



Webinar Gratuito Cumplimiento del RGPD y resolución de conflictos empresariales

Herramientas de intermediación para pymes
con José Luís Vilaplana



2 de octubre

Cumplimiento del RGPD y resolución de conflictos empresariales

Bienvenida:



Estrella Freire Martín

Secretaria General
Cámaras Andalucía

Expone:



José Luís Vilaplana

Abogado, Experto en Negociación
y fundador de tecnoabogado

Cuando el conflicto toca a tu puerta...

¿Qué es el conflicto empresarial?

Desacuerdos que surgen con:

- Cientes insatisfechos con productos o servicios
- Proveedores por incumplimientos o retrasos
- Socios por diferencias en la visión estratégica
- Colaboradores por condiciones laborales

⚠ El riesgo de la pasividad

Posponer la resolución agrava el problema, deteriora las relaciones y genera costos ocultos que afectan la rentabilidad.

✅ La ventaja de la proactividad

Abordar los conflictos con calma, identificación temprana y comunicación eficaz genera confianza y soluciones duraderas.



Un vistazo rápido a los métodos de resolución

Negociación directa

Las partes resuelven el conflicto por sí mismas, manteniendo control total.

Mediación

Un tercero neutral facilita la comunicación entre las partes.

Conciliación

El tercero puede proponer soluciones concretas.

Arbitraje

Un árbitro toma una decisión vinculante para las partes.

JUICIO

Proceso judicial tradicional, costoso en tiempo y recursos.



¿Por qué la negociación directa?

Control total

Las partes tienen control absoluto sobre el proceso y el resultado, sin depender de terceros.

Coste y tiempo

Es el método más rápido y económico, evitando costes legales y administrativos.

Confidencialidad

Protege la información sensible y la reputación de la empresa al mantener las discusiones en privado.

Preservación de relaciones

Se centra en soluciones "ganar-ganar" que fortalecen la confianza y mantienen las relaciones comerciales.



Caso de éxito: Microsoft y LinkedIn

La negociación directa permitió a ambas empresas mantener el control para alinear sus visiones estratégicas. LinkedIn conservó su autonomía operativa mientras Microsoft integraba sus servicios, creando valor para ambas partes. Teams por ejemplo

Comparativa de métodos: Ventajas y desventajas

Método	Control de las Partes	Costo	Duración	Impacto en Relaciones	Confidencialidad
Negociación Directa	 Alto	 Bajo	 Corta	 Positivo	 Alta
Mediación	 Medio	 Bajo	 Corta	 Positivo	 Alta
Arbitraje	 Bajo	 Medio	 Media	 Neutro	 Alta
Procedimiento Judicial	 Bajo	 Alto	 Larga	 Negativo	 Ninguna

“En los juzgados, el reloj siempre va lento y el taxímetro rápido. Es el único lugar donde la justicia y la economía avanzan en direcciones opuestas.”

Fundamentos de la negociación directa

Por qué negociar es mejor que litigar: las cifras no mienten

¿Por qué la negociación directa?



Control total del proceso

Tú decides el ritmo, el formato y los términos del acuerdo.
En un juicio, pierdes el control casi por completo.



Ahorro significativo

Una contienda judicial comercial medio en España:

vs. negociación directa: 0€-3.000€ 15.000€-40.000€



Eficiencia temporal

Litigio: 18-24 meses vs. Negociación directa: 2-4 semanas en promedio



Preservación de relaciones

Los métodos alternativos fomentan el diálogo y mantienen los puentes para futuras colaboraciones

"Ir a juicio nunca es tu Plan A, salvo que seas abogado y cobres por hora. Entonces es tu Plan A, B y hasta Z."

Cada método tiene su lugar, pero la negociación directa ofrece la mejor combinación de control, coste, rapidez y preservación de relaciones.

Comparativa de métodos

Método	Control	Coste	Tiempo	Relaciones
Negociación directa	✓ Alto	€ Bajo	⚡ Corto	♥ Positivo
Mediación	✓ Medio	€ Bajo	⚡ Corto	♥ Positivo
Conciliación	⊖ Medio	€€ Medio	⚡ Medio	♥ Neutro
Arbitraje	⊖ Bajo	€€ Medio	⚡ Medio	♥ Neutro
Litigio judicial	✗ Muy bajo	€€€ Alto	⌚ Largo	♥ Negativo



Dato clave: El 92%

de las negociaciones directas concluyen satisfactoriamente cuando ambas partes están bien preparadas.

De regatear a la creación de valor: El modelo "ganar-ganar"

Enfoque Competitivo

Juego de "suma cero"

Busca la máxima ganancia personal

Oculto información

Deteriora relaciones

vs

Enfoque Colaborativo

Creación de valor compartido

Busca beneficio mutuo

Comparte información relevante

Construye confianza



El caso de las dos hermanas y la naranja



El Ejemplo de la Naranja



A detailed illustration of a woman with long blonde hair, wearing a striped apron, in a kitchen. She is standing at a wooden countertop, carefully sprinkling orange zest onto a round cake. The cake has white icing with orange-colored drips. In the foreground, there is a large glass pitcher filled with orange juice, a tray of whole oranges, and several orange halves. To the right, a bowl is filled with more oranges. In the background, another woman with dark hair is visible near a stove, and a large window lets in soft, natural light. The kitchen has white subway tiles, wooden shelves with various jars and plants, and a hanging whisk. The overall atmosphere is warm and homely.

Cambio de Paradigma en la Negociación

Los 4 pilares de la negociación (Modelo de Harvard)

1 Separar personas del problema

Ser duro con el problema, suave con la persona.

2 Centrarse en intereses

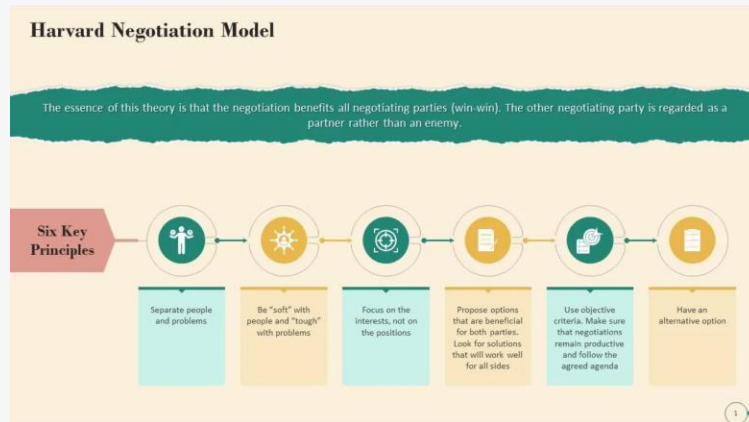
Descubrir el "por qué" detrás de las peticiones.

3 Generar opciones mutuas

Pensar creativamente para soluciones que beneficien a todos.

4 Usar criterios objetivos

Basar decisiones en datos, hechos y estándares justos.



"Este es el corazón de la negociación moderna. No es magia, es un método que transforma conflictos en oportunidades."

Fase 1: La preparación, el 80% del éxito

Investiga a la contraparte

Conoce sus intereses, puntos fuertes, debilidades y reputación. La información es poder en la mesa de negociación.

Define tus objetivos

Establece claramente lo que quieres lograr:

Tu ideal (lo máximo a lo que aspiras)

Tu aceptable (lo que te satisface)

Tu mínimo (por debajo no hay acuerdo)

Establece tu MAAN

Tu Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado. ¿Qué harás si no llegas a un acuerdo? Conocer tu MAAN te da poder real y confianza.



Caso Autopartes del Caribe

Su preparación fue clave ante una máquina defectuosa. No solo calcularon sus pérdidas, sino que investigaron qué otras herramientas podría ofrecerles el proveedor.

Su MAAN no era solo "ir a juicio", sino "comprar a otro proveedor".

Esto les permitió negociar un upgrade tecnológico más valioso que una simple compensación.

Fase 2: La discusión y la escucha activa

Escuchar es obligatorio

Dedica el 80% del tiempo a escuchar para entender las necesidades de la otra parte.

Construye confianza

La conexión humana y la empatía son clave para una negociación efectiva.



Caso de éxito: Los arroceros de San Martín

El CEO, cambió el rumbo de una tensa negociación con una simple frase: "Yo los entiendo, soy hijo de productores".

Su escucha activa posterior, atendiendo cada punto planteado, evitó un paro nacional.

Técnicas de escucha activa

Mantén contacto visual y postura abierta

Parafrasea lo escuchado para confirmar

Haz preguntas abiertas para profundizar

Evita interrumpir mientras el otro habla

Fase 3: El intercambio de propuestas

🎯 Presenta propuestas concretas

Una vez entendidos los intereses, ofrece soluciones claras y específicas que aborden las necesidades de ambas partes.

🌊 Sé flexible

Los mejores negociadores están dispuestos a realizar concesiones para encontrar un terreno común. Identifica qué tiene bajo coste para ti pero alto valor para la otra parte.

▶▶ Evita el estancamiento

Mantén la conversación en movimiento y busca alternativas cuando surjan obstáculos. Pregunta "¿qué pasaría si...?" para explorar nuevas opciones.



Caso Starbucks: Contratos con proveedores

Starbucks necesitaba leche de alta calidad a buen precio. En lugar de regatear céntimos, propuso contratos a largo plazo con volúmenes garantizados. Esta propuesta concreta y flexible creó un "ganar-ganar": estabilidad para los proveedores y calidad asegurada para Starbucks.

Fase 4: El cierre y la formalización

Formaliza el acuerdo por escrito

Un acuerdo verbal no es suficiente. El documento debe ser concreto y específico para evitar malentendidos futuros.

Planifica el futuro

Los mejores acuerdos incluyen una revisión periódica para garantizar que se mantengan a largo plazo y se adapten a nuevas circunstancias.

Elementos esenciales del acuerdo formal:

- ✓ Responsabilidades claras de cada parte
- ✓ Plazos y fechas de entrega específicos
- ✓ Métricas para medir el éxito del acuerdo
- ↶ Procedimiento para resolver futuros desacuerdos
- ✓ Fecha para revisión y posible renovación



"Un apretón de manos es el principio, no el final. Un buen contrato no es para cuando las cosas van bien, es para cuando van mal."

Así NO: errores que hunden una negociación

Los 5 fallos más comunes que convierten oportunidades en desastres

Los errores más costosos:



Improvisar sin preparación

El 78% de las negociaciones fallidas comenzaron sin investigación previa ni objetivos claros.



Entrar enfadado o a la defensiva

La emoción descontrolada hace que el 65% de los negociadores olviden sus propios objetivos reales.



Ignorar los datos objetivos

Despreciar información verificable y negociar "a ojo" aumenta un 40% la probabilidad de fracaso.



Obsesionarse con "ganar a toda costa"

Destruir la relación por conseguir una "victoria" puntual crea enemigos futuros y cierra puertas.



Ocultar información relevante

El 92% de las veces, los datos escondidos acaban

Recuerda: no es cuestión de técnicas avanzadas, sino de evitar los errores básicos que la mayoría comete.

CUANDO ENTRAS A UNA NEGOCIACIÓN



"Improvisaré sobre la marcha..."

"¿Cuánto difícil puede ser?"

"Siempre hay dos perdedores en una mala negociación: el que pierde y el que cree que ganó"

— Mitsunobu Yoshida, experto en negociación

⚠ Consecuencias reales

📉 Pérdida media por negociación fallida: **32.000€**

🚫 87% de relaciones comerciales dañadas no se recuperan

🕒 Tiempo desperdiciado: **14 horas** por cada negociación fracasada

La negociación en la era digital: El desafío del RGPD

Un eslabón crítico

La resolución de conflictos ahora incluye la gestión de datos personales como elemento fundamental.

La obligación legal

El RGPD exige que el tratamiento de datos personales se base en una "base legal" establecida.



Bases legales comunes:

- **Consentimiento:** Débil en contexto laboral
- **Interés legítimo:** Requiere análisis de ponderación
- **Ejecución de contrato:**
Para obligaciones contractuales

Recomendaciones prácticas

Documenta la base legal para cada tratamiento

Minimiza los datos personales utilizados

Informa a las partes sobre el uso de sus datos

Establece plazos de conservación claros

RGPD: El elefante en la sala de negociación

¿Por qué todo el mundo tiembla ante estas siglas?

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es como esa persona que llega a una fiesta y de repente todos bajan la voz:

Sanciones astronómicas:

Hasta 20 millones de euros o el 4% de la facturación anual global. Más que un mordisco, es un bocado a la empresa.

Burocracia infinita:

Documentación, procesos, registros, evaluaciones de impacto... Un paraíso para los amantes del papeleo.

Responsabilidad proactiva:

Ya no basta con cumplir, hay que poder demostrarlo. Como cuando tu pareja te dice "demuéstrame que me quieres".

"El RGPD es como un suegro: siempre está vigilando, nunca está completamente satisfecho con lo que haces, y cuando menos lo esperas... ¡aparece para una inspección sorpresa!"

- Todo empresario, en algún momento

¿Se han filtrado datos personales?



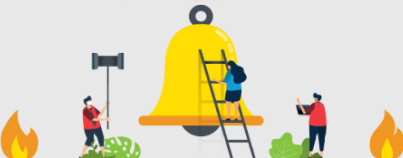
**Notifica a la AEPD
y a los afectados**

Incluyendo:



< 72 horas

- Naturaleza de la violación
- Nombre y los datos de contacto del DPD (si existe)
- Posibles consecuencias de la violación
- Medidas adoptadas o propuestas



– "Necesito revisar todos los emails relacionados con este problema."

En cualquier conflicto empresarial moderno, el RGPD añade una capa extra de complejidad:

Cuando la normativa se cruza con la negociación

¿Sabías que...?



El 72% de las multas de la AEPD en 2024 fueron a pequeños negocios, no a las grandes empresas. La multa promedio fue de más de 30.000€, suficiente para arruinar a muchas pymes.

La petición parece normal, hasta que recuerdas que esos emails contienen datos personales de terceros...

Las bases legales del RGPD en conflictos empresariales

El "interés legítimo" es como el comodín del RGPD

- Potencialmente útil en muchas situaciones, pero requiere justificación sólida y documentada. En la próxima diapositiva profundizaremos en cómo hacer correctamente el análisis de ponderación para no arriesgarse a sanciones.

Base legal	Definición	Aplicación en conflictos	Caso práctico	Idoneidad
1. Consentimiento ✓	El interesado da permiso explícito para el tratamiento de sus datos con un fin específico.	Poco sólido en conflictos laborales o comerciales. Puede ser revocado en cualquier momento.	<i>Un cliente revoca su consentimiento en plena negociación sobre un servicio defectuoso, complicando la resolución.</i>	👎 Baja
2. Obligación contractual 📄	El tratamiento es necesario para ejecutar un contrato en el que el interesado es parte.	Muy útil cuando el conflicto surge de un contrato existente entre las partes.	<i>Disputa sobre calidad de servicio donde el contrato firmado permite usar datos para resolución de incidencias.</i>	👍 Alta
3. Interés vital 💓	El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado u otra persona.	Raramente aplicable en conflictos empresariales estándar.	<i>Accidente laboral grave donde se comparten datos médicos del empleado para salvaguardar su vida.</i>	👎 Muy baja
4. Obligación legal ⚖️	El tratamiento es necesario para cumplir una obligación legal aplicable al responsable.	Válida cuando la ley exige conservar información durante procedimientos de resolución.	<i>Conservar datos fiscales durante una negociación con Hacienda sobre discrepancias tributarias.</i>	👍 Alta

Confidencialidad vs. transparencia: Una tensión crítica



Paradoja de confidencialidad

Las empresas no pueden garantizar confidencialidad total debido a los derechos del RGPD. (pero deben)



Derecho de acceso

Un individuo puede acceder a sus datos personales, incluso en procesos de negociación.



Límites de los NDAs

Los acuerdos de confidencialidad no pueden usarse para encubrir ilegalidades o impedir derechos fundamentales.

⚠ ¡Cuidado!

Nunca prometa "confidencialidad absoluta". Un empleado o cliente puede solicitar copia de todos los datos que tengan sobre él.



Recomendaciones prácticas

Informe sobre el tratamiento de datos

Establezca plazos de conservación

Documente solo lo esencial

Implemente protocolos de acceso

Interés legítimo: El análisis de ponderación paso a paso

Test de equilibrio: Validación del interés legítimo

🔍 Paso 1: Identificar el interés legítimo

- ✓ Definir con precisión
qué interés empresarial persigue el tratamiento
- ✓ Verificar su legitimidad (legal, claro, real y presente)
- 📌 Ejemplos válidos: prevención de fraude, seguridad, cumplimiento contractual

⚖️ Paso 2: Evaluar la necesidad del tratamiento

- ✓ Probar la necesidad (no mera conveniencia)
- ✓ Verificar proporcionalidad (datos mínimos necesarios)
- ✗ Rechazar si existe una alternativa menos invasiva

👤 Paso 3: Evaluar el impacto en los interesados

- ✓ Identificar impactos en la privacidad del afectado
- ✓ Evaluar expectativas razonables del interesado
- ✓ Considerar naturaleza de los datos
(sensibles requieren mayor protección)

Caso práctico: Negociación con ex empleado

Una empresa tecnológica se encuentra en proceso de negociación con un antiguo director comercial que amenaza con una demanda por presunto despido improcedente, solicitando acceso a emails y comunicaciones internas.

Situación inicial:

La empresa necesita revisar los correos del ex empleado para preparar su defensa, pero se enfrenta a dilemas RGPD sobre el tratamiento de estos datos personales.

Análisis de ponderación aplicado:

Interés legítimo: Defensa legal frente a reclamaciones

Necesidad: Evidencia clave en emails sobre comportamiento

Impacto: Moderado, limitado a comunicaciones laborales

Garantías: Revisión por asesoría legal, alcance limitado

Estrategia de negociación:

La empresa ofreció transparencia sobre el proceso de revisión, pero mantuvo su derecho a utilizar los correos relevantes para su defensa, respaldados por su análisis de ponderación documentado.

Resultado del caso:

- Se negoció un acuerdo extrajudicial tras mostrar la solidez legal
- Se estableció un protocolo específico para el manejo de los datos
- Se evitó una sanción potencial de la AEPD por tratamiento indebido

Derechos ARCO: Cuando el interesado se rebela

Los 4 mosqueteros de la protección de datos

Los derechos ARCO son herramientas legales que los interesados pueden utilizar en cualquier momento:

- A Acceso:**
Derecho a saber qué datos se están tratando y con qué finalidad.
- R Rectificación:** Modificación de datos inexactos o incompletos.
- C Cancelación/Supresión:**
Eliminación de los datos cuando ya no son necesarios.
- O Oposición:** Derecho a objetar ciertos tratamientos de datos.

"Borrar datos personales no es como pasar el borrador al jefe cuando dice algo inconveniente... estos derechos persisten incluso en medio de la disputa más acalorada."

Cuando los derechos ARCO se cruzan en tu negociación

Caso 1: El empleado detective

Un empleado en proceso de despido solicita acceso a todos sus datos, incluidas evaluaciones y comunicaciones internas sobre él.

Caso 2: El cliente que quiere "desaparecer"

Un cliente con factura pendiente solicita la cancelación de todos sus datos, incluido el historial de compras.

¿Cómo actuar?

- Responder en 30 días**
Independientemente del conflicto existente.
- Posible excepción:**
Los datos necesarios para formular, ejercer o defender reclamaciones.
- Documentar todo:**
Cualquier negativa debe estar jurídicamente fundamentada.

Los tres sombreros del DPO moderno



Negociador legal:

Equilibra los intereses legítimos de la empresa con los derechos de los interesados, buscando soluciones que satisfagan ambas partes sin comprometer el cumplimiento normativo.



Mediador proactivo:

La LOPDGDD le otorga funciones específicas de mediación. Antes de que una reclamación llegue a la AEPD, puede mediar entre la empresa y el afectado para resolver el conflicto.



"Bombero digital":

Actúa con rapidez ante brechas de seguridad o reclamaciones que podrían escalar a procedimientos sancionadores, aplicando medidas correctoras inmediatas.

Respaldo normativo

•Art. 39 RGPD:

El DPO coopera con la autoridad de control y actúa como punto de contacto.

•Art. 37 LOPDGDD:

Los interesados pueden dirigirse al DPO antes que a la AEPD.

•Art. 65.4 LOPDGDD:

La AEPD puede remitir reclamaciones al DPO para su resolución en un mes.

El DPO como mediador empresarial

El valor de un DPO mediador



Prevención proactiva:

Evita que los conflictos escalen a procedimientos formales o judiciales.



ROI inmediato:

El coste de un DPO es significativamente menor que una sola sanción por infracción del RGPD.

Caso real: La factura del enfado

El conflicto:

Una empresa de suministros industriales se encuentra con que un cliente antiguo, tras una disputa comercial por precios, solicita la supresión total de todos sus datos personales "según el RGPD" mientras mantiene facturas pendientes de pago.

El dilema:

El departamento comercial quiere mantener los datos para gestionar el cobro. El cliente amenaza con reclamar a la AEPD por "retención ilegal de datos".

La intervención del DPO:

1. Identifica la base legal correcta: interés legítimo y obligación legal (conservación facturas)
2. Media con el cliente explicando qué datos son imprescindibles y por qué
3. Propone un acuerdo de supresión parcial (datos de marketing) y minimización del resto

Resultado: Conflicto resuelto, cliente satisfecho con la explicación, reclamación evitada y sanción potencial de hasta 20.000€ esquivada.

Preparación (incluyendo RGPD)

Checklist de compliance pre-negociación

- **Verificar obligaciones legales**
Contratos actuales, normativas específicas del sector y requerimientos RGPD aplicables
- **Revisar documentación sensible**
Identificar qué documentos contienen datos personales y requieren tratamiento especial
- **Consultar con el DPO/asesor legal**
Si el conflicto implica tratamiento de datos significativo, es imprescindible este paso

Revisión de bases legales RGPD

1. Determinar qué base legal aplica:

- ¿Existe un [interés legítimo](#) para compartir esta información?
- ¿Se apoya en un [contrato existente](#)?
- ¿Se requiere [consentimiento específico](#) para el proceso de negociación?

2. Preparar documentación justificativa:

- Análisis de ponderación documentado si se usa interés legítimo
- Evidencia de consentimientos previos si aplica

Análisis de riesgos de datos

- ⚠ **Riesgo de acceso no autorizado**
Durante la negociación, pueden compartirse documentos con múltiples partes. Asegura canales seguros y cifrados.
- ⚠ **Riesgo de uso para fines distintos**
La contraparte podría usar los datos para objetivos no acordados. Define claramente los fines permitidos.
- ⚠ **Riesgo de conservación indebida**
Los datos podrían almacenarse más tiempo del necesario. Establece periodos de retención claros.

📁 CASO PRÁCTICO: Negociación Textil Ramírez

Textil Ramírez debía negociar con un cliente insatisfecho que amenazaba con acciones legales por un pedido defectuoso.

Preparación RGPD: Antes de iniciar la negociación, el equipo:
Documentó el interés legítimo para compartir historial de pedidos
Preparó versiones anonimizadas de reclamaciones similares
Aseguró que todos los correos compartidos usarían Cc oculto

Resultado:

La preparación evitó una denuncia a la AEPD cuando el cliente, insatisfecho con la oferta inicial, amenazó con "todas las vías legales posibles".

Un plan de acción para tu empresa

1 Invierte en capacitación

Desarrolla habilidades de negociación en tu equipo mediante formación especializada y práctica regular.

2 Establece un protocolo

Crea un plan de actuación para la gestión de conflictos y el manejo adecuado de datos sensibles.

3 Busca asesoría legal

Contar con expertos es fundamental para redactar acuerdos que cumplan con el RGPD y otras normativas.

4 Fomenta cultura de diálogo

Promueve un ambiente donde las preocupaciones se expresen abiertamente antes de convertirse en conflictos.

Application: Ideal for collaborative negotiations, where building long-term relationships is as important as the agreement itself.

Harvard Negotiation Model



The 4 principles of the Harvard Method:

1. Separate **people** from the **problem**.
2. Focus on **interests**, not positions.
3. Invent options for **mutual gain**.
4. Insist on **objective criteria**.
5. Know your **BATNA** (Best Alternative To a Negotiated Agreement).

Source:projektron.de

Acciones inmediatas

Inscribe a tu equipo en un curso de negociación
Crea un checklist de respuesta a quejas de clientes
Contacta con un especialista en RGPD
Inicia reuniones con la pregunta: "¿Qué nos está frenando?"

"La implementación sistemática de estos pasos no solo mejorará la resolución de conflictos, sino que transformará los desafíos en oportunidades de crecimiento para tu empresa."

Conclusión y preguntas

Mensaje final

La negociación directa, combinando el modelo "ganar-ganar" con un cumplimiento proactivo del RGPD, no solo resuelve conflictos, sino que construye relaciones más fuertes y duraderas.

Recuerda

Ve el conflicto como una oportunidad de crecimiento
Usa la negociación directa para crear valor compartido
Aplica los 4 pilares del modelo Harvard
Cumple con las reglas del juego digital (RGPD)

Contacto

✉ info@vilaplanaabogados.com info@tecnoabogado.com

🌐 www.tecnoabogado.com www.vilaplanaabogados.com



Es el momento de resolver tus dudas

¿Preguntas?