

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN EN ANDALUCÍA

COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE CÁDIZ

Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios
Servicio de Mediación

**SERVICIO DE ATENCIÓN A
CONSUMIDORES Y USUARIOS**



Servicio de Mediación

A. PREÁMBULO

El presente documento pretende establecer unos principios éticos que todos los profesionales de la mediación deberán respetar.

“El ejercicio profesional de la mediación es la actuación que un profesional con la cualificación necesaria, según establece normativa vigente, desarrolla con dos o más partes. Es un proceso de comunicación que permite abordar situaciones conflictivas, que con la intervención de un tercero neutral e imparcial, ayuda a las partes a lograr voluntariamente una nueva situación positiva para éstas ante el conflicto.”

“La mediación, es un proceso voluntario en el que, a través de la persona mediadora, se facilita la comunicación entre las partes en conflicto, para que puedan acceder a esclarecer sus intereses, deseos, necesidades y a valorar sus alternativas para construir un acuerdo”.

La finalidad de estas normas de conducta es garantizar que en el ejercicio de su función, la actuación de los mediadores se rija por criterios de competencia, autonomía, confidencialidad, imparcialidad, independencia y neutralidad, y su actuación obedezca a los exclusivos fines de favorecer la comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

Para cumplir sus objetivos es necesario dotar de independencia y autonomía al ejercicio de la mediación con el objetivo de alejarla de proximidades o identificaciones erróneas con otras profesiones, dotándola, por consiguiente, de sus propios principios éticos y de conducta.

B. CAPÍTULO PRELIMINAR

1. Términos y definiciones.

A los efectos del presente documento se entiende por mediación aquel método de gestión y resolución de controversias, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un o una profesional de la mediación.

2. Alcance y límites del ámbito de aplicación.

El presente documento encuadra y hace referencia a cualquier tipo de mediación: familiar, escolar, intercultural, penal, civil, mercantil, empresarial, patrimonial, internacional, etc., siempre que el ejercicio de la mediación, al margen de sus especificidades, cumpla los principios contemplados en el presente código.

Estos principios éticos y de conducta serán de aplicación a las personas mediadoras que realicen su ejercicio profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3. Respeto a la legalidad y a la ley.

Las normas de conducta que se exponen a continuación se aplicarán a los profesionales de la mediación cuando actúan en solitario, en co-mediación o en un equipo interdisciplinar de mediación. El cumplimiento de estos principios éticos y de conducta se entenderá sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente en materia de Mediación, y de lo que preceptúan las Normas Deontológicas de los Colegios Profesionales correspondientes al profesional mediador o mediadora.

C. CAPITULO PRIMERO. PRINCIPIOS ÉTICOS

Respeto a los derechos y dignidad de las personas:

Quienes sean profesionales de la Mediación respetarán y promoverán el desarrollo de los derechos, la dignidad y los valores fundamentales de todas las personas. Respetarán los derechos de los individuos a la privacidad, la confidencialidad, la autodeterminación y la autonomía de acuerdo a las demás obligaciones profesionales y con la ley.

Competencia:

Los mediadores se esforzarán en asegurar y mantener niveles altos de competencia en su trabajo, así como cumplir con la formación continuada en base a la normativa vigente.

Responsabilidad

Los profesionales de la Mediación serán conscientes de su responsabilidad profesional de cara a la sociedad en la que trabajan y viven y a las partes que participan en el proceso de Mediación. Su actuación será imparcial y facilitarán a las partes la gestión, resolución de conflictos o toma de decisiones, sin tomar partido por ninguna de ellas

Integridad

Quienes ejercen la Mediación promoverán la integridad en su práctica profesional. Serán personas honestas, justas y respetuosas con los demás. Intentarán clarificar sus roles como profesionales y actuarán apropiadamente de acuerdo con ellos.

D. CAPITULO SEGUNDO. DESARROLLO DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS:

1. RESPETO A LOS DERECHOS Y LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

1.1 Respeto

Los profesionales de la Mediación deberán ser conscientes y respetar las diferencias individuales de cultura y roles incluyendo aquellas debidas a diversidad funcional, género, orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad de origen, edad, religión, idioma y nivel socio-económico. Evitarán prácticas que sean el resultado de parcialidad injusta y puedan llevar a discriminación.

1.2 Autonomía y autodeterminación

La Mediación se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, debiendo la persona mediadora centrar su actuación en esta premisa. Las personas mediadas deben tener la libertad de administrar el proceso de Mediación y tomar sus propias decisiones durante toda su duración, facilitadas siempre por el mediador o mediadora que, en todo caso, respetará dicha autonomía.

Los profesionales de la Mediación:

- 1) Deberán clarificar con las partes de forma permanente las distintas acciones así como las probables consecuencias con el objeto de asegurar que las personas mediadas tengan la suficiente información para valorar y decidir.
- 2) Fomentarán la autonomía y autodeterminación de quienes soliciten sus servicios de Mediación, especialmente el derecho para iniciar y concluir la relación profesional.
- 3) Especificarán los límites de tal autodeterminación, teniendo en cuenta factores como la edad, salud mental y restricciones establecidas en el marco de un procedimiento legal.
- 4) Se asegurarán de que las partes comprenden la información y son capaces de valorar las implicaciones y el desarrollo del proceso.
- 5) Clarificarán a las partes mediadas los procedimientos relacionados con el almacenamiento de la información.
- 6) Informarán a las partes sobre el número de sesiones que, en principio, se estiman necesarias para la Mediación del caso concreto, así como la duración de cada sesión, pudiéndose modificar dichos aspectos en función de la evolución y las características del caso.
- 7) Informarán sobre los honorarios y forma de pago.

1.3 Privacidad y confidencialidad

Los profesionales de la Mediación:

- 1) Tienen el derecho y el deber de guardar confidencialidad de todos los hechos y noticias que conozcan por razón de su actuación profesional. La única exención del deber de confidencialidad es la autorización expresa de las personas mediadas.
- 2) Restringirán la búsqueda y difusión de información a aquélla que sea estrictamente necesaria para el adecuado desarrollo del proceso de Mediación.
- 3) Deberán almacenar y manejar adecuadamente la información y los archivos resultantes, de forma que se asegure la confidencialidad de acuerdo a la legislación sobre protección de datos de carácter personal y restringirán el acceso a tal información y archivos sólo a aquéllos que estén legitimados para ello.
- 4) Cuando sea imprescindible realizar de forma separada una sesión con sólo una de las partes, la otra deberá tener conocimiento e igualdad de oportunidad. Asimismo se deberán aclarar previamente los límites de la confidencialidad en relación con las informaciones que pudieran divulgarse en dichas sesiones individuales.
- 5) Antes de iniciar el proceso de Mediación, deberán aclarar todos los aspectos relacionados con la confidencialidad e informar a las partes mediadas de los límites, según la ley; así como, de la obligación de respetar el deber de confidencialidad incluso después de haber cesado en la prestación de servicios.
- 6) La persona mediadora queda exenta de la obligatoriedad de la confidencialidad en los casos siguientes:
 - a) Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación y de investigación, y las partes así lo autoricen.
 - b) Cuando conlleve una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.
 - c) En aquellos casos en los que la Ley contemple la obligación de comunicar determinadas situaciones, como en los casos de conocimiento de delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, los casos en que haya noticias de maltrato, violencia o amenazas físicas o psíquicas de alguno de los o las participantes, y en los casos en que se detecte una situación de riesgo o desamparo para menores o personas con diversidad funcional.

2. COMPETENCIA

Los profesionales de la mediación serán competentes y deberán conocer el proceso de la mediación. Será esencial que posean la formación apropiada, conforme a la normativa vigente, y que actualicen constantemente sus competencias teóricas y prácticas, teniendo en cuenta las normas y sistemas vigentes de acreditación.

2.1 Conciencia ética

Obligación de tener un buen conocimiento de los aspectos éticos de la Mediación, incluyendo el Código Ético de la profesión y competencia para saber integrar los aspectos éticos en la práctica profesional. Quienes se dediquen profesionalmente a la Mediación deberán acatar las normas institucionales y éticas de la profesión y aceptarán el cargo solamente si tuvieran el propósito de actuar conforme a los principios fundamentales establecidos y las normas éticas.

2.2 Límites de Competencia

Obligación de practicar dentro de los límites de competencia derivada de una adecuada formación y experiencia.

- 1) En cada caso la persona mediadora valorará la aplicabilidad o no de la Mediación al caso que se le presente e intervendrá sólo si está debidamente cualificada para ello.
- 2) En caso de ser necesario sugerirán la búsqueda y/o participación de especialistas en la medida en que su presencia se haga necesaria para determinadas aclaraciones o para el mantenimiento de la ecuanimidad.
- 3) Quienes sean profesionales de la Mediación velarán por la calidad del proceso, utilizando todas las técnicas y procedimientos disponibles para alcanzar de forma satisfactoria los objetivos de la Mediación.
- 4) Deberán proporcionar a las partes, por escrito, el acta final de la Mediación.
- 5) Cuando se alcancen acuerdos, el profesional se asegurará de que todas las partes sean plenamente conscientes de su contenido y se les informará, dentro de los límites de sus competencias y a petición de las partes, sobre el modo de formalizar el acuerdo y los trámites para que pueda ejecutarse. En ningún caso podrá darle forma jurídica al acuerdo.
- 6) Finalizado el proceso de mediación, cualquier profesional que haya ejercido como persona mediadora no podrá asistir o representar a ninguna de las partes en conflicto en un litigio posterior relacionado con ese proceso.
- 7) En caso de ser citado como testigo o designado como perito deberá comunicar al tribunal el haber ejercido como persona medidora.

2.3 Límites de los Procedimientos

Los profesionales de la Mediación tienen la obligación de conocer los límites de su actuación en el ejercicio de la actividad y podrán renunciar a iniciar un proceso de mediación, o a continuarlo, desde el momento en que aprecie falta de voluntad por alguna de las partes o exista una imposibilidad manifiesta para llegar a acuerdo, así como si concurre cualquier otra circunstancia que haga inviable el procedimiento. Esta renuncia deberá constar por escrito en el acta.

2.4 Actualización profesional

Obligación de continuar el desarrollo profesional y mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización.

2.5 Incapacidad

Obligación de no ejercer cuando la habilidad o el juicio del profesional, estén adversamente afectados, incluso por problemas temporales.

3. RESPONSABILIDAD

3.1 Responsabilidad general

Quienes sean profesionales de la Mediación asumirán la responsabilidad en cuanto a la calidad y consecuencias de sus acciones en el proceso de Mediación. Se asegurarán de que las partes tengan voz y legitimidad en el desarrollo del proceso, garantizando así el equilibrio de poder entre ellas, asimismo, no permitirán el comportamiento manipulativo, amenazador o intimidante de ninguna de las personas mediadas.

3.2 Evitación de daños

Se deberá evitar el uso inapropiado de un proceso de Mediación. Las personas mediadoras evitarán producir daños, serán responsables de sus propias acciones y se asegurarán, en la medida de lo posible, de que sus servicios no sean mal utilizados.

- 1) Deberán suspender o finalizar la Mediación cuando se considere que su continuación pueda perjudicar a cualquiera de las partes mediadas o cuando alguna de ellas así lo solicitara.
- 2) Deberán interrumpir el proceso frente a cualquier impedimento ético o legal.

3.3 Responsabilidad extendida

Quienes sean profesionales de la Mediación deberán asumir una responsabilidad general por las actividades profesionales, incluyendo las normas éticas, de personas empleadas, ayudantes o estudiantes en prácticas que participen o tengan algún tipo de relación con el proceso de Mediación o con las personas mediadas.

3.4 Resolución de dilemas o problemas éticos

Los profesionales de la Mediación deberán reconocer que pueden producirse dilemas o problemas éticos de difícil manejo durante el proceso de Mediación y que es responsabilidad de la persona mediadora clarificar tales dilemas o situaciones difíciles consultando con otros colegas y/o las asociaciones profesionales, Colegios Profesionales y otras entidades de Mediación.

3.5 Responsabilidad respecto a las partes

- Informar, antes del inicio de la intervención, de la naturaleza, objetivos y normas que rigen la mediación, así como del coste de sus servicios.
- Facilitar la comunicación entre las partes y asistirlas para que lleguen a un acuerdo satisfactorio, siendo responsable de la guía del proceso.
- No imponer acuerdos a ninguna de las partes, ni tomar decisiones en su lugar.
- Reconocer que los acuerdos han sido convenidos voluntariamente por las partes.

3.6 Responsabilidad ante el proceso

- Asistir a las partes en las negociaciones en la búsqueda de diferentes soluciones.
- Informar a las partes de otros procedimientos o recursos de los que puedan disponer para apoyar la solución del conflicto, si fueran oportunos.
- Propiciar en todo momento un ambiente de respeto, cuidando de que las partes no utilicen la coacción, la agresión o el insulto. Cuidar de que se mantenga la igualdad y el equilibrio.
- Velar por los intereses del conjunto, priorizando en los supuestos de mediación familiar, por el de los hijos e hijas menores y personas dependientes.
- No hacer afirmaciones falsas o que induzcan a error respecto al proceso de mediación, sus resultados o la propia capacitación.
- Mantener en todo momento la neutralidad, imparcialidad y buena fe.

- No ejercer con las partes, otras funciones que las propias de la Mediación.
- Renunciar a su intervención cuando en el caso se den circunstancias que puedan inhabilitarle para mantener la imparcialidad: si existen intereses económicos o de otro tipo en el proceso, relación de parentesco o amistad con alguna de las partes o cualquier otro supuesto especificado en la ley.
- Mantener la confidencialidad ante terceros respecto a la información recibida, salvo acuerdo de las partes. En el caso de celebrarse sesiones individuales, se mantendrá la confidencialidad ante la otra parte, salvo pacto en contrario. Deberá informar a las partes de que no puede ser citado como testigo o perito en un proceso. El deber de secreto cesa ante los límites que marca la ley.
- Cuidar de que los acuerdos alcanzados sean equitativos en la medida de lo posible, denunciando desequilibrios notorios que pongan en peligro la equidad o vulneren los derechos de alguna de las partes.
- En el caso de que los acuerdos alcanzados por las partes sean poco equitativos, ilegales, fruto de información falsa o adolezcan, a juicio de la persona mediadora, de algún defecto insalvable, deberá informar a las partes de las dificultades que percibe y las posibles consecuencias, y en su caso, retirarse de la mediación.
- Suspender el proceso de mediación temporal o definitivamente si considera que hay diferencias entre las partes que hacen imposible el acuerdo.

3.7 Responsabilidad frente al resto de profesionales de la Mediación

- No intervenir en conflictos que estén siendo mediados por otros profesionales. Sí se puede, sin embargo, colaborar en co-mediación.
- Cuando en un caso se participe en co-mediación, los profesionales que intervengan deberán tratarse con sumo respeto, sin que existan críticas o descalificaciones entre ellos.
- Cuando se pida asesoramiento a otros profesionales de la Mediación o miembros del equipo interdisciplinar, no se deberán rebasar los límites de la confidencialidad. Si se necesita pedir información a terceros, será con el consentimiento de las partes.

3.8. Responsabilidad ante la profesión

- Haber obtenido la capacitación profesional necesaria que marque la legislación.

- No usar su posición para obtener ventajas personales.
- No comprometerse en empleos u ocupaciones incompatibles con el desempeño de la Mediación.
- No aceptar dinero u objetos en concepto de regalo por sus servicios fuera de los honorarios pactados.
- Responsabilizarse de su formación continua mediante cursos, talleres, experiencia supervisada o cualquier medio que le ayude a incrementar sus competencias.
- Promover la difusión social de la mediación mediante la publicación, investigación, cursos o cualquier medio del que disponga.
- Prestar sus servicios sólo en los campos que domine, acudiendo a la ayuda de otro profesional de la Mediación en las áreas en las que no sea experta o experto.

3.9 Responsabilidad frente al público y otras partes no representadas.

- Velar por los intereses públicos o de partes no representadas para disminuir costes sociales o psicológicos que atañan a terceros.
- Cuestionar acuerdos que vulneren intereses de otras partes que haya que tener en cuenta.
- Sugerir la inclusión en las negociaciones de las necesidades de otras partes que deberían ser contempladas.

3.10. Responsabilidad frente a la Institución o Entidad Especializada o Centro de Mediación.

La persona mediadora deberá:

- Cooperar en la calidad de los servicios prestados por la institución o entidad especializada.
- Mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización exigidos por la institución o entidad especializada.

4. INTEGRIDAD

4.1 Reconocimiento de los límites profesionales

Obligación de ser reflexivos y abiertos frente a los límites personales y profesionales así como frente a la recomendación de búsqueda de consejo y apoyo profesional en situaciones difíciles.

4.2 Honestidad, precisión

Los profesionales de la Mediación deberán:

- 1) Ser precisos y precisas al informar sobre su cualificación, formación, experiencia y competencia.
- 2) Abstenerse de realizar promesas y garantías respecto a los resultados del proceso de Mediación.
- 3) Ser personas honestas y precisas respecto a cualquier aspecto financiero de la relación profesional aclarando de forma previa los honorarios y la forma de pago.
- 4) Velar e informar que los acuerdos alcanzados por las partes sean viables.
- 5) En ningún caso la persona mediadora debe forzar a aceptar un acuerdo o a tomar decisiones por las partes mediadas.
- 6) Los profesionales de la Mediación que además de su profesión como tales ejerzan otra actividad profesional, cuando actúen como mediadores o mediadoras sólo podrán ejercer la actividad de la Mediación. En ningún caso podrán sustituir o acumular las funciones de cualquier otro profesional.
- 7) Observar la restricción de no actuar como profesional contratado por alguna de las partes para tratar de ninguna cuestión que tenga relación con la materia mediada.
- 8) Asegurarse de la continuidad de la atención si por alguna causa justificada fuera necesario interrumpir el proceso de Mediación derivando a otro profesional el caso siempre y cuando las partes mediadas estén de acuerdo.
- 9) Quienes sean profesionales de la Mediación podrán hacer publicidad de sus servicios, siempre que lo hagan de manera profesional, honesta y digna.
- 10) En ningún caso, los honorarios deberán ligarse con los resultados del proceso de Mediación.

4.3 Sinceridad y franqueza

Obligación general de proporcionar información en la práctica profesional.

4.4 Conflicto de Intereses y Explotación

Las personas mediadoras revelarán, antes de aceptar su nominación, cualquier interés o relación que pudiera afectar a la necesaria imparcialidad, suscitar apariencia de parcialidad o quiebra de independencia para que las partes tengan elementos de valoración y decidan

sobre su continuidad. En caso de que exista algún conflicto de interés deberán abstenerse de iniciar el proceso.

Los profesionales de la Mediación:

- 1) Tendrán conocimiento de los posibles problemas que pueden resultar del establecimiento de relaciones duales con las personas mediadas y evitarlas.
- 2) Tendrán la obligación de no aprovecharse de la relación profesional establecida en el proceso de Mediación en favor de intereses personales, religiosos, ideológicos, políticos u otros.
- 3) Deberán abstenerse para intervenir como persona mediadora al existir vínculo de parentesco por consanguinidad hasta el cuarto grado o afinidad hasta el segundo grado, amistad íntima o enemistad manifiesta entre la persona mediadora, ya actúe individualmente o como parte integrante del equipo de personas mediadoras, y alguna de las partes.
- 4) Del mismo modo, deberán abstenerse para intervenir como persona mediadora si existen intereses económicos, patrimoniales o personales en el asunto de que se trate o en otro cuya resolución pudieran influir los resultados de la mediación.

4.5 Acciones de compañeros y *compañeras*

Las relaciones entre las personas mediadoras deben regirse por principios de compañerismo, lealtad y respeto recíproco, evitando la competencia desleal.

ANEXO: ADHESIÓN DEL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS OFICIALES DE DENTISTAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN EN ANDALUCÍA, PROMOVIDO POR LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. 20 de enero de 2015.

