.1 de la Ley de Mediación dice que “con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses”. La Ley quiere que sea el mediador o la institución de mediación, quien custodie este material por espacio de cuatro meses, al cabo de los cuales entiende que cesa este deber. Lo más conveniente sería destruir estos archivos.

- *Formas de finalización:*

- ✓ SIN ACUERDO

El artículo 22.1 de la Ley de Mediación establece que el procedimiento puede concluir sin alcanzar acuerdo por las siguientes causas:

-Porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones comunicándose al mediador.

-Porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento.

-Cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables.

-Cuando concorra otra causa que determine su conclusión. (Fallecimiento de cualquiera de las partes, su incapacidad sobrevenida y permanente para continuar con el proceso o lo suficientemente prolongada en el tiempo que aconseje su finalización, la resolución del conflicto por medios distintos a la mediación, por ejemplo, por el reconocimiento unilateral de las pretensiones de la otra parte.)

-Cuando se produzca la renuncia del mediador a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador, siempre y cuando no se llegue a nombrar uno nuevo.

- ✓ CON ACUERDO

El artículo 23.1 de la Ley de Mediación dice que “el acuerdo de mediación puede versar sobre una parte, o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación.”

Los requisitos exigibles al acuerdo son:

- La identidad y el domicilio de las partes.
- El lugar y fecha en que se suscribe
- Las obligaciones que cada parte asume
- Que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones legales
- La indicación del mediador/es que han intervenido
- La indicación, si procede, de la institución de mediación en la que se ha desarrollado el procedimiento.
- La firma de las partes o sus representantes.

Finalmente, se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

El acuerdo posee, por el mero hecho de serlo, eficacia vinculante.

6. EL REGISTRO DE MEDIADORES E INSTITUCIONES DE MEDIACIÓN

En base a la Ley 5/2012 de mediación sus colegios profesionales deberán inscribirse como institutos de mediación y cuando sean designados estas instituciones por las partes de un conflicto designará a un administrador de fincas como mediador de los que estuvieran inscritos.

El artículo 5 de la Ley 5/2012 prevé la existencia de lo que denomina instituciones de mediación. Es una base de datos informatizada y de carácter público e informativo, dependiente del Ministerio de Justicia. Su función es facilitar el acceso de los ciudadanos a este medio de solución de conflictos dando publicidad a los mediadores profesionales y a las instituciones de mediación.¹³

Podrán ser instituciones de mediación de carácter público las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación y los Colegios Profesionales. Los propios Estatutos de los Colegios Profesionales ya habían incluido años antes junto al arbitraje la mediación. En los estatutos del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Valencia en su artículo 54c), dedicado a la relación con los clientes se especifica que “en la administración de comunidades, el Administrador procurará mantener la mejor relación y convivencia entre los propietarios, apurando para ello las gestiones y soluciones amistosas, evitando en cuanto sea posible la aplicación de otras medidas coactivas”.

Esas gestiones y soluciones amistosas está el lograr un acuerdo a través del servicio de mediación. Se ha aprobado recientemente el Reglamento del Centro de Mediación Inmobiliaria (CEMEI) del Colegio de Administradores de Fincas de Valencia y Castellón.

El *Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre*, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su Capítulo III, nos habla sobre el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.

El artículo 8 nos habla sobre la Creación y objeto del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación.

Se crea el Registro que tiene por finalidad facilitar el acceso de los ciudadanos a este medio de solución de controversias a través de la publicidad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación. El artículo 9 nos habla sobre el carácter público e informativo del Registro y se constituirá como una base de datos informatizada accesible a través del sitio web del Ministerio de Justicia.

El artículo 10 en su apartado 2, nos habla de que el Director General de los Registros y del Notariado tiene la condición de responsable del Registro, a los efectos de lo previsto en la Ley Orgánica 1571999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, ante el que se ejercerán los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

¹³ QUINTANA GARCÍA, A., “El papel de las instituciones de mediación”, en Lawyer Press, 27 de Abril de 2013, accesible en http://www.lawyerpress.com/news/2013_04/2704_13_008.html, consultado el 19 de diciembre de 2016

Artículo 11. Voluntariedad de la inscripción.

La inscripción de los mediadores que desarrollen la actividad de mediación de conformidad con las previsiones de la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles y de las instituciones de mediación en el Registro será voluntaria.

Artículo 12. Efectos de la inscripción.

La inscripción en el Registro de mediadores e instituciones de Mediación permitirá acreditar la condición de mediador, así como el carácter de institución de mediación.

La inscripción en el Registro no excluye la responsabilidad del mediador ni de la institución de mediación respecto del cumplimiento de los requisitos que les son exigibles ni la que les corresponda en el ejercicio de su actividad.

Frente a las resoluciones del encargado del Registro podrá interponerse recurso de alzada ante el Subsecretario de Justicia, en su caso, a través de la sede electrónica del Ministerio de Justicia.

7. ESPECIAL REFERENCIA A LA MEDIACIÓN INMOBILIARIA Y VECINAL COMO ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN CIVIL

En principio, España es un país que carece de cultura del acuerdo pero la mediación está cobrando fuerza en las comunidades de propietarios por la crisis económica. Ante la falta de recursos económicos, los vecinos intentan llegar a acuerdos y evita meterse en costosos litigios judiciales.

En Aragón a fecha de 31 de Diciembre de 2015 había 472 administradores de fincas colegiados, de los que 359 estaban en activo y 113 no ejercían

En la actualidad, los profesionales han de contar con competencias que ayuden a no judicializar los conflictos en las comunidades de propietarios, con el aumento de costes en tiempo, emocionales y económicos que supone, y para una gestión eficiente y no judicializada de los conflictos es necesario contar con los sistemas alternativos de resolución de conflictos, y especialmente con la mediación, que promueve y regula profesionalmente la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que señala algunos requisitos de capacitación profesional desarrollados por el Real Decreto 980/2013, sobre formación y requisitos de inscripción en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, tanto para el ejercicio individual profesional como colectivo a través de instituciones y servicios de mediación colegiales.

El campo específico de mediación profesional se desarrolla en el ámbito inmobiliario civil y mercantil, en sentido amplio, que tiene como núcleo de la relación existente entre las partes un bien inmueble, ya sea la titularidad en propiedad, uso o disfrute, arrendamientos, o administración en régimen legal de propiedad horizontal o de complejos urbanísticos, o con relación a la edificación y con la administración de fincas.

La mediación incluso podrá ampliar su campo de actuación y asesorar a los propietarios en los enfrentamientos que puedan surgir entre la comunidad de vecinos y los diferentes gremios que trabajan en ella, o las discrepancias de los vecinos con los promotores y constructores.

En algunas Universidades se han desarrollado programas formativos, a través de cursos especializados, en mediación para administradores de fincas.

En la Universidad de Zaragoza, con la Facultad de Ciencias Sociales como centro organizador, se ha desarrollado un curso de posgrado “de formación profesional en mediación para administradores de fincas”, de 5 créditos ECTS ,en el actual curso académico 2016/17, desarrollado entre octubre de 2016 y febrero de 2017, dirigido por el profesor José Luis Argudo Périz, especialista en materia de mediación.

De las características del curso, selecciono los objetivos del curso y el programa del mismo:

- Objetivo general

El objetivo del curso es la adquisición de competencias profesionales en mediación por los Administradores de Fincas a través de una formación universitaria de calidad en gestión y resolución de conflictos, desarrollando saberes conceptuales, procedimentales y meta cognitivos especialmente en los ámbitos de la mediación relacionados con su actividad profesional (propiedad horizontal e inmobiliaria; hipotecaria y arrendaticia, y vecinal),favoreciendo una nueva cultura social de convivencia pacífica.

- Objetivos específicos:

- ✓ Aprender a utilizar adecuadamente los métodos, habilidades, técnicas y herramientas necesarios para ayudar a terceros a solucionar sus conflictos y, en su caso, a llegar a acuerdos.
- ✓ Adquirir las capacidades personales y profesionales en resolución de conflictos y mediación.
- ✓ Conocer los distintos ámbitos de aplicación de la mediación civil y mercantil y explorar nuevas oportunidades profesionales.
- ✓ Diseñar y programar procesos de mediación orientados a que las personas y organizaciones en conflicto obtengan por ellas mismas una solución satisfactoria a sus intereses y necesidades.
- ✓ Saber desarrollar competentemente procesos de mediación en el ámbito de los conflictos privados de ámbito inmobiliario en las comunidades de propietarios y otros conflictos conexos.
- ✓ Actuar cooperativamente con otros profesionales y desde una posición pluridisciplinar.

PROGRAMA

MÓDULO I. CONFLICTOS, ADR PROFESIONALES MEDIADORES (1,2 créditosECTS)

- I.1. Los conflictos. Tipos y análisis de conflictos. Los conflictos inmobiliarios
- I.2. Métodos, técnicas y herramientas de gestión y resolución de conflictos

I.3. El ser y el hacer de la mediación: competencias profesionales, marco normativo y profesional de la mediación en España. Servicios e instituciones de mediación.

MÓDULO II. LA MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL. LA MEDIACIÓN INMOBILIARIA (2,0 créditos ECTS)

II.1. Las ADR en Derecho privado. Ámbitos de aplicación inmobiliario, civil y mercantil.

II.2. Negociación

II.3. La mediación: características. Planificación

II.4. El proceso de mediación: desarrollo.

II.5. Finalización del proceso, acuerdos y seguimiento. Competencias profesionales en mediación. La mediación intrajudicial y con las Administraciones Públicas. Mediación y nuevas tecnologías.

MÓDULO III. LAPRAXIS DELA MEDIACIÓN (1,8 créditosECTS)

III.1. Espacio de entrenamiento práctico profesional en mediación.

III.2. Análisis de casos de mediación y mediaciones simuladas.

CONCLUSIONES ACERCA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

- Como *punto de partida* del trabajo, analizamos el Decreto de 1968 sobre colegiación de los Administradores de Fincas y, según la interpretación jurisprudencial, he visto cómo en principio había restricciones de acceso para los Graduados Sociales a la colegiación como administradores de fincas
- Tenían que hacer una prueba de acceso, ya que no existía un acceso como tal. Pero a raíz de distintas decisiones judiciales, en la actualidad hay acceso directo. Hemos encontrado la unión en la colegiación entre los administradores de fincas y los graduados sociales.
- Como *un primer bloque* de conclusiones, vamos a comparar las dos profesiones, la de graduado social y la de Administrador de Fincas, en función de la convergencia entre ambas que es la formación que tienen las dos, en cuestiones de conflictos, de negociación y de negociación colectiva, que es muy buena base para trabajar en muchos ámbitos profesionales.
- Una de las mayores debilidades que tendría el graduado para ejercer como administrador de fincas es que debería adquirir nuevos conocimientos en un tema novedoso como es la mediación. (Entre estas nuevas opciones está la mediación vecinal).
- La creciente profesionalización de esta actividad, muestra un crecimiento paralelo a la complejidad de la vida socioeconómica, desde esta perspectiva, la contratación de un Administrador de Fincas obedece a la necesidad de confiar los intereses de la Comunidad de Propietarios a un profesional, con habilidades sociales si quiere tener éxito y dichas habilidades empiezan por la formación continua, la voluntad y el esfuerzo.
- Como *segundo gran bloque* de conclusiones, podemos llegar a decir que la especialidad en mediación en un graduado social son los aspectos sociolaborales y que el ámbito de los administradores de fincas es la mediación inmobiliaria y vecinal. La mediación vecinal se impone como la mejor opción para garantizar la convivencia pacífica de los vecinos que, incluso partiendo de una relación de disputa, pueden alcanzar soluciones conjuntas que beneficien a todos y contribuyan a mantener una relación cordial en el día a día de la comunidad de vecinos.
- En un primer momento parece que existen *diferencias* entre las dos profesiones en cuanto al ámbito a tratar los conflictos, pero sí que hay *afinidad* en cuanto a que el graduado social también está habituado a los conflictos colectivos, como pueden ser conflictos entre todos los propietarios, entre la junta de propietarios con un vecino o con el administrador.
- Por ello, el trabajo se desarrolla hablando primero del análisis de *conflictos*, para ver que el aprendizaje en conflictos es común para ambas profesiones, y luego lo enfocamos hacia los distintos métodos alternativos de resolución de conflictos *ADR*, en que el Graduado Social está

mucho más acostumbrado a la negociación y a la conciliación que a la mediación, tiene mucho más aprendizaje en estas ramas.

- Los administradores de fincas necesitarían una *formación específica para ser mediadores*, ya que no son como tales. Por eso, analizamos la regulación de la mediación civil y mercantil que con una formación específica habilitaría tanto a los administradores de fincas como a un graduado social para mediar en conflictos inmobiliarios y vecinales.
- Vemos que una próspera *mediación* garantiza acuerdos estables y duraderos en el tiempo, al proponer un proceso estructurado que descarga las tensiones, gestiona las emociones, e indaga en las múltiples opciones que se proponen en el espacio creado, sirviendo como aliada a administradores de fincas y vecinos.
- Es evidente, que la Administración de inmuebles, ya sean edificios o complejos inmobiliarios, requiere cada vez más una *capacitación* determinada, habilidad, responsabilidad y conocimientos específicos.
- La conclusión final es que el *Graduado Social* sí que se adapta adecuadamente, tiene suficientes competencias para desarrollar con algunos complementos formativos o con trabajo específico en comunidades de propietarios en propiedad horizontal *para desempeñar las tareas de un administrador de fincas* y he querido mostrarlo en un tema muy novedoso como es la mediación, en la que ninguno de los dos está habilitado directamente como mediadores en asuntos civiles y mercantiles.

Bibliografía

ALBA ISASI, J., “ Estudio de la mediación como sistema alternativo de resolución de controversias, análisis de la Ley 5/2012, de 6 de Julio” Noticias jurídicas, mayo 2013

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R., “La dinámica del Conflicto” en Mediación y solución de Conflictos. Habilidades para una necesidad emergente, SOLETO MUÑOZ, H. y OTERO PARGA, M., (Coordinadoras), Ed. Tecnos, Madrid 2007

ÁNGEL REAL VILLAREAL, M., “Sociología de la Profesión de Graduado Social” Tesis de Doctorado . Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Directora: Dra. D^a María Teresa Algado Ferrer

APUNTES tomados en el Colegio de Administradores de Fincas de Zaragoza el 30 de Noviembre de 2016. Conferencia pública sobre Mediación en la resolución de Conflictos Extrajudiciales, impartida por los abogados y mediadores D. Javier Crespo y D. Julián Bonafonte

BARONA VILAR, S., Mediación en asuntos civiles y mercantiles en España. Tras la aprobación de la Ley 5/2012, de 06 de Julio, Ed. Tirant Lo Blanch, Valencia, 2013.

COMMUNITY BOARDS, The Basics of Mediation. Community Board’s Mediation Training Guide, Ed. Community Boards, San Francisco, EEUU, ediciones 2012 y 2013.

GALEOTE MUÑOZ, M^a P., “ La mediación” en Sistemas de solución extrajudicial de conflictos, HINOJOSA SEGOVIA, R. (Coordinador), Ed. Ramón Areces, Madrid, 2006.

GONZÁLEZ CANO, M^a I., “Los métodos alternativos de resolución de conflictos” en Mediación y Solución de Conflictos. Habilidades para una necesidad emergente, SOLETO MUÑOZ, H. y OTERO PARGA, M. (Coordinadoras), Ed. Tecnos, Madrid, 2007.

MOORE, C.M., “ Por qué mediamos” en Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales, FOLGER, J.P. y JONES, T.S. (Compiladores), Ed. Paidós, Buenos Aires, 1997.

NAVARRO COSTA, R., “Análisis de los conflictos en las comunidades de vecinos. Aspectos jurídicos para mediadores”, Revista Iberoamericana de Arbitraje y Mediación, 2007.

OVEJERO BENAL, A., Técnicas de negociación. Cómo negociar eficaz y exitosamente, Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid, 2004.

SANCHIS CRESPO, C., “Mediación y Comunidades de Vecinos” Un nuevo modo de solucionar viejos conflictos. Editorial Aranzadi, S.A. Thomson Reuters Proview eBooks. Primera Edición 2013.

VILLAGRASA ALCAIDE, C., “La mediación comunitaria o vecinal” en Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos, SOLETO MUÑOZ, H. (Directora), Ed. Tecnos, Madrid, 2011.

VIOLA, I. y FERNÁNDEZ, G., “La mediación de los conflictos en la vivienda: Un instrumento para la prevención del sinhogarismo y un ámbito de formación para profesionales colaborativos” en VIII Conferencia Internacional Foro Mundial de Mediación, Ponencias de expertos en mediación, Valencia del 18 al 21 de octubre de 2012.

ZAMORA, M^a E., “Mediación, una alternativa en crecimiento”, en Diario La Ley, núm. 6170, 18 de enero de 2005.

Webgrafía

graduadoszar.com/ Graduados Sociales de Zaragoza-Web Oficial del Colegio de Graduados Sociales de Zaragoza. Última visita el 31 de Enero de 2017

guiasjuridicas.wolterskluwer.es/home/EX0000011509/.../Administradores-de-fincas Administradores de fincas-Guías Jurídicas.es. Última visita el 31 de Enero de 2017.

https://es.wikipedia.org/wiki/Graduado_Social....Graduado_Social - Wikipedia, la enciclopedia libre. Última visita el 31 de Enero de 2017

https://es.wikipedia.org/wiki/Administrador_de_fincas Administrador de fincas-Wikipedia, la enciclopedia Libre. Última visita el 31 de Enero de 2017.

<http://www.fundacionsama.com/asecla/index.htm>. SAMA. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje. Última visita el 15 de Febrero de 2017.

https://sede.seg-social.gob.es/.../Notificaciones_Telematicas/ Sede Electrónica de la Seguridad Social. Última visita el 31 de Enero de 2017.

Linked in Virginia Madrid del Toro. <https://es.linkedin.com/in/virginiamadriddeltoro>. (Profesional del Derecho y Mediadora) Trabajadora Activa en la Solución de Conflictos. Formadora y Administradora. Última visita el 31 de Enero de 2017.

Linked in Javier Torán Zufía. <https://es.linkedin.com/in/javier-toran-zufia-a05362109>. (Abogado y Mediador) Socio Fundador de RESMEDIA. Última visita el 31 de Enero de 2017.

www.cafaragon.com/ Administradores de Fincas de Aragón-Zaragoza. Última visita el 31 de Enero de 2017.

www.cervantesvirtual.com/obra/sociología-de-la-profesión-de-graduado-social Autor: Real Villarreal; Mariano Ángel (Campo de actividad profesional de los Graduados Sociales). Última visita el 31 de Enero de 2017.

www.citapreviainem.es/graduado-social/ ¿Qué es un Graduado Social?-Cita previa INEM. Última visita el 31 de Enero de 2017.

www.graduadosocialmadrid.org/650/ Funciones y Competencias del Graduado Social Excmo. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Madrid. Última Visita el 20 de Enero del 2017.

www.20minutos.es, www.20minutos.es/noticia/1337073/0/conflictos-vecinos/dos-de-tres.../los-tienen/ “Conflictos con los vecinos: dos de cada tres españoles los sufren”, 13 de marzo de 2012. Última visita el 31 de Enero de 2017.

www.20minutos.es, “Los vecinos, el ruido que más molesta a los españoles”, www.20minutos.es/noticia/885509/0/ruido/vecinos/molesta/ 26 de noviembre de 2010. Última visita el 31 de Enero de 2017.

Nomenclatura

A.D.R. Alternative Dispute Resolution. Solución alternativa de Resolución de Conflictos.

C.E. Constitución Española

CEMEI. Reglamento del Centro de Mediación Inmobiliaria.

CGCAFE. Consejo General de la Administración Rústica y Urbana.

D.G.A. Diputación General de Aragón.

IDAE. Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía.

L.M. Ley de Mediación Ley 5/2012 de 06 de Julio.

L.P.H. Ley de Propiedad Horizontal.

S.A.M.A. Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje.

U.E. Unión Europea.