



ANEXO II

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS MEDIADORES DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN ACUERDO JUSTO

1.- INTRODUCCIÓN.

El presente Código Deontológico o Código de Conducta establece unos principios éticos que todos los mediadores inscritos en el Instituto de Mediación Acuerdo Justo deberán respetar. La finalidad de estas normas de conducta es garantizar que la actuación de los mediadores se rija por criterios de competencia, independencia, autonomía, neutralidad, imparcialidad y confidencialidad. Dichos criterios éticos rigen en cualquier campo de actuación del mediador, tanto a nivel civil como mercantil.

El Instituto de Mediación Acuerdo Justo, como institución que proporciona servicios de intervención y formación en mediación, se compromete a tomar las medidas que considere oportunas en materia de criterios de inscripción y designación, en materia de calidad en la formación y en materia de evaluación y supervisión de los mediadores inscritos.

A los efectos del presente Código Deontológico se entiende por Mediación aquel método de resolución de conflictos, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador, profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes procurando la comunicación y el diálogo entre ellas a través de un proceso estructurado en el que utilizará diversas técnicas permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto.

Las normas de conducta que se exponen a continuación se aplicarán a los mediadores cuando actúan en solitario, cuando actúan en co-mediación, cuando actúan en un equipo interdisciplinar de mediación, cuando lo hacen de forma presencial o por medios electrónicos. El cumplimiento por parte de los mediadores del presente Código de Conducta se entenderá sin perjuicio de lo que disponga la legislación internacional, estatal y autonómica en materia de Mediación.

2.- OBLIGACIONES GENERALES DEL MEDIADOR.

Los mediadores inscritos en el Instituto de Mediación Acuerdo Justo deberán someter su actuación a lo siguiente:

1. Para poder intervenir en la resolución de conflictos el mediador deberá tener formación específica en mediación, y estar en posesión del Título de Especialista o Experto Universitario en Mediación, o Título Homologado equivalente, o cualquier otro Título que justifique haber recibido una formación específica para la mediación que el Instituto de Mediación Acuerdo Justo considere suficiente.



2. El mediador deberá ser competente en materia de mediación y deberá actualizar constantemente sus conocimientos teóricos y prácticos.
3. El mediador deberá asegurarse de que posee la formación y la capacidad necesarias para mediar en el caso concreto antes de aceptar su designación.
4. El mediador no representa ni asiste profesionalmente a ninguna de las partes en concreto, es un tercero sin ningún interés respecto del objeto de la mediación.
5. El mediador deberá informar claramente antes del inicio sobre el proceso y sobre los objetivos, principios, características y condiciones de la mediación.
6. El mediador, en su caso, deberá informar a las partes sobre los costes a que quedará sujeta su intervención.
7. El mediador, antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar al Instituto de Mediación Acuerdo Justo y a las partes cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a su independencia o crear un conflicto de intereses.
8. El mediador deberá actuar de manera imparcial con las partes en todo momento, y se esforzará en demostrar su imparcialidad, comprometiéndose a intervenir equitativamente durante el procedimiento de mediación.
9. El mediador deberá guardar secreto profesional sobre los temas en los que intervenga. Sólo quedará relevado de dicha obligación si existe autorización expresa de ambas partes para ello. También deberá guardar secreto sobre los puntos que, de forma confidencial, le exponga una parte en sesión individual, excepto si esta parte le autoriza a manifestarlos a la otra parte.
10. El mediador no podrá utilizar en beneficio propio o en el de terceros, la información que pudiera obtener en el procedimiento de mediación en el que intervenga.
11. El mediador deberá asegurarse de la buena fe y de la plena voluntad en la actuación y en la toma de decisiones de las partes antes, durante y después del proceso.
12. El mediador podrá abandonar voluntariamente la mediación cuando considere que no es capaz de continuarla o tenga la convicción fundada de que todas las partes o alguna de ellas están actuando de mala fe.
13. El mediador deberá dirigir el proceso, siendo una de sus funciones la de crear la agenda de trabajo de las sesiones.
14. El mediador deberá tener una participación activa, entendiendo por ello, tener una postura abierta y ayudar a las partes a generar opciones de acuerdo y a negociar el mejor acuerdo posible en función de dichas opciones y de las posibilidades reales de las partes.
15. El mediador deberá cumplir las demás obligaciones que le imponga la legislación vigente.

3.- LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR CON RESPECTO A LAS PARTES.

La firma del acta constitutiva implica un compromiso con las partes para facilitar a través de sus conocimientos el diálogo y la comunicación para que lleguen a un acuerdo en su conflicto, sin que en ningún caso pueda exigírsele un resultado. La responsabilidad del mediador frente a las partes comprenderá los siguientes aspectos:

1. El mediador no deberá comenzar la mediación propiamente dicha antes de que todas las partes hayan aceptado los principios y reglas del proceso de mediación y, en su caso, la remuneración que corresponda al mediador.
2. El mediador deberá comprobar en todo momento que las partes acuden de manera libre y voluntaria al proceso de mediación.
3. Cuando exista un procedimiento judicial en marcha, el mediador deberá pedir a las partes que, a través de sus abogados informen al juzgado y, si fuere necesario, que soliciten la suspensión del mismo mientras se desarrolla el proceso de mediación.



4. El mediador deberá acordar con las partes las fechas mas convenientes para el desarrollo de la mediación.
5. El mediador deberá procurar que las partes respeten los turnos de palabra, sin interrupciones.
6. El mediador no deberá consentir en ningún caso conductas agresivas o faltas de respeto entre las partes durante las sesiones de mediación.
7. El mediador deberá tratar en condiciones de igualdad a las partes, no pudiendo tomar partido a favor de ninguna de ellas.
8. El mediador no podrá obligar a las partes a alcanzar un acuerdo.
9. El mediador no podrá proponer acuerdos a las partes.
10. Cuando las partes vayan acercándose a un eventual acuerdo, uno de los trabajos del mediador será incrementar en cada parte el conocimiento y conciencia de las necesidades de la otra u otras partes, y construir un marco realista dentro del cual las partes puedan evaluar los costos y beneficios de continuar o de resolver el conflicto, asegurándose, antes de que se tome una decisión, de que las partes han tenido en cuenta su respectiva situación, y los aspectos positivos y negativos de la decisión que van a adoptar. En este sentido se habla de que una de las funciones principales del mediador es la de ser "agente de la realidad".
11. El mediador deberá decidir si las reuniones con las partes se realizarán de manera conjunta o por separado durante el proceso e informarlas de la posibilidad que se den los dos tipos de reuniones.
12. El mediador deberá informar a las partes de la posibilidad de que intervengan terceros cuando el desarrollo del proceso lo requiera. Las partes podrán consultar a un abogado o a cualquier otro profesional competente.
13. El mediador no podrá revelar el contenido de lo que digan las partes en las sesiones de mediación, tanto de las conjuntas como de las individuales, salvo en los casos en que tenga conocimiento de la comisión de un delito.
14. El mediador debe ser conocedor de que las partes podrán renunciar en cualquier momento a la mediación sin necesidad de justificación.
15. El mediador no podrá actuar como abogado de ninguna de las partes en un proceso judicial posterior sobre el objeto de la mediación, ni podrá ser llamado como testigo por ninguna de ellas.

4.- LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR CON RESPECTO AL PROCESO DE MEDIACIÓN.

El mediador es un profesional que da un servicio a los ciudadanos y por lo tanto debe ser conocedor del proceso de mediación y de las fases en que se desarrolla. Respecto de dicho proceso tiene las siguientes obligaciones y derechos:

1. El mediador deberá asegurarse de que las partes comprenden las características del procedimiento de mediación, su papel como mediador y el de las partes en dicho procedimiento.
2. El mediador dirige el proceso de mediación y deberá conducir el procedimiento de manera apropiada, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, los posibles desequilibrios de poder, los deseos que puedan expresar las partes, la legislación aplicable y la necesidad de llegar a una resolución rápida del conflicto.
3. El mediador deberá aplicar correctamente las distintas técnicas de mediación en cada una de las diferentes fases del procedimiento.
4. El mediador deberá velar para que la toma de decisiones de las partes en el proceso sea libre, esto es, que no esté viciada por la coacción, el insulto o la presión, y también



velará para que las partes se encuentren en todo momento capacitadas para decidir y dispongan de toda la información necesaria.

5. El mediador procurará que haya equilibrio de poder entre las partes durante todo el proceso de mediación.

6. El mediador deberá tomará todas las medidas apropiadas para asegurarse de que las partes den su consentimiento al acuerdo de mediación, con pleno conocimiento de causa y comprensión de los términos del mismo.

7. El mediador deberá informar a las partes cuando exista una diferencia insalvable entre las partes que haga imposible la continuación del proceso y terminar la mediación sin acuerdo.

8. El mediador deberá informar a las partes, a petición de las mismas y dentro de los límites de su competencia, sobre cómo formalizar el acuerdo y sobre las posibilidades de que éste pueda aplicarse.

9. El mediador no elaborará informes por escrito a petición de ninguna de las partes respecto al proceso concreto de mediación que está realizando con las mismas.

5.- LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR CON RESPECTO A LOS OTROS MEDIADORES Y A LA MEDIACIÓN EN GENERAL.

1. Un mediador no deberá involucrarse ni intervenir en un proceso de mediación cuando el conflicto esté siendo abordado en otra mediación.

2. Durante un proceso de mediación, el mediador deberá cuidar de no descalificar ni criticar la actuación de otro mediador en un proceso anterior.

3. El mediador deberá realizar formación continua para el efectivo ejercicio de su actividad profesional de mediación.

4. El mediador deberá desempeñar los servicios de mediación sólo en las áreas en las que esté verdaderamente capacitado.

5. El mediador deberá promover la difusión y conocimiento de la mediación.

6. LA RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR CON RESPECTO A LA ADMINISTRACIÓN.

El proceso de mediación se enmarca desde el reconocimiento público de la actividad, ello hace que tengamos que hacer un especial hincapié en las relaciones de la mediación y la administración pública:

- La mediación es un proceso privado entre partes en conflicto, no obstante dentro del principio de confidencialidad, habrá que respetar la información pública que a efectos estadísticos solicitan las administraciones públicas, así como velar por los intereses de terceras personas afectadas en el proceso.
- El mediador ante las administraciones así como particulares, deberá dar a conocer su representatividad de la institución o entidad en la que desarrolla su labor. Los mediadores, exhibirán en los documentos que emitan durante el proceso de mediación el logotipo de la entidad así como el sello de la misma.
- La publicidad en la que el mediador ofrezca sus servicios deberá ser concisa, especificará el título que le habilita para ejercer la profesión y estar inscrito en el registro correspondiente para ello o adscrito a una institución o asociación donde no exista registro.

7.- MEDIACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.



Definimos la mediación por medios electrónicos como cualquier tipo de interacción profesional de un mediador que usa Internet como vía para conectar profesionales de la mediación de conflictos y sus usuarios a lo largo de un espacio de tiempo.

Un mediador por medios electrónicos lo podemos definir como aquel profesional de la mediación, debidamente cualificado y reconocido, que hace uso de Internet como un medio para el desempeño de su práctica profesional.

Es necesario que establezcamos pautas éticas y prácticas para la realización de la mediación por medios electrónicos, pensando en la protección de los usuarios y en el buen hacer de los mediadores.

1. Mediación Electrónica. Antes de iniciar la mediación a través de medios electrónicos (incluyendo pero no limitado al uso de teléfono e Internet), los profesionales de la mediación deben asegurarse que cumplen con todas las leyes pertinentes para la prestación de dichos servicios. Además, los mediadores deben:

- (a) determinar que la mediación electrónica es adecuada para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades intelectuales, emocionales y físicas de los mismos;
- (b) informar a los usuarios de los riesgos potenciales y de los beneficios asociados con la mediación electrónica;
- (c) velar por la seguridad de su medio de comunicación;
- (d) sólo deberá comenzar la mediación electrónica tras recibir la educación, la capacitación adecuada y tener experiencia supervisada utilizando la tecnología pertinente.

2. Protección de la Información Electrónica. Cuando se utilizan medios electrónicos para la comunicación, facturación, mantenimiento de grabaciones, u otros elementos de intercambio de datos, los mediadores deben asegurar que el almacenamiento electrónico de datos y las comunicaciones que realicen cumplen con las normas de privacidad y de seguridad indicadas en la ley.