



" MEDIACIÓN EN CONSUMO - II "

Clave: 21(02)-CA-2024

Fechas: 3, 4, 5, 6 y 7 de Junio de 2024

Lugar de celebración: Salón de actos del Edificio de Servicios Múltiples II, C/ Profesor Agustín Millares Carlo, nº 9, Las Palmas de Gran Canaria

Objetivos:

Conocer el marco legal, el procedimiento de mediación en consumo e introducción a las técnicas y nuevos recursos en el proceso de mediación.

Destinatarios:

Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómicas y Locales competentes en Consumo que tengan encargadas funciones sobre mediación .

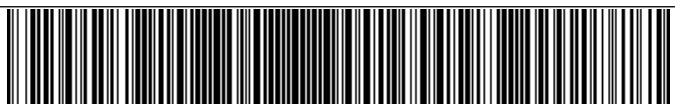
Número de horas lectivas: 30

Número máximo de alumnos: 40

Organizado por:

Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias
Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)."





3 de junio de 2024

07:45-08:00 **Presentación del curso**

08:00-10:00 **La generación y validación de opciones. El acuerdo en mediación de consumo**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

10:00-10:30 **Pausa.**

10:30-12:30 **Trabajar la generación de opciones de acuerdo. Saber validar las opciones y comparar con las alternativas de cada parte.**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

12:30-14:30 **Redactar un acuerdo de mediación. La pregunta de replanteo.**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

4 de junio de 2024

08:00-10:00 **Conocer y entrenar el proceso y las técnicas de la mediación telefónica en consumo. El proceso de mediación telefónico y sus técnicas: la gestión del tiempo, la sonrisa telefónica**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

10,00-10,30 **Pausa**

“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”

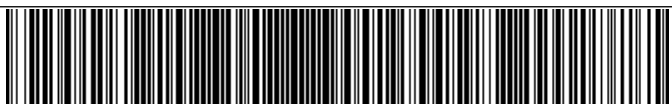


- 10:30-12:30 **El trabajo de modular la voz. Etapas de la mediación.**
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).
- 12:30-14:30 **Conocer y entrenar mediante las etapas del proceso de mediación híbrido: telefónico - presencial - online**
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

5 de junio de 2024

- 08:00-10:00 **Evaluar las similitudes y diferencias en los tres procesos de mediación trabajados. Trabajar el empoderamiento y el reconocimiento en la transformación de la realidad conflictiva.**
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).
- 10,00-10,30 **Pausa**
- 10:30-12:30 **Herramientas de la mediación. Ejercicio del rol del profesional de la mediación en consumo.**
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).
- 12:30-14:30 **Etapas del entrenamiento en el proceso de la mediación en consumo.**
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)."



6 de junio de 2024

08:00-10:00 **Entrenamiento en casos de consumo del proceso de mediación. Actividad Role- Play**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

10,00-10,30 **Pausa**

10:30-12:30 **Entrenamiento en casos de consumo del proceso de mediación. Actividad Role- Play**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

12:30-14:30 **Entrenamiento en casos de consumo del proceso de mediación. Actividad Role- Play**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

7 de junio de 2024

08:00-10:00 **Entrenamiento en casos de consumo del proceso de mediación. Actividad Role- Play**

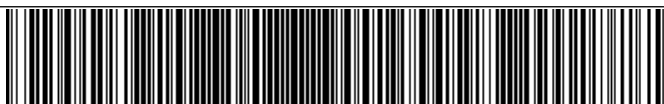
Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

10,00-10,30 **Pausa**

10:30-12:30 **Evaluar a partir de ejercicios grupales integradores, los conceptos aprendidos a lo largo del curso.**

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

“Esta acción formativa está incluida en el PFCI 2024 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP).”





Gobierno de Canarias

Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos

Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN, CALIDAD Y COOPERACIÓN EN CONSUMO

12:30-14:30 Repaso de los conceptos aprendidos

Ponente: Sr. Andreu Calvet Cortés. Mediador profesional autónomo. Profesor asociado del grado en Derecho de la Universidad Pompeu Fabra. Profesor y coordinador académico del Máster en Mediación Profesional de la UPF-Barcelona School of Management (BSM). Consultor para organizaciones e instituciones, experto en Resolución Alternativa de Conflictos. Mediador en los ámbitos civil, mercantil, comercial y organizacional (workplace mediation).

14:30 Clausura del curso

“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2024), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2024, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública-INAP, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”

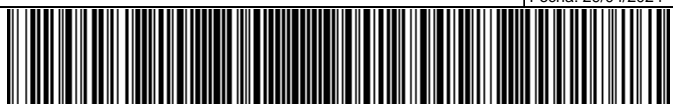
Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

MARIA LUISA RIVERO GOMEZ - J/SEC. FORMAC Y REGISTRO ASOC. CONSUMID

Fecha: 29/04/2024 - 09:16:45

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

0ZsK9jP1tUzXpUy7zqp1Vrq48CPTZW2IA



El presente documento ha sido descargado el 29/04/2024 - 09:17:02