



Escuela  
de Mediación  
Valencia

---

# Código deontológico

---

# **CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LA ESCUELA DE MEDIACIÓN DE VALENCIA COOP. V. (en adelante esmeva)**

## **1. PREÁMBULO**

La mediación es un proceso de resolución de los conflictos, donde un tercero, neutral respecto a los resultados, e imparcial respecto a las partes, interviene en una disputa, con el consentimiento de las partes, para ayudarlas a facilitarles la obtención de un acuerdo mutuamente satisfactorio en relación con las cuestiones en disputa.

Los mediadores deben conocer y mantener una formación continua en todos los procedimientos de resolución de disputas, así como las condiciones en que cada uno es más eficaz. Las personas mediadoras están obligadas a informar a los participantes sobre los métodos más adecuados según el tipo de disputa y la clase de resultados deseados por las partes.

En esmeva entendemos que la mediación es una profesión con responsabilidades y deberes éticos donde aquellos que se dedican a su práctica deben asumir e integrar la idea de que todas las partes en disputa tienen derecho a negociar y tratar de determinar los resultados de sus propios conflictos. Las personas mediadoras deben saber que sus deberes y obligaciones se relacionan con las partes que contratan los servicios, con el procedimiento de mediación, con los restantes mediadores y mediadoras, con los organismos que encauzan la práctica de la mediación y con el público en general.

Las normas éticas contenidas en este Código tienen por objeto establecer reglas de conducta para las personas mediadoras, este *Código deontológico* constituye una declaración expresa de los valores y principios que deben guiar la conducta

de todas las personas que integran la plantilla, para el desarrollo responsable de su actividad profesional, garantizar a las partes en mediación un proceso de calidad con estricta sujeción a la ética, y promover la mediación al público como un sistema confiable de resolución de disputas.

Debido a la personalidad interdisciplinar de la mediación, las personas mediadoras son profesionales que provienen de un amplio abanico de formaciones de base, por lo que ya tienen obligaciones y códigos deontológicos regidos por otros preceptos éticos. El presente Código no debe interpretarse como un código de comportamiento que implica una competencia, sino como una pauta suplementaria para los profesionales que practican la mediación. Cuando los y las profesionales de esmeva medien, estarán subordinados a estas normas éticas.

Este Código no está ideado para desplazar o superar a las leyes o normas oficiales que prescriben las responsabilidades de las personas mediadoras y de otras personas pertenecientes a profesiones auxiliares. Es un código personal de conducta destinado al mediador/a individual, y su propósito es afirmar principios aplicables a todos los mediadores profesionales que trabajen bajo el entorno de esta entidad.

A los efectos de este Código, la mediación es un procedimiento voluntario de gestión, resolución de conflictos y toma de decisiones, en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de una o varias personas como parte o partes mediadoras, neutrales, imparciales con la finalidad de ofrecer nuevos espacios de diálogo y acompañar en la construcción de acuerdos consensuados y satisfactorios, sin capacidad para tomar o imponer decisiones para superar el conflicto.

Las normas éticas contenidas en este Código son obligatorias para todas las personas mediadoras de la **Escuela de Mediación de Valencia Coop. V.**, su personal administrativo y cualquier persona que presencie las mediaciones. Se trata así de ayudar al perfeccionamiento de la disciplina y a la obtención de óptimos estándares profesionales y éticos en su desempeño.

Este Código incorpora además los principios y reglas del llamado Código de Conducta Europeo para Mediadores.

## **2. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN**

### **ARTÍCULO 1º. Ámbito de aplicación.**

Este código tiene por objeto establecer los principios y reglas de conducta de las personas mediadoras pertenecientes a la sección de Mediación creada, en virtud del acuerdo de la Asamblea General de Socios de la Escuela de mediación de Valencia Coop. V., con fecha 27 de junio de 2020 denominada **Funcionamediación esmeva** dentro del organigrama de la cooperativa y dependiendo de su Junta Rectora, gozando de autonomía funcional, con las funciones que se especifican en los estatutos de **Funcionamediación esmeva** y con la finalidad entre otras de administrar los procedimientos de mediación que se soliciten a la Escuela de mediación de Valencia Coop. V.

También será de aplicación, así como de toda la organización y personal auxiliar del mismo. Son por tanto de carácter obligatorio para sus miembros y personal y busca garantizar a los participantes en Mediación un proceso justo, equitativo y efectivo, que promueva una mediación de calidad como un sistema confiable de resolución de disputas. Los mediadores y las mediadoras del Centro, que además ejerzan su función al margen de **esmeva**, deberán siempre hacerlo en condiciones que no desmerezcan ni comprometan el prestigio de la mediación como institución ni el de la propia entidad.

### **ARTÍCULO 2º. Autodeterminación de las partes.**

La libre determinación de las partes respecto a la disputa tiene el carácter de principio esencial, e incluye, en las mediaciones retribuidas, el derecho a seleccionar de mutuo acuerdo a la persona mediadora dentro de la lista del Centro. Cuando la selección del mediador o mediadora corresponda al propio centro se tendrán en cuenta fundamentalmente las necesidades y preferencias comunes de las partes. La misma se fundará en criterios de objetividad, disponibilidad, mérito y transparencia.

Puesto que la mediación es una opción voluntaria, la aceptabilidad del mediador para las partes como persona íntegra, objetiva y ecuánime, es absolutamente esencial si se quiere tener un desempeño eficaz de los procedimientos de mediación. El modo en que el mediador afronta sus deberes y responsabilidades profesionales será un indicio de su utilidad como mediador, de la calidad del

carácter, así como de los atributos intelectuales, emocionales y técnicos se manifestarán en el comportamiento del mediador y de sus comunicaciones orales y escritas con las partes, otros mediadores y el público en general.

La participación en mediación siempre es voluntaria. Cualquier participante o mediador/a es libre de retirarse en cualquier momento. Si en el transcurso de una mediación el/la mediador/a cree que alguno de los participantes, por cualquier circunstancia, no puede gobernarse por sí mismos/as o no están dispuestos/as a participar libremente en el proceso, podrá plantear la cuestión con los participantes y/o podrá suspender temporal o definitivamente la mediación.

En cualquier caso, el/la mediador/a se abstendrá de presionar a los participantes para iniciar y/o continuar en un proceso de mediación.

### **ARTÍCULO 3º. La responsabilidad de la persona mediadora frente a las partes.**

La responsabilidad esencial en la resolución de una disputa descansa sobre las propias partes. El mediador/a debe reconocer siempre que los acuerdos alcanzados en las negociaciones han sido convenidos voluntariamente por ellas. Es responsabilidad del mediador ayudar a los litigantes a alcanzar un arreglo. La persona mediadora nunca debe imponer el acuerdo a una de las partes. El mediador o mediadora, no debe tratar de adoptar una decisión sustantiva en relación con las partes.

La persona mediadora debe en todo momento reconocer y respetar la autodeterminación de las partes en la resolución de sus diferencias. Ello implica la facultad de las partes de llegar a un acuerdo libre y voluntario y de abandonar la mediación en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente, sin necesidad de justificación.

El mediador/a no debe limitar su función al mantenimiento de la paz o el ordenamiento del conflicto en la mesa de negociación. Su papel debe ser el de una persona que constituye un recurso activo, y a la cual las partes pueden acudir; Y cuando tal cosa es adecuada, debe estar dispuesto a suministrar sugerencias y alternativas de procedimiento y sustantivas, que ayudarán a las partes en el curso de las negociaciones eficaces.

Cómo el status, la experiencia y la capacidad del mediador confieren a sus sugerencias y recomendaciones, la persona mediadora debe evaluar

cuidadosamente el efecto de sus intervenciones o las propuestas, y aceptar la responsabilidad total por lo que se refiere a su honestidad y su mérito.

Los o las mediadoras informarán a todas las partes del coste de sus servicios antes de comenzar el proceso. Las partes deben estar en condiciones de calcular el coste del servicio en relación con otros procedimientos de resolución de disputas.

En términos ideales, cuando haya costes emanados de la situación, el mediador o la mediadora deben tratar de que las partes coincidan en dividirlos equitativamente. Cuando tal cosa no es posible, todas las partes deben llegar a un acuerdo en relación con el pago.

#### **ARTÍCULO 4º. Responsabilidad de la persona mediadora ante el proceso de mediación.**

La negociación es un procedimiento establecido en nuestra sociedad, como medio de resolver las disputas. El proceso de la mediación implica la intervención de un tercero en la gestión del proceso, para acompañar en la búsqueda y desarrollo de diferentes soluciones a través de la gestión eficiente de la comunicación, que las partes aceptan voluntariamente.

Es responsabilidad de la persona mediadora, tener un nivel de competencia técnica y profesional suficiente para desarrollar su función con los parámetros de calidad que preside **Funcionamediación esmeva**. Esta responsabilidad incluye la actualización y perfección permanente de sus conocimientos y habilidades profesionales conforme a lo dispuesto en este Código y las decisiones que se adopten por la Cooperativa o por el propio Centro en desarrollo del mismo. Que velará para que las personas que formen parte de su equipo de mediación gocen de esta excelencia en el desempeño de su actividad profesional.

La persona mediadora, a petición de las partes, proporcionará a las mismas informaciones relativa a su formación y experiencia. Dicha información no podrá ser engañosa o falsa.

Al ser nombrado/a para una mediación, el mediador/a deberá analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitado/a para dirigir el procedimiento, y deberá apartarse del mismo en otro caso.

La parte mediadora, debe considerar su función educadora, ya que esta es importante no sólo para resolver la disputa actual sino también para preparar a las partes en la gestión para afrontar futuros conflictos con una actitud más creativa y eficiente. Por este motivo cada mediador/a escogerá libremente el modelo, el método y la forma de trabajo que desee emplear, siempre que se cumplan los principios básicos de la mediación, que aparecen en el presente Código

#### **ARTÍCULO 5º. Neutralidad e imparcialidad de la persona mediadora.**

El mediador o mediadora, no puede tener intereses propios, directos o indirectos, en las materias sometidas a mediación, ni compromisos previos de cualquier especie con alguna de las partes.

Será causa de incompatibilidad de la persona mediadora la existencia de cualquier relación financiera, contractual, profesional, empresarial o personal de éste/a con una o más partes que afectare a su neutralidad, así como cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la materia. Esta incompatibilidad podrá ser dispensada, siempre y cuando ambas partes la conozcan y acepten explícitamente la actuación del mediador/a.

Estas causas podrán hacerlas valer cualquiera de las partes en cualquier momento ante la propia entidad mediadora. Siempre que haya tenido o tenga algún vínculo anterior con alguna de las partes, o se encontrara en cualquier situación que pudiera causar alguna duda sobre su imparcialidad, el/la mediador/a lo revelará al inicio del proceso y sólo podrá continuar la Mediación si tuviera la seguridad de poder hacerlo con independencia e imparcialidad, y si además todas las partes lo consienten así expresamente. En otro caso, **Funcionamiento esmeva** procederá a cambiar la persona mediadora.

Se incluyen dentro de estas situaciones que han de ser reveladas el que el mediador/a o un miembro de su empresa u organización hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

Asimismo, si iniciada una mediación sobreviniera al mediador/a cualquier situación que pudiera afectar o que pudiera percibirse que afecta a su independencia o imparcialidad, deberá ponerlo en conocimiento de las partes y sólo con el consentimiento expreso de todas ellas podrá continuar su función.

La persona mediadora debe ser imparcial a lo largo de todo el proceso, y dar a las partes un mismo trato que asegure su participación en condiciones de equilibrio e igualdad. Evitará sostener diálogos reservados fuera de las sesiones del proceso y que impliquen preferencia o trato especial respecto a alguna de las partes. Procurará abstenerse de emitir juicios de valor sobre las partes, sus conductas, relatos y opiniones. Asimismo, cuidará que su intervención no implique asesoría especial a ninguna de las partes respecto a las decisiones que se deben tomar para el logro de los acuerdos.

El mediador/a debe evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes por sus características personales, raza, sexo, condición o por cualquier otra razón. Si alguna de las partes considerara que alguna de estas reglas se ha incumplido por el mediador o la mediadora, podrá solicitar su sustitución a la entidad.

#### **ARTÍCULO 6º. Independencia.**

Los deberes y derechos de la profesión de mediador/a se constituyen a partir de un principio de independencia y autonomía profesional, cualquiera que sea la posición jerárquica que en una determinada organización ocupe respecto a otros profesionales y autoridades superiores o judiciales, por lo que e/la mediador/a no aceptará presión alguna por parte de los participantes y/o de cualquier persona o entidad implicada en la mediación.

#### **ARTÍCULO 7º. Confidencialidad.**

Toda la información utilizada por las partes durante el proceso de mediación, así como el proceso mismo, son absolutamente confidenciales. En consecuencia:

a) **Funcionamiento de esmeva** y sus mediadores guardarán confidencialidad sobre la celebración presente, pasada o futura de la mediación, las partes intervinientes o el acuerdo si se hubiera obtenido.

b) Queda vetado a la parte mediadora revelar información obtenida durante el proceso de mediación, tanto a la Justicia como a terceras personas ajenas a la mediación, salvo que se trate de un hecho constitutivo de un delito de aquellos que la Ley obliga a denunciar, o en otros casos en que exista obligación legal. Este deber de confidencialidad se aplica igualmente a las partes y a todas



aquellas personas que participen en la mediación en calidad de observadores, abogados, peritos, así como a todo el personal de esmeva.

c) El mediador/a no podrá revelar a una de las partes lo que la contraria le haya confiado en sesión privada (caucus), salvo que cuente con su expresa autorización para hacerlo.

d) Tampoco podrá utilizar en beneficio propio o ajeno la información obtenida por razón de la mediación.

d) Todas las actuaciones escritas que se guarden en relación con las mediaciones que se realicen, son estrictamente confidenciales. Se exceptúan de lo dispuesto en este precepto los casos en los que las partes de manera expresa y por escrito dispensen de esta obligación, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley. Si la mediación concluye con un acuerdo escrito, éste no será confidencial para las partes, salvo que las mismas acuerden lo contrario.

En el caso en el que la mediación se haya encomendado u ordenado por un magistrado o autoridad competente, el/la mediador/a podrá informar si se ha llegado a un acuerdo o no, pero sólo entregará la transcripción de los acuerdos, si los hubo, con el consentimiento expreso de las partes.

No obstante, lo dispuesto en este artículo, la entidad mediadora se reserva la facultad de utilizar los datos de sus casos de mediación con fines únicamente estadísticos y de capacitación interna, sin revelar los nombres de las partes ni el contenido de la mediación.

### **3. CONDUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

#### **ARTÍCULO 8º. Adecuación.**

Al recibir una mediación, y durante todo el proceso, el mediador/a deberá determinar si la mediación constituye o no un sistema de resolución de conflictos adecuado a ese caso en particular, atendiendo a la naturaleza del conflicto y la situación de las partes. Si en cualquier momento descubre que la mediación no es el método adecuado, deberá comunicarlo a Funcionamiento mediación esmeva y a las partes y poner término al proceso.

### **ARTÍCULO 9º. Terceros afectados.**

La persona mediadora deberá velar porque se encuentren representados en el proceso los intereses de todas las personas que guarden relación con la controversia y, que pudieran resultar afectadas por los resultados de la mediación. En caso necesario, el mediador sugerirá que estas personas se incorporen a la mediación.

### **ARTÍCULO 10º. Información.**

Al iniciar la mediación el mediador/a deberá informar a las partes acerca del proceso de mediación, sus características, reglas, ventajas, desventajas y de la existencia de otros mecanismos de resolución de disputas. Explicará a las partes el rol de la parte mediadora, así como el papel que desempeñarán durante el proceso y sus respectivos abogados, si los hubiere. El mediador/a deberá mantener una predisposición abierta a contestar cualquier inquietud de las partes y se asegurará de que éstas hayan comprendido y aceptado toda la información, incluyendo las obligaciones de confidencialidad de la parte mediadora y las partes. El acuerdo para iniciar la mediación constará expresamente por escrito en el **acta constitutiva de inicio de la mediación**. Procurará comprometerlas con el proceso e incluso prepararlas para que afronten los conflictos futuros con una actitud más creativa y efectiva. El mediador/a deberá abstenerse de hacer promesas o de dar garantías acerca de los resultados de la mediación.

### **ARTÍCULO 11º. Dirección del proceso.**

Las personas mediadoras conducirán el procedimiento de manera apropiada y eficiente, 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 del conflicto en el más breve plazo posible. Se asegurarán de que todas las partes puedan participar de forma efectiva en el procedimiento. Salvo que el mediador, o mediadora, lo hubiere acordado así previa y expresamente con las partes, la mediación desarrollada por los mediadores no será evaluativa. Los mediadores se abstendrán de valorar directamente las propuestas de las partes salvo que éstas incurran en manifiesta ilegalidad. De la misma forma, el mediador se abstendrá de proponer directamente soluciones.

No obstante, en caso de bloqueo, o en cualquier otro en que la persona mediadora considere conveniente, podrá proponer a las partes el pasar a utilizar técnicas evaluativas, con una explicación suficiente sobre su cambio de función y el significado del mismo. Este cambio en las técnicas y medios a utilizar sólo será posible en caso de consentimiento unánime de las partes. En caso de comediación la propuesta y el cambio de estrategia sólo podrán hacerse si todos los comediadores estuvieren de acuerdo y previa consulta privada entre ellos. Tanto el inicio de la mediación evaluativa, como el cambio hacia el uso de técnicas evaluativas se harán constar expresamente en el acta de la sesión correspondiente y en las sucesivas correspondientes a la misma mediación.

La parte mediadora no permitirá el comportamiento manipulativo, amenazador o intimidante de cualquiera de los participantes. Velarán por mantener un diálogo equitativo entre las partes y se abstendrá de presionar a ninguna de ellas para la obtención de un acuerdo.

La parte mediadora suspenderá la mediación si juzga que alguna parte requiere protección judicial u otros tipos de intervención por no tener la capacidad para comprender el proceso de mediación y sus efectos, y para participar en él y defender sus propios derechos. El mediador y/o mediadora deberá emplear un lenguaje adecuado, que invite a las partes al entendimiento. En comediación, los mediadores colaborarán e intercambiarán información para estos fines y se cuidarán de no mostrar discrepancias de opinión frente a las partes.

Las sesiones podrán ser conjuntas o privadas, según lo que la persona mediadora estime adecuado para una eficaz conducción del proceso. Por tanto, si lo considera necesario, podrá oír por separado a las partes, y también podrá llamar en su caso a sesión privada a los abogados de las partes, que se encuentren participando en la mediación.

#### **ARTÍCULO 12º. Número de sesiones.**

Los mediadores y mediadoras, deberán disponer la celebración del número de sesiones que sea adecuado para la resolución de la disputa. El mediador/a procurará que las sesiones duren un tiempo prudente y no aceptará actitudes de dilación por las partes o sus representantes.

### **ARTÍCULO 13º. Asesorías e intervención de terceros.**

La función de la parte mediadora no podrá verse desvirtuada por labores de asesoría realizadas a las partes dentro del proceso.

Si fuere necesario o lo viera conveniente, el mediador/a procurará que las partes obtengan estos asesoramientos de quienes ellas escojan y, con el objeto de obtener mayor información para las partes dirigido a la consecución de un acuerdo realista y equilibrado.

El mediador/a no podrá recomendar directamente a ninguna persona como experto para que asesore a las partes. En cualquier caso, si las partes así lo solicitan, será la Cooperativa quien recomiende varias alternativas. Los letrados de parte serán siempre bienvenidos al proceso, y los mediadores procurarán su mejor integración en el mismo.

Las personas mediadoras podrán sugerir la participación en el proceso de especialistas que pudieran favorecer la aclaración de cuestiones técnicas o servir de ayuda en otra forma para el diálogo constructivo entre las partes.

Para la asistencia a las sesiones de terceras personas innecesarias para el proceso, como alumnos en prácticas o profesionales de la formación, se requiere el previo consentimiento de los participantes. Tales personas quedarán sujetas a las obligaciones de confidencialidad establecidas en este Código.

### **ARTÍCULO 14º. Restricción de los profesionales de la mediación.**

Está vetado a los mediadores y mediadoras prestar servicios profesionales complementarios a la mediación, directa o indirectamente, a las partes durante el procedimiento. Tampoco podrán hacerlo en el futuro, una vez finalizada la mediación, cuando esa prestación pudiera poner en duda o ser vista como condicionante de su imparcialidad. Esta restricción se mantendrá por el tiempo que fuere preciso según las circunstancias. En caso de duda podrá consultarse al Comité de Ética y Supervisión de esmeva.

### **ARTÍCULO 15º. Principio de interés superior de los menores e incapaces.**

Siempre que en una mediación se deba tomar decisiones que vayan a afectar a menores o incapaces, sujetos o no a formas legales de protección, el mediador

deberá velar para que los adultos capaces participantes, consideren el interés superior de aquellos y los requerimientos concretos que este principio implique para el pleno desarrollo físico y psíquico y el pleno ejercicio de los derechos de los menores o incapaces, y cuidando que éstos no queden expuestos a riesgos de daño emocional.

En su intervención, la parte mediadora promoverá la adecuada protección de los derechos de los menores o incapaces por medio de su participación directa o bien, la de sus padres, tutores guardadores u otras personas que legalmente los representen, cuidando respetar la debida autonomía familiar.

En el caso de que los menores o incapaces pudieren verse afectados por los resultados de una mediación, el mediador/a podrá convocarlos a ella para que expresen su opinión considerando su edad madurez y capacidad, lo que, en todo caso, deberá ser consensuado con sus padres, guardadores o representantes.

Toda vez que la decisión de los adultos participantes en la mediación vulnere o ponga en riesgo los derechos a la integridad física o psíquica de un niño, niña o adolescente, el mediador/a deberá suspender la mediación explicitando esta causa.

#### **ARTÍCULO 16º. Fin del procedimiento.**

Si la mediación concluye en un acuerdo, sea sobre todas o sólo sobre algunas de las cuestiones de la controversia, los mediadores tomarán las medidas apropiadas para asegurarse de que las partes dan su consentimiento al mismo con pleno conocimiento de causa y comprensión de sus términos. Los acuerdos alcanzados se reflejarán de forma clara y comprensible en el **acta final del procedimiento de mediación**. La parte mediadora ofrecerá su colaboración, cuando sea posible, para el seguimiento de los acuerdos y para que se pueda contar con los servicios del Centro por las partes, si éstas lo consideraran conveniente, en el futuro.

El mediador/a deberá informar a las partes sobre cómo formalizar el acuerdo alcanzado, así como de especificar las posibilidades para que el acuerdo tenga fuerza ejecutiva, y el posible desarrollo de su aplicación. Podrá ser redactado por las propias partes, por sus abogados o asesores o, si así fuera solicitado, por el propio mediador.

El mediador/a, no obstante, pondrá fin a la mediación si a su juicio los acuerdos alcanzados fueran manifiestamente contrarios a Derecho.

#### **4. OTRAS DISPOSICIONES GENERALES**

##### **ARTÍCULO 17º. Exigencia de formación del mediador**

Para ser mediador o mediadora colaboradora de **Funcionamediación esmeva**, es indispensable haber cursado la formación que se disponga en la legislación como necesaria. Será obligatorio asimismo realizar las prácticas que fueren precisas, en talleres y en comediaciones reales, para adquirir la experiencia que garantice un alto estándar de calidad, en las condiciones determinadas por el Comité Ejecutivo o por el Comité de Ética y Supervisión de la Cooperativa.

Los y las profesionales de la mediación, tienen el deber de mantenerse informados/as y actualizados/as en materia de mediación y en general en los métodos alternativos de resolución de disputas, y tienen la obligación de perfeccionar sus habilidades con el sistema de formación continua que al respecto determine la Cooperativa.

La entidad establecerá las medidas adicionales y obligatorias que considere precisas para garantizar y mejorar la calidad de los servicios profesionales prestados por sus mediadores y mediadoras, como la mentorización de las mediaciones, el *auto análisis* y la valoración recíproca por los comediadores/as de la labor realizada en cada una de las sesiones en que se desarrollen las mediaciones reales. Asimismo, al concluir cada proceso de mediación se procurará obtener de los participantes una encuesta y valoración destinada a perfeccionar la función desarrollada por la propia Cooperativa y por sus mediadores y mediadoras.

**Funcionamediación esmeva** podrá solicitar a los mediadores/mediadoras que colaboren en la capacitación de nuevos miembros de su listado de profesionales, así como también en los programas de difusión de la mediación que se organicen por la Cooperativa.

Persiguiendo la excelencia, e integrando la formación continua como parte de esta, los y las colaboradoras de la Cooperativa se comprometerán a formarse anualmente en los siguientes ámbitos:

**1. Habilidades Comunicativas:** Buscando la excelencia tanto personal como profesional dentro de la escuela y de sus servicios, tanto de formación como de mediación, todos los trabajadores cooperativos estarán obligados a realizar el **nivel Practitioner en PNL** dentro de los dos primeros años desde su incorporación a la cooperativa. Independientemente de esta formación, se verán obligados a realizar cursos o talleres para incrementar sus habilidades de comunicación tanto verbal como no verbal.

**2. Inteligencia Emocional:** Con el objetivo de poder ser competentes y profesionales ante una situación de fuerte tensión emocional, los trabajadores de la cooperativa realizarán diversos cursos o talleres para alcanzar dicho objetivo.

**3. Crecimiento Personal:** Se busca incrementar el autoconocimiento, la auto realización y la autoestima, con el fin de construir y mantener un Autoconcepto personal equilibrado que permita desarrollar los servicios de mediación, así como formar a futuros mediadores y mediadoras competentes, siempre persiguiendo la excelencia de calidad.

**4. Asistencia a Congresos de Mediación:** Los trabajadores de la cooperativa se comprometen a asistir a un congreso mínimo anual de Mediación.

#### **ARTÍCULO 17º. Excelencia profesional.**

Los mediadores y las mediadoras, deberán desempeñar sus funciones con referencia a los objetivos centrales de excelencia profesional, del fomento del prestigio de la mediación en general y de los servicios prestados por la cooperativa en particular. Para ello contribuirán a difundir el mecanismo de la mediación en forma seria y honesta.

A los efectos de alcanzar esa excelencia profesional se favorecerán las mediaciones en las que los mediadores deberán mantener relaciones de compañerismo, recíproca lealtad y respeto mutuo.

Las personas mediadoras de más experiencia y formación estarán obligadas a prestar desinteresadamente orientación, guía y consejo a los demás, ya sea en los

comentarios posteriores a las sesiones de mediación, ya sea a través de las mentorizaciones.

#### **ARTÍCULO 18º. Grabación de las sesiones.**

La grabación de las sesiones de mediación, deberá contar con la autorización previa y expresa de las personas participantes en el procedimiento en cuestión quedando claro en la autorización el alcance de la autorización para el uso de las mismas. Estas grabaciones y su uso posterior, sólo podrá realizarse con fines de formación, investigación y/o divulgación científica.

#### **ARTÍCULO 19º. El coste de la mediación.**

Las personas participantes en un procedimiento de mediación correrán con los gastos ocasionados en este. Haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, los costes se dividirán por igual entre las partes, salvo pacto en contrario.

**Funcionamediación esmeva** podrá exigir a las partes la provisión de fondos que estimen necesaria para atender al coste de la mediación. Si las partes o alguna de ellas no realizara en plazo la provisión de fondos solicitada, el mediador o la propia Cooperativa podrán dar por concluida la mediación. No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador/a o la Cooperativa, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a las demás partes, por si tuvieran interés en suplirla dentro del plazo que al efecto hubiera sido fijado.

Antes del inicio de la mediación las partes deberán ser informadas por **Funcionamediación esmeva** acerca del costo de la mediación y el sistema de determinación de los honorarios. Ni la Cooperativa ni sus mediadores podrán intervenir en la mediación antes de que los principios de su remuneración hayan sido aceptados por todas las partes interesadas.

esmeva, publicará en la Web anualmente a principios de año la tarifa de honorarios y la vigencia de la misma, solo la Cooperativa, y no las personas mediadoras, está facultada para fijar y negociar precios y conceder facilidades de pago a las partes.

El mediador/a podrá aclarar las dudas que tuvieren las partes con relación a los honorarios en cualquier momento del procedimiento.



En ningún caso los honorarios podrán ligarse a los resultados del proceso de mediación.

Los y las profesionales de la mediación recibirán el importe por sus honorarios directamente de la Cooperativa, una vez que éste haya recibido los pagos de las partes.

Está prohibido a los mediadores aceptar pagos, obsequios, servicios u otras dádivas de las partes que pudieran distorsionar su relación profesional.

#### **ARTÍCULO 20º. Servicios gratuitos.**

Los y las mediadoras del Centro de Servicios de Mediación de esmeva deberán realizar los servicios de mediación gratuitos “pro bono” que ésta determine con las asociaciones con las que tengamos convenio que se dediquen a dar soporte a personas en riesgo de exclusión.

#### **ARTÍCULO 21º. Infracciones.**

Cualquier infracción a las normas éticas contenidas en este código será objeto de comprobación por parte de la Cooperativa y, si quedare comprobada, se adoptarán las sanciones correspondientes. El Consejo Rector, podrá acordar eliminar de la nómina de mediadores a quienes incurran en una infracción que así lo justifique.

#### **ARTÍCULO 22º. Publicidad y anuncios.**

El o la mediadora no debe formular afirmaciones o pretensiones falsas engañosas son injustas acerca del proceso de mediación, sus costes y beneficios, así como su propio papel, sus cualidades o sus cualificaciones.

#### **ARTÍCULO 23º. Excepciones en cuanto a la confidencialidad.**

Las siguientes situaciones se aplicará la exención de la obligatoriedad de la confidencialidad.

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 el caso de un perjuicio infringido a un niño por una o ambas partes.

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 participantes, y en los casos en que se detecte una situación de riesgo o desamparo para menores o incapaces.

#### **ARTÍCULO 24º. Bienestar psicológico.**

Si un mediador descubre antes de la mediación o en el transcurso de la misma que una parte necesita ayuda psicológica, debe practicar las previsiones apropiadas. Los mediadores reconocen que la mediación no es sustituto adecuado de la terapia, aunque suele ser terapéutico, y deben remitir a las partes al procedimiento correspondiente. La mediación no se realizará cuando las partes estén embriagadas o parezcan daños psicológicos importantes que perjudican gravemente su capacidad de participación de una manera consciente y efectiva.

#### **ARTÍCULO 25º. La responsabilidad del mediador ante su organismo y su profesión.**

Los y las profesionales de la mediación que trabajen en esmeva, han de ser consciente que trabajan para una organización responsable del suministro de ayuda a procesos de mediación empleados por las partes en disputa. El o la mediadora debe reconocer que como empleado/a de esta cooperativa, es su representante, y que no se le juzgará exclusivamente sobre una base individual, sino también como parte de una organización. Por consiguiente, una conducta impropia o un defecto profesional, perjudican no solo al profesional individual sino también a la cooperativa, y por eso mismo arriesga la eficacia de la misma.

#### **ARTÍCULO 26º. La mediación frente a las Instituciones Públicas**

La mediación es esencialmente un proceso privado y voluntario. El propósito principal de la mediación es acompañar a las partes a consensuar un acuerdo beneficioso para ambas. Dicho soporte no suspende los derechos de las partes

de apelar a las sanciones económicas sociales, psicológicas ilegales y la tutela de los juzgados y tribunales de justicia. Sin embargo, el proceso de mediación puede incluir la responsabilidad del mediador de afirmar el interés del público o de otras partes no representadas con el fin de que se resuelva determinada disputa, de que disminuyan los costes o perjuicios y de que se reanude la vida normal.

#### **ARTÍCULO 27º. Compatibilidad con actividades profesionales ajenas a la Cooperativa.**

Para preservar la ética profesional de las personas que trabajan en esta entidad mediadora, se establece que; durante la vigencia de su relación social o laboral con la cooperativa, el socio/a o la persona contratada prestará sus servicios en régimen de dedicación exclusiva.

Así, el socio/a o trabajador/a contratado, no podrá prestar sus servicios, sin el consentimiento expreso por escrito de **esmeva**, a favor de personas físicas o jurídicas que se dediquen a un objeto similar o que puedan considerarse competencia de la cooperativa, ya sea en régimen de contrato laboral, incluso si se trata de una relación laboral especial, o en régimen de arrendamiento de servicios o asesoramiento interno, de modo directo o indirecto a través de personas jurídicas interpuestas. Tampoco podrá sin el consentimiento expreso por escrito de esta entidad, tener ningún interés económico, ni participar directa o indirectamente en el capital de una empresa cuya actividad sea análoga o similar a la desarrollada por esta entidad mediadora, ya sea por cuenta propia o ajena, de modo directo o indirecto a través de persona ni de cualquier otra clase en actividades empresariales idénticas o similares.

#### **ARTÍCULO 28º. Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.**

La Escuela de Mediación de Valencia Coop. V., haciéndose responsable de su posición como agente social, se compromete a establecer las bases de una cultura en la organización de trabajo que favorezca la igualdad efectiva entre mujeres y hombres que facilite la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, para ello contará con un Plan de Igualdad que estará actualizado en su página web.

El presente Plan será de aplicación dentro de la Cooperativa y vinculará la globalidad de los socios/as y colaboradores/as.

## **5. CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN**

Un objetivo prioritario para la Escuela de Mediación de Valencia es impulsar y mantener la calidad de los servicios de mediación en la sociedad, y para ello entendemos que es crucial la formación integral de los futuros profesionales de la mediación.

Desde esmeva promovemos la formación integral mediante un modelo trinomial de formación en mediación, inscrito dentro de la pragmática de la Teoría de la Comunicación, compuesto por tres bloques competenciales que serán desarrollados en todas las formaciones que se impartan con la acreditación de la Escuela de Mediación de Valencia. Nuestra finalidad es mantener los estándares de calidad técnico-pragmática de la formación de la escuela, e incluso superar lo previsto en la Ley 5/2012 de Mediación Civil y Mercantil y en el Real Decreto 980/2013, en cuanto a la formación adecuada para habilitar profesionalmente el ejercicio de la actividad de la persona mediadora.

### **1. BLOQUE 1. COMPETENCIAS PERSONALES.**

En este bloque se trabajarán competencias que determinan el modo en que el profesional de la mediación se relaciona con sí mismo. Esto conlleva el desarrollo de habilidades y actitudes que permiten una mejora en el autoconcepto que facilita la integración de los valores de la mediación y la confección de una auto guía de buenas prácticas, así como un comportamiento ético en el ejercicio profesional de la mediación y de la resolución de conflictos.

### **2. BLOQUE 2. COMPETENCIAS SOCIALES.**

El siguiente bloque, donde se apoya la calidad de la formación en mediación de la Escuela de Mediación de Valencia, recoge competencias que trabajan aspectos de comunicación e interacción interpersonal, que determina cómo se relaciona el o la profesional de la mediación con las personas que acuden a mediación y otros profesionales.

### **3. BLOQUE 3. COMPETENCIAS TÉCNICAS Y DE ESPECIALIZACIÓN.**

Este bloque abarca competencias relativas al conocimiento del marco jurídico, administrativo y social de los conflictos, al mismo tiempo que se profundiza en el

estudio de las diferentes escuelas teóricas y metodológicas más significativas en el ámbito de la mediación y resolución de conflictos.

Buscando el pragmatismo, y abogando por la multidisciplinariedad de la mediación, las formaciones tendrán un objetivo eminentemente práctico que aportarán un mayor conocimiento e integración en el desarrollo profesional de habilidades y destrezas para llevar a cabo procesos eficientes y eficaces de mediación y resolución de conflicto en los ámbitos de especialización que se especifique en el programa de formación.

## **6. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN ONLINE.**

La revolución digital de la sociedad ha ocasionado un cambio en la forma de gestionar los conflictos, demandando así una nueva forma de entender la mediación: la e-mediación. Desde esmeva hemos querido introducir esta herramienta digital para acercar aún más si cabe la mediación a esta generación de personas, que se caracterizan por desenvolverse con soltura en los medios digitales.

Para ello, desde esmeva a través de su servicio de mediación bajo la marca Funcionamediación esmeva, hemos preparado todo un protocolo para realizar las mediaciones online, con estricta observancia de los preceptos recogidos en el art. 5.2 de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuando dice; “Estas instituciones podrán implantar sistemas de mediación por medios electrónicos, en especial para aquellas controversias que consistan en reclamaciones dinerarias”. Y Disposición final séptima. Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad.

El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes. Así como los preceptos

contenidos en el CAPÍTULO V del Real Decreto 98072013 de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### **Normas para la mediación online por Funcionamiento;**

Proporcionar una plataforma para realizar las mediaciones que garantice a las partes la seguridad, la privacidad, la integridad y el secreto de los documentos y comunicaciones, la confidencialidad en todas las fases del procedimiento y asegurará el cumplimiento de las previsiones exigidas en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Con arreglo al principio de confidencialidad, se dará opción a las partes a indicar si los documentos que entregan o las comunicaciones que entablan no tienen este carácter. De no constar manifestación expresa y por escrito de las partes, se entenderá que la documentación y comunicaciones quedan sometidas al régimen de confidencialidad.

Las instituciones de mediación y, en su caso, los mediadores se asegurarán de que los medios electrónicos utilizados cumplen las condiciones de accesibilidad previstas en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, con el fin de lograr la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Los medios electrónicos aplicados a los procedimientos simplificados de mediación deberán incorporar mecanismos de registro de actividad que permitan auditar su correcto funcionamiento.

Los medios electrónicos empleados en el procedimiento simplificado de mediación generarán como justificante de entrega una copia de los formularios y de la documentación o información en cualquier soporte que presenten las partes, en un formato que garantice su integridad y permita su archivo e impresión.

En el documento generado como justificante deberá constar el número de registro, la fecha y hora de presentación, la identidad del mediador y, en su caso, de la institución de mediación, y una indicación de que el formulario o documento ha sido tramitado correctamente.

El expediente será único para todo el procedimiento simplificado de mediación y agrupará el formulario de solicitud, toda la información descriptiva del conflicto,

todas las comunicaciones que se produzcan entre las partes y el mediador y los documentos presentados, que las partes no hubieran excluido de la incorporación al expediente de acuerdo con el principio de confidencialidad, así como todas las actas y, en su caso, el acuerdo final.

Las partes estarán informadas en todo momento de la gestión y almacenamiento de la documentación y comunicaciones producidas a lo largo de la mediación.

El sistema electrónico empleado en el procedimiento simplificado de mediación permitirá acreditar la puesta a disposición de las comunicaciones relacionadas con la mediación, asumiendo las partes el compromiso de acceder a las mismas en la dirección electrónica que indiquen.

El rechazo de la comunicación o el transcurso de cinco días naturales sin acceder a su contenido en la dirección electrónica indicada se entenderá como no asistencia a la sesión de mediación, salvo que se acredite la imposibilidad de efectuar ese acceso.

El procedimiento electrónico simplificado de mediación tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud, prorrogable por acuerdo de las partes.

El empleo de medios electrónicos en el procedimiento simplificado de mediación, incluida, en su caso, la sesión informativa, permitirá una adecuada comunicación entre las partes y el mediador, sea separada o conjuntamente, posibilitando el diálogo y el acercamiento de posturas.

Las partes, de mutuo acuerdo, podrán transformar un procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos en cualquier otro procedimiento de mediación. En el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos se podrán llevar a cabo de manera presencial las actuaciones que las partes acuerden.

---

## PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ONLINE EN Funcionamediación **esmeva**.

### 1. Inicio de la mediación.

La entidad **Funcionamediación esmeva** facilitará a través de su página Web, los formularios de solicitud de mediación, donde se recogerán los datos necesarios para que la entidad mediadora pueda estudiar la viabilidad de la mediación y dar traslado a la otra parte para que manifieste su postura y dar comienzo al procedimiento.

### 2. Sesión informativa y acta constitutiva de la mediación online.

La entidad **Funcionamediación esmeva**, a través de la persona o personas designadas, convocará a las partes a la mediación online a través de los medios aceptados en el formulario de solicitud de mediación, facilitando la identificación e información técnica necesaria de plataforma de videoconferencia a emplear para realizar la sesión de mediación. Así como establecer los parámetros de identificación de las partes y medios para asegurar su aceptación. Dentro de esta sesión informativa, además de la información de los principios de la mediación que establece la ley, se explicará a las partes el funcionamiento tanto técnico como jurídico de la mediación online. Para finalizar con la aceptación de las partes para iniciar el procedimiento de mediación a través de medios electrónicos y sus particularidades. Una vez aceptada la mediación Online, esta entidad mediadora, remitirá a las partes un certificado que tendrá la consideración de acta de sesión constitutiva a los efectos de generar un número de expediente al caso.

### 3. Resto de sesiones de mediación online.

Un mediador hablará con cada persona involucrada en una disputa individualmente, por videoconferencia o por teléfono.

Una vez que el mediador haya tenido la oportunidad de conocer el conflicto y la perspectiva de cada persona sobre los temas que deben resolverse, el mediador organizará una sesión conjunta para facilitar la conversación sobre cómo resolver las inquietudes.

Los tipos de herramientas en línea que se utilizan dependen de las personas involucradas y de los recursos que tienen a su disposición. Pueden usar



videoconferencias (Zoom, Google meets, Samba live, Skype, etc.), teléfono o cualquier otra plataforma que sea cómoda para todos y que permita una adecuada comunicación entre las partes, posibilitando el diálogo y el acercamiento de posturas.

En cualquier momento del procedimiento Online, las partes de común acuerdo, podrán llevarlo a cabo de manera presencial en su totalidad, o en las actuaciones que acuerden.

## PROTOCOLO DE LA COMISIÓN PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Dentro de los mecanismos de control de la calidad del servicio de mediación, se establecerá un protocolo para el conocimiento y gestión de las quejas, que versen sobre aquellas intervenciones realizadas por las personas que forman parte del equipo de profesionales mediadore/as de esta entidad.

Este protocolo recogerá entre sus apartados más relevantes, los siguientes aspectos;

- a. Recepción de la queja por el servicio.

La queja debe enviarse a las oficinas de la **Funcionamediación esmeva** a través de email [administracion@funcionamediacion.com](mailto:administracion@funcionamediacion.com) y debe identificar al denunciante y proporcionar información de contacto, incluida una dirección electrónica. El responsable del expediente de queja, realizará la gestión de esta con la mayor brevedad posible.

- b. Respuesta a la queja por parte del/a profesional mediador.

Tan pronto como sea posible, el profesional debe responder a la queja ante el responsable del expediente de la comisión de garantía de la calidad del servicio de mediación y la respuesta deberá ser por escrito, si se solicita.

- c. Resolución informal.

El comité de quejas, o una persona o personas autorizadas en su nombre, debe llevar a cabo los pasos que considere adecuados para investigar (incluido si las

discusiones serán confidenciales o “Sin perjuicio”), y procurar resolver informalmente cualquier queja que se le remita a la satisfacción del usuario/a del servicio.

d. Remisión al comité de disciplina.

El comité de garantía puede, en cualquier momento, remitir un informe donde se recojan los pormenores de lo ocurrido, al Consejo Rector, si entiende que los hechos son susceptibles de haber incurrido en alguna de las faltas tipificadas en el Estatuto o el Código de conducta y buenas prácticas, y así dar inicio al expediente disciplinario pertinente.

## Plan Estratégico 2020-2023

Liderar, promover y facilitar la mediación de calidad y otros procesos colaborativos de resolución de disputas.

Desde su nacimiento el objetivo social de esmeva ha sido poner a disposición de la ciudadanía, un proyecto que promueve el profesionalismo y la calidad en la mediación y otros procesos colaborativos de resolución de disputas. La historia de esmeva y su marca **Funcionamediación esmeva** ha sido de servicio a la ciudadanía, colaborando en la creación de espacios de diálogo positivo, tanto en el ámbito público, como en el privado. Nuestro objetivo es continuar y ampliar este servicio y estas colaboraciones.

esmeva continuará trabajando para asegurar el acceso a alternativas seguras para manejar disputas al establecer estándares de calificación y conducta para nuestras listas de mediadores, proporcionar capacitación profesional de mediación y realizar investigaciones y evaluaciones para desarrollar aún más la práctica profesional. Coordinamos y ofrecemos foros públicos sobre el valor de los procesos autocompositivos y la elección en los métodos de gestión de conflictos que pueden ser mejores alternativas al litigio. A través de nuestros programas, capacitamos a los/las profesionales para acompañar a las partes para dirigir el procedimiento de mediación de una manera ágil y eficaz

A continuación, se resume el plan estratégico de esmeva desarrollado por la Junta Rectora. Creemos que nuestra entidad puede desempeñar y desempeñará un papel clave al proporcionar mayores oportunidades a las personas, familias y empresas en conflicto para acceder a soluciones de calidad apropiadas que aprovechen la colaboración, la autocomposición y la corresponsabilidad.

## NUESTRA VISIÓN

Una sociedad civil donde la mediación y otros procesos colaborativos de resolución de disputas sean profesionales, con unos estándares de calidad excelentes y al alcance de toda la ciudadanía.

## NUESTRA MISIÓN

Liderar, promover y facilitar la mediación de calidad y otros procesos colaborativos de resolución de disputas.

## NUESTROS OBJETIVOS

Brindar un excelente servicio a la ciudadanía a través de un gran equipo de profesionales cualificados/as en resolución de disputas.

Planificar una infraestructura efectiva para apoyar el crecimiento y desarrollo de esmeva y su marca en servicios de mediación **Funcionamediación esmeva**.

Abogar por servicios de calidad y resolución ética de disputas a través del desarrollo de programas formativos de calidad y regulación profesional.

Ampliar la oferta de servicios de resolución de disputas a nuevos sectores.

Concentrar los esfuerzos de divulgación para mejorar el acceso a la mediación a las clases mas desfavorecidas de la sociedad.

Estas cinco prioridades interrelacionadas están destinadas a ser aspiracionales. La sociedad confía en que tenemos las habilidades y relaciones existentes que nos permitirán llevar adelante estas iniciativas.

## ESTRATEGIAS

A continuación, se resumen los planes de trabajo más detallados que se han desarrollado para respaldar la consecución por parte de esmeva de cada una de nuestras cinco prioridades clave.

### **Prioridad clave n. ° 1: excelencia en la prestación de servicios**

Nuestra entidad ha identificado las necesidades de nuestros clientes como esenciales para cumplir con la visión y misión de la sociedad. Para mantener, mejorar y desarrollar nuestras relaciones con nuestros clientes, nos comprometemos a cumplir con nuestros contratos con diligencia, integridad y responsabilidad, y a fortalecer y mejorar la imagen corporativa de esmeva.

### **Prioridad clave n. ° 2: infraestructura de esmeva.**

La Junta ha identificado los ámbitos potenciales de desarrollo como una prioridad esencial para la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa. Identificaremos y buscaremos otras oportunidades y nichos de desarrollo para apoyar y mantener las funciones clave de esmeva, incluida la información y las comunicaciones, el uso de la tecnología, la gestión de instalaciones, la entrega de programas y los recursos humanos.

### **Prioridad clave n. ° 3: servir al público a través de la promoción de prácticas de calidad y resolución ética de disputas**

La mediación y la gestión eficiente de conflictos es todavía en estos momentos una actividad accesoria para las personas que se dedican a esta profesión. El objetivo es formar y tutelar a las personas que quieran ejercer esta profesión, para que puedan ofertar a la sociedad un servicio profesional de excelencia, que ponga en valor su aportación a la convivencia social, preparar mediadores o mediadoras bien capacitados/as, competentes y éticos. Ofreciendo esta garantía no solo al crear estándares para la admisión y la renovación de nuestras listas, sino también a través de un proceso de quejas para las partes que creen que su mediador ha actuado de manera poco ética o sin la competencia adecuada. esmeva aboga por los usuarios del sistema de mediación.

Estamos orgullosos del beneficio público que hemos traído en esta área en el pasado, y creemos que aún se puede hacer más en el futuro. La Cooperativa, en asociación con otras organizaciones de ideas afines, explorará la necesidad de una mayor supervisión profesional de los profesionales de resolución de disputas.

#### **Prioridad clave n. ° 4: expansión de la lista**

Con el fin de capitalizar la experiencia de los/as profesionales que integran esmeva, exploraremos las posibilidades de colaboración con la sociedad civil, asociaciones, con otros grupos de profesionales. Al coordinar o administrar las listas de mediadores de la entidad, estaremos en posición de ofrecer más programas de mediación en ámbitos que hasta ahora no había llegado la mediación. Al desempeñar un papel más importante en la formación, selección y gestión de los equipos de mediación, esmeva estará en mejores condiciones para servir a las personas que experimentan conflictos al proporcionar un recurso central para la selección y la derivación.

#### **Prioridad clave n. ° 5: alcance comunitario a comunidades marginadas y vulnerables**

En cumplimiento de nuestra misión de liderar, promover y facilitar procesos de resolución de disputas de calidad a la ciudadanía más desfavorecida, reconocemos que algunos sectores de la población tienen menos medios para acceder a la mediación que otros. Esto se debe a una variedad de factores que incluyen el estado socioeconómico, la geografía y la gama de características personales protegidas por las leyes de derechos humanos (incluido el género, la raza y el origen étnico). Nos hemos comprometido a enfocar nuestros esfuerzos de alcance comunitario en los próximos tres años para mejorar el servicio a aquellos que han sido históricamente marginados, específicamente a las comunidades inmigrantes, ciudadanía con pocos recursos y aquellos que viven en zonas rurales y pequeños municipios.

**Este Código deontológico forma parte como anexo I del Reglamento de régimen interno y fue aprobado por la Asamblea General el 10/7/2020.**