



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE
DERECHOS Y DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS

Índice

Preámbulo	1
Capítulo I. - De las disposiciones generales	3
Artículo 1. - Del objeto y alcance	3
Artículo 2. - De las definiciones	3
Artículo 3. - Del cómputo de plazos y los periodos estivales	4
Artículo 4. - De la legitimación activa y pasiva	4
Capítulo II. - De la gestora	5
Artículo 5. - De la gestora	5
Artículo 6. - De las funciones de la gestora	5
Artículo 7. - De las obligaciones de la gestora	5
Capítulo III. - De los mediadores	5
Artículo 8. - De las funciones de los mediadores	5
Artículo 9. - De las obligaciones de los mediadores	5
Artículo 10. - De la independencia de los mediadores	6
Artículo 11. - Del nombramiento de los mediadores	6
Capítulo IV. - De la Secretaría Técnica	6
Artículo 12. - De las funciones de la Secretaría Técnica	6
Artículo 13. - De las obligaciones de la Secretaría Técnica	7
Capítulo V. - Del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación	7
Artículo 14. - De la presentación y admisión de solicitudes y reclamaciones	7
Artículo 15. - De la admisión a trámite	8
Artículo 16. - De la suspensión por presentación de idéntica solicitud o reclamación por otras vías	8
Capítulo VI. - De la apertura del expediente	9
Artículo 17. - De la apertura de expediente y plazos	9
Artículo 18. - Del traslado de la solicitud o reclamación a las entidades requeridas	10
Artículo 19. - Del traslado de la solicitud o reclamación a entidades requeridas no obligadas por una norma principal	10
Artículo 20. - De la notificación del inicio de mediación a solicitantes	11
Capítulo VII. - De la mediación	11
Artículo 21. - Del proceso de mediación	11
Capítulo VIII. - De la finalización del proceso	11
Artículo 22. - De la finalización del proceso	11
Artículo 23. - Del incumplimiento de las resoluciones estimatorias	11

Artículo 24. - De la certificación del procedimiento 12

Preámbulo

El presente Protocolo recoge el funcionamiento del procedimiento de atención de solicitudes y resolución de conflictos promovido y gestionado por la Asociación Española de la Economía Digital —Adigital—, para la recepción y atención de solicitudes de los ciudadanos ante entidades que, en el desarrollo de sus actividades, traten datos personales, así como la recepción y atención de reclamaciones de los ciudadanos frente a esas entidades.

Este Protocolo se configura como una norma de naturaleza procesal que da apoyo a otras normas de derecho sustantivo o principal promovidas por Adigital, como son el Reglamento del Servicio de Lista Robinson o el Código de conducta de atención y mediación de derechos en protección de datos, normas que prevén la existencia de un procedimiento de atención de solicitudes de derechos y de resolución de conflictos extrajudicial y que se remiten al presente Protocolo. Así, las cuestiones de fondo o sustantivas no son abordadas por este Protocolo, sino que se regulan en la norma principal.

El procedimiento de atención de derechos y de resolución de conflictos aquí configurado se desarrolla, por un lado, como un sistema que permite a las entidades atender correctamente las solicitudes de atención de derechos y, por otro lado, como un sistema de mediación por medios electrónicos gestionado a través de una plataforma web con la finalidad de permitir una mayor agilidad en la gestión de las reclamaciones.

La plataforma web no sólo permite la gestión de los procedimientos de mediación, sino que se encarga de asistir al ciudadano en el proceso de planteamiento de una solicitud. Para ello, permite a los ciudadanos utilizar un asistente que les ayuda a dar forma jurídica a sus pretensiones, concretando los derechos que desean ejercer, su alcance y contra quién.

Así mismo, también se encarga de facilitar a los ciudadanos la acreditación de su identidad a través del asistente, solicitándoles una fotografía o fotocopia de su DNI, y de una foto sosteniendo el mismo donde se vea su rostro. Si la página web se visita desde un teléfono inteligente o tableta, el asistente permite la apertura directa de la cámara del dispositivo.

Una vez presentada la solicitud o reclamación, ya sea a través del asistente o de forma manual, esta pasa a ser revisada por la Secretaría Técnica, que comprobará que contiene toda la información necesaria, la cotejará y, en su caso, designará un mediador y trasladará la solicitud o reclamación a la entidad correspondiente. Si la solicitud o reclamación estuviese incompleta, la Secretaría Técnica tratará de guiar al solicitante para que aporte el resto de información necesaria.

La plataforma también se encarga de la notificación a las partes y prueba de entrega de las mismas. Para ello, envía correos electrónicos a las partes con enlaces a la notificación correspondiente dentro de la plataforma, imitando el modelo empleado por las administraciones públicas.

La mediación es realizada a través de un sistema de mensajes en los que las partes se comunican directamente con la Secretaría Técnica o, en su caso, el mediador designado, que buscará conciliar una posición entre ambas atendiendo al derecho aplicable al expediente. En este sistema de mensajes, las partes pueden adjuntar la documentación pertinente, como pruebas de envío de documentos, formularios o capturas de pantalla.

Capítulo I. - De las disposiciones generales

Artículo 1. - Del objeto y alcance

El presente Protocolo tiene por objeto regular el funcionamiento del procedimiento de atención a ciudadanos por parte de entidades y de resolución de conflictos entre entidades y ciudadanos, promovido y gestionado por la Asociación Española de la Economía Digital.

El sistema de resolución de conflictos aquí descrito consistirá en un procedimiento de mediación por medios electrónicos.

Artículo 2. - De las definiciones

En este Protocolo, se entenderá por:

1. **Norma principal:** es la norma que establece que un determinado asunto dentro de su alcance puede ser sometido al sistema de atención de solicitudes y resolución de conflictos objeto de este protocolo, sin perjuicio del objeto y alcance específico de este protocolo. Son, por ejemplo, el Código de conducta sobre la atención y mediación de derechos en protección de datos y el Reglamento del Servicio de Lista Robinson.
2. **Procedimiento de atención de solicitudes y de mediación:** es el procedimiento de atención de solicitudes de ejercicio de derechos y mediación en la resolución de conflictos por medios electrónicos desarrollado en este protocolo y al que la norma principal aplicable puede remitir los asuntos o conflictos que en su aplicación puedan darse entre las partes.
3. **Gestora:** es la entidad que gestiona el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
4. **Solicitante:** es el ciudadano que presenta una solicitud o reclamación ante el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
5. **Solicitud:** es la petición realizada por un solicitante o su representante ante el procedimiento de atención y de mediación, pudiendo ir acompañada, en su caso, de información adicional, cuando verse sobre el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa aplicable.
6. **Reclamación:** es la petición de mediación realizada por un solicitante o su representante ante el procedimiento de atención y de mediación, pudiendo ir acompañada, en su caso, de información adicional, cuando verse sobre una controversia en relación con el ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa aplicable.
7. **Representante:** es la persona física o jurídica que representa, en su caso, al solicitante.
8. **Entidad requerida:** es la entidad frente a la cual el solicitante dirige su solicitud o reclamación.
9. **Secretaría Técnica:** es el organismo interno de la gestora encargado de la administración de las solicitudes y reclamaciones y la verificación de identidades, entre otras funciones atribuidas por el presente protocolo o por la norma principal.
10. **Mediador:** es la persona física que, de manera independiente, se encarga de mediar entre el solicitante y la entidad requerida en el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación cuando este versa sobre una controversia entre las partes.

11. **Acuerdo:** es la conformidad prestada por el solicitante ante la respuesta o compromiso manifestado por la entidad requerida, a través de la cual el primero da por satisfecha su solicitud o reclamación y el segundo se obliga a atenderla según lo recogido en la resolución.
12. **Resolución:** es el escrito de la Secretaría Técnica que pone fin al proceso de mediación y que recoge el resultado del mismo, pudiendo ser estimatoria, cuando haya acuerdo, o desestimatoria en cualquier otro caso.

Artículo 3. - Del cómputo de plazos y los periodos estivales

1. Cuando se indiquen plazos en días, sin perjuicio de que se indique otra cosa, el cómputo comenzará el día siguiente a la recepción de la notificación y se entenderán en días naturales.
2. Cuando se indiquen plazos en meses, sin perjuicio de que se indique otra cosa, el cómputo comenzará el día siguiente a la recepción de la notificación y se entenderá que el plazo concluye el mismo día en que comenzó el cómputo en el mes de vencimiento. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.
3. Si el día de vencimiento resultase ser inhábil para la gestora, el plazo se prorrogará hasta el siguiente día hábil.
4. Si el día de vencimiento resultase ser inhábil en el domicilio de la parte a la que el plazo es aplicable, dicha parte podrá solicitar una prórroga del plazo hasta el siguiente día hábil, siempre y cuando lo haga antes del término de ese día.
5. Se considerará no laborable, y por tanto inhábil, el periodo estival o análogo, que será comunicado a las partes con, al menos, siete (7) días de antelación.
6. En los casos anteriores y respecto de los expedientes ya iniciados y con un mediador asignado, la Secretaría Técnica podrá designar un nuevo mediador cuando la complejidad del expediente lo permita y la urgencia lo requiera. Si no se hubiese designado un nuevo mediador, los procedimientos ya iniciados que estuviesen asignados al mismo, serán suspendidos en los supuestos del apartado anterior.

Artículo 4. - De la legitimación activa y pasiva

1. Las personas físicas podrán presentar solicitudes o reclamaciones a través del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación dirigidas a las entidades requeridas, siempre dentro del marco de una norma principal que contemple la posibilidad de remitir las solicitudes y controversias al procedimiento aquí contemplado. Esta solicitud o reclamación se entenderá sin perjuicio de su ejercicio a través de otras vías.
2. Cuando así o prevea norma marco, las entidades requeridas deberán atender las solicitudes o reclamaciones efectuadas por las personas físicas indicadas en el apartado anterior que fuesen presentadas a través del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación por un solicitante.
3. Las entidades requeridas que reciban una solicitud o reclamación relacionada con el objeto de una norma principal a través de otras vías distintas al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación, deberán informar a los interesados de la existencia de este y de la opción de atender su solicitud o reclamación a través del mismo.

Capítulo II. - De la gestora

Artículo 5. - De la gestora

La entidad gestora del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación es la Asociación Española de la Economía Digital.

Artículo 6. - De las funciones de la gestora

La gestora tiene por objeto regular, dirigir y garantizar el correcto funcionamiento del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación descrito en este Protocolo, incluyendo el nombramiento del personal adscrito a la Secretaría Técnica.

Artículo 7. - De las obligaciones de la gestora

Son obligaciones de la gestora:

1. Garantizar la independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y ajuste a derecho de la actuación de los mediadores.
2. Nombrar y destituir a los mediadores.
3. Aprobar los presupuestos anuales para garantizar el mantenimiento y correcto funcionamiento del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
4. Incorporar en los presupuestos partidas exclusivas para los mediadores con la finalidad de garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, sin perjuicio de eventuales ampliaciones durante el ejercicio.
5. Entregar a los mediadores las instrucciones necesarias para la gestión de los expedientes, incluyendo una copia del presente protocolo.
6. Dirigir y supervisar el correcto funcionamiento de la Secretaría Técnica.
7. Supervisar la actividad de los mediadores.
8. Actualizar el presente Protocolo.
9. Garantizar el desarrollo de las actividades necesarias para el desarrollo del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.

Capítulo III. - De los mediadores

Artículo 8. - De las funciones de los mediadores

Los mediadores tienen por objeto intervenir entre las partes en los procedimientos de resolución de conflictos para lograr un acuerdo según la norma principal aplicable.

Artículo 9. - De las obligaciones de los mediadores

Sin perjuicio de las obligaciones específicas que establezcan las normas principales aplicables, los mediadores deberán:

1. Intervenir en los procedimientos de resolución de conflictos de forma independiente, imparcial y conforme a derecho.

2. Inhibirse cuando aprecien la existencia de un conflicto de interés o se entienda incapaz de conocer de un procedimiento por su complejidad.
3. Aclarar, a petición de las partes intervinientes en un procedimiento de atención de solicitudes y de mediación, si tienen o han tenido relación personal, profesional o comercial con alguna de ellas.
4. Seguir el procedimiento establecido en este protocolo.
5. Colaborar con la Secretaría Técnica en lo que resultase preciso para garantizar la correcta gestión de los procedimientos de mediación abiertos.
6. Colaborar con la gestora en su labor de supervisión, especialmente cuando esta solicite la entrega de información relativa a un procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
7. Notificar a la gestora, sin dilación indebida, los posibles errores o fallos de seguridad o del procedimiento que pudiesen encontrar durante el uso del Servicio, comprometiéndose a no hacerlos públicos ni a explotarlos de forma que pudiese afectar a la seguridad, disponibilidad o confidencialidad de los datos.
8. Mantener el secreto y la confidencialidad en lo que respecta al desempeño de sus funciones, de conformidad con el Derecho Español y de la Unión Europea.

Artículo 10. - De la independencia de los mediadores

La independencia de los mediadores se entenderá garantizada con:

1. La imposibilidad de ser destituidos por motivos relacionados con el correcto y normal desempeño de sus funciones.
2. La existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones y para el mantenimiento de sus conocimientos especializados. La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no podrá guardar relación con los resultados de los procedimientos.
3. La imposibilidad de recibir instrucciones específicas relacionadas con el fondo de un expediente de mediación ni de la gestora, ni de los órganos de una norma principal, ni de las partes ni de cualquier otro tercero.

Artículo 11. - Del nombramiento de los mediadores

1. La gestora, oído el órgano supervisor establecido en la norma principal, nombrará y cesará a los mediadores atendiendo a sus cualidades profesionales y, en particular, a los conocimientos especializados en el Derecho aplicable a la norma principal, a su experiencia profesional y a sus habilidades de mediación y conciliación. Así mismo, tendrá en cuenta las exigencias adicionales que la norma principal pudiese exigir.
2. La gestora determinará el número de mediadores necesarios.
3. Los mediadores habrán de ser personas físicas y podrán prestar sus servicios como personal laboral de la gestora o a través de un contrato de prestación de servicios.

Capítulo IV. - De la Secretaría Técnica

Artículo 12. - De las funciones de la Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica tiene por objeto la llevanza y control de las actividades ordinarias para el normal desarrollo y gestión del procedimiento, entre otras, la gestión administrativa de los

expedientes de mediación, la realización de informes sobre su funcionamiento y el suministro de información y ayuda a los solicitantes, la gestora y a los mediadores.

Artículo 13. - De las obligaciones de la Secretaría Técnica

Son obligaciones de la Secretaría Técnica:

1. Elaborar y facilitar información acerca del funcionamiento del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
2. Preparar, tramitar y trasladar las solicitudes y reclamaciones planteadas ante el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
3. Cumplir con el resto de funciones y obligaciones estipuladas en este protocolo con la debida transparencia y eficacia.

Capítulo V. - Del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación

Artículo 14. - De la presentación y admisión de solicitudes y reclamaciones

1. Las solicitudes y reclamaciones podrán ser presentadas por los solicitantes y por las entidades requeridas cuando las hubiesen recibido por otras vías distintas al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación, previa autorización del solicitante.
2. Cuando una entidad requerida traslade al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación una solicitud o reclamación que hubiere recibido por otra vía, el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación supondrá una continuidad de aquél, no siendo de aplicación lo dispuesto sobre la suspensión en el artículo 16.
3. Para su admisión, las solicitudes y reclamaciones deberán contener:
 - a. Identificación del solicitante.
 - b. Acreditación de la identidad del solicitante.
 - c. Identificación de la entidad requerida frente al cual el solicitante ejerce el derecho. Si el solicitante interpusiera una solicitud o reclamación frente a una entidad requerida que no estuviese obligada por la norma principal, deberá facilitar, en la medida de lo posible, los datos de contacto de la entidad requerida.
 - d. Solicitud o reclamación específica y clara donde se refleje, con la mayor exactitud posible, el objeto y alcance de la solicitud o reclamación realizada.
 - e. En su caso, documentación adicional en la que se base la solicitud o reclamación.
 - f. En el caso de una solicitud o reclamación mediante representante:
 - i. Identificación del representante.
 - ii. Acreditación de la identidad del representante.
 - iii. Autorización otorgada por el representado o documentación acreditativa de la representación legal.
4. La identidad del solicitante o del representante podrá ser acreditada mediante copia de su documento nacional de identificación.

5. Cuando sea la entidad requerida quien traslade al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación una solicitud o reclamación realizada por un interesado deberá acreditar que cuenta con la autorización del solicitante y podrá aportar, adicionalmente, alegaciones ante la misma.
6. Cuando la solicitud o reclamación haya sido desestimada por la entidad requerida y el interesado le manifieste su decisión de que sea trasladada al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación, aquél deberá aportar la motivación de la desestimación.
7. Cuando la entidad requerida no estuviese obligada por la norma principal, la Secretaría Técnica tratará de trasladarle la solicitud o reclamación a través de los datos de contacto aportados por el solicitante u otros que conociese o pudiese obtener. Si dichos datos no fuesen suficientes o, por cualquier otra causa, la Secretaría Técnica no lograra realizar el traslado, ésta podrá determinar, oído previamente al solicitante, la cancelación de la solicitud o reclamación de forma motivada.

Artículo 15. - De la admisión a trámite

1. La Secretaría Técnica examinará la documentación aportada, con especial atención a la correcta y suficiente identificación del solicitante, y si la documentación no fuera válida o suficiente, solicitará la información adicional necesaria o la subsanación correspondiente.
2. Cuando el contenido de la solicitud o reclamación pudiese afectar de forma especial a los derechos y libertades del solicitante, la Secretaría Técnica o el mediador podrán requerir que el solicitante acredite su identidad mediante mecanismos adicionales. Así mismo, la entidad requerida podrá solicitar a la Secretaría Técnica o al mediador que requieran al solicitante la acreditación de su identidad mediante mecanismos adicionales. En este caso, la Secretaría Técnica o el mediador podrán rechazar esta solicitud o reclamación, de forma motivada, cuando entendiesen que la identidad ya está suficientemente acreditada o no concudiesen los supuestos antes indicados.
3. Si el solicitante no completase o subsanase su solicitud o reclamación con la información a la que se refieren los apartados anteriores en un plazo de diez (10) días, se entenderá por desistida la solicitud o reclamación, sin perjuicio de que pudiese presentar una nueva con el mismo objeto y alcance.
4. La Secretaría Técnica podrá rechazar de oficio la solicitud o reclamación presentada cuando el objeto de la misma no esté recogido en una norma principal.

Artículo 16. - De la suspensión por presentación de idéntica solicitud o reclamación por otras vías

1. Cuando una solicitud o reclamación dirigida al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación fuese coincidente en objeto y alcance con otra solicitud o reclamación presentada a través de otra vía, cualquiera de las partes podrá solicitar, a través de los cauces establecidos, la suspensión del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
2. La solicitud de suspensión deberá ir acompañada de un documento acreditativo de la existencia de un procedimiento abierto por otra vía, así como su objeto y alcance.

3. La Secretaría Técnica, analizada la solicitud y oída la otra parte, podrá determinar la suspensión o la continuidad del procedimiento, hecho que habrá de comunicar a las partes de forma motivada.
4. Los procedimientos podrán mantenerse suspendidos un máximo de dos (2) meses. Transcurrido dicho plazo, podrán ser cancelados de oficio, con los mismos efectos que si hubiera desistimiento por parte del solicitante.

Capítulo VI. - De la apertura del expediente

Artículo 17. - De la apertura de expediente y plazos

1. Cuando la Secretaría Técnica estime adecuada y suficiente la información que acompaña a la solicitud o reclamación, la admitirá a trámite y la trasladará a las partes por los medios establecidos y, cuando se trate de una reclamación, designará un mediador.
2. Sin perjuicio de lo que pudiese establecer la norma principal aplicable a la solicitud o reclamación, el plazo ordinario para resolver el procedimiento será de un (1) mes, pudiendo ser prorrogado de oficio por la Secretaría Técnica o el mediador hasta otros dos (2) meses, de forma motivada, previo aviso a las partes y únicamente cuando la complejidad y el número de solicitudes o reclamaciones lo requieran.
3. La entidad requerida podrá solicitar a la Secretaría Técnica o al mediador, motivándolo debidamente, una prórroga del plazo para resolver. La Secretaría Técnica o el mediador estimarán o desestimarán su solicitud atendiendo a la complejidad, el número de solicitudes y reclamaciones y, en su caso, a lo establecido en la norma principal.
4. Cuando el proceso se iniciase a través de una solicitud o reclamación presentada directamente por el solicitante, el cómputo comenzará a contar a partir del momento en que se realice el traslado a la entidad requerida.
5. Cuando una entidad requerida hubiese trasladado al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación una solicitud o reclamación recibida por otras vías, el cómputo comenzará a contar a partir del momento en que la entidad requerida recibió la solicitud o reclamación. Si restasen menos de quince (15) días del plazo ordinario, se producirá una prórroga automática de hasta quince (15) días.
6. Cuando la entidad requerida necesitare información adicional a la contenida en la solicitud o reclamación, podrá reiniciarse el cómputo del plazo ordinario, volviendo a comenzar a partir del momento en el que el solicitante aportase dicha información, siempre y cuando esta fuese necesaria para la correcta atención de la solicitud o reclamación por la entidad requerida.
7. Los plazos ofrecidos al solicitante para su intervención durante el proceso de mediación suspenderán el cómputo de los plazos establecidos. Si el solicitante no interviniese en el plazo requerido, se le entenderá desistido de la solicitud o reclamación, sin perjuicio de que pueda volver a presentarla.

Artículo 18. - Del traslado de la solicitud o reclamación a las entidades requeridas

La Secretaría Técnica, al realizar el traslado de la solicitud o reclamación a una entidad requerida, le facilitará:

1. El contenido de la solicitud o reclamación.
2. Plazo del que dispone para responder.
3. En su caso, instrucciones sobre cómo responder a la solicitud o reclamación a través del Servicio.

Artículo 19. - Del traslado de la solicitud o reclamación a entidades requeridas no obligadas por una norma principal

1. Las entidades requeridas no obligadas por una norma principal no estarán obligadas a someterse al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
2. La Secretaría Técnica, al realizar el traslado a una entidad requerida no obligada por una norma principal, le facilitará:
 - a. El contenido de la solicitud o reclamación.
 - b. Información relativa al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación y la norma principal aplicable, de la posibilidad de responder a la solicitud o reclamación a través del procedimiento e instrucciones sobre cómo hacerlo.
 - c. Información explicando que el sometimiento al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación es voluntario, pero una vez aceptado, vinculante en los términos descritos en la norma principal aplicable y en este protocolo.
 - d. De que dispone de un plazo de siete (7) días naturales para comunicar su sometimiento o no a la norma principal y la aceptación del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
 - e. De que, independientemente de su sometimiento o no a la norma principal, son de aplicación los plazos ordinarios y resto de obligaciones que el ordenamiento jurídico aplicable pudiesen establecer, habiéndose iniciado el cómputo en el momento en que recibió el traslado de la solicitud o reclamación y de la misma manera que si la hubiese recibido directamente por el solicitante.
3. La Secretaría Técnica notificará al solicitante si la entidad requerida ha aceptado o no someterse a la norma principal y, en caso negativo, de las vías que el ordenamiento jurídico aplicable pone a su disposición para satisfacer sus pretensiones.
4. Si la entidad requerida optase por someterse a la norma principal, podrá responder a la solicitud o reclamación del solicitante a través del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación durante el proceso de adhesión e independientemente del resultado de este, aplicándosele las mismas obligaciones relativas al procedimiento de atención de solicitudes y de mediación que tendría si ya estuviese sometida.

Artículo 20. - De la notificación del inicio de mediación a solicitantes

1. Cuando un solicitante o su representante presente una solicitud o reclamación ante el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación y la Secretaría Técnica determine la apertura de expediente, ésta informará al solicitante:
 - a. Del hecho de la admisión a trámite y apertura del expediente.
 - b. Del contenido de la solicitud o reclamación realizada.
 - c. Del plazo del que dispone la entidad requerida para responder.
2. Cuando una entidad requerida haya trasladado al Servicio, previa autorización del solicitante, una solicitud o reclamación, la Secretaría Técnica indicará al solicitante:
 - a. En qué consiste el procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
 - b. Su carácter gratuito.
 - c. La admisión a trámite de la solicitud o reclamación y el inicio del procedimiento.
 - d. El contenido de la solicitud o reclamación.
 - e. En su caso, las alegaciones que la entidad requerida hubiese realizado respecto a la solicitud o reclamación.
 - f. De los plazos aplicables a la mediación.

Capítulo VII. - De la mediación

Artículo 21. - Del proceso de mediación

Durante el plazo de la mediación el mediador recibirá las propuestas y alegaciones realizadas por las partes y las trasladará a las mismas con la finalidad de alcanzar un acuerdo sobre la reclamación presentada.

Capítulo VIII. - De la finalización del proceso

Artículo 22. - De la finalización del proceso

1. El procedimiento de atención o mediación finalizará con la emisión de una resolución emitida por la Secretaría Técnica, que será comunicada a las partes.
2. La resolución supondrá el cierre del expediente y la finalización del procedimiento de atención de solicitudes y de mediación.
3. La resolución contendrá:
 - a. la identificación de las partes,
 - b. la estimación o desestimación de la solicitud o reclamación presentada,
 - c. en su caso, las consideraciones que el mediador estime oportunas.

Artículo 23. - Del incumplimiento de las resoluciones estimatorias

1. Cuando el solicitante manifieste a la Secretaría Técnica que la entidad requerida no cumple con el compromiso alcanzado mediante la resolución estimatoria, la Secretaría

- Técnica podrá, atendiendo a la complejidad de la solicitud o reclamación y el tiempo transcurrido desde el acuerdo, requerir a la entidad el cumplimiento del mismo.
2. Si la entidad requerida, realizado el requerimiento de cumplimiento de la Secretaría Técnica, no acatase lo acordado en un plazo de catorce (14) días naturales, la Secretaría Técnica comunicará al órgano supervisor de la norma principal el incumplimiento para la eventual adopción de medidas disciplinarias.

Artículo 24. - De la certificación del procedimiento

Las partes podrán solicitar a la Secretaría Técnica la expedición de un certificado que recoja el resultado de la atención de la solicitud o mediación en la controversia.