



CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

De la aplicación de la norma

Artículo 1.- Obligaciones éticas y deontológicas

De la persona mediadora: Perfil profesional y principios

Artículo 2.- Requisitos para ejercer como mediador del Centro

Artículo 3.-Competencias del mediador

Artículo 4.- Designación del mediador

Artículo 5.- Imparcialidad, neutralidad y objetividad

Artículo 6.- Confidencialidad y deber de secreto profesional

De los Derechos del Mediador/a

Artículo 7.- Sus derechos

De las obligaciones del Mediador/a

Artículo 8.- De sus deberes

Del trabajo del mediador durante el procedimiento de mediación

Artículo 9.- Antes del inicio del procedimiento

Artículo 10.- Al recibir la solicitud y durante todo el procedimiento.

Artículo 11.- Interrupción de una mediación.

Artículo 12. Consecución de Acuerdos

Artículo 13.- Formalización de los acuerdos.

Artículo 14.- Intervención de otros profesionales.

De la inhabilitación y sustitución del mediador

Artículo 15.- Inhabilitación

Artículo 16.- Sustitución

De la responsabilidad del mediador

Artículo 17.- Responsabilidad

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LA PERSONA MEDIADORA

PREÁMBULO

Las normas éticas contenidas en este Código tienen por objeto establecer las reglas y principios por los que deberá regirse la persona mediadora para garantizar a las partes y a las Instituciones derivadoras un procedimiento ético y promover la mediación en la sociedad como un sistema fiable y seguro de resolución de conflictos.

La mediación es un procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos de carácter voluntario y confidencial durante el cual las partes en disputa son asistidas por un tercero imparcial para que puedan comunicarse y alcanzar por sí mismas un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para sus intereses comunes.

Las normas deontológicas contenidas en este Código, consideradas como de buenas prácticas, coinciden con esta definición de mediación y vinculan a los mediadores del Centro de Mediación, su personal administrativo, técnico y cualquier persona que presencie las Mediaciones (observadores, mediadores en prácticas, etc...). Son por tanto normas de carácter obligatorio buscando garantizar un proceso transparente, confiable, eficiente y efectivo para los profesionales adscritos al Centro.

El desarrollo de este código de conducta es complementario del Código de Conducta europeo para mediadores impulsado por la Comisión Europea el 2 de julio de 2004 y por el que se fijaron las normas mínimas de actuación propias de la persona mediadora, y por el que se marcan las diferencias respecto de otras intervenciones profesionales. Consecuentemente el presente código deontológico para personas mediadoras responde a la necesidad de enmarcar la mediación y al mediador en su propia actividad y con los rasgos específicos, independientemente, de las profesiones de origen de las que provengan los mediadores. Se fija así un marco de regulación de principios éticos y criterios profesionales que regularán la actividad dentro del servicio de mediación auspiciado por la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Castellón.

DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA

Artículo 1. Obligaciones éticas y deontológicas.

El Mediador respetará este código ético en toda su extensión y, subsidiariamente, se acogerá a los principios éticos y deontológicos regulados con carácter general por la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Castellón.

DEL MEDIADOR: PERFIL PROFESIONAL Y PRINCIPIOS

Artículo 2. Requisitos para ejercer como Mediador/a del servicio de mediación que presta el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Castellón.

Tanto para la mediación presencial como para la mediación por medios electrónicos, será necesario que la persona mediadora cumpla con los siguientes requisitos:

- Estar en posesión de título de GRADO.
Excepcionalmente el Centro de Mediación podrá exonerar de este requisito a aquellos mediadores que sean expertos/profesionales de reconocido prestigio en el ámbito objeto de la mediación.
- Cumplir las obligaciones y requisitos de carácter administrativo y fiscal para el ejercicio de la actividad mediadora.
- Formación específica en mediación mínima de 100 horas, salvo lo que indique la Ley nacional o autonómica al respecto.
- Acreditar cada 2 años Formación continua en mediación de una duración de al menos 20 horas.
- Formación específica que exija el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Castellón. El Centro podrá exigir la realización de una prueba de evaluación que acredite la superación del curso.
- Seguro de Responsabilidad civil vigente.
- Para los mediadores por medios electrónicos, en este punto de la formación, se deberá acreditar la realización del curso específico.
- El mediador que se inscriba en el Registro de mediación electrónica, deberá disponer de la firma electrónica y de un perfil profesional –foto y detalles de su formación- a disposición de los usuarios del servicio.

Artículo 3. Competencias de la persona mediadora en conflictos.

Los/as mediadores/as deberán ser competentes y tener conocimientos respecto a la teoría y práctica de la mediación. Para ello, siguiendo el criterio de la normativa vigente aplicable a cada especialidad, deberán haber recibido una formación adecuada y/o específica que actualizarán de manera continua.

La persona mediadora no podrá dar información engañosa o falsa respecto a su formación y experiencia al solicitar su inscripción en el Registro del Centro.

Al ser nombrado para una mediación, la persona mediadora deberá analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitada para dirigir el procedimiento. Deberá, asimismo, excusarse por propia iniciativa de realizar la mediación si concurre causa que le inhabilite para conocer el asunto.

El/la mediador/a deberá reconocer los límites de su competencia y las limitaciones de sus técnicas.

Al recibir una mediación y durante todo el procedimiento, el mediador deberá determinar si la mediación constituye o no un sistema de resolución de conflictos adecuado a ese caso en particular (diagnóstico de mediabilidad), atendiendo a la naturaleza del conflicto. Si en cualquier momento descubre y considera que la mediación no es el método adecuado, deberá comunicarlo al Centro y a las partes y finalizar el procedimiento.

Artículo 4. Designación del mediador.

El personal administrativo del Centro designará un Mediador/a del Centro de Mediación, conforme al reglamento regulador de este servicio aprobado por la Cámara en atención a la temática del conflicto y teniendo en cuenta la especialidad del mismo. El Mediador designado realizará la sesión informativa y el procedimiento de mediación -en caso de que las partes determinen iniciarla-.

Artículo 5. Imparcialidad, neutralidad y objetividad.

La persona Mediadora debe garantizar el respeto a los puntos de vista de las partes, preservando su igualdad en el procedimiento y absteniéndose de promover acciones que comprometan su neutralidad. La imparcialidad implica la acción de tratar a las partes por igual y la neutralidad supone la abstención de pronunciarse sobre el conflicto. La persona Mediadora debe ser imparcial. Si en cualquier momento de la mediación el Mediador estuviere incapacitado para conducir el procedimiento de manera imparcial, por concurrir en él alguna causa que lo inhabilite, es su deber renunciar.

Artículo 6. Confidencialidad y deber de secreto profesional.

Se exige el deber de confidencialidad al Mediador/es y a las partes durante todo el procedimiento y una vez finalizado el mismo tanto respecto de la información expuesta como los contenidos creados en el marco del procedimiento de mediación.

Respecto del mediador: El Mediador no podrá ser citado como testigo o perito en caso de proceso judicial posterior al procedimiento de mediación, sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal y procesal.

Este deber de confidencialidad se extiende a cualquier persona o profesional que esté presente en el procedimiento de mediación, mediadores, observadores y alumnos en prácticas, quienes deberán firmar el acta de confidencialidad desde el momento en el que se incorporen al procedimiento de mediación.

La asistencia de terceros (observadores y alumnos) a las sesiones de mediación debe ser asimismo consentida por las partes y el mediador debe velar por que éstas firmen el acta de confidencialidad.

Respecto de las partes: Las partes pueden no acogerse al principio de confidencialidad, en cuyo caso lo deberán hacer de forma expresa. No obstante, en este caso el Mediador siempre deberá firmar el acta de confidencialidad y acogerse al deber de secreto profesional.

Respecto de los documentos, comunicaciones y actas: De conformidad con el principio de confidencialidad, se dará opción a las partes a indicar si los documentos que entregan o las comunicaciones que entablan tienen este carácter. De no constar manifestación expresa de las partes se entenderá que la documentación creada en el marco de la mediación y el contenido de las comunicaciones entabladas en la misma quedan sometidas al régimen de confidencialidad.

La grabación de las sesiones de mediación debe ser consentida expresamente por las partes y no puede ser divulgada, salvo autorización expresa y consentida de las mismas.

En el caso de la mediación por medios electrónicos, este deber de confidencialidad se extiende a las comunicaciones realizadas tanto por medios sincrónicos (chat, videoconferencia) como asincrónicos (mail, foro y chat).

Si el mediador elaborase actas intermedias durante el transcurso del procedimiento, éstas serán consideradas documentos elaborados en el marco de la mediación y por tanto tendrán la consideración de confidenciales.

Las actas finales de mediación (tanto aquellas que recojan acuerdos finales como parciales), siempre que estén firmadas por las partes y el mediador, serán de naturaleza pública y por tanto no estarán sometidas al principio de confidencialidad.

- Excepciones: El Mediador no está sujeto al deber de confidencialidad cuando la información expuesta en el procedimiento de mediación:
 - a. No sea personalizada y se utilice para fines de formación, investigación y estadística.
 - b. Comporte una amenaza grave para la integridad física o psíquica de alguna persona.

DE LOS DERECHOS DEL MEDIADOR

Artículo 7. Derechos de la persona mediadora.

La persona mediadora en el ejercicio de su actividad profesional tendrá los siguientes derechos:

- a. El Mediador podrá solicitar asesoramiento técnico y soporte tecnológico a la Coordinación del Centro para aquellos casos o situaciones complejas.
 - *A la Secretaría general del Servicio.* - En aquellos casos en los que necesite el asesoramiento externo de un profesional del derecho, economía, psicología...
 - *Al equipo tecnológico del Centro de Mediación.* - En aquellas situaciones en las que necesite asesoramiento tecnológico específico por incidencias en la mediación por medios electrónicos.
- b. Obtener de las partes el respeto a sus actuaciones.
- c. Actuar con libertad e independencia en el ejercicio de su actividad profesional.
- d. Remitir a las partes durante el procedimiento de mediación a profesionales especializados relacionados con el objeto de la mediación – asesoramiento jurídico, fiscal...- o por necesidades de las partes –terapeuta, psiquiatra...-.
- e. Proteger los intereses de los menores, personas con discapacidad y mayores dependientes que participen directa o indirectamente en el procedimiento de mediación.
- f. Dar “información jurídica” pero sin dar “consejo jurídico”.
- g. Renunciar a iniciar la mediación o continuar con la misma, siempre y cuando lo justifique debidamente a la Coordinación del Centro.
- h. Percibir los honorarios.

DE LAS OBLIGACIONES DEL MEDIADOR

Artículo 8. Obligaciones de la persona mediadora.

El Mediador durante el procedimiento y en el ejercicio de sus funciones debe:

- a. Conocer a la perfección el procedimiento de mediación y los principios que lo rigen.
- b. Cumplir con el deber de imparcialidad y confidencialidad.
- c. Emplear un lenguaje adecuado, que invite a las partes al entendimiento.
- d. Tener en cuenta las circunstancias del caso, los posibles desequilibrios de poder, los deseos que puedan expresar las partes.
- e. Procurar que las sesiones duren un tiempo prudente y no aceptar actitudes de dilación por las partes o sus representantes. Para el caso de la mediación por medios electrónicos, debe garantizar el plazo establecido de un mes para las reclamaciones de cantidad, salvo que las partes acuerden prorrogarlo.
- f. Conocer la legislación aplicable.
- g. Manejar los recursos tecnológicos necesarios para el ejercicio de la mediación por medios electrónicos.
- h. Velar para que todas las partes a las que afecta el conflicto están presentes en el procedimiento, así como aquellas partes a las que puedan afectar los acuerdos. En caso necesario, el Mediador sugerirá que estas personas se incorporen a la mediación.
- i. Velar por que efectivamente las partes personadas en las mediaciones por medios electrónicos acrediten su titularidad al iniciar el procedimiento y durante el transcurso del mismo.
- j. Dar por finalizada la mediación:
 - Si las partes no muestran voluntad de trabajar en las sesiones de mediación.
 - Si detecta mala fe de alguna de las partes.
 - Impedimento ético o legal.
 - Cualquier otra actitud contraria a los principios que rigen en la mediación.
- k. Redactar el acta inicial y final de mediación. Esta última con la colaboración de los letrados de las partes, si estos así estuvieran designados.
- l. Garantizar que todos los presentes como observadores/mediadores en prácticas firmen el convenio de confidencialidad.

- m. Mantenerse informado y actualizado en materia de mediación y en general en los métodos alternativos de resolución de conflictos.
- n. Realizar como mínimo los cursos de perfeccionamiento en mediación bianuales de 20 horas de duración.
- o. No brindar a las partes consejo o asesoría legal, técnica o de otra índole, en relación al asunto sometido a mediación.
- p. Finalizada la mediación, no podrá mantener relación profesional distinta a la del mediador por un periodo de dos años.
- q. Desempeñar sus funciones con excelencia profesional y ayudar a difundir el mecanismo de la mediación de forma seria y honesta.
- r. Tener seguro de responsabilidad civil vigente.

DEL TRABAJO DEL MEDIADOR DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Artículo 9. Información sobre el Coste de la Mediación

Antes del inicio de la mediación, las partes deberán ser informadas por el Centro acerca del coste de la mediación. Sólo el Centro y no los Mediadores, está facultado para fijar precios y conceder facilidades de pago a las partes.

Los Mediadores recibirán el importe por sus honorarios directamente del Centro, una vez que éste haya recibido los pagos de las partes. Está prohibido a los Mediadores aceptar pagos, obsequios u otras dádivas de las partes, durante la mediación y una vez finalizado el procedimiento, con o sin acuerdo.

Artículo 10. La persona Mediadora en las distintas fases del procedimiento.

Al recibir la solicitud de mediación y durante todo el procedimiento, el mediador deberá determinar si la mediación constituye o no un sistema de resolución de conflictos adecuado a ese caso en particular, atendiendo a la naturaleza del conflicto y la situación de las partes. Si en cualquier momento descubre que la mediación no es el método adecuado, deberá comunicarlo al Centro y a las partes y dar por finalizado el mismo.

- Antes del inicio del procedimiento.- El Mediador en particular se asegurará de que antes del comienzo de la mediación las partes hayan comprendido y firmen las condiciones de la hoja de encargo profesional donde se especifican los principios que rigen durante el procedimiento de mediación.

- Al iniciar la mediación.- El Mediador deberá informar a las partes acerca del procedimiento de mediación, sus características, reglas, ventajas, la validez de los acuerdos y los requisitos formales para garantizar la eficacia jurídica de los mismos. Explicará a las partes el rol de un mediador así como el papel que desempeñan durante el procedimiento ellas y sus respectivos abogados, si los hubiere.

La persona mediadora deberá estar abierta a contestar cualquier inquietud de las partes y se asegurará de que éstas hayan comprendido y aceptado toda la información. El Mediador deberá abstenerse de hacer promesas o de dar garantías acerca de los resultados de la mediación.

- Durante el procedimiento.- Las sesiones de mediación podrán ser conjuntas o privadas, citando a las partes en el orden que estime oportuno. El Mediador podrá llamar a sesión privada a los Abogados de las partes que se encuentren participando en la mediación.

Artículo 11. Facultad de finalizar la mediación la persona mediadora.

La finalización del procedimiento de mediación puede producirse por decisión de cualquiera de las partes en conflicto o por el/la mediador/a, quien podrá dar por finalizada la mediación comunicándoselo a las partes cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) Falta de colaboración por alguna de las partes.
- b) Incumplimiento de las reglas de mediación previamente establecidas.
- c) Inasistencia no justificada de alguna de las partes.
- d) Cuando considere que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida.
- e) Cuando el/la mediador/a detecte que el conflicto debe ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento.
- f) Si el/la mediador/a estimara que el acuerdo al que se va a llegar es ilegal o de imposible cumplimiento.
- g) Si el/la mediador/a considerase que ya no se encuentra en condiciones de asegurar la imparcialidad necesaria para proseguir su labor.
- h) Cuando el/la mediador/a aprecie en alguna de las partes falta de capacidad para decidir y/o asumir los compromisos.

i) Cualquier otra circunstancia apreciada por el/la mediador/a que vaya en contra de los principios de la mediación establecidos en el presente código.

En tales circunstancias, el/la mediador/a estudiará con la partes la posibilidad de modificar o solucionar los impedimentos. Si esto no se lograra, podrá proponerles retomar o continuar el proceso con otro Mediador/a o bien sugerir a los participantes que obtengan información para acudir a otro método más adecuado para la gestión y resolución de la controversia .

Artículo 12. Consecución de Acuerdos

Cuando se alcancen acuerdos el/la mediador/a se asegurará de que todas las partes sean plenamente conscientes de su contenido.

Artículo 13. Contenido del Acuerdo

Los acuerdos deberán reflejar los puntos sobre los que los mediados han logrado alcanzar un consenso común a través del procedimiento de Mediación. El/la mediador/a deberá informar a las partes la posibilidad de consultar con diferentes profesionales antes de la firma de dichos acuerdos.

Artículo 14. Formalización del Acuerdo.

El/la mediador/a, dentro de los límites de sus competencias y a petición de las partes, deberá informarles sobre cómo se podrá formalizar el acuerdo y los trámites para que dicho acuerdo pueda ejecutarse. En ningún caso el/la mediador/a podrá darle forma jurídica al acuerdo.

DE LA INHABILITACIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL MEDIADOR

Artículo 15. Inhabilitación.

Será causa de inhabilitación la existencia de cualquier relación económica o personal de éste con una o más partes, así como la existencia de un interés económico o personal del Mediador en los resultados de la mediación.

Asimismo, será causa de inhabilitación la aceptación por parte del mediador de un encargo profesional cuando no hayan transcurrido 5 años desde que ejerció profesionalmente la representación procesal de alguna de las partes involucradas en el conflicto.

Artículo 16. Sustitución.

El mediador podrá solicitar su sustitución por incurrir en alguna de las causas anteriores antes de aceptar el caso, así como en aquellas en las que se le plantee un conflicto de intereses que puedan afectar a su imparcialidad. En cualquier caso, el Centro de Mediación deberá aceptar siempre la renuncia y corresponderá a la Coordinación del Centro la designación del sustituto.

Si a su vez el Mediador sustituto no puede asumir su rol como mediador, será la dirección del Centro la que designará el nuevo Mediador del caso.

DE LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR

Artículo 17. De la Responsabilidad del Mediador.

De conformidad con el Reglamento Disciplinario, la infracción de las normas contenidas en este Código será objeto de revisión por parte de la dirección del Centro y, si quedare comprobada, se procederá a la imposición de la sanción correspondiente, incluida en su caso la baja del listado de Mediadores del Centro.