



Escuela
de Mediación
Valencia

Codi deontològic

CODI DEONTOLÒGIC DE L'ESCOLA DE MEDIACIÓ DE VALÈNCIA COOP. V. (d'ara en avant *esmeva)

1. PREÀMBUL

La mediació és un procés de resolució dels conflictes, on un tercer, neutral respecte als resultats, i imparcial respecte a les parts, intervé en una disputa, amb el consentiment de les parts, per a ajudar-les a facilitar-los l'obtenció d'un acord mútuament satisfactori en relació amb les qüestions en disputa.

Els mediadors han de conèixer i mantindre una formació contínua en tots els procediments de resolució de disputes, així com les condicions en què cadascun és més eficaç. Les persones mediadores estan obligades a informar els participants sobre els mètodes més adequats segons la mena de disputa i la classe de resultats desitjats per les parts.

En esmeva entenem que la mediació és una professió amb responsabilitats i deures ètics on aquells que es dediquen a la seua pràctica han d'assumir i integrar la idea que totes les parts en disputa tenen dret a negociar i tractar de determinar els resultats dels seus propis conflictes. Les persones mediadores han de saber que els seus deures i obligacions es relacionen amb les parts que contracten els serveis, amb el procediment de mediació, amb els restants mediadors i mediadores, amb els organismes que canalitzen la pràctica de la mediació i amb el públic en general.

Les normes ètiques contingudes en aquest Codi tenen per objecte establir regles de conducta per a les persones mediadores, aquest *Codi deontològic* constitueix una declaració expressa dels valors i principis que han de guiar la conducta de tots les persones que integren la plantilla, per al desenvolupament responsable de la seua activitat professional, garantir a les parts en mediació un procés de qualitat

amb estricta subjecció a l'ètica, i promoure la mediació al públic com un sistema de confiança de resolució de disputes.

A causa de la personalitat interdisciplinària de la mediació, les persones mediadores són professionals que provenen d'un ampli ventall de formacions de base, per la qual cosa ja tenen obligacions i codis deontològics regits per altres preceptes ètics. El present Codi no ha d'interpretar-se com un codi de comportament que implica una competència, sinó com una pauta suplementària per als professionals que practiquen la mediació. Quan els i les professionals de *esmeva medien, estaran subordinats a aquestes normes ètiques.

Aquest Codi no està ideat per a desplaçar o superar a les lleis o normes oficials que prescriuen les responsabilitats de les persones mediadores i d'altres persones pertanyents a professions auxiliars. És un codi personal de conducta destinat al mediador/a individual, i el seu propòsit és afirmar principis aplicables a tots els mediadors professionals que treballen sota l'entorn d'aquesta entitat.

A l'efecte d'aquest Codi, la mediació és un procediment voluntari de gestió, resolució de conflictes i presa de decisions, en el qual les parts sol·liciten i accepten la intervenció de una o diverses persones com a part o parts mediadores, neutrals, imparcials amb la finalitat d'oferir nous espais de diàleg i acompanyar en la construcció d'acords consensuats i satisfactoris, sense capacitat per a prendre o imposar decisions per a superar el conflicte.

Les normes ètiques contingudes en aquest Codi són obligatòries per a totes les persones mediadores de l'Escola de Mediació de València *Coop. V., el seu personal administratiu i qualsevol persona que presencie les mediacions. Es tracta així d'ajudar al perfeccionament de la disciplina i a l'obtenció d'òptims estàndards professionals i ètics en el seu acompliment.

Aquest Codi incorpora a més els principis i regles de l'anomenat Codi de Conducta Europeu per a Mediadors.

2. PRINCIPIS DE LA MEDIACIÓ

ARTICLE 1º. Àmbit d'aplicació.

Aquest codi té per objecte establir els principis i regles de conducta de les persones mediadores pertanyents a la secció de Mediació creada, en virtut de l'acord de l'Assemblea General de Socis de l'Escola de mediació de València *Coop. V., amb data 27 de juny de 2020 denominada ***Funcionament de Mediación *esmeva** dins de l'organigrama de la cooperativa i dependent de la seua Junta Rectora, gaudint d'autonomia funcional, amb les funcions que s'especifiquen en els estatuts de ***Funcionament de Mediación *esmeva** i amb la finalitat entre altres d'administrar els procediments de mediació que se sol·liciten a l'Escola de mediació de València *Coop. V.

També serà aplicable, així com de tota l'organització i personal auxiliar d'aquest. Són per tant de caràcter obligatori per als seus membres i personal i cerca garantir als participants en Mediació un procés just, equitatiu i efectiu, que promoga una mediació de qualitat com un sistema de confiança de resolució de disputes. Els mediadors i les mediadores del Centre, que a més exercisquen la seua funció al marge de ***esmeva**, deuran sempre fer-ho en condicions que no desmeresquen ni comprometen el prestigi de la mediació com a institució ni el de la pròpia entitat.

ARTICLE 2º. Autodeterminació de les parts.

La lliure determinació de les parts respecte a la disputa té el caràcter de principi essencial, i inclou, en les mediacions retribuïdes, el dret a seleccionar de mutu acord a la persona medidora dins de la llista del Centre. Quan la selecció del mediador o medidora corresponga al propi centre es tindran en compte fonamentalment les necessitats i preferències comunes de les parts. La mateixa es fundarà en criteris d'objectivitat, disponibilitat, mèrit i transparència.

Com que la mediació és una opció voluntària, l'acceptabilitat del mediador per a les parts com a persona íntegra, objectiva i equànime, és absolutament essencial si es vol tindre un acompliment eficaç dels procediments de mediació. La manera en què el mediador afronta els seus deures i responsabilitats professionals serà un indicatiu de la seua utilitat com a mediador, de la qualitat del caràcter, així com dels atributs intel·lectuals, emocionals i tècnics es manifestaran en el comportament del mediador i de les seues comunicacions orals i escrites amb les parts, altres mediadors i el públic en general.

La participació en mediació sempre és voluntària. Qualsevol participant o mediador/a és lliure de retirar-se en qualsevol moment. Si en el transcurs d'una

mediació el/la mediador/a creu que algun dels participants, per qualsevol circumstància, no pot governar-se per si mateixos/as o no estan disposats/as a participar lliurement en el procés, podrà plantejar la qüestió amb els participants i/o podrà suspendre temporal o definitivament la mediació.

En qualsevol cas, el/la mediador/a se abstindrà de pressionar als participants per a iniciar i/o continuar en un procés de mediació.

ARTICLE 3°. La responsabilitat de la persona mediadora enfront de les parts.

La responsabilitat essencial en la resolució d'una disputa descansa sobre les pròpies parts. El mediador/a deure reconèixer sempre que els acords aconseguits en les negociacions han sigut convinguts voluntàriament per elles. És responsabilitat del mediador ajudar els litigants a aconseguir un arranjament. La persona mediadora mai ha d'imposar l'acord a una de les parts. El mediador o mediadora, no ha de tractar d'adoptar una decisió substantiva en relació amb les parts.

La persona mediadora deu en tot moment reconèixer i respectar l'autodeterminació de les parts en la resolució de les seues diferències. Això implica la facultat de les parts d'arribar a un acord lliure i voluntari i d'abandonar la mediació en qualsevol moment abans de l'acord, si ho estimen convenient, sense necessitat de justificació.

El mediador/a no ha de limitar la seua funció al manteniment de la pau o l'ordenament del conflicte en la taula de negociació. El seu paper ha de ser el d'una persona que constitueix un recurs actiu, i a la qual les parts poden acudir; i quan tal cosa és adequada, ha d'estar disposat a subministrar suggeriments i alternatives de procediment i substantives, que ajudaran a les parts en el curs de les negociacions eficaces.

Com l'estatus, l'experiència i la capacitat del mediador confereixen als seus suggeriments i recomanacions, la persona mediadora ha d'avaluar acuradament l'efecte de les seues intervencions o les propostes, i acceptar la responsabilitat total pel que fa a la seua honestedat i el seu mèrit.

Els o les mediadores informaran a totes les parts del cost dels seus serveis abans de començar el procés. Les parts han d'estar en condicions de calcular el cost del servei en relació amb altres procediments de resolució de disputes.

En termes ideals, quan hi haja costos emanats de la situació, el mediador o la mediadora han de tractar que les parts coincidisquen a dividir-los equitativament. Quan tal cosa no és possible, totes les parts han d'arribar a un acord en relació amb el pagament.

ARTICLE 4º. Responsabilitat de la persona mediadora davant el procés de mediació.

La negociació és un procediment establert en la nostra societat, com a mitjà de resoldre les disputes. El procés de la mediació implica la intervenció d'un tercer en la gestió del procés, per a acompanyar en la cerca i desenvolupament de diferents solucions a través de la gestió eficient de la comunicació, que les parts accepten voluntàriament.

És responsabilitat de la persona mediadora, tindre un nivell de competència tècnica i professional suficient per a desenvolupar la seua funció amb els paràmetres de qualitat que presideix ***Funcionament de Mediación *esmeva**. Aquesta responsabilitat inclou l'actualització i perfecció permanent dels seus coneixements i habilitats professionals conforme al que es disposa en aquest Codi i les decisions que s'adopten per la Cooperativa o pel propi Centre en desenvolupament d'aquest. Que vetlarà perquè les persones que formen part del seu equip de mediació gaudisquen d'aquesta excel·lència en l'acompliment de la seua activitat professional.

La persona mediadora, a petició de les parts, proporcionarà a les mateixes informacions relativa a la seua formació i experiència. Aquesta informació no podrà ser enganyosa o falsa.

En ser nomenat/a per a una mediació, el mediador/a haurà d'analitzar el conflicte i determinar si està efectivament capacitat/a per a dirigir el procediment, i haurà d'apartar-se del mateix en un altre cas.

La part mediadora, ha de considerar la seua funció educadora, ja que aquesta és important no sols per a resoldre la disputa actual sinó també per a preparar a les parts en la gestió per a afrontar futurs conflictes amb una actitud més creativa i

eficient. Per aquest motiu cada mediador/a triarà lliurement el model, el mètode i la forma de treball que desitge emprar, sempre que es complisquen els principis bàsics de la mediació, que apareixen en el present Codi

ARTICLE 5°. Neutralitat i imparcialitat de la persona mediadora.

El mediador o mediadora, no pot tindre interessos propis, directes o indirectes, en les matèries sotmeses a mediació, ni compromisos previs de qualsevol espècie amb alguna de les parts.

Serà causa d'incompatibilitat de la persona mediadora l'existència de qualsevol relació financera, contractual, professional, empresarial o personal d'aquest/a amb una o més parts que afectara la seua neutralitat, així com qualsevol interès directe o indirecte en el resultat de la matèria. Aquesta incompatibilitat podrà ser dispensada, sempre que totes dues parts la coneguen i accepten explícitament l'actuació del mediador/a.

Aquestes causes podran fer-les valdre qualsevol de les parts en qualsevol moment davant la pròpia entitat mediadora. Sempre que haja tingut o tinga algun vincle anterior amb alguna de les parts, o es trobara en qualsevol situació que poguera causar algun dubte sobre la seua imparcialitat, el/la mediador/a ho revelarà a l'inici del procés i només podrà continuar la Mediació si tinguera la seguretat de poder fer-ho amb independència i imparcialitat, i si a més totes les parts ho consenten així expressament. En un altre cas, ***Funcionament de la mediació *esmeva** procedirà a canviar la persona mediadora.

S'inclouen dins d'aquestes situacions que han de ser revelades el que el mediador/a o un membre de la seua empresa o organització hagen actuat anteriorment a favor d'una o diverses de les parts en qualsevol circumstància, amb excepció de la mediació.

Així mateix, si iniciada una mediació sobrevinguera al mediador/a qualsevol situació que poguera afectar o que poguera percebre's que afecta la seua independència o imparcialitat, haurà de posar-lo en coneixement de les parts i només amb el consentiment exprés de totes elles podrà continuar la seua funció.

La persona mediadora ha de ser imparcial al llarg de tot el procés, i donar a les parts un mateix tracte que assegure la seua participació en condicions d'equilibri i igualtat. Evitarà sostindre diàlegs reservats fora de les sessions del procés i que

impliquen preferència o tracte especial respecte a alguna de les parts. Procurarà abstenir-se d'emetre judicis de valor sobre les parts, les seues conductes, relats i opinions. Així mateix, cuidarà que la seua intervenció no implique assessoria especial a cap de les parts respecte a les decisions que s'han de prendre per a l'assoliment dels acords.

El mediador/a deure evitar qualsevol conducta discriminatòria o de preferència cap a una de les parts per les seues característiques personals, raça, sexe, condició o per qualsevol altra raó. Si alguna de les parts considerara que alguna d'aquestes regles s'ha incomplert pel mediador o la mediadora, podrà sol·licitar la seua substitució a l'entitat.

ARTICLE 6°. Independència.

Els deures i drets de la professió de mediador/a se constitueixen a partir d'un principi d'independència i autonomia professional, qualsevol que siga la posició jeràrquica que en una determinada organització ocupe respecte a altres professionals i autoritats superiors o judicials, per la qual cosa el/la mediador/a no acceptarà cap pressió per part dels participants i/o de qualsevol persona o entitat implicada en la mediació.

ARTICLE 7°. Confidencialitat.

Tota la informació utilitzada per les parts durant el procés de mediació, així com el procés mateix, són absolutament confidencials. En conseqüència:

a) ***Funcionament de la mediació *esmeva** i els seus mediadors guardaran confidencialitat sobre la celebració present, passada o futura de la mediació, les parts intervinents o l'acord si s'haguera obtingut.

b) Queda vetat a la part mediadora revelar informació obtinguda durant el procés de mediació, tant a la Justícia com a terceres persones alienes a la mediació, llevat que es tracte d'un fet constitutiu d'un delicte d'aquells que la Llei obliga a denunciar, o en altres casos en què existisca obligació legal. Aquest deure de confidencialitat s'aplica igualment a les parts i a totes aquelles persones que participen en la mediació en qualitat d'observadors, advocats, perits, així com a tot el personal de *esmeva .

c) El mediador/a no podrà revelar a una de les parts el que la contrària li haja confiat en sessió privada (*caucus), llevat que compte amb la seua expressa autorització per a fer-ho.

d) Tampoc podrà utilitzar en benefici propi o alié la informació obtinguda per raó de la mediació.

d) Totes les actuacions escrites que es guarden en relació amb les mediacions que es realitzen, són estrictament confidencials. S'exceptuen del que es disposa en aquest precepte els casos en els quals les parts de manera expressa i per escrit dispensen d'aquesta obligació, sense perjudici del que es disposa en la llei. Si la mediació conclou amb un acord escrit, aquest no serà confidencial per a les parts, llevat que les mateixes acorden el contrari.

En el cas en el qual la mediació s'haja encomanat o ordenat per un magistrat o autoritat competent, el/la mediador/a podrà informar si s'ha arribat a un acord o no, però només entregarà la transcripció dels acords, si n'hi va haver, amb el consentiment exprés de les parts.

No obstant això, el que es disposa en aquest article, l'entitat medidora es reserva la facultat d'utilitzar les dades dels seus casos de mediació amb finalitats únicament estadístics i de capacitació interna, sense revelar els noms de les parts ni el contingut de la mediació.

3. CONDUCCIÓ DEL PROCEDIMENT

ARTICLE 8°. Adequació.

En rebre una mediació, i durant tot el procés, el mediador/a haurà de determinar si la mediació constitueix o no un sistema de resolució de conflictes adequat a aqueix cas en particular, atesa la naturalesa del conflicte i la situació de les parts. Si en qualsevol moment descobreix que la mediació no és el mètode adequat, haurà de comunicar-lo a *Funcionament de mediació *esmeva i a les parts i posar terme al procés.

ARTICLE 9°. Tercers afectats.

La persona mediadora haurà de vetlar perquè es troben representats en el procés els interessos de totes les persones que guarden relació amb la controvèrsia i, que pogueren resultar afectades pels resultats de la mediació. En cas necessari, el mediador suggerirà que aquestes persones s'incorporen a la mediació.

ARTICLE 10°. Informació.

En iniciar la mediació el mediador/a haurà d'informar les parts sobre el procés de mediació, les seues característiques, regles, avantatges, desavantatges i de l'existència d'altres mecanismes de resolució de disputes. Explicarà a les parts el rol de la part mediadora, així com el paper que exerciran durant el procés i els seus respectius advocats, si n'hi haguera. El mediador/a haurà de mantindre una predisposició oberta a contestar qualsevol inquietud de les parts i s'assegurarà que aquestes hagen comprés i acceptat tota la informació, incloent les obligacions de confidencialitat de la part mediadora i les parts. L'acord per a iniciar la mediació constarà expressament per escrit en l'acta **constitutiva d'inici de la mediació**. Procurarà comprometre-les amb el procés i fins i tot preparar-les perquè afronten els conflictes futurs amb una actitud més creativa i efectiva. El mediador/a haurà d'abstindre's de fer promeses o de donar garanties sobre els resultats de la mediació.

ARTICLE 11°. Direcció del procés.

Les persones mediadores conduiran el procediment de manera apropiada i eficient, tenint en compte les circumstàncies del cas, els possibles desequilibris de poder, els desitjos que puguen expressar les parts, la legislació aplicable i la necessitat d'arribar a una resolució del conflicte en el més breu termini possible. S'asseguraran que totes les parts puguen participar de manera efectiva en el procediment. Llevat que el mediador, o mediadora, l'haguera acordat així prèvia i expressament amb les parts, la mediació desenvolupada pels mediadors no serà avaluativa. Els mediadors s'abstindran de valorar directament les propostes de les parts llevat que aquestes incórreguen en manifesta il·legalitat. De la mateixa forma, el mediador s'abstindrà de proposar directament solucions.

No obstant això, en cas de bloqueig, o en qualsevol altre en què la persona mediadora considere convenient, podrà proposar a les parts el passar a utilitzar tècniques avaluatives, amb una explicació suficient sobre el seu canvi de funció i el significat d'aquest. Aquest canvi en les tècniques i mitjans a utilitzar només serà

possible en cas de consentiment unànim de les parts. En cas de comediació la proposta i el canvi d'estratègia només podran fer-se si tots els comediadors estigueren d'acord i prèvia consulta privada entre ells. Tant l'inici de la mediació avaluativa, com el canvi cap a l'ús de tècniques avaluatives es faran constar expressament en l'acta de la sessió corresponent i en les successives corresponents a la mateixa mediació.

La part mediadora no permetrà el comportament manipulatiu, amenaçador o *intimidante de qualsevol dels participants. Vetlaran per mantindre un diàleg equitatiu entre les parts i s'abstindrà de pressionar a cap d'elles per a l'obtenció d'un acord.

La part mediadora suspendrà la mediació si jutja que alguna part requereix protecció judicial o altres tipus d'intervenció per no tindre la capacitat per a comprendre el procés de mediació i els seus efectes, i per a participar en ell i defensar els seus propis drets. El mediador i/o mediadora haurà d'emprar un llenguatge adequat, que convida a les parts a l'enteniment. En comediació, els mediadors col·laboraran i intercanviaran informació per a aquests fins i es cuidaran de no mostrar discrepàncies d'opinió enfront de les parts.

Les sessions podran ser conjuntes o privades, segons el que la persona mediadora estime adequat per a una eficaç conducció del procés. Per tant, si ho considera necessari, podrà sentir per separat a les parts, i també podrà cridar en el seu cas a sessió privada als advocats de les parts, que es troben participant en la mediació.

ARTICLE 12°. Nombre de sessions.

Els mediadors i mediadores, hauran de disposar la celebració del nombre de sessions que siga adequat per a la resolució de la disputa. El mediador/a procurarà que les sessions duren un temps prudent i no acceptarà actituds de delació per les parts o els seus representants.

ARTICLE 13°. Assessories i intervenció de tercers.

La funció de la part mediadora no podrà veure's desvirtuada per labors d'assessoria realitzades a les parts dins del procés.

Si fora necessari o ho vera convenient, el mediador/a procurarà que les parts obtinguen aquests assessoraments dels qui elles trien i, a fi d'obtindre major informació per a les parts dirigit a la consecució d'un acord realista i equilibrat.

El mediador/a no podrà recomanar directament a cap persona com a expert perquè assessore les parts. En qualsevol cas, si les parts així ho sol·liciten, serà la Cooperativa qui recomane diverses alternatives. Els lletrats de part seran sempre benvinguts al procés, i els mediadors procuraran la seua millor integració en aquest.

Les persones mediadores podran suggerir la participació en el procés d'especialistes que pogueren afavorir l'aclariment de qüestions tècniques o servir d'ajuda en una altra forma per al diàleg constructiu entre les parts.

Per a l'assistència a les sessions de terceres persones innecessàries per al procés, com a alumnes en pràctiques o professionals de la formació, es requereix el previ consentiment dels participants. Tals persones quedaran subjectes a les obligacions de confidencialitat establides en aquest Codi.

ARTICLE 14°. Restricció dels professionals de la mediació.

Està vetat als mediadors i mediadores prestar serveis professionals complementaris a la mediació, directament o indirectament, a les parts durant el procediment. Tampoc podran fer-ho en el futur, una vegada finalitzada la mediació, quan aqueixa prestació poguera posar en dubte o ser vista com a condicionant de la seua imparcialitat. Aquesta restricció es mantindrà pel temps que calguera segons les circumstàncies. En cas de dubte podrà consultar-se al Comitè d'Ètica i Supervisió de *esmeva .

ARTICLE 15°. Principi d'interés superior dels menors i incapaços.

Sempre que en una mediació s'haja de prendre decisions que vagen a afectar menors o incapaces, subjectes o no a formes legals de protecció, el mediador haurà de vetlar perquè els adults capaços participants, consideren l'interés superior d'aquells i els requeriments concrets que aquest principi implique per al ple desenvolupament físic i psíquic i el ple exercici dels drets dels menors o incapaços, i cuidant que aquests no queden exposats a riscos de mal emocional.

En la seua intervenció, la part mediadora promourà l'adequada protecció dels drets dels menors o incapaços per mitjà de la seua participació directa o bé, la dels seus pares, tutors guardadors o altres persones que legalment els representen, cuidant respectar la deguda autonomia familiar.

En el cas que els menors o incapaços pogueren veure's afectats pels resultats d'una mediació, el mediador/a podrà convocar-los a ella perquè expressen la seua opinió considerant la seua edat maduresa i capacitat, la qual cosa, en tot cas, haurà de ser consensuat amb els seus pares, guardadors o representants.

Atès que la decisió dels adults participants en la mediació vulnere o pose en risc els drets a la integritat física o psíquica d'un xiquet, xiqueta o adolescent, el mediador/a haurà de suspendre la mediació explicitant aquesta causa.

ARTICLE 16°. Fi del procediment.

Si la mediació conclou en un acord, siga sobre totes o només sobre algunes de les qüestions de la controvèrsia, els mediadors prendran les mesures apropiades per a assegurar-se que les parts donen el seu consentiment al mateix amb ple coneixement de causa i comprensió dels seus termes. Els acords aconseguits es reflectiran de manera clara i comprensible en l'acta **final del procediment de mediació**. La part mediadora oferirà la seua col·laboració, quan siga possible, per al seguiment dels acords i perquè es puga comptar amb els serveis del Centre per les parts, si aquestes ho consideraren convenient, en el futur.

El mediador/a haurà d'informar les parts sobre com formalitzar l'acord aconseguït, així com d'especificar les possibilitats perquè l'acord tinga força executiva, i el possible desenvolupament de la seua aplicació. Podrà ser redactat per les pròpies parts, pels seus advocats o assessors o, si fos així sol·licitat, pel propi mediador.

El mediador/a, no obstant això, posarà fi a la mediació si al seu judici els acords aconseguïts anaren manifestament contraris a Dret.

4. ALTRES DISPOSICIONS GENERALS

ARTICLE 17°. Exigència de formació del mediador

Per a ser mediador o mediadora col·laboradora de *Funcionament de mediación *esmeva, és indispensable haver cursat la formació que es disposa en la legislació com a necessària. Serà obligatori així mateix realitzar les pràctiques que foren precisades, en tallers i en comediacions reals, per a adquirir l'experiència que garantisca un alt estàndard de qualitat, en les condicions determinades pel Comitè Executiu o pel Comitè d'Ètica i Supervisió de la Cooperativa.

Els i les professionals de la mediació, tenen el deure de mantindre's informats/as i actualitzats/as en matèria de mediació i en general en els mètodes alternatius de resolució de disputes, i tenen l'obligació de perfeccionar les seues habilitats amb el sistema de formació contínua que sobre aquest tema determine la Cooperativa.

L'entitat establirà les mesures addicionals i obligatòries que considere precisades per a garantir i millorar la qualitat dels serveis professionals prestats pels seus mediadors i mediadores, com la mentorització de les mediacions, l'acte *anàlisi* i la valoració recíproca pels comediadors/es de la labor realitzada en cadascuna de les sessions en què es desenvolupen les mediacions reals. Així mateix, en concloure cada procés de mediació es procurarà obtindre dels participants una enquesta i valoració destinada a perfeccionar la funció desenvolupada per la pròpia Cooperativa i pels seus mediadors i mediadores.

*Funcionament de mediación *esmeva podrà sol·licitar als mediadors/mediadores que col·laboren en la capacitat de nous membres del seu llistat de professionals, així com també en els programes de difusió de la mediació que s'organitzen per la Cooperativa.

Perseguint l'excel·lència, i integrant la formació contínua com a part d'aquesta, els i les col·laboradores de la Cooperativa es comprometran a formar-se anualment en els següents àmbits:

1. Habilitats Comunicatives: Buscant l'excel·lència tant personal com professional dins de l'escola i dels seus serveis, tant de formació com de mediació, tots els treballadors cooperatius estaran obligats a realitzar el **nivell *Practitioner en *PNL** dins dels dos primers anys des de la seua incorporació a la cooperativa. Independentment d'aquesta formació, es veuran obligats a realitzar cursos o tallers per a incrementar les seues habilitats de comunicació tant verbal com no verbal.

2. Intel·ligència Emocional: Amb l'objectiu de poder ser competents i professionals davant una situació de forta tensió emocional, els treballadors de la cooperativa realitzaran diversos cursos o tallers per a aconseguir aquest objectiu.

3. Creixement Personal: Es busca incrementar l'autoconeixement, l'acte realització i l'autoestima, amb la finalitat de construir i mantindre un Autoconcepte personal equilibrat que permeta desenvolupar els serveis de mediació, així com formar a futurs mediadors i mediadores competents, sempre seguint l'excel·lència de qualitat.

4. Assistència a Congressos de Mediació: Els treballadors de la cooperativa es comprometen a assistir a un congrés mínim anual de Mediació.

ARTICLE 17°. Excel·lència professional.

Els mediadors i les mediadores, hauran d'exercir les seues funcions amb referència als objectius centrals d'excel·lència professional, del foment del prestigi de la mediació en general i dels serveis prestats per la cooperativa en particular. Per a això contribuiran a difondre el mecanisme de la mediació en forma seriosa i honesta.

A l'efecte d'aconseguir aqueixa excel·lència professional s'afavoriran les comediacions en les quals els mediadors hauran de mantindre relacions de companyonia, recíproca lleialtat i respecte mutu.

Les persones mediadores de més experiència i formació estaran obligades a prestar desinteressadament orientació, guia i consell als altres, ja siga en els comentaris posteriors a les sessions de mediació, ja siga a través de les mentoritzacions.

ARTICLE 18°. Enregistrament de les sessions.

L'enregistrament de les sessions de mediació, haurà de comptar amb l'autorització prèvia i expressa de les persones participants en el procediment en qüestió quedant clar en l'autorització l'abast de l'autorització per a l'ús d'aquestes. Aquests enregistraments i el seu ús posterior, només podrà realitzar-se amb finalitats de formació, investigació i/o divulgació científica.

ARTICLE 19°. El cost de la mediació.

Les persones participants en un procediment de mediació correran amb les despeses ocasionades en aquest. Haja conclòs o no amb el resultat d'un acord, els costos es dividiran per igual entre les parts, excepte pacte en contra.

***Funcionamediación *esmeva** podrà exigir a les parts la provisió de fons que estimen necessària per a atendre el cost de la mediació. Si les parts o alguna d'elles no realitzara en termini la provisió de fons sol·licitada, el mediador o la pròpia Cooperativa podran donar per conclusa la mediació. No obstant això, si alguna de les parts no haguera realitzat la seua provisió, el mediador/a o la Cooperativa, abans d'acordar la conclusió, el comunicarà a les altres parts, per si tingueren interès a suplir-la dins del termini que a aquest efecte haguera sigut fixat.

Abans de l'inici de la mediació les parts hauran de ser informades per ***Funcionamediación *esmeva** sobre el cost de la mediació i el sistema de determinació dels honoraris. Ni la Cooperativa ni els seus mediadors podran intervindre en la mediació abans que els principis de la seua remuneració hagen sigut acceptats per totes les parts interessades.

***esmeva**, publicarà en la Web anualment a l'inici de l'any la tarifa d'honoraris i la vigència d'aquesta, només la Cooperativa, i no les persones mediadores, està facultada per a fixar i negociar preus i concedir facilitats de pagament a les parts.

El mediador/a podrà aclarir els dubtes que tingueren les parts en relació amb els honoraris en qualsevol moment del procediment.

En cap cas els honoraris podran lligar-se als resultats del procés de mediació.

Els i les professionals de la mediació rebran l'import pels seus honoraris directament de la Cooperativa, una vegada que aquest haja rebut els pagaments de les parts.

Està prohibit als mediadors acceptar pagaments, obsequis, serveis o altres obsequis de les parts que pogueren distorsionar la seua relació professional.

ARTICLE 20°. Serveis gratuïts.

Els i les mediadores del Centre de Serveis de Mediació de *esmeva hauran de realitzar els serveis de mediació gratuïts “pro bo” que aquesta determine amb les associacions amb les quals tinguem conveni que es dediquen a donar suport a persones en risc d'exclusió.

ARTICLE 21°. Infraccions.

Qualsevol infracció a les normes ètiques contingudes en aquest codi serà objecte de comprovació per part de la Cooperativa i, si quedara comprovada, s'adoptaran les sancions corresponents. El Consell Rector, podrà acordar eliminar de la nòmina de mediadors als qui incórreguen en una infracció que així ho justifique.

ARTICLE 22°. Publicitat i anuncis.

L'o la mediadora no ha de formular afirmacions o pretensions falses enganyoses són injustes sobre el procés de mediació, els seus costos i beneficis, així com el seu propi paper, les seues qualitats o les seues qualificacions.

ARTICLE 23°. Excepcions quant a la confidencialitat.

Les següents situacions s'aplicarà l'exempció de l'obligatorietat de la confidencialitat.

- a) Quan la informació no siga personalitzada i s'utilitze amb finalitats estadístics, de formació i d'investigació, i les parts així ho autoritzen.
- b) Quan comporte una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona.
- c) En el cas d'un perjudici infringit a un xiquet per una o totes dues parts.
- c) En aquells casos en els quals la Llei contemple l'obligació de comunicar determinades situacions, com en els casos de coneixement de delicte que afecte les persones en la seua vida, integritat o salut, els casos en què hi haja notícies de maltractament, violència o amenaces físiques o psíquiques d'algun dels participants, i en els casos en què es detecte una situació de risc o desemparament per a menors o incapaços.

ARTICLE 24°. Benestar psicològic.

Si un mediador descobreix abans de la mediació o en el transcurs de la mateixa que una part necessita ajuda psicològica, ha de practicar les previsions apropiades. Els mediadors reconeixen que la mediació no és substitut adequat de la teràpia, encara que sol ser terapèutic, i han de remetre a les parts al procediment corresponent. La mediació no es realitzarà quan les parts estiguen embriagades o semblen danys psicològics importants que perjudiquen greument la seua capacitat de participació d'una manera conscient i efectiva.

ARTICLE 25°. La responsabilitat del mediador davant el seu organisme i la seua professió.

Els i les professionals de la mediació que treballen en *esmeva, han de ser conscient que treballen per a una organització responsable del subministrament d'ajuda a processos de mediació emprats per les parts en disputa. L'o la mediadora ha de reconèixer que com a empleat/a d'aquesta cooperativa, és el seu representant, i que no se'l jutjarà exclusivament sobre una base individual, sinó també com a part d'una organització. Per consegüent, una conducta impròpia o un defecte professional, perjudiquen no sols el professional individual sinó també a la cooperativa, i per això mateix arrisca l'eficàcia d'aquesta.

ARTICLE 26°. La mediació enfront de les Institucions Públiques

La mediació és essencialment un procés privat i voluntari. El propòsit principal de la mediació és acompanyar a les parts a consensuar un acord beneficiós per a ambdues. Aquest suport no suspèn els drets de les parts d'apel·lar a les sancions econòmiques socials, psicològiques il·legals i la tutela dels jutjats i tribunals de justícia. No obstant això, el procés de mediació pot incloure la responsabilitat del mediador d'afirmar l'interés del públic o d'altres parts no representades amb la finalitat que es resolga determinada disputa, que disminueixen els costos o perjudicis i que es reprenga la vida normal.

ARTICLE 27°. Compatibilitat amb activitats professionals alienes a la Cooperativa.

Per a preservar l'ètica professional de les persones que treballen en aquesta entitat mediadora, s'estableix que; durant la vigència de la seua relació social o laboral amb la cooperativa, el soci/a o la persona contractada prestarà els seus serveis en règim de dedicació exclusiva.

Així, el soci/a o treballador/a contractat, no podrà prestar els seus serveis, sense el consentiment exprés per escrit de *esmeva , a favor de persones físiques o jurídiques que es dediquen a un objecte similar o que puguen considerar-se competència de la cooperativa, ja siga en règim de contracte laboral, fins i tot si es tracta d'una relació laboral especial, o en règim d'arrendament de serveis o assessorament intern, de manera directa o indirecta a través de persones jurídiques interposades. Tampoc podrà sense el consentiment exprés per escrit d'aquesta entitat, tindre gens d'interés econòmic, ni participar directament o indirectament en el capital d'una empresa l'activitat de la qual siga anàloga o similar a la desenvolupada per aquesta entitat medidora, ja siga per compte propi o alié, de manera directa o indirecta a través de persona ni de qualsevol altra classe en activitats empresarials idèntiques o similars.

ARTICLE 28°. Igualtat efectiva entre homes i dones.

L'Escola de Mediació de València *Coop. V., fent-se responsable de la seua posició com a agent social, es compromet a establir les bases d'una cultura en l'organització de treball que afavorisca la igualtat efectiva entre dones i homes que facilite la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, per a això comptarà amb un Pla d'Igualtat que estarà actualitzat en la seua pàgina web.

El present Pla serà aplicable dins de la Cooperativa i vincularà la globalitat dels socis/as i col·laboradors/as.

5. QUALITAT DE LA FORMACIÓ EN MEDIACIÓ

Un objectiu prioritari per a l'Escola de Mediació de València és impulsar i mantindre la qualitat dels serveis de mediació en la societat, i per a això entenem que és crucial la formació integral dels futurs professionals de la mediació.

Des de *esmeva promovem la formació integral mitjançant un model trinomial de formació en mediació, inscrit dins de la pragmàtica de la Teoria de la Comunicació, compost per tres blocs competencials que seran desenvolupats en totes les formacions que s'impartisquen amb l'acreditació de l'Escola de Mediació de València. La nostra finalitat és mantindre els estàndards de qualitat tècnic-pragmàtica de la formació de l'escola, i fins i tot superar el que es preveu en la Llei 5/2012 de Mediació Civil i Mercantil i en el Reial decret 980/2013, quant a la

formació adequada per a habilitar professionalment l'exercici de l'activitat de la persona mediadora.

1. BLOC 1. COMPETÈNCIES PERSONALS.

En aquest bloc es treballaran competències que determinen la manera en què el professional de la mediació es relaciona amb si mateix. Això comporta el desenvolupament d'habilitats i actituds que permeten una millora en l'autoconcepte que facilita la integració dels valors de la mediació i la confecció d'una actua guia de bones pràctiques, així com un comportament ètic en l'exercici professional de la mediació i de la resolució de conflictes.

2. BLOC 2. COMPETÈNCIES SOCIALS.

El següent bloc, on es dona suport a la qualitat de la formació en mediació de l'Escola de Mediació de València, recull competències que treballen aspectes de comunicació i interacció interpersonal, que determina com es relaciona l'o la professional de la mediació amb les persones que acudeixen a mediació i altres professionals.

3. BLOC 3. COMPETÈNCIES TÈCNiques I D'ESPECIALITZACIÓ.

Aquest bloc abasta competències relatives al coneixement del marc jurídic, administratiu i social dels conflictes, al mateix temps que s'aprofundeix en l'estudi de les diferents escoles teòriques i metodològiques més significatives en l'àmbit de la mediació i resolució de conflictes.

Buscant el pragmatisme, i advocant per la multidisciplinarietat de la mediació, les formacions tindran un objectiu eminentment pràctic que aportaran un major coneixement i integració en el desenvolupament professional d'habilitats i destreses per a dur a terme processos eficients i eficaços de mediació i resolució de conflicte en els àmbits d'especialització que s'especifique en el programa de formació.

6. EL SERVEI DE MEDIACIÓ EN LÍNIA.

La revolució digital de la societat ha ocasionat un canvi en la manera de gestionar els conflictes, demandant així una nova manera d'entendre la mediació: l'e-

mediació. Des de *esmeva hem volgut introduir aquesta eina digital per a acostar encara més si cap la mediació a aquesta generació de persones, que es caracteritzen per desembolicar-se amb soltesa en els mitjans digitals.

Per a això, des de *esmeva a través del seu servei de mediació sota la marca *Funcionamediación *esmeva, hem preparat tot un protocol per a realitzar les mediacions en línia, amb estricta observança dels preceptes recollits en l'art. 5.2 de la Llei 5/2012 de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, quan diu; “Aquestes institucions podran implantar sistemes de mediació per mitjans electrònics, especialment per a aquelles controvèrsies que consistisquen en reclamacions dineràries”. I Disposició final setena. Procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics per a reclamacions de quantitat.

El Govern, a iniciativa del Ministeri de Justícia, promourà la resolució dels conflictes que versen sobre reclamacions de quantitat a través d'un procediment de mediació simplificat que es desenvoluparà exclusivament per mitjans electrònics. Les pretensions de les parts, que en cap cas es referiran a arguments de confrontació de dret, quedaran reflectides en els formularis de sol·licitud del procediment i la seua contestació que el mediador o la institució de mediació facilitaràn als interessats. El procediment tindrà una duració màxima d'un mes, a comptar des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud i serà prorrogable per acord de les parts. Així com els preceptes continguts en el CAPÍTOL V del Reial decret 98072013 de 13 de desembre, pel qual es desenvolupen determinats aspectes de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils.

Normes per a la mediació en línia per *Funcionamediación

Proporcionar una plataforma per a realitzar les mediacions que garantisca a les parts la seguretat, la privacitat, la integritat i el secret dels documents i comunicacions, la confidencialitat en totes les fases del procediment i assegurarà el compliment de les previsions exigides en la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Conformement al principi de confidencialitat, es donarà opció a les parts a indicar si els documents que entreguen o les comunicacions que entaulen no tenen aquest caràcter. De no constar manifestació expressa i per escrit de les parts, s'entendrà que la documentació i comunicacions queden sotmeses al règim de confidencialitat.

Les institucions de mediació i, en el seu cas, els mediadors s'asseguraran que els mitjans electrònics utilitzats compleixen les condicions d'accessibilitat previstes en la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, amb la finalitat d'aconseguir la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat.

Els mitjans electrònics aplicats als procediments simplificats de mediació hauran d'incorporar mecanismes de registre d'activitat que permeten auditar el seu correcte funcionament.

Els mitjans electrònics emprats en el procediment simplificat de mediació generaran com a justificant de lliurament una còpia dels formularis i de la documentació o informació en qualsevol suport que presenten les parts, en un format que garantisca la seua integritat i permeta el seu arxiu i impressió.

En el document generat com a justificant haurà de constar el número de registre, la data i hora de presentació, la identitat del mediador i, en el seu cas, de la institució de mediació, i una indicació que el formulari o document ha sigut tramitat correctament.

L'expedient serà únic per a tot el procediment simplificat de mediació i agruparà el formulari de sol·licitud, tota la informació descriptiva del conflicte, totes les comunicacions que es produïsquen entre les parts i el mediador i els documents presentats, que les parts no hagueren exclòs de la incorporació a l'expedient d'acord amb el principi de confidencialitat, així com totes les actes i, si escau, l'acord final.

Les parts estaran informades en tot moment de la gestió i emmagatzematge de la documentació i comunicacions produïdes al llarg de la mediació.

El sistema electrònic emprat en el procediment simplificat de mediació permetrà acreditar la posada a la disposició de les comunicacions relacionades amb la mediació, assumint les parts el compromís d'accedir a les mateixes en l'adreça electrònica que indiquen.

El rebuig de la comunicació o el transcurs de cinc dies naturals sense accedir al seu contingut en l'adreça electrònica indicada s'entendrà com no assistència a la sessió de mediació, llevat que s'acredite la impossibilitat d'efectuar aqueix accés.

El procediment electrònic simplificat de mediació tindrà una duració màxima d'un mes, a contra des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud, prorrogable per acord de les parts

L'ús de mitjans electrònics en el procediment simplificat de mediació, inclosa, si escau, la sessió informativa, permetrà una adequada comunicació entre les parts i el mediador, siga separada o conjuntament, possibilitant el diàleg i l'acostament de postures.

Les parts, de mutu acord, podran transformar un procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics en qualsevol altre procediment de mediació. En el procediment simplificat de mediació per mitjans electrònics es podran dur a terme de manera presencial les actuacions que les parts acorden.

PROTOCOL DEL PROCEDIMENT DE MEDIACIÓ EN LÍNIA EN *Funcionamediación *esmeva.

1. Inici de la mediació.

L'entitat *Funcionamediación *esmeva facilitarà a través de la seua pàgina Web, els formularis de sol·licitud de mediació, on es recolliran les dades necessàries perquè l'entitat mediadora pugua estudiar la viabilitat de la mediació i donar trasllat a l'altra part perquè manifeste la seua postura i donar principi al procediment.

2. Sessió informativa i acta constitutiva de la mediació en línia.

L'entitat *Funcionamediación *esmeva, a través de la persona o persones designades, convocarà a les parts a la mediació en línia a través dels mitjans acceptats en el formulari de sol·licitud de mediació, facilitant la identificació i informació tècnica necessària de plataforma de videoconferència a emprar per a realitzar la sessió de mediació. Així com establir els paràmetres d'identificació de les parts i mitjans per a assegurar la seua acceptació. Dins d'aquesta sessió

informativa, a més de la informació dels principis de la mediació que estableix la llei, s'explicarà a les parts el funcionament tant tècnic com jurídic de la mediació en línia. Per a finalitzar amb l'acceptació de les parts per a iniciar el procediment de mediació a través de mitjans electrònics i les seues particularitats. Una vegada acceptada la mediació En línia, aquesta entitat mediadora, remetrà a les parts un certificat que tindrà la consideració d'acta de sessió constitutiva a l'efecte de generar un número d'expedient al cas.

3. Resta de sessions de mediació en línia.

Un mediador parlarà amb cada persona involucrada en una disputa individualment, per videoconferència o per telèfon.

Una vegada que el mediador haja tingut l'oportunitat de conèixer el conflicte i la perspectiva de cada persona sobre els temes que han de resoldre's, el mediador organitzarà una sessió conjunta per a facilitar la conversa sobre com resoldre les inquietuds.

Els tipus d'eines en línia que s'utilitzen depenen de les persones involucrades i dels recursos que tenen a la seua disposició. Poden usar video conferencies (Zoom, Google *meets, Samba *live, Skype, etc.), telèfon o qualsevol altra plataforma que siga còmoda per a tots i que permeta una adequada comunicació entre les parts, possibilitant el diàleg i l'acostament de postures.

En qualsevol moment del procediment En línia, les parts de comú acord, podran dur-lo a terme de manera presencial íntegrament, o en les actuacions que acorden.

PROTOCOL DE LA COMISSIÓ PER AL CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI.

Dins dels mecanismes de control de la qualitat del servei de mediació, s'establirà un protocol per al coneixement i gestió de les queixes, que versen sobre aquelles intervencions realitzades per les persones que formen part de l'equip de professionals *mediadors/es d'aquesta entitat.

Aquest protocol recollirà entre els seus apartats més rellevants, els següents aspectes;

- a. Recepció de la queixa pel servei.

La queixa ha d'enviar-se a les oficines de la ***Funcionamediación *esmeva** a través d'email administracion@funcionamediacion.com i ha d'identificar al denunciant i proporcionar informació de contacte, inclosa una adreça electrònica. El responsable de l'expedient de queixa, realitzarà la gestió d'aquesta com més prompte millor possible.

- b. Resposta a la queixa per part del/a professional mediador.

Tan prompte com siga possible, el professional ha de respondre a la queixa davant el responsable de l'expedient de la comissió de garantia de la qualitat del servei de mediació i la resposta haurà de ser per escrit, si se sol·licita.

- c. Resolució informal.

El comitè de queixes, o una persona o persones autoritzades en el seu nom, deu duu a terme els passos que considere adequats per a investigar (inclòs si les discussions seran confidencials o "Sense perjudici"), i procurar resoldre informalment qualsevol queixa que se li remeta a la satisfacció de l'usuari/a del servei.

- d. Remissió al comitè de disciplina.

El comitè de garantia pot, en qualsevol moment, remetre un informe on es recullen els detalls de l'ocorregut, al Consell Rector, si entén que els fets són susceptibles d'haver incorregut en alguna de les faltes tipificades en l'Estatut o el Codi de conducta i bones pràctiques, i així donar inici a l'expedient disciplinari pertinent.

Pla Estratègic 2020-2023

Liderar, promoure i facilitar la mediació de qualitat i altres processos col·laboratius de resolució de disputes.

Des del seu naixement l'objectiu social de ***esmeva** ha sigut posar a la disposició de la ciutadania, un projecte que promou el professionalisme i la qualitat en la

mediació i altres processos col·laboratius de resolució de disputes. La història de *esmeva i la seua marca ***Funcionamediación *esmeva** ha sigut de servei a la ciutadania, col·laborant en la creació d'espais de diàleg positiu, tant en l'àmbit públic, com en el privat. El nostre objectiu és continuar i ampliar aquest servei i aquestes col·laboracions.

*esmeva continuarà treballant per a assegurar l'accés a alternatives segures per a manejar disputes en establir estàndards de qualificació i conducta per a les nostres llistes de mediadors, proporcionar capacitació professional de mediació i realitzar investigacions i avaluacions per a desenvolupar encara més la pràctica professional. Coordinem i oferim fòrums públics sobre el valor dels processos *autocompositivos i l'elecció en els mètodes de gestió de conflictes que poden ser millors alternatives al litigi. A través dels nostres programes, capacitem a els/les professionals per a acompanyar a les parts per a dirigir el procediment de mediació d'una manera àgil i eficaç

A continuació, es resumeix el pla estratègic de *esmeva desenvolupat per la Junta Rectora. Creiem que la nostra entitat pot exercir i exercirà un paper clau en proporcionar majors oportunitats a les persones, famílies i empreses en conflicte per a accedir a solucions de qualitat apropiades que aprofiten la col·laboració, l'autocomposició i la corresponsabilitat.

LA NOSTRA VISIÓ

Una societat civil on la mediació i altres processos col·laboratius de resolució de disputes siguen professionals, amb uns estàndards de qualitat excel·lents i a l'abast de tota la ciutadania.

LA NOSTRA MISSIÓ

Liderar, promoure i facilitar la mediació de qualitat i altres processos col·laboratius de resolució de disputes.

ELS NOSTRES OBJECTIUS

Brindar un excel·lent servei a la ciutadania a través d'un gran equip de professionals qualificats/as en resolució de disputes.

Planificar una infraestructura efectiva per a donar suport al creixement i desenvolupament de *esmeva i la seua marca en serveis de mediació
***Funcionamediación *esmeva.**

Advocar per serveis de qualitat i resolució ètica de disputes a través del desenvolupament de programes formatius de qualitat i regulació professional.

Ampliar l'oferta de serveis de resolució de disputes a nous sectors.

Concentrar els esforços de divulgació per a millorar l'accés a la mediació a les classes mes desfavorides de la societat.

Aquestes cinc prioritats interrelacionades estan destinades a ser *aspiracionales. La societat confia que tenim les habilitats i relacions existents que ens permetran portar avant aquestes iniciatives.

ESTRATÈGIES

A continuació, es resumeixen els plans de treball més detallats que s'han desenvolupat per a recolzar la consecució per part de *esmeva de cadascuna de les nostres cinc prioritats clau.

Prioritat clau n. ° 1: excel·lència en la prestació de serveis

La nostra entitat ha identificat les necessitats dels nostres clients com a essencials per a complir amb la visió i missió de la societat. Per a mantindre, millorar i desenvolupar les nostres relacions amb els nostres clients, ens comprometem a complir amb els nostres contractes amb diligència, integritat i responsabilitat, i a enfortir i millorar la imatge corporativa de *esmeva .

Prioritat clau n. ° 2: infraestructura de *esmeva..

S'estableix com a prioritat el desenvolupament dels àmbits potencials per a la sostenibilitat a llarg termini de la cooperativa. Identificarem i buscarem altres

oportunitats i nínxols de desenvolupament per a secundar i mantindre les funcions clau de *esmeva , inclosa la informació i les comunicacions, l'ús de la tecnologia, la gestió d'instal·lacions, el lliurament de programes i els recursos humans.

Prioritat clau n. ° 3: servir al públic a través de la promoció de pràctiques de qualitat i resolució ètica de disputes

La mediació i la gestió eficient de conflictes és encara en aquests moments una activitat accessòria per a les persones que es dediquen a aquesta professió. L'objectiu és formar i tutelar a les persones que vulguen exercir aquesta professió, perquè puguen oferir a la societat un servei professional d'excel·lència, que pose en valor la seua aportació a la convivència social, preparar mediadors o mediadores ben capacitats/as, competents i ètics. Oferint aquesta garantia no sols en crear estàndards per a l'admissió i la renovació de les nostres llistes, sinó també a través d'un procés de queixes per a les parts que creuen que el seu mediador ha actuat de manera poc ètica o sense la competència adequada. *esmeva advoca pels usuaris del sistema de mediació.

Estem orgullosos del benefici públic que hem portat en aquesta àrea en el passat, i creiem que encara es pot fer més en el futur. La Cooperativa, en associació amb altres organitzacions d'idees afins, explorarà la necessitat d'una major supervisió professional dels professionals de resolució de disputes.

Prioritat clau n. ° 4: expansió de la llista

Amb la finalitat de capitalitzar l'experiència de els/as professionals que integren *esmeva, explorarem les possibilitats de col·laboració amb la societat civil, associacions, amb altres grups de professionals. En coordinar o administrar les llistes de mediadors de l'entitat, estarem en posició d'oferir més programes de mediació en àmbits que fins ara no havia arribat la mediació. En exercir un paper més important en la formació, selecció i gestió dels equips de mediació, *esmeva estarà en millors condicions per a servir a les persones que experimenten conflictes en proporcionar un recurs central per a la selecció i la derivació.

Prioritat clau n. ° 5: abast comunitari a comunitats marginades i vulnerables

En compliment de la nostra missió de liderar, promoure i facilitar processos de resolució de disputes de qualitat a la ciutadania més desfavorida, reconeixem que alguns sectors de la població tenen menys mitjans per a accedir a la mediació que uns altres. Això es deu a una varietat de factors que inclouen l'estat socioeconòmic, la geografia i la gamma de característiques personals protegides per les lleis de drets humans (inclòs el gènere, la raça i l'origen ètnic). Ens hem compromés a enfocar els nostres esforços d'abast comunitari en els pròxims tres anys per a millorar el servei a aquells que han sigut històricament marginats, específicament a les comunitats immigrants, ciutadania amb pocs recursos i aquells que viuen en zones rurals i xicotets municipis.

Aquest Codi deontològic va ser aprovat per la Junta Rectora el 27/5/2020, i aprovat per l'Assemblea General el 29/5/2020.

