

# Protocolizar la gestión del riesgo legal

Dña. Mariví Rodríguez

Gerente y fundadora Compromiso de Mediación



Mariví Rodríguez  
Gerente y fundadora Compromiso de Mediación

## MEDIACIÓN

Un entorno seguro es lo que en muchas ocasiones necesita la persona encargada de un proyecto o el gerente de una empresa para aventurarse a resolver un conflicto o una situación difícil a la que, contra todo pronóstico, han de enfrentarse. Acuden a su abogado, sea éste interno o externo, en busca de ese “confort”, buscando información, respuestas, antes de ceder el control.

Para encontrar respuestas, cabría reflexionar brevemente acerca de cómo se negocian las cláusulas de resolución de conflictos en los contratos.

Según quién haya preparado la primera versión del contrato, el desgaste que haya supuesto la negociación, el tamaño de la empresa, la importancia del proyecto y, tomando en consideración variables como la premura de tiempo o la relación que hayamos sido capaces de construir con nuestra contraparte, diríamos que depende. No obstante, existe cierta tendencia a negociar con ligereza estas cláusulas, a no pelearnos ahora por esto. Normalmente la cláusula está bien como está porque no va a pasar nada, estamos cerrando el contrato para poner en marcha algo que va a salir bien. Hay cierta timidez, cierta inclinación a quitarle valor, que nos impide verla como la clave en la que luego se convertirá para abrirnos las puertas de soluciones eficaces.

Y en el extremo contrario están las grandes multinacionales, que suelen ser reacias a permitir que les modifiquen su sistema de resolución de conflictos, cuya relación coste-beneficio han optimizado y que forma parte de su cultura empresarial.

Podríamos plantearnos, pues, cómo llegar hasta ahí.

Cuando hablamos de mediación, hablamos de autocomposición, esto es, le decimos al empresario algo que él ya sabe, pero suele olvidar cuando se enfrenta a un conflicto: que él es el dueño de su empresa, que nadie la conoce mejor que él. Y le damos la posibilidad de asumir el control.

He visto muchas veces la cara de perplejidad de empresarios que, sencillamente, no pueden creer que ellos puedan ser protagonistas de sus conflictos y otras tantas he conversado con ellos acerca de cómo hacerlo, cómo acudir a mediación, cómo decírselo a la parte contraria o a sus trabajadores. Y me ha gustado siempre

responderles con dos ideas: i) acudir a una institución de confianza que os ofrezca un servicio de calidad y ii) ponéoslo fácil.

AGERS ha puesto en marcha el Centro de Solución de Conflictos (CSC - [soluciondeconflictos@agers.es](mailto:soluciondeconflictos@agers.es)) para facilitar a las empresas el uso de métodos alternativos de solución de conflictos, partiendo del convencimiento de que la voluntad de entendimiento es un paso decisivo para alcanzar el acuerdo de las partes implicadas en las controversias de riesgos y seguros.

Muy bien y, ¿cómo lo hacemos en mi empresa? Mi propuesta sería: ponérselo fácil, protocolizándolo. El CSC de AGERS ha integrado en su proyecto el Compromiso de Mediación (CdM) que podéis ver en [www.compromisodemediacion.com](http://www.compromisodemediacion.com) y que en la actualidad cuenta con 50 empresas adheridas, la mayoría de ámbito andaluz.

Acostumbrados al sistema tradicional de derechos y obligaciones, la firma de un



documento en materia de resolución de conflictos nos lleva a pensar en su carga obligacional y en el posible coste o riesgo asociado a su firma. Es sencillo, un CdM no es un contrato, no tiene fuerza vinculante ni carácter obligacional. Dicho claramente, no obliga a nada. Es una manifestación de voluntad, una declaración de intenciones, una filosofía. Con su firma, la empresa manifiesta que tratará de someter sus conflictos a mediación antes de litigar o de acudir a otros MASC, sin renunciar a derechos, sin que nadie le exija que lo haga y sin coste alguno.

Es uno de los servicios que queremos ofrecer desde el CSC como una forma sencilla de avanzar hacia una gestión empresarial integrada, en la que solicitar una mediación no sea interpretado como una muestra de debilidad o una distracción para convertirse en política de empresa, política que cada empresa aplicará a su manera.

Una vez firmado, el CdM puede tener el desarrollo que cada empresa desee. Desde la introducción de cláusulas específicas de resolución de conflictos, que muy gustosamente os ayudaremos a elaborar desde el CSC, hasta influenciar la creación de protocolos de trabajo tanto a nivel interno, con los propios empleados, como a nivel externo, con clientes, proveedores, entidades financieras, etc. Es pura responsabilidad social corporativa.

## HABILIDADES DE UN BUEN MEDIADOR



IMPARCIAL



PACIENTE



BUEN COMUNICADOR



PROFESIONAL



EMPÁTICO



TOLERANTE



POSITIVO



CREATIVO



NEGOCIADOR



NEUTRAL

He promovido el CdM en España con la humildad y el propósito de aprender de los maestros. Instituciones internacionales de primer nivel en materia de ADR tales como CPR y CEDR fueron pioneras en esta iniciativa, contando con miembros fundadores como General Electric, IBM, Microsoft, AEGIS Insurance Services, Inc., Pfizer o BP. En Francia lo han firmado, entre otras muchas, Carrefour, Alcatel, Danone, Eurodisney, L'Oréal y Renault.

EL CSC de AGERS nace con una proyección y propósito similares, tiene vocación internacional y todos los recursos y la energía puestos en dar un servicio de la mejor calidad. De ahí que conjugar ambas iniciativas sea todo un acierto y la mejor forma de hacerlos llegar la invitación a mediar vuestros conflictos.

Más información en la web de AGERS

cyber

EUROPEAN RISK  
MANAGEMENT  
SEMINAR 2018

sustainability

SAVE  
THE DATE

8-9 OCTOBER 2018  
QUEEN ELISABETH HALL  
ANTWERP, BELGIUM

[www.ferma-seminar.eu](http://www.ferma-seminar.eu)



FERMA™

Federation of European  
Risk Management Associations