2019

MANUAL

[DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES]

Herramienta de uso interno para las personas mediadoras asociadas el Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores. Está formado por documentos protocolizados para la administración y desarrollo de los procesos de mediación de manera homogénea, así como el Estatuto, Reglamentos, Código de Buenas Prácticas y Memoria de Actuaciones de la institución

INDICE

I. PRESENTACIÓN DE LA DIRECTORA 4

II. EN OPINIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADORAS QUE COMPONENE EL EQUIPO DE LA COMISISÓN EJECUTIVA Y SU DIRECTORA.....6

III. MANUAL DE LAS PERSONAS MEDIADORAS 30

1.- Solicitud de mediación.....33

2.- Modelo de designación de la persona mediadora por el Instituto.....37

3.- Declaración de imparcialidad 39

4.- Convocatoria a mediación 41

5.- Acta de sesión informativa.....44

6.- Acta de sesión constitutiva.....48

7.- Acta final 53

8.- Comunicación al Instituto de la finalización del proceso de mediación 57

9.- Certificado de horas 60

10.- Convocatoria a nueva sesión 62

11.- Cuestionario de satisfacción 64

12.- Justificante de asistencia 68

13.- Documento de confidencialidad de terceros 70

14.- Autorización de entrega de documentos 72

15.- Modelo de factura de la persona mediadora a la AMM.....74

IV. ESTATUTO DEL INSTITUTO DE MEDIACION DE LA AMM..... 77

V. REGLAMENTO DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA AMM..... 89

VI. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE AMM Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA AMM 100

VII. MEMORIA DE ACTUACIONES..... 102

VIII. TARIFAS 117

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Todas las imágenes están libres de derechos. Fuente Pixabay

Madrid, Diciembre del 2019

Toda la información en Asociación Madrileña de Mediadores

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

I. PRESENTACIÓN DE LA DIRECTORA

Nuestro Manual del Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores, nace con un "quizás" en los labios. Ese que se enseña a la persona mediadora cuando en su preparación se sumerge en el estudio del ser humano, de su dinamismo y de sus necesidades dependiendo del momento y del contexto. No es un concepto nuevo o baladí, es la base de nuestra filosofía, la historia de la vida del hombre, que tiene un conocimiento muy limitado de las cosas, y como consecuencia y desde siempre, tiene la incertidumbre. ¿Esto es lo que quiero?, ¿me beneficiará?, ¿haré daño? …

Durante años para evitar esta angustia de la decisión, el ser humano fue abocado a una tendencia: aplicar las normas de la autoridad, y con ello redujo su propia libertad. Ya nos decía Unamuno "la Ley es siempre triste, don Augusto" (Niebla)

Ahora, parece que se reconoce de nuevo al ser humano, que Europa pretende e impulsa métodos no confrontativos, que pacifiquen a la sociedad, y sobre todo, entiende que la ciudadanía de nuestro siglo merece ser escuchado en primera persona, y que sólo así se sentirá satisfecha; es un nuevo momento de libertad.

¿Qué debe hacerla persona mediadora? Alentar al reconocimiento del yo, y del tú. Es quien dice "run Forrest run" con esa imagen de fondo de la pluma que mecida por el viento no sabemos dónde parará.

La persona mediadora, atenta a este escenario, ayuda, alienta, reconoce patrones, extrae lecciones, captura la esencia, ve cada circunstancia, y acompaña, para luego felicitar aunque solo sea por haberse sentando a dialogar. Un escenario de protagonismo del propio interesado, en el que se liberan emociones y exige una responsabilidad absoluta de quien dirige ese proceso.

¿Qué reflexión ha de tener la persona mediadora ante este escenario? Sentado que es un profesional multidisciplinar, cuyo conocimiento de origen es diverso, debe ser capaz de entender cuándo debe completar su conocimiento, reconocer su capacidad, y actuar con absoluta ética.

De ahí, que en **las normas que hemos redactado**, y que fueron aprobadas por la Asamblea General, **exigimos unos máximos de calidad**, que han presidido siempre la norma de actuación de **la ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES**, de la que depende éste Instituto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Y **en los modelos de actas y otros formularios,** hemos volcado un estudio profundo sobre el proceso, para que la forma no deje perder un solo acuerdo o derivar una responsabilidad.

Aunque siempre con el "quizás" en los labios, porque en cada momento, en cada contexto, la persona mediadora, como directora del proceso deberá atender al sujeto y hacer más o menos, según las circunstancias. De nuevo un reconocimiento a la libertad.

Siempre, este Instituto, su Dirección, su Comisión Ejecutiva, estará dispuesta a solventar las dudas de las personas mediadoras, las de la ciudadanía, observaremos las máximas de calidad y transparencia que nos hemos impuesto, y por supuesto, estaremos atentas a hacer cuantas mejoras se nos aconsejen.

Agradecemos vuestra confianza.

Rocío Sampere Meneses

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

II. EN OPINIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADORAS QUE COMPONEN EL EQUIPO DE LA COMISISÓN EJECUTIVA Y SU DIRECTORA

LAS FIRMAS EN LAS ACTAS DE MEDIACIÓN

Rocío Sampere
Directora del Instituto de Mediación
Mediadora y Procuradora
Nº Socio AMM: 157

Firma es una palabra que proviene del latín "firmare" y significa "afirmar", "dar fuerza", la RAE lo define como "nombre y apellido o título que una persona escribe de su propia mano en un documento para darle autenticidad o para expresar que aprueba su contenido".

La firma tiene su origen en la antigüedad, se ha pasado por los sellos o la huella digital cuando no se sabía escribir, a la firma "de puño y letra", es decir caligráfica, que antaño estaba reservada a los monasterios, que eran donde habitaban los únicos que sabían escribir.

En la mediación quien ha de asegurarse de que los interesados entienden lo que firman, con una neutralidad absoluta es la persona mediadora

Hoy, en la sociedad de la tecnología encontramos también la firma digital o electrónica, que es un conjunto de datos electrónicos que están asociados a un documento electrónico cuya función es identificar a la persona firmante de una manera inequívoca.

La firma se estampa en un documento para expresar que entendemos lo que éste dice, que aceptamos las obligaciones y los derechos que de él se derivan.

La persona mediadora, al firmar y pedir las firmas, subraya que las personas quieren lo que en el papel está recogido y aceptan sus obligaciones y derechos. Por ello no solo comprueba identidades, sino que se asegura que las personas firmantes están conformes, que han entendido y decidido, y ello siempre bajo el prisma de la más absoluta neutralidad. Por supuesto a excepción de que entienda debe intervenir por un desequilibrio entre las partes, una falta de información, o unos pactos contra el orden público o la norma.

La Ley 5/2012 de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y su Reglamento de desarrollo RD 980/2013 de 13 de diciembre nos dice cuándo y de quien se exige la firma en las actas del proceso de mediación:

> **Art. 19 en el Acta de sesión constitutiva**
> De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que **será firmada tanto por las partes como por la persona mediadora o**

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Art. 22 en el Acta final
El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa. **El acta deberá ir firmada por todas las partes y por la persona mediadora o mediadores** y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, la persona mediadora hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Art. 23 Acuerdo de Mediación
El acuerdo de mediación deberá **firmarse por las partes o sus representantes**.

Art. 24 en mediación desarrollada por medios electrónicos Ley 5/2012 y art 32 RD 980/2013
1.- Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, **siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes** y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

Art. 32 **Acreditación de la identidad y condición de usuario.**
En todo caso, la identidad de las partes debe acreditarse en la presentación de la solicitud de inicio y en la contestación, en el momento de la aportación de documentación, en el establecimiento de comunicaciones, en la firma de las actas y del acuerdo de mediación.

¿La firma de las partes en las actas de sesión constitutiva y final?

En esta profesión que es multidisciplinar, flexible por principio y en la que rige el principio de autonomía de voluntad de las partes **¿por qué insiste el legislador en la necesidad de la firma?**

Vean esta St del TS de 24.9.1980

> *"El auto reconocimiento o confesión de certeza de la propia firma estampada al pie de un documento privado tiene la eficacia de asumir su contenido, como así lo impone la declaración de voluntad que la suscripción documental comporta, según preceptúa el art. 1255 del C. Civ.; en este sentido es reiterada la doctrina jurisprudencial expresiva de que tal adveración presupone iuris tantum la autenticidad del texto escriturado, a no demostrarse lo contario mediante prueba que, como elemento obstativo al nacimiento de la obligación, corresponde al demandado a tenor del art. 1214 del C. Civ. […]"*

Las actas de mediación nacen con naturaleza de contrato privado entre partes, después pueden ser elevadas a público ante Notario u homologadas por un Juez, en tanto esto ocurre, son un contrato privado que para tener validez deben ser válidamente firmadas. La ausencia de este requisito puede destruir muchas horas de atención al conflicto, por lo que la persona mediadora debe ser especialmente pulcra en exigirlas pues además puede incurrir en responsabilidad.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Y además las actas obligan a las partes, de lo firmado y de las consecuencias de lo pactado, así lo establece el artículo **1258 del Código Civil** "Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley". Y una vez desplegados dichos efectos tal como establece el artículo 1256 del mismo cuerpo legal "La validez y el cumplimiento de los contratos no se puede dejar al arbitrio de uno de los contratantes", la persona mediadora lo conoce y protege con la firma de los interesados los efectos del acta.

Es por ello que por la naturaleza contractual del acuerdo de sometimiento a la mediación –acta de sesión constitutiva- y del acuerdo final (total o parcial) de mediación, – acta final- por ser un negocio jurídico generador de obligaciones, es un presupuesto fundamental que esté debidamente firmado por las partes, y por la persona mediadora

Es por ello que por la naturaleza contractual del acuerdo de sometimiento a la mediación –acta de sesión constitutiva- y del acuerdo final (total o parcial) de mediación, – acta final- por ser un negocio jurídico generador de obligaciones, es un presupuesto fundamental que esté debidamente firmado por las partes, y por la persona mediadora.

La razón evidente es que solo la firma permitirá evidenciar que las partes han mostrado su consentimiento informado y solo en ese momento el acuerdo queda perfeccionado, es clara la voluntad del legislador de que exista un contrato formal y expreso que de validez a los pactos.

¿La firma de las partes en el acuerdo, art 23.2 LM?

El documento de "acuerdo de mediación" que recoge el art 23.2 de la Ley 5/2012, no exige la intervención de la persona mediadora, es un documento posterior a conseguir el acuerdo entre las partes en el acta final, que puede y debe redactarse a los efectos de conseguir que sea título ejecutivo.

Este acuerdo no precisa la firma de la persona mediadora, aunque en la práctica, se pide que se revise por la persona mediadora para verificar que responde a los acuerdos alcanzados ante él.

Es ilustrativa la LM de Cantabria que en cuanto al acta final de mediación en su art 41 recoge: "Esta acta deberá ir firmada por las partes y las personas mediadoras que hayan intervenido, y deberá utilizarse como base para que redacten los documentos que según el caso corresponda y deberá regirse por la normativa legal aplicable".

Sin firma no hay contrato, la firma o la rúbrica, caligráfica o digital, quizás con huella dactilar si no se sabe firmar, cumpliendo el requisito del art. 1225 del Código Civil, debe estar recogida en el Acuerdo del art 23.2 LM en el que no es necesaria la firma dla persona mediadora.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

¿La firma de la persona mediadora en las actas?

La persona mediadora debe responder siempre al principio de eficacia, y cuidar el proceso formal de la mediación, su firma garantiza que se han cumplido los requisitos legales, y los requisitos que den validez a lo pactado.

Se recogen en el art. 24 de la LM las obligaciones de la persona mediadora:

"*La aceptación de la mediación obliga a las personas mediadoras a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren. El perjudicado tendrá acción directa contra la persona mediadora y, en su caso, la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a esta contra las personas mediadoras. La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación dla persona mediadora o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben.*"

De ahí que con su firma adverará que el procedimiento se ha desarrollado conforme a la Ley, que se han cuidado y conocido los principios por los que se rige, que el acuerdo conseguido en su caso ha sido bajo el principio de buena fe, cuidando el equilibrio de las partes, y que estas conocen sus consecuencias jurídicas.

¿El acta de sesión informativa?

Aunque titule este texto como "las firmas", hemos de observar, con absoluto empeño, que un reconocimiento del legislador la persona mediadora en la LM, es la modificación del art. 395.1 de la LEC que señala el apartado 9 de la DF tercera.

Es decir, **puede ser condenado en costas aquel que no comparece sin justa causa a una sesión informativa de mediación, si después se allanare a una ulterior demanda**.

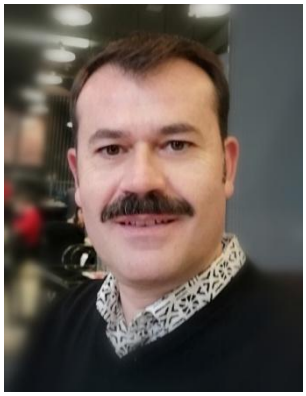
Y ante ese apercibimiento legal se llena de responsabilidad la persona mediadora que deberá:

1. haber convocado correctamente, pues la ausencia no puede ser por desconocimiento,
2. documentarlo, para que el que tenga ese posible derecho de percepción de costas, pueda acreditarlo ante el Juez, y para ello deberá levantar acta- aunque la ley lo haya omitido como requisito- para su entrega a la parte.

También será garantía, para que el que haya comparecido no tenga el riesgo de esa imposición de costas.

Quizás en el proceso de mediación, el cumplimiento de los presupuestos formales no sea la parte más "dura", pero sí necesaria, y no podemos permitir que después de que la ciudadanía confíe en la mediación, haga el esfuerzo de recobrar su protagonismo ante el conflicto, se encuentre con defectos de forma que impidan la eficacia de lo pactado.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es



LA MEDIACION EN LOS PROCESOS DE RUPTURA DE PAREJA

Vicente Gómez Gallego
Secretario de la Comisión Ejecutiva del Instituto de Mediación
Abogado y mediador familiar.
Nº Socio AMM: 298

La ruptura de la pareja puede deberse a varios factores: la falta de atracción física y el deseo sexual hacia la otra persona, problemas psicológicos, adicciones, problemas económicos, infidelidad, celos, luchas de poder, falta o mala comunicación, expectativas de pareja no satisfechas, cuidado de hijos, reparto de tareas del hogar, y la forma de afrontar los distintos cambios que surgen en la vida de la pareja o diferentes estilos de vida.

La toma de decisión para terminar con una relación de pareja llega después de un proceso largo, doloroso, en el que en muchas ocasiones se ha pedido ayuda a profesionales del mundo de la psicología, para salvar la relación pero no ha dado su fruto, normalmente porque ambas personas no han remado en el mismo sentido.

Cuando las parejas llegan a la mediación lo hacen con mucha angustia. Todo el esquema de organización familiar (recursos económicos, horarios de trabajo y conciliación familiar, vivienda, etc.) se ha puesto patas arriba. En la mayoría de los casos es la primera vez que se encuentran en esta situación. Después de la pérdida de un ser querido, la ruptura de pareja es uno de los hechos más estresantes que podemos vivir.

Las personas mediadoras tenemos que transmitirles certidumbre, y hacerles ver que los entendemos, y que vamos ayudarles en este proceso. Agradecerles la confianza que han puesto en nosotros como profesionales para acompañarles en este recorrido de búsqueda de soluciones. Siempre desde la imparcialidad y la neutralidad.

En la primera cita con la pareja y la persona mediadora es muy importante poder establecer un vínculo de confianza. Es fundamental crear un buen clima, donde podamos recoger su angustia, sus dudas, su enfado y devolverles respuestas a sus interrogantes (ya sean de carácter jurídico o psicológico). Normalizar como se sienten y explicar que las diferencias entre ambos van a enriquecer las soluciones a su situación y que ellos van a ser capaces de organizar su nuevo puzzle familiar sin que ninguna persona integrante de la familia salga perjudicada. Hay que responsabilizarles de la situación a la que han llegado, eliminando buscar culpables. Las personas mediadoras tenemos que transmitirles certidumbre, y hacerles ver que los entendemos, y que vamos ayudarles en este proceso. Agradecerles la confianza que han

puesto en nosotros como profesionales para acompañarles en este recorrido de búsqueda de soluciones. Siempre desde la imparcialidad y la neutralidad.

Es primordial ofrecer un tiempo personal a cada uno de los integrantes de la pareja para que puedan ventilar sus emociones, donde nos puedan manifestar los motivos que les llevaron a tomar esta decisión de separarse, o en algunos casos expresen su deseo de realizar esfuerzos por continuar la relación, o su dificultad para aceptar el fin de la pareja, o revelen los temores a las reacciones de sus hijos.

La confidencialidad es otro de los principios que vertebran el proceso de mediación. Debemos informar que todo aquello que tenga lugar durante el proceso solo tendremos conocimiento las personas que intervenimos en el proceso, y bajo ningún concepto podría utilizarse ni materiales ni contenidos utilizados en la mediación en un procedimiento judicial. Nunca podrán solicitar como testigo a la persona mediadora en un proceso judicial.

La mediación familiar tiene que mostrar la humanización del proceso de ruptura siendo fundamental para esto el papel de la persona mediadora

La mediación familiar tiene que mostrar la humanización del proceso de ruptura siendo fundamental para esto el papel de la persona mediadora. Hay que hacerles sentir a las personas mediadas que nos preocupan, que somos conscientes de las dificultades del proceso personal que están viviendo, de lo vulnerables que pueden llegar a sentirse y darles las herramientas necesarias para que ellas mismas busquen la solución más acorde para cubrir las nuevas necesidades familiares, y hacerles conscientes de los avances que están teniendo y empoderarlos como únicos protagonistas de este proceso.

Es conveniente que la persona mediadora esté muy atenta a lo que son capaces de expresar las personas mediadas y a lo que pueden estar ocultando. Hay que facilitar que puedan poner sobre la mesa aquello que necesitan para sentirse bien, aunque les cueste trabajo. Debemos reforzar el gran esfuerzo que están realizando para buscar soluciones y en algunos casos será necesario que les abramos un abanico de posibilidades, con diferentes alternativas a la encrucijada en la que puedan encontrarse cuando les resulte complicado poder ver una solución. Pero siempre serán ellas quienes decidan que opción es más conveniente para su situación familiar. Siempre les digo que corresponsabilizarse en un proceso de mediación es algo que solo hacen las personas valientes, porque es mucho más fácil dejar este asunto para un profesional de la abogacía y que sea él o ella quien tome las riendas y finalmente un/a juez/a quien decida por ellas, pero nadie mejor que ellas conoce las necesidades de su familia. Pero sin duda el corresponsabilizarse del proceso de ruptura da sus frutos con el paso del tiempo, aunque ahora no sean capaces de verlos. Y puede hacerles crecer como personas y ser un ejemplo para sus hijos según hayan sido capaces de gestionar este conflicto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

La persona mediadora tiene que hacer también el papel de agente de realidad e intentar hacerles ver los pros y contras de cada decisión, que sopesen cada resolución, si es objetivamente realizable. Que analicen que va implicar para cada uno y como va afectar a sus hijos y si va a ser lo mejor para ellos.

Hay que hacerles reflexionar sobre la importancia de que las relaciones están sujetas a continuos cambios y que es muy conveniente poder adaptarnos a ellos y no agarrarnos a nuestro "status quo" porque habrá veces que son tan fuertes esos cambios como un ciclón y quedarnos presos de esa situación nos puede causar más daño. Hay que ser conscientes de que aunque seamos personas muy previsoras todo no lo podemos tener "atado". Entonces es aconsejable centrarnos en el momento actual y si en el futuro surgen nuevas situaciones poder replantear el acuerdo y realizar las modificaciones que fueran necesarias. Nada es definitivo.

Muchas personas no están acostumbradas a dialogar y vienen con la idea exclusiva de la legalidad. "Yo quiero hacer lo que la ley me diga", "yo quiero lo que me pertenece legalmente", hablemos, que seguramente vais a llegar a un acuerdo dentro de la legalidad guiados por la profesionalidad y experiencia de las personas mediadoras. Mediemos.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

COMPETENCIAS PROFESIONALES NECESARIAS PARA EL EJERCICIO DE LA MEDIACIÓN

Eduardo Ruíz
Vocal de la Comisión Ejecutiva del Instituto de Mediación
Mediador. Abogado-Economista
Nº Socio AMM: 332

Uno de los factores más reclamados para lograr la implantación de la mediación en España es que las personas mediadoras aporten la calidad suficiente en los procesos que dirigen. Pero ¿qué es calidad? ¿Cómo medirla?

Un medio habitual consiste en acreditar cursos u horas de formación debidamente certificadas ¿Es suficiente?

Nuestro Estatuto, en su artículo 6º, delega en la Comisión del Instituto las funciones de velar por la calidad de las actividades por él desarrolladas, proponer la formación y llevar a cabo la evaluación inicial y continúa de las personas mediadoras. Por su parte el Título Quinto del Estatuto, referido a la persona mediadora, le impone como requisitos la necesidad de acreditar la formación inicial habilitante para el ejercicio de la profesión y la formación continua requerida legalmente o por el Instituto.

Se entiende por "competencia profesional" el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes (C+H+A) necesarias para ejercer una profesión

Como quiera que la calidad del ejercicio profesional no dependa exclusivamente de la formación recibida, el presente artículo pretende servir como guía o herramienta que vaya más allá y que sirva de ayuda a las personas mediadoras de cara a determinar y desarrollar los factores que conllevan al éxito profesional en el ámbito de la mediación elegido. Para ello, nos guiaremos por el **modelo de la gestión por competencias**. En efecto, no podemos obviar que el éxito profesional no solo depende de la formación recibida (y frecuentemente no debidamente consolidada), sino que existen otros parámetros, tanto o más importantes.

Se entiende por "competencia profesional" el **conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes** (C+H+A) necesarias para ejercer una profesión, en nuestro caso, la profesión de persona mediadora para rendir un servicio al nivel esperado por las partes en conflicto.

Frente al currículum y los conocimientos, son precisamente esas *habilidades y actitudes,* que se han dado en llamar "soft skills", las que permiten ofrecer un servicio de calidad a los mediados. Mientras que los conocimientos se adquieren en base a la formación, las habilidades y actitudes lo hacen en base a la experiencia y práctica de la mediación.

El esquema de trabajo en la elaboración de un modelo de *autogestión* por competencias consistiría en **tres pasos**: primero, *determinar las competencias necesarias* para el correcto ejercicio de la profesión y sus *niveles*; segundo, *evaluar el grado* de adecuación propio a cada una de estas competencias y, tercero, establecer un *plan de acción de desarrollo personal* que nos permita cubrir el gap o distancia entre el perfil requerido y el que actualmente, como profesional, poseo.

Elaboración de un catálogo de competencias

El primer paso consiste, pues, en definir el catálogo de las competencias requeridas según el ámbito profesional en que desea desarrollar sus intervenciones y el estilo de mediación que llevará a cabo el profesional de la mediación según las circunstancias.

En este breve artículo, sin embargo, no pretendemos ser exhaustivos, sino aportar una primera aproximación, un esbozo de lo que puede ser un catálogo genérico del perfil de competencias de persona mediadora profesional. Hablar hoy en día de la profesión de mediación en general no tiene mucho sentido, dada la cantidad de ámbitos en que esta profesión se desenvuelve, pues no se requieren los mismos conocimientos si se trata, por ejemplo, de una mediación familiar que de una mediación en el ámbito de las organizaciones. Sin duda cada profesional podrá completar el catálogo con los conocimientos, habilidades y actitudes específicos de su área de especialización profesional.

Para simplificar, seguiremos un *modelo conductista*, esto es, tratando de identificar aquellas capacidades de la persona mediadora que conlleva a desempeños superiores. Por ejemplo, capacidad analítica, toma de decisiones, liderazgo, comunicación efectiva de objetivos, creatividad, adaptabilidad. Este sería el resultado:

Conocimientos	Descripción
Conocimientos genéricos de	a) Dominar la regulación legal de la mediación y

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

la Profesión	haber superado los cursos habilitantes de la profesión. b) Dominar el proceso de mediación y los principios que rigen la mediación: voluntariedad, confidencialidad, igualdad de las partes, neutralidad e imparcialidad c) Dominar las normas del Instituto: Estatuto, Reglamento, Código de Buenas prácticas, Manual y Modelos del Instituto
Conocimientos específicos	Los necesarios según el ámbito de actuación profesional elegido (Derecho de familia, Sucesiones, Mercantil, etc)
Habilidades	**Descripción**
Capacidad de liderazgo	Conseguir los objetivos que se buscan junto a las personas en conflicto. Poseer capacidad de liderazgo implica manejar una serie de competencias a) Liderazgo: Orientar la acción de diferentes personas en una dirección determinada, fijando objetivos, seguimiento de los mismos, dando feedback e integrando las opiniones de los otros. b) Tener energía e inspirar confianza. c) Motivar: Generar en las partes en conflicto compromiso y sentido de finalidad ante metas compartidas. d) Trabajar en equipo, participando activamente de una meta común e) Desarrollar pensamiento conceptual, identificando las conexiones entre situaciones y aspectos clave en los conflictos
Capacidad ejecutiva	Permite realizar con éxito el proceso de análisis, diagnóstico, toma de decisiones y acción que ayude a solucionar el conflicto total o parcialmente. Se apoyaría en las siguientes competencias: a) Iniciativa: Predisposición para emprender acciones de manera proactiva ante las dificultades o problemas que surgen b) Pensamiento analítico: Comprender las situaciones, analizando la información relevante y sacando conclusiones.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

	c) Planificación y organización: Determinar de manera eficaz las metas y prioridades estableciendo la acción, los plazos y los recursos necesarios para alcanzarlas de manera ordenada d) Toma de decisiones: Elegir una intervención adecuada para la situación que se nos plantea. e) Orientación a resultados: Fijar metas razonables en relación con las expectativas de las partes.
Capacidad de comunicación y de relación	Transmitir ideas, instrucciones e información oral y escrita de manera precisa y oportuna, y escuchar activamente entendiendo el impacto en el interlocutor. Saber empatizar, tratar amablemente, saber escuchar, reformular, reenmarcar, persuadir, gestionar emociones, interpretar el lenguaje corporal, ser asertivo… Implica: (a) **Sensibilidad interpersonal:** Escuchar adecuadamente, comprender y responder a los pensamientos, sentimientos e intereses de los demás sin que éstos los hayan expresado o lo expresen sólo parcialmente. Valorar las aportaciones de otras personas. (b) **Empatía**: Ponerse en el lugar de otra persona o entender parte de su realidad subjetiva, sin adoptar necesariamente su perspectiva. (c) **Persuasión**: Lograr convencer o inducir a otra persona con argumentos o razones fundadas (d) **Negociación**: Proceso comunicativo a través del cual tratamos de conocer e identificar las necesidades o intereses de las partes, hasta llegar a un compromiso aceptable por todos. (e) **Expresión oral y escrita**: Manifestar con palabras o con otros signos exteriores lo que uno piensa o siente de forma, clara, sencilla y comprensible.
Capacidad de aprendizaje	Habilidad para adquirir y asimilar nuevos

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

	conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica profesional de manera eficaz.
Creatividad	Habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones. Salir de bloqueos. Gestionar el conflicto y romper la escalada del mismo
Actitudes	**Descripción**
Proactividad	El comportamiento proactivo implica actuar con anticipación, en lugar de sólo reaccionar. Significa tomar el control y hacer que las cosas sucedan, en lugar de esperar a que suceda algo. Implica una actitud positiva y activa ante el conflicto.
Flexibilidad/Adaptabilidad	Adaptarse y trabajar en situaciones y condiciones nuevas, variadas o imprevistas y con personas y grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando el enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera
Comportamiento ético	Con arreglo a los principios de la mediación y las normas deontológicas de la profesión

Evaluación del perfil de competencias propio, en relación con el "modelo"

La labor de evaluación consiste en graduar la adecuación de las competencias del profesional en relación con las que están definidas como necesarias para la ocupación (el modelo), con el fin de determinar el *gap* o distancia.

Para realizar la evaluación, se sugiere la utilización de, al menos, dos instrumentos:

(a) Autoevaluación que puede realizar el propio profesional con o sin ayuda externa (por ejemplo, tras haber realizado una comediación con un/a compañero/a).

(b) Evaluación a través del *cuestionario de satisfacción de la clientla*, que se solicita al finalizar cada proceso de mediación.

Es conveniente para ello definir los distintos niveles posibles (hasta 5 niveles, desde 1-Insatisfactorio a 5-Plenamente competente), y evaluar el nivel alcanzado por el profesional en cada una de las competencias.

Establecimiento de un plan de acción de desarrollo personal

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Como resultado de la evaluación citada en el apartado anterior, el perfil de competencias personales de que dispone la persona mediadora puede ser mayor o menor que el requerido por el perfil de competencias de la profesión, y de estas diferencias nace un *gap* o distancia entre ambos perfiles. Nuestro objetivo consiste en detectar estas lagunas y cubrirlas con un plan de formación tanto teórica como práctica.

Para realizar una evaluación, se sugiere la utilización, de al menos, dos instrumentos: La autoevaluación que puede realizar el propio profesional con o sin ayuda externa y la evaluación a través del cuestionario de satisfacción

Conclusión

La persona mediadora cumple un papel fundamental cara a que las partes logren alcanzar el acuerdo que voluntariamente procuran, pero que no pueden alcanzar sin ayuda y este rol que le asigna la ley debe ser prestado con un mínimo de garantías en beneficio de la propia institución de la mediación. Las personas mediadoras adscritos al Instituto y la propia Institución deben ser garantes de la calidad con que se presta este servicio.

El modelo de gestión por competencias nos ayuda a alcanzar, en nuestras intervenciones, el nivel esperado por las partes en conflicto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

EL PERÍMETRO DE LA CONFIDENCIALIDAD EN LAS MEDIACIONES CON LAS PERSONAS JURÍDICAS

Jesús Rodrigo
Vocal de la Comisión Ejecutiva del Instituto de Mediación
Mediador y abogado
Nº Socio AMM: 264

La confidencialidad es uno de los principios informadores de la mediación y junto con la voluntariedad permite crear un entorno que facilita una comunicación positiva entre las partes, que les habilita para alcanzar acuerdos. Todas las normas que han regulado la mediación recogen como uno de sus principios informadores la confidencialidad, no la definen, la consideran disponible por las partes y tampoco establecen su perímetro cuando una de las partes es una persona jurídica, comunidad de bienes, asociación o fundación.

Todas las leyes dictadas por las Comunidades autónomas, que regularon la mediación familiar a partir de 2001, ya habían incluido como uno de los principios informadores de la mediación la confidencialidad

El artículo 7 de la Directiva 2008/52/CE[1], estableció para las mediaciones civiles o mercantiles en Europa la obligación de los Estados Miembros, como mínimo, de garantizar, salvo acuerdo contrario de las partes, que ni las personas mediadoras ni las personas que participasen en la administración del procedimiento de mediación estuviesen obligados a declarar, en un proceso judicial civil o mercantil o en un arbitraje, sobre la información derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con dicho proceso, excepto en algunos casos tasados.

Es destacable que se refiere sólo a la garantía de la confidencialidad para las personas mediadoras y las personas que participan en la administración del procedimiento, e incluso esta es disponible para las partes.

Todas las leyes dictadas por las Comunidades Autónomas, que regularon la mediación familiar a partir de 2001, ya habían incluido como uno de los principios informadores de la mediación la confidencialidad. A título de ejemplo, puede citarse la Ley 1/2001, de 15 de marzo, del Parlamento de Cataluña, de mediación familiar de Cataluña. En su artículo 13, ordenaba que en la medida en que en el curso de la mediación se puede revelar información confidencial, la persona mediadora y las partes han de mantener el deber de

[1] Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo, que regula ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, (citada en adelante como **D 2008/52**).

confidencialidad en relación con la información que se trate. En cumplimiento de este deber, las partes se comprometían a mantener el secreto y, por tanto, renunciar a proponer la persona mediadora como testigo en algún procedimiento que afectase al objeto de la mediación. También la persona mediadora debía renunciar a actuar como perito en los mismos casos. Se añadía que no estaba sujeta al deber de confidencialidad la información obtenida en el curso de la mediación que, no era personalizada y se utilizaba para finalidades de formación o investigación o comportaba una amenaza para la vida la integridad física o psíquica de una persona.

Las restantes Comunidades Autónomas que regularon las mediaciones familiares incluyeron normas análogas, respecto a la confidencialidad.

La Ley 5/2012 de 6 de Julio[2], en su artículo 9, también incluye como uno de los principios informadores de la mediación la confidencialidad. A semejanza de las leyes de mediación familiar promulgadas por las Comunidades Autónomas extiende, en España, el ámbito de la confidencialidad a las partes intervinientes. Ordena que el procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no pueden revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento de mediación.

Las sucesivas leyes de mediación que se dictaron desde 2001 fueron incluyendo matices a la confidencialidad. Se observa, en especial en las mediaciones intrajudiciales, que especialmente a efectos de costas se va ampliando la información que puede transmitirse al órgano jurisdiccional, respecto a la comparecencia de las partes a la sesión informativa.

El artículo 17.1 de la Ley 5/2012 ordena que en caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada y específicamente señala que la información de qué parte o partes no asistieron a la sesión informativa no será confidencial.

Es interesante destacar, las modificaciones que se establecen sobre la confidencialidad en la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana[3] y las modificaciones que se proponen en el anteproyecto de ley de impulso de la mediación, que decayó con motivo de la convocatoria electoral de abril de 2019, que pueden marcar la tendencia que vaya a seguirse en las modificaciones de la regulación de la confidencialidad en la legislación estatal. Estas modificaciones, y proyectos de normas en su caso, pueden seguirse, ya, de común acuerdo en virtud del principio de libre disposición que rige, ya, en materia de confidencialidad.

El artículo 8 de la Ley 24/2018 ordena que el procedimiento de mediación, así como toda la **información** y documentación que se utilice **o se derive** de la misma, tienen carácter

[2] Ley 5/2012 de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que traspuso la Directiva 2008/52. (citada en adelante como **Ley 5/2012**).

[3] Citada en adelante como **Ley 24/2018**. Esta ley no sólo regula las mediaciones familiares sino todo tipo de mediaciones en el ámbito de las competencias de la Comunidad Autónoma y tiene la particularidad especial que se aplica tanto a las personas privadas como a las personas públicas, incluidas las Administraciones públicas.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

confidencial[4]. El deber de confidencialidad se extiende a todas las personas e instituciones públicas o privadas que intervengan en la mediación, incluyendo a la persona mediadora[5] y a las partes intervinientes.

La confidencialidad de la mediación y su contenido implica que las personas que hayan participado en el procedimiento no pueden ser obligadas a declarar o aportar documentación en un proceso judicial o en un arbitraje sobre la información o documentación que hubieran podido obtener o utilizar durante el transcurso de la mediación.

El deber de confidencialidad podrá excepcionarse, total o parcialmente, en los siguientes supuestos: a) Cuando las partes en conflicto lo excusen de forma expresa **y por escrito**, b) cuando una resolución judicial dictada en un proceso penal, de forma motivada, solicite información a la persona mediadora, c) cuando nos encontremos en alguno de los supuestos de violencia y maltrato recogidos en dicha Ley a efectos de la comunicación de los hechos ante las autoridades competentes.

La confidencialidad de la mediación y su contenido implica que las personas que hayan participado en el procedimiento no pueden ser obligadas a declarar o aportar documentación en un proceso judicial o en un arbitraje sobre la información o documentación que hubieran podido obtener o utilizar durante el transcurso de la mediación.

Las sesiones de mediación podrán ser grabadas en beneficio de la propia mediación, con fines de formación, investigación o divulgación científica, previa autorización escrita de las partes en la que quede constancia expresa del fin o fines para cuyo uso se autorizan.

La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico. No se consideran datos confidenciales los que no contengan datos de carácter personal destinados, de manera exclusiva, a fines estadísticos.

Por último puede destacarse[6] que la persona mediadora finalizará la mediación inmediatamente, entre otros casos, cuando se ponga en peligro un bien jurídico protegido, de los señalados anteriormente que le exonere de la obligación de confidencialidad que debe observar.

El Anteproyecto de ley de impulso de la mediación, propone modificar la Ley de enjuiciamiento civil y la ley 5/2012 ampliando la información que deben suministrar las

[4] Articulo 43,2 2.3 Ley 24/2018: Son infracciones muy graves, entre otras: Incumplir los deberes de confidencialidad y secreto profesional.

[5] Art 32.3 de la Ley 24/2018: La persona mediadora no podrá, una vez finalizada la mediación o durante el transcurso de la misma, atender a las partes en conflicto en una actuación profesional diferente a la de la mediación para tratar el mismo asunto o cualquier otro relacionado con el que se ha mediado y ponga en riesgo el deber de confidencialidad.

[6] Art 38.2 Ley 24/2018.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

partes, en su escrito de demanda respecto a la mediación o sesión informativa y exploratoria que hayan intentado, cuando se inicien procesos en los que sea preceptivo intentar previamente, las mediaciones reguladas en la Ley 5/2012. A este efecto se proponen modificaciones, entre otros, en los artículos 266.1 y 283.4 de la LEC en los que se amplía el contenido del acta final y del escrito de demanda. También propone modificar el artículo 22 de la Ley 5/2012, ordenando que en el acta final deberá hacerse constar si el procedimiento de mediación no pudo llevarse a cabo por inasistencia injustificada de alguna de las partes y, en su caso, las causas de la inasistencia.

Como hemos señalado las leyes no definen el ámbito de la confidencialidad, aunque progresivamente, van delimitando sus límites de una forma funcional. La confidencialidad es un concepto intuitivo que, en general, no necesita ser desarrollado a las partes en la sesión informativa y en la sesión constitutiva de la mediación, basta su enumeración y desarrollar sus efectos.

En el Diccionario de la RAE se incluyó en 1992 el término confidencial: adj, que se define como que *"Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho"* En el reciente Diccionario del español jurídico de la RAE se precisa más estableciendo que confidencial es *Gral. Que se dice o se hace en confianza, con seguridad recíproca de dos o más personas. Adm. Dicho de cualquier dato personal: Que no puede ser divulgado ni comunicado a tercero.* Estos conceptos definen perfectamente la confidencialidad.

Cuando las partes del procedimiento de mediación son dos personas físicas, en su obligación de confidencialidad y en la de los profesionales que prestan sus servicios, que deben cumplir las reglas deontológicas que regulan su actividad, no se plantea problema en cuanto al perímetro de la confidencialidad, que cada vez van delimitando mejor las normas reguladoras de la mediación.

Puede ser conveniente que se plantee por las personas mediadoras, tanto en la sesión informativa como en la sesión constitutiva el perímetro de la confidencialidad de la persona jurídica, fundación, asociación o comunidad que esté participando, y que ambas partes pongan en común la información que desean transmitir para mejorar la eficacia del procedimiento de mediación, delimitando, de común acuerdo, por escrito, el perímetro de la confidencialidad

Sin embargo, cuando interviene una persona jurídica, ya sea pública o privada, una fundación, asociación, comunidad de propietarios o comunidad de bienes, quienes las representan están sujetos a las normas constitutivas y orgánicas de la persona que representan. En especial para alcanzar transacciones.

El procedimiento de mediación se desarrolla en diversas etapas y sesiones, en las que se define el conflicto y las partes exponen las posibles soluciones. Es un proceso gradual, y hay que tomar en consideración que si no se suministra ninguna información al órgano de la persona jurídica que debe adoptar el acuerdo, existe el riesgo que cuando se alcance un principio de acuerdo en el procedimiento

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

de mediación, quien ha participado en la mediación en nombre de la persona jurídica tenga dificultad de transmitirlo a su persona jurídica, o comunidad, que representa. Esto puede plantear una tensión entre principio de confidencialidad y la eficacia de la mediación, que tiene fácil solución en la capacidad dispositiva de las partes respecto a la confidencialidad, si se trata en el momento oportuno.

Por ello, puede ser conveniente que se plantee por las personas mediadoras, tanto en la sesión informativa como en la sesión constitutiva el perímetro de la confidencialidad de la persona jurídica, fundación, asociación o comunidad que esté participando, y que ambas partes pongan en común la información que desean transmitir para mejorar la eficacia del procedimiento de mediación, delimitando, de común acuerdo, por escrito, el perímetro de la confidencialidad, si es posible desde el acta inicial constitutiva.

En alguna ocasión, puede ser conveniente recoger en el acta de inicio o final esta cuestión, e incluso redactar un acta intermedia específica al efecto, pero siempre tomando en consideración la doctrina que estableció el Tribunal Supremo, Sala Primera en su Sentencia de 2 de marzo de 2011, (recurso 1821/2007) respecto a la confidencialidad de las actas intermedias en aplicación de la Ley 1/2001, de 15 de marzo de mediación familiar en Cataluña, antes citada.

El Anteproyecto de la Ley de impulso de la mediación, ´propone modificar el art 6.1 de la Ley 5/2012 precisando que al intento de mediación[7] habrán de asistir personalmente las partes si se trata de personas físicas y el representante legal con poder para transigir, sí se trata de personas jurídicas. No se hace mención a los supuestos de comunidades de bienes o comunidades en propiedad horizontal.

El artículo 77 de la LJCA, respecto al intento de conciliación que regula, en el que puede incluirse la mediación, ordena que los representantes de las Administraciones públicas demandadas necesitarán la autorización oportuna para llevar a efecto la transacción oportuna con arreglo a las normas que regulan la disposición de la acción por parte de los mismos.

La ley 24/2018, en su artículo 22 ordena que pueden ser parte en un procedimiento de mediación todas las personas físicas o jurídicas, ya sean éstas públicas o privadas que se vean afectadas por un conflicto o litigio definido en el artículo 4 d de dicha Ley. Este los define como aquellas situaciones en las que dos o más personas, grupos de personas, entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses o necesidades son percibidas como incompatibles y versan sobre materias de libre disposición, y ya que ya es sobre las que las partes pueden presentar propuestas de acuerdo, en virtud de la legislación que sea de aplicación cuando la normativa estatal lo permita.

Estas reglas de legitimación para participar en los procedimientos de mediación implican que una vez explorado el conflicto que quieren tratar, es conveniente plantear quien tendría que aprobar el acuerdo que pueda alcanzarse y que información es conveniente suministrar a lo largo del procedimiento de mediación, a fin que puede alcanzarse una posición común.

[7] Al menos una sesión informativa y exploratoria, que podrán haberse celebrado en un único acto y haberse efectuado dentro de los seis meses anteriores a la presentación de la demanda cuando haya la obligación de intentarla.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

En el ámbito del Derecho privado las reglas de legitimación y de adopción de acuerdos en materia de transacción se encuentran definidas en las leyes, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

Sin embargo, en relación con personas jurídico-públicas, en particular las Administraciones públicas, la confidencialidad de los funcionarios respecto a los Centros Directivos de los que dependen se encuentran contenidas en Instrucciones que no están publicadas, ya que afectan a la relación especial de sujeción del funcionario. En otras ocasiones se encuentran, en particular en las Corporaciones locales, en los reglamentos internos que regulan sus servicios jurídicos. Por ello, en estos casos, conviene plantear el perímetro de la confidencialidad en la sesión informativa y exploratoria y recoger por escrito en el acta constitutiva, los acuerdos que se hayan alcanzado a efectos de definir el perímetro de confidencialidad.

Según se vaya avanzando en el procedimiento de mediación, y definiendo los elementos del acuerdo, conviene ir actualizando el perímetro de la confidencialidad, esto facilitará el traslado al final del procedimiento de mediación de la propuesta de acuerdo al órgano que debe autorizar el acuerdo.

La definición del perímetro de la confidencialidad de las personas jurídicas, mejora en la práctica la eficacia de la mediación.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

RECORRIDO LEGAL DE LA MEDIACIÓN Y REFLEXIÓN SOBRE NUESTRO PAPEL EN TODO ELLO

Dolores Martín
Vocal de la Comisión Ejecutiva del Instituto de Mediación
Mediadora. Abogado-periodista
Nº Socio AMM: 343

En 2002 la Comisión Europea presentó el Libro Verde sobre **modalidades alternativas** de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, poniendo en valor la mediación como una de ellas. Se estaba preparando el terreno para la aprobación en mayo del 2008 de la Directiva 2008/52/CE, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, la cual, se referiría a aspectos esenciales como la calidad de la mediación, los códigos de conducta, la confidencialidad, el carácter ejecutivo de los acuerdos, el efecto de la mediación en los plazos de prescripción o la caducidad. La Directiva estableció que antes del 21 de mayo del 2011, los Estados miembros deberían poner en marcha las medidas normativas necesarias para dar cumplimiento a la misma. Esta norma se traspone al ordenamiento jurídico español, dando como resultado la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Sin embargo, esta regulación no fue suficiente, se hizo necesario una mejora posterior a través del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos que la Ley 5/2012, a fin de concretar algunos ámbitos que no quedaron adecuadamente definidos tales como las cuestiones relativas a la formación teórico-práctica dla persona mediadora, a la creación del registro de mediadores por parte del Ministerio de justicia como medida de publicidad, o al seguro de responsabilidad civil, entre otros.

¿Contando con el marco normativo descrito, estaba siendo efectivo este método adecuado de resolución de conflictos?

La mediación había sido utilizada en el año previo a la realización del estudio en menos de un 1% de los litigios mercantiles y civiles surgidos en Europa

En 2014 se presentó en Bruselas un documento elaborado por el Comité de Asuntos Legales del Parlamento Europeo en el que se analizan las causas del fracaso de la

mediación en Europa ("Reinicializar la directiva de mediación: evaluando el limitado impacto de su implementación y proponiendo medidas para incrementar el número de mediaciones en la Unión Europea). Algunas de las conclusiones aportadas por este informe indicaron que la mediación había sido utilizada en el año previo a la realización del estudio en menos de un 1% de los litigios mercantiles y civiles surgidos en Europa. Se apuntó además las notables diferencias existentes en el volumen de mediaciones según el país y las medidas adoptadas por cada uno para trasponer la Directiva a su ordenamiento interno. Esto es, mientras que las mediaciones en España no habían llegado a las 2.000, Italia se situaba en el otro extremo, alcanzando más de 200.000 ya que, mientras que para España se consideraba un método absolutamente voluntario, en Italia se consideró una condición previa al juicio (mediación obligatoria mitigada).

Tres años más tarde se publica la Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de septiembre de 2017, sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en la cual, tras el análisis previo de la documentación recabada hasta el momento en relación a la evolución de la mediación, teniendo como marco la Directiva, se apuntan varias recomendaciones al respecto, entre las que cabe destacar, entre otras:

- Que los Estados miembros *intensifiquen sus esfuerzos para fomentar el recurso a la mediación en litigios civiles y mercantiles, también mediante campañas de información adecuadas, ofreciendo a los ciudadanos y a las personas jurídicas información adecuada y completa en relación con el objeto del procedimiento y sus ventajas en términos de ahorro de tiempo y dinero así como para mejorar la cooperación entre los profesionales de la justicia con este fin*;
- Fomentar el intercambio de buenas prácticas en las diferentes jurisdicciones nacionales,
- Que la Comisión *estudie la necesidad de desarrollar normas de calidad a escala de la Unión para la prestación de servicios de mediación,* también que ésta *estudie la necesidad de que los Estados miembros creen y mantengan registros nacionales de procedimientos de mediación,* por tratarse de una valiosa fuente de información, teniendo siempre como límite la normativa de protección de datos.
- Que la Comisión estudie *los obstáculos que dificultan la libre circulación de los acuerdos de mediación extranjeros en la Unión y las diversas opciones para fomentar el uso de la mediación como una manera sólida, asequible y eficaz de resolver los litigios internos y transfronterizos,*
- Que la Comisión *busque soluciones que permitan ampliar eficazmente el ámbito de la mediación también a otras cuestiones civiles o administrativas,*
- Que la Comisión y a los Estados miembros, *establezcan y apliquen salvaguardas adecuadas en los procedimientos de mediación a fin de limitar los riesgos para las partes más débiles y protegerlas contra todo posible abuso de procedimiento o posición por las partes más poderosas.*

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

¿Cómo impulsar la mediación en España?

Foro para la Mediación «*Se considera necesario contar con un foro de participación y diálogo con la sociedad civil, en el que se procure el debate y el intercambio de información con los diferentes sectores civiles y profesionales implicados en la actividad mediadora…*»

Si bien han surgido diversas iniciativas desempeñadas por la sociedad civil en la idea de favorecer el empuje de la mediación, desde el punto de vista normativo, cabría citar por un lado la consulta pública de reforma de Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC), en materia de ejecución, agilización de procedimientos e impulso de la mediación, en noviembre del 2017. Dado que la Ley 5/2012, no había logrado superar toda la potencialidad que se esperaba de ella desde su gestación, entre los objetivos buscados por esta consulta pública, se pretende *introducir incentivos y aproximar a los ciudadanos a la institución de mediación y favorecer su desarrollo, considerando las ventajas que entraña tanto para las partes (por el menor tiempo y coste de solución del conflicto) como para la Administración de Justicia (por la reducción de los niveles de litigiosidad).* Con la consulta pública de la LEC, en definitiva, se pretende estimular el uso de la mediación en España, donde a diferencia de otros países, se califica de proceso voluntario.

Por otro lado, de manera más reciente, tuvo lugar la aprobación por parte del Consejo de Ministros, en el mes de enero del año vigente, el Anteproyecto de Ley de Impulso de la mediación representando un paso en favor de la mediación. Si bien, se trata de una norma que ha generado debate y sobre la que se ha considerado necesaria una profunda revisión. En esta misma línea, se creó el Foro para la Mediación, coincidiendo en mes y mediante la Orden JUS/57/2019, de 22 de enero. Así pues, según la misma *se considera necesario contar con un foro de participación y diálogo con la sociedad civil, en el que se procure el debate y el intercambio de información con los diferentes sectores civiles y profesionales implicados en la actividad mediadora, y donde se canalicen las propuestas de cada uno de los sujetos relacionados con la mediación, al tiempo que se potencia ésta como institución complementaria de la Administración de Justicia*. De esta manera, el Foro aglutina a representantes del Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial y la sociedad civil (asociaciones y federaciones, colegios profesionales, entidades universitarias, magistratura, entidades en pro de la difusión de la mediación), en un mismo órgano a fin de trabajar de manera coordinada y aportando un visión transversal.

Hasta la fecha se han constituido varios grupos de trabajo desde los que los vocales, como representantes que forman parte del Foro, abordarán en los próximos meses las diversas cuestiones que puedan suscitarse aportando su particular aportación para tratar de llegar a

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

espacios comunes. Ello en los cuatro grupos de trabajo con los que cuenta el Foro, materias sin duda vertebradoras: Formación en Mediación; Asistencia gratuita en mediación; Observatorio y mapa de la mediación; y Calidad y código de las buenas prácticas en mediación. Con esta manera de funcionar, centralizada en la Secretaría General Técnica del Ministerio de Justicia, se pretende orientar los esfuerzos en una misma dirección.

Resulta útil y necesario trabajar todos a una, en una misma dirección, hacia una misma meta, por ello, es oportuno identificar el papel que a título personal podemos desempeñar cada uno de nosotros para colaborar de manera singular

Nuestra aportación, tu aportación

Resulta útil y necesario trabajar todos a una, en una misma dirección, hacia una misma meta, por ello, es oportuno identificar el papel que a título personal podemos desempeñar cada uno de nosotros para colaborar de manera singular, dejándonos atrapar por el atractivo de la mediación aunque resulta sacrificado en ocasiones. Nosotros, entendemos como una labor de impulso muy positiva el papel que estamos desempeñando un puñado de mediadores multidisciplinares desde el Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores. Un papel que comenzamos con gran ilusión, y que tiene como punto de partida la búsqueda de la calidad y la excelencia en la administración de las mediaciones, y cuya meta está aún por determinar. Si bien, hay acuerdo en que el camino que marca este destino, está impregnado de palabras como confianza, seguridad, ética, formación continua, responsabilidad, integridad o calidad. Son palabras que también quedan reflejadas en nuestro Reglamento, el Estatuto o el proyecto de Código de buenas prácticas, y es que, como hemos apuntado, establecer el marco normativo de actuación, es del todo necesario, sin embargo, lo que verdaderamente pone la máquina a funcionar, no son las reglas, sino las personas que las dan vida.

Nuestro papel consiste en identificar los medios, las herramientas, los ámbitos en los que la mediación se hace verdaderamente necesaria en estos momentos, y estar preparados, llamar a otros a estarlo, para poder dar respuesta a las demandas sociales que van aparejadas.
Desde el Instituto confiamos en que esta institución sea el medio idóneo para acercar la verdadera esencia de la mediación, para aproximar de la mejor manera posible su practicidad. Por todo ello, en este camino que comenzamos, nosotros hemos descubierto cuál es nuestro papel. Si quieres acompañarnos, párate y piensa en cuál puede ser el tuyo.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

MANUAL

Y

FORMULARIOS

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

III. MANUAL DE LA PERSONA MEDIADORA

El Instituto de Mediación

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), es una entidad privada, sin personalidad jurídica, que nace en el seno de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM). Goza de autonomía funcional, y cuenta con unas funciones singulares y específicas, diferentes y complementarias de las de la AMM, las cuales vienen recogidas en sus Estatutos, y que tienen por objetivo principal posibilitar, en las mejores condiciones, la administración de los procedimientos de mediación que se le soliciten a la AMM.

El Instituto, se configura así como la institución idónea para llevar a cabo la administración de los procedimientos de mediación que le sean solicitados a la AMM. De tal forma, el Instituto nace de la mano de AMM para la administración de mediaciones bajo una apuesta firme por procurar y garantizar la mayor calidad y satisfacción en la prestación del servicio de mediación y en favor de la excelencia profesional proyectada en la persona mediadora.

Hasta el mes de Septiembre del 2019, la Dirección y Comisión Ejecutiva del Instituto de Mediación ha estado integrada por Rocío Sampere como Directora; Pilar Martín como Secretaria y Vicente Gómez; Eduardo Ruiz; Jesús Rodrigo y Dolores Martín, como vocales. Desde el mes de septiembre, cuando se produce la renuncia de la Secretaria, la sustituye en el cargo Vicente Gómez, el resto de miembros permanecen en sus cargos, si bien, se está en periodo de selección de nuevos vocales.
Queremos agradecer a Pilar Martín su colaboración y sus aportaciones en éste camino de inicio del Instituto.

Ser miembro del Instituto de Mediación

Según viene recogido en el artículo 11 de los Estatutos del Instituto, los **requisitos** para ser miembro del mismo, son los siguientes:

- Ser miembro de AMM, estar inscrito en el listado de mediadores verificados, estar al corriente de pago y demás obligaciones recogidas en el Estatuto de la Asociación.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- Ser miembro del Instituto y abonar la cuota correspondiente que se fija en 35 euros anuales – revisables por la Asamblea General anualmente- y estar al corriente de las demás obligaciones.
- Acreditar estar en disposición de una específica formación, tal como establece la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como una especialización correspondiente, en su caso.
- Acreditar llevar al día las actividades de formación continua requeridas legalmente o por el Instituto.
- Constar estar inscrito en el Registro del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico, y en el Listado de Mediadores como verificados.
- Acreditar haber suscrito una póliza de seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga. La cuantía mínima de cobertura será la que determinen las leyes vigentes.

Sobre el Manual de la persona mediadora

Se presenta a continuación un conjunto de formularios que integran y consolidan el compendio de documentos mínimos y necesarios para desarrollar una mediación de calidad y bajo criterios homogéneos. Aglutinados en este manual de manera que todos aquellas personas mediadoras del Instituto dispongan de un mismo material protocolizado, simplificando y que acompañen a la persona mediadora y a los mediados a lo largo de todo el proceso. Entendemos que ello aporta certidumbre y seguridad.

Se presenta cada uno de los documentos, los cuales, deberán ser cumplimentados por la persona mediadora y/o los mediados según el caso. Se indica asimismo si cada uno de los documentos debe ser guardado por qué parte, por cuánto tiempo, y cuáles habrán de ser entregados para su archivo.

Así lo establece el art. 9 del Reglamento, relativo a los protocolos de actuación:

1. Las personas mediadoras utilizarán los documentos protocolizados facilitados por el Instituto de Mediación AMM en aquellas mediaciones que realicen a través de esta Institución y que son los únicos que cuentan con la validación del Departamento de Calidad de la Asociación Madrileña de Mediadores. En concreto, tales documentos serán:
    - El documento de imparcialidad, capacidad y aceptación

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- el acta de sesión informativa
- el acta de sesión constitutiva
- y el acta final de la mediación
- En las mediaciones intrajudiciales se estará a los protocolos necesarios.

No obstante ello, el manual incorpora, además de éstos, otros formularios como son los siguientes:

- Solicitud de mediación
- Modelo de designación de la persona mediadora por el Instituto
- Convocatoria a mediación
- Comunicación al Instituto de la finalización del proceso de mediación
- Certificado de horas
- Convocatoria a nueva sesión
- Cuestionario de calidad
- Justificante de asistencia
- Documento de confidencialidad de terceros
- Autorización de entrega de documentos
- Modelo de factura de la persona mediadora a la AMM

Llevarán el logotipo del Instituto de Mediación AMM.

Formularios del Manual

Encontraremos a continuación, los citados documentos y formularios:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

INSTITUTO DE MEDIACION ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

1.- Solicitud de mediación

FORMULARIO DE SOLICITUD MEDIACIÓN DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

Solicitud para designación de la persona mediadora

SOLICITANTE

Nombre:

Persona de contacto:

Dirección:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

A QUIEN SE QUIERE CONVOCAR

Nombre y apellidos:

Número de identificación:

Dirección:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

ANTECEDENTES DE LA CONTROVERSIA Y NATURALEZA DEL CONFLICTO

¿Hay reclamaciones previas?:

¿Cuál es la materia del conflicto? Familia, Penal, Contencioso, Civil o Mercantil, Bancario

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Breve descripción del conflicto (a los solos efectos de que la persona mediadora designada reconozca su capacidad para aceptar el encargo):

Justificante abono previo tasa administrativa

Para la apertura de expediente, estudio de antecedentes, designación de mediador se requiere el ingreso* de la cantidad de **90,00 €** en la cuenta del Banco de Sabadell ES9200811978770001008304

*Una vez realizado el ingreso, se remitirá justificante a la dirección: secretaria@ammediadores.es.
En la misma deberá constar el destinatario (Asociación Madrileña de Mediadores), y el asunto (abono tasa administrativa + nombre y apellido de las personas mediadas)

Fecha/ Firma de la solicitud

PROTECCIÓN DE DATOS:

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo, le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

INSTITUTO DE MEDIACIÓN ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

2.- Modelo de designación de la persona mediadora por el Instituto

DESIGNACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

Designación de la persona mediadora

Estimado/a compañero/a:

Se ha recibido con fecha _____ solicitud de mediación y por turno has sido designado como persona mediadora.

Te comunicamos el nombre del solicitante y de las partes a invitar a mediación por si pudieras encontrar alguna causa que impida tu aceptación. Sobre estos datos tienes obligación de guardar confidencialidad.

Debes aceptar o manifestar la imposibilidad en el plazo de 24 horas según dispone el Reglamento del Instituto de Mediación (art. 5.3). Si no aceptas el encargo se procederá de inmediato a la designación de otro mediador.

En caso de que aceptes, te enviaremos la SOLICITUD de mediación y procederás conforme establece el Reglamento en su art 4.4 a convocar a las partes a la celebración de la sesión informativa.

Quedamos a la espera de tu aceptación o rechazo.

Recibe un cordial saludo,

Solicitante	Mediado

BREVE DESCRIPCION DEL CONFLICTO

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

3.- Declaración de imparcialidad

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD, CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA/S PERSONA/S MEDIADORA/S Y PROPOSICIÓN DE COMEDIADOR EN SU CASO

D/Doña:
Persona mediadora del Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores MANIFIESTA:

1. Que recibida del Instituto de Mediación de la AMM, la designación como persona mediadora en el expediente …….. **Acepto** actuar como persona mediadora en el expediente en el que son partes …… y ……..

2. **Declaro** que conozco el Estatuto, el Reglamento, el Código Deontológico y de Buenas prácticas del Instituto de Mediación de la AMM y acepto y me someto a su contenido, así como acepto ser remunerado/a de acuerdo a las tarifas aprobadas por la AMM.

3. **Declaro** que cumplo las condiciones necesarias que para ser persona mediadora exige la Ley vigente, Ley 5/2012 y su Reglamento de desarrollo RD 980/2013.

4. **Declaro ser imparcial** y que aceptar esta mediación no genera ningún conflicto de intereses según lo establecido en el art 13 de la vigente Ley 5/2012, así como que revisaré esta situación a lo largo de todo el procedimiento.

5. **(opcional) Designo** como comediador/a …….. que firma el presente formulario declarando de igual forma los apartados 1, 2, 3 y 4.

Fecha y lugar:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

4.- Convocatoria a mediación

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

CONVOCATORIA A LA SESIÓN INFORMATIVA[8]

Estimado/a Sr/a:

He sido designado como profesional de la mediación por el Instituto de Mediación de la AMM según solicitud de fecha _____ de _____

De conformidad con el art 17 de la Ley de Mediación, 5/2012, les convoco a una sesión informativa donde les pondré de manifiesto qué es la mediación, el coste, el proceso y otros aspectos. Es necesario que vengan personalmente, no representados, sí acompañados si lo desean.

Si alguno de uds. no comparece y no justifica la causa de su inasistencia, lo haré constar en acta, y puede el/la Juez/a, si hay ulterior demanda, condenar en costas. Una vez celebrada esta sesión informativa es voluntario que uds. acepten o no la mediación, o que sigan en la misma, pudiéndose retirar cuando lo deseen.

Por ello les convoco:

Día:

Hora:

Lugar:

Les ruego confirmen su asistencia o se pongan en contacto conmigo a través de cualquiera de los siguientes medios (correo, teléfono) para resolver cualquier duda que tengan.

Madrid, -------- de -------

Fdo. La persona mediadora

[8] La solicitud de mediación suspende los plazos de prescripción y caducidad de las acciones conforme al art. 4 de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles (LM)
Artículo 4. Efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad. La solicitud de inicio de la mediación conforme al artículo 16 suspenderá la prescripción o la caducidad de acciones desde la fecha en la que conste la recepción de dicha solicitud por la persona mediadora, o el depósito ante la institución de mediación en su caso. Si en el plazo de quince días naturales a contar desde la recepción de la solicitud de inicio de la mediación no se firmara el acta de la sesión constitutiva prevista en el artículo 19, se reanudará el cómputo de los plazos. La suspensión se prolongará hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación o, en su defecto, la firma del acta final, o cuando se produzca la terminación de la mediación por alguna de las causas previstas en esta Ley.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

5.- Acta de sesión informativa

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

ACTA DE LA SESIÓN INFORMATIVA (conforme a lo establecido en el art. 17[9] de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles)

PARTE/S SOLICITADA **PARA LA MEDIACIÓN;**	
Apellidos y nombre o razón social	
D.N.I/Pasaporte/C.I. F	
Domicilio	

PARTE/S QUE SOLICITA/N LA MEDIACIÓN;	
Apellidos y nombre o razón social, representante legal.	
D.N.I/Pasaporte/C.I. F /, datos del poder	
Domicilio	
Teléfono	Dirección de correo electrónico
Otros datos	
Teléfono	Dirección de correo electrónico
Otros datos	

[9] Artículo 17. Información y sesiones informativas
1. Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, la persona mediadora o la institución de mediación citará a las partes para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.
En esa sesión la persona mediadora informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.
2. Las instituciones de mediación podrán organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en el apartado 1.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

PERSONAS MEDIADORAS INTERVINIENTES EN EL PROCESO
Nombre y apellidos:
Inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico y en posesión de seguro de responsabilidad civil en vigor.

OBJETO DE CONFLICTO QUE SE SOMETE A LA MEDIACIÓN (sólo a efectos identificativos)

RESULTADO DE LA SESION INFORMATIVA

Habiéndose convocado a las partes por:			
X Correo electrónico	X Teléfono	X Carta	X Otros medios

A	**Se tiene por intentada la mediación SIN EFECTO:**
	1.- Por incomparecencia a la sesión informativa de: (justificada o injustificada)
	2.- Asistiendo las partes no aceptan la mediación
	3.- A solicitud de la persona mediadora

B	**Se acepta la mediación** y quedan convocados para firmar el acta de sesión constitutiva • Fecha para la firma del acta de sesión constitutiva:

Firma de las persona mediadas (si lo desean) Firma de las personas mediadoras

(**Del acta se sacarán tantas copias como partes, de las cuales se le facilitará una copia a cada parte, y otra se quedarán las personas mediadoras).**

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo, le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

6.- Acta de sesión constitutiva

EXPEDIENTE Nº.-
FECHA Y LUGAR.-

ACTA DE LA SESIÓN CONSTITUTIVA (conforme a lo establecido en el art. 19[10] de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles)

REUNIDOS

PERSONAS MEDIADAS	
Apellidos y nombre o razón social, representante legal	
D.N.I/Pasaporte/C.I. F /datos del poder	
Domicilio	
Teléfono	Dirección de correo electrónico
Otros datos	

Apellidos y nombre o razón social, representante legal	
D.N.I/Pasaporte/C.I. F /, datos del poder	
Domicilio	
Teléfono	Dirección de correo electrónico

[10] Artículo 19. Sesión constitutiva.
1. El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:
a) La identificación de las partes.
b) La designación de la persona mediadora y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.
c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
e) La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios de la persona mediadora y de otros posibles gastos.
f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
g) El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.
2. De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por la persona mediadora o mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Otros datos

PERSONAS MEDIADORAS INTERVINIENTES EN EL PROCESO	
Apellidos y nombre:	
D.N.I/Pasaporte/C.I. F /datos del poder	
Domicilio	
Teléfono	Dirección de correo electrónico
Otros datos	
Inscritos en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico y en posesión de seguro de responsabilidad civil en vigor del que en este momento informa (Art. 14.1. Real Decreto 980/2013: Se indicará la existencia de la póliza o garantía equivalente, la entidad con la que se ha constituido y la cuantía garantizada.)	

MANIFIESTAN
1.- **Sometimiento a los principios de la mediación**: Su deseo de desarrollar un proceso de mediación, en el que, de forma libre y voluntaria, van a participar, y en el que ambas partes mediadas, pretenden llegar a un acuerdo consensuado, con la ayuda de las personas mediadoras designados. Con absoluta confidencialidad a lo que se manifieste, se proponga y en cuando a los documentos que se exhiban.
2.- **El objeto de la presente mediación** es (indicarlo de forma concisa y breve)
3.- **Duración**: Se prevé que se desarrollen inicialmente estableciéndose una duración máxima de ……(meses, días), salvo acuerdo posterior de las partes. La duración de cada sesión será de aproximadamente 90 minutos (la duración del procedimiento será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones –art. 20 LM-).
4.- **Coste**: * El coste de cada sesión será de * La forma de abono, será por transferencia a la c.c. de la Asociación * Se abonará por iguales partes entre los participantes o en caso de pacto:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

forma
* Se prevén otros costes y como se abonarán
5.- **El lugar e idioma de celebración de las sesiones**: Se celebrarán en la sede En idioma:
6.- Las partes aceptan voluntariamente la mediación y asumen las obligaciones de ella derivadas
DECLARAN LOS PARTICIPANTES
ACEPTAR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCESO, AL AMPARO DE LA LEY 5/2012 DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES.
1**.- Este proceso es voluntario**, esto quiere decir que cualquiera de las partes puede ponerle fin, manifestando su deseo de no continuar, sin necesidad de explicar los motivos.
2.- El papel de las personas mediadoras es dirigir el proceso, dentro de la **imparcialidad y de la neutralidad**. Las personas mediadoras no toman decisiones ni asumen el papel de asesorar jurídicamente a los mediados. **Los mediados podrán acudir acompañados de asesores o personas de confianza** si así lo desean. Estas deberán someterse a la confidencialidad y respetar que la persona mediadora dirige el proceso y les dará intervención en su momento.
3.- Dentro del proceso, se actuará siempre con **buena fe, y con el debido respeto mutuo**.
4.-Toda la **información del proceso es CONFIDENCIAL**, respecto a todo el proceso de mediación y también respecto a la documentación que las partes aporten. Con la firma de este documento las partes se obligan a mantener el secreto de todo cuanto se diga en el proceso y de toda la documentación que se aporte, de la que no pueden sacar copia alguna en ningún soporte.
5.- La **asistencia a las sesiones es personal,** no pudiendo comparecer los mediados mediante representación, salvo en los casos que lo hagan en nombre de una persona jurídica, en cuyo caso comparecerán, mediante poder otorgado por esta a dichos efectos, que le otorgue la capacidad de negociar y tomar decisiones.
6**.- No existe obligación** de concluir el proceso con **acuerdo**.
7.- Los mediados acuerdan **no llevar a cabo ningún tipo de acción judicial o extrajudicial** relativa al objeto de este proceso **mientras esté desarrollándose el mismo**, a salvo medidas urgentes que la ley prevé.
9.- Se establece que las personas mediadoras, a su criterio, podrán realizar **reuniones**

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

individuales con cualquiera de los mediados. Dichas reuniones serán confidenciales respecto a lo tratado en ellas.
10.- La **voluntad de las partes** plasmada en el acuerdo de mediación, **podrá tener la consideración de titulo ejecutivo** si se solicita su elevación a escritura pública o su homologación judicial.

Firma de las personas mediadas Firma de las personas mediadoras

(Del acta se sacarán tantas copias como partes, de las cuales se le facilitará una copia a cada parte, y otra se quedarán las personas mediadoras. En caso de que cualquiera de las partes se negare a firmar, se entenderá intentado el acto sin efecto (art. 19.2))

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo, le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

7.- Acta final

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

ACTA FINAL CON ACUERDO[11] PARCIAL O TOTAL

Reunidos:

(Nombre, apellidos, DNI de **las personas mediadas**, datos que se faciliten, e-mail, dirección, teléfono…)

Datos de la persona mediadora:

- Nombre:
- Teléfono:
- Fax:
- Correo electrónico:
- Despacho:
- Otros:

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN

Desarrollada la mediación según lo establecido en la Ley 5/2012 de 6 de julio, tras ..... sesiones y ..... horas.

X Las partes NO han alcanzado acuerdo

X Se solicita nombramiento de nuevo mediador/a

X Solicitud de conclusión por haber transcurrido el plazo máximo acordado de duración

X Otros

X Se ha alcanzado ACUERDO PARCIAL consistente en:

[11] Artículo 23. El acuerdo de mediación (LM)

1. El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación.

En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación de la persona mediadora o mediadores que han intervenido y, en su caso, de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes.

3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro la persona mediadora para su conservación.

La persona mediadora informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.

4. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

X Se ha alcanzado ACUERDO TOTAL consistente en:

Se procede a devolver a las partes todos los documentos aportados (art. 22 Ley 5/2012)[12].

Y para que así conste, se extiende el presente acta por triplicado a un solo efecto que firman todos los presentes.

Hora de inicio de la reunión ……...……. hora de finalización de la reunión …….

Firma de las personas mediadas
Nombre, apellidos, DNI, Nombre, apellidos, DNI,

Firma de las personas mediadoras Nombre, apellidos, DNI,

PROTECCIÓN DE DATOS:

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo,

[12] Artículo 22. Terminación del procedimiento.
1. (...) Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar la persona mediadora o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses
3. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.
El acta deberá ir firmada por todas las partes y por la persona mediadora o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firma el acta, la persona mediadora hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

INSTITUTO DE MEDIACIÓN ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

8.- Comunicación al Instituto de la finalización del proceso de mediación

EXPEDIENTE Nº:
FECHA DE LA DESIGNACION A LA PERSONA MEDIADORA :

COMUNICACIÓN AL INSTITUTO DE LA FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Fecha de la **sesión informativa**
Terminado por no aceptar la mediación
Terminado por inasistencia de alguna de las partes

Fecha de la **sesión constitutiva**
Terminado acta final de fecha
Con acuerdo: X Total X Parcial
Sin acuerdo X De una de las partes X De todas las partes X Terminado por decisión de la persona mediadora X Incomparecencia de alguna de las partes

REGISTRO DE HORAS La PERSONA MEDIADORA ha participado en el proceso de mediación nº de expediente:
Durante : número de sesiones : horas que constan en acta

Fdo.: persona/s mediada/s

Fdo.: persona/s mediadora/s

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo, le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

9.- Certificado de horas

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

REGISTRO DE HORAS DE LAS PERSONAS MEDIADORAS DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE AMM

A SOLICITUD DE LA PERSONA MEDIADORA

Nombre y apellidos	
DNI	Domicilio

MANIFIESTO

Que LA PERSONA MEDIADORA ha participado en el proceso de mediación nº de expediente:
Durante : número de sesiones : horas que constan en acta

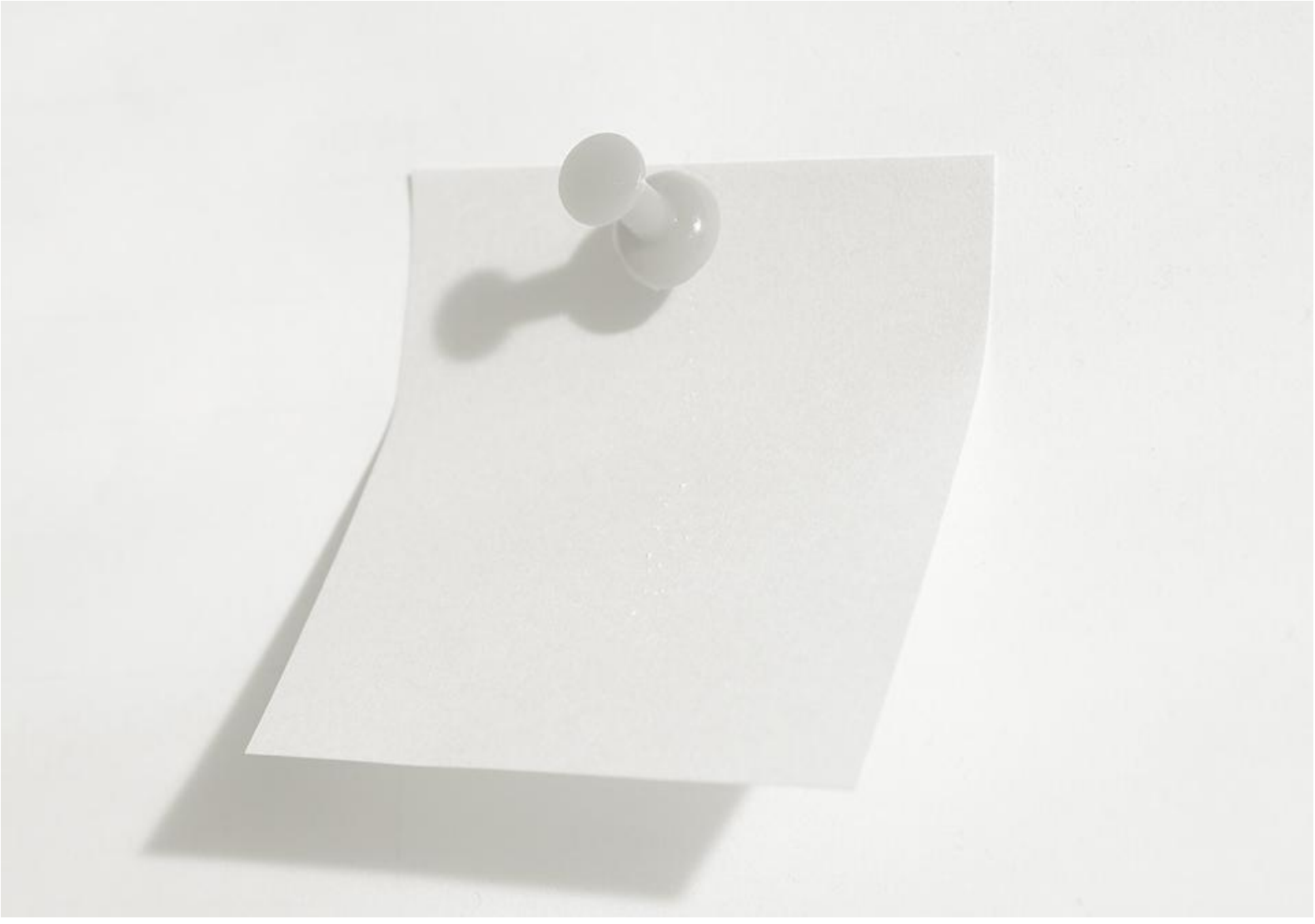
Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

Fdo.: persona/s mediada/s

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con los dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos le informamos que sus datos personales facilitados de forma voluntaria pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de la ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES (AMM), siendo tratados de forma confidencial y conservados con la finalidad de gestionar el servicio. Asimismo, le informamos sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido y oposición dirigiéndose a: Calle Pilar, 6 de Pozuelo de Alarcón o al correo secretaria@ammediadores.es

10.- Convocatoria a nueva sesión



EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

CONVOCATORIA A NUEVA SESIÓN

D/Dª Que está participando en el proceso de mediación nº de expediente
Debe comparecer el día _____ Para celebrar una nueva sesión de mediación. Se calcula una duración aproximada de _____

Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

Fdo. Persona/s mediadora/s

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales le informamos que los datos personales que el solicitante de la mediación nos proporcione, serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento de mediación, siendo base jurídica del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual derivada de esta mediación, el interés público y el interés legítimo de los interesados. Asimismo, le informamos que no realizamos cesiones de datos más allá de las impuestas por la Ley y en el caso en el que sea necesario ceder sus datos a terceros le solicitaremos su consentimiento expresamente. Sus datos serán conservados durante el plazo en que dure el procedimiento de mediación o durante el plazo necesario para cumplir con establecido en la legislación vigente. No está previsto el tratamiento de los datos personales que nos facilite para un fin distinto al que se ha expuesto. En cualquier caso, antes de proceder a su tratamiento para un fin diferente, volveríamos a solicitar su consentimiento.

Mediante la firma de la presente solicitud nos está prestando su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos con las finalidades indicadas siendo los mismos necesarios para llevar a cabo la convocatoria de la audiencia de mediación.
Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión o limitación de su tratamiento y a oponerse al mismo. Reconocemos también su derecho a la portabilidad de sus datos. El derecho a la portabilidad hay que reconocerlo, pero solo puede ejercerse si es técnicamente posible, de ahí lo de diferenciarlo enviando un mensaje de correo electrónico a secretaria@ammediadores.es indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar y enviando una copia de su DNI. También puede remitir escrito mediante correo postal dirigido A calle Pilar 6 de Pozuelo de Alarcón.

Sus datos no serán tratados para la adopción de decisiones automatizadas o para la elaboración de perfiles automatizado.

Del mismo modo, le informamos de que puede revocar el consentimiento otorgado por los mismos medios ofrecidos para ejercitar sus derechos. en todo caso, puede interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos si entiende que sus derechos no han sido atendidos debidamente.

Le informamos que puede interponer sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información sobre los servicios de mediación contratados por los mismos medios de comunicación que ponemos a su disposición en aplicación de lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de diciembre.

En el supuesto de no recibir una respuesta satisfactoria a su reclamación, usted podrá acudir a una entidad de resolución alternativa.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

11.- Cuestionario de satisfacción

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

La cumplimentación de este cuestionario es totalmente voluntaria. En todo caso, será confidencial el nombre del firmante y el expediente de referencia.

EXPEDIENTE Nº:							
FINALIZADO:							
Con acuerdo total		Con acuerdo parcial		Sin acuerdo		Solo sesión informativa	
PERSONA(S) MEDIADORA(S):							
FECHA DEL ÚLTIMO ACTA:							

Le rogamos y le agradecemos anticipadamente que dedique unos minutos a completar esta encuesta, que pueda entregar en mano al mediador, para su remisión al Instituto o, a su conveniencia, remitir directamente al Instituto de Mediación (secretaria@ammediadores.es).

Si lo prefiere, el Instituto le realizará esta encuesta telefónicamente, si indica a continuación un número de teléfono de contacto: _____

Sus respuestas serán utilizadas únicamente a efectos estadísticos y en beneficio de la calidad del servicio que proporcionamos.

Por favor, marque con sinceridad su *grado de acuerdo respecto a las siguientes afirmaciones,* siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Si no procede o no es aplicable al caso, deje el apartado sin calificar.

VALORACIÓN GLOBAL DEL PROCESO **En caso de que decida responder a este cuestionario, le agradecemos especialmente que, al menos, valore las dos afirmaciones siguientes.**	
La mediación me ha parecido una fórmula válida para resolver, total o parcialmente la situación de conflicto y he quedado satisfecho/a	1 2 3 4 5
Con independencia del resultado obtenido en la mediación, considero que la actuación de la(s) persona(s) mediadoras(s) fue plenamente satisfactoria en la reunión informativa y, en su caso, a lo largo del proceso de mediación.	1 2 3 4 5

VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA o mediadores	
La información facilitada en la sesión informativa fue completa y me permitió valorar los pros y contras de optar por la mediación	1 2 3 4 5
La persona mediadora se expresó a lo largo del proceso de forma clara y fácil de entender	1 2 3 4 5
La persona mediadora mostró una actitud siempre positiva y activa ante el conflicto	1 2 3 4 5
La persona mediadora se comunicó a lo largo del proceso de forma **amable**	1 2 3 4 5
La persona mediadora me **escuchó** atentamente y tenía en cuenta lo que yo decía	1 2 3 4 5
La persona mediadora se mantuvo **neutral e imparcial**	1 2 3 4 5
La persona mediadora respetó la **confidencialidad** de lo que yo no quería	1 2 3 4 5

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

compartir con la otra parte.	
La persona mediadora me permitió comprender, a lo largo de todo el proceso, el carácter **voluntario** de la mediación (para acceder, para mantenerse y, en su caso, para llegar a acuerdos	1 2 3 4 5
La persona mediadora me apoyó en los momentos en que me sentí insegura/o, emocionalmente vulnerable, asegurando la **igualdad** de oportunidades y el equilibrio entre las partes en conflicto	1 2 3 4 5
La persona mediadora nos ayudó a establecer un clima de **respeto y comprensión** de los puntos de vista de la otra parte, aunque tuviéramos opiniones diferentes, que permitió que nos comunicáramos mejor	1 2 3 4 5
La persona mediadora supo reconducir adecuadamente la situación en momentos difíciles o de bloqueo, aportando ideas, recursos o soluciones para ello, adaptándose con flexibilidad a las situaciones nuevas que fueron apareciendo.	1 2 3 4 5
En caso de haber concluido la mediación con acuerdo total o parcial, la persona mediadora facilitó que las partes alcanzáramos dicho acuerdo *por nosotras mismas*, sin presionar ni condicionar en modo alguno mis decisiones.	1 2 3 4 5
La persona mediadora mostró un profundo **conocimiento** de la forma de gestionar el conflicto, así como sobre la materia debatida o, en su caso, estuvo convenientemente asesorada	1 2 3 4 5
La persona mediadora supo **dirigir** activamente el proceso, inspirando confianza, fijando objetivos de trabajo en equipo, dando *feedback,* integrando opiniones	1 2 3 4 5
La persona mediadora mostró **iniciativa** comprendiendo el problema y ayudando a las partes a obtener conclusiones y generar ideas de solución.	1 2 3 4 5

VALORACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	
La mediación me ha hecho comprender otros aspectos del conflicto en los que no había reparado	1 2 3 4 5
La duración del proceso de mediación me ha parecido adecuada	1 2 3 4 5
El coste del proceso de mediación me ha parecido razonable	1 2 3 4 5
Recomendaría a otras personas la mediación cuando tengan un conflicto	1 2 3 4 5
Volvería a utilizar el Servicio de Mediación si tuviera otros conflictos	1 2 3 4 5

COMENTARIOS	
Observaciones y sugerencias (si desea añadir algún comentario más)	
¿A través de qué medio tuvo conocimiento de la mediación?	

Muchas gracias por su colaboración. (*)Firmado

(*)Nombre:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Le recordamos que su firma implica autorización exclusivamente para que el Instituto utilice de sus valoraciones En todo caso el Instituto garantiza que ni su nombre ni el expediente figurarán en el tratamiento de los datos que realice el Instituto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

12.- Justificante de asistencia

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

JUSTIFICANTE DE ASISTENCIA
A SOLICITUD DE LA PERSONA MEDIADA

Nombre y apellidos
DNI

MANIFIESTO

Que ha participado en el proceso de mediación nº de expediente El día
Durante horas que constan en acta de h a h

Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

Fdo.: Persona/s mediadora/s

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con los dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos le informamos que sus datos personales facilitados de forma voluntaria pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de la ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES (AMM), siendo tratados de forma confidencial y conservados con la finalidad de gestionar el servicio. Asimismo, le informamos sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido y oposición dirigiéndose a: Calle Pilar, 6 de Pozuelo de Alarcón o al correo secretaria@ammediadores.es

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

INSTITUTO DE MEDIACIÓN ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

13.- Documento de confidencialidad de terceros

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD DE TERCEROS (EXPERTOS, ALUMNOS, ASISTENTES…)

D/Dª Que ha participado en el proceso de mediación nº de expediente, en concepto de -
SE OBLIGA a mantener la más absoluta confidencialidad de cuanta información oral o escrita sea comunicada por las partes, será responsable ante el incumplimiento de esta obligación, toda información no podrá ser utilizada como prueba en ningún procedimiento judicial, arbitral o de otro tipo, a menos que exista una obligación legal imperiosa de hacerlo. Esta información incluye la solicitud de mediación, todo el proceso de mediación, el resultado de ésta así como cualquier opinión, sugerencia, concesión o indicación expresada. No llevarán a cabo grabaciones o transcripciones de la mediación.

Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

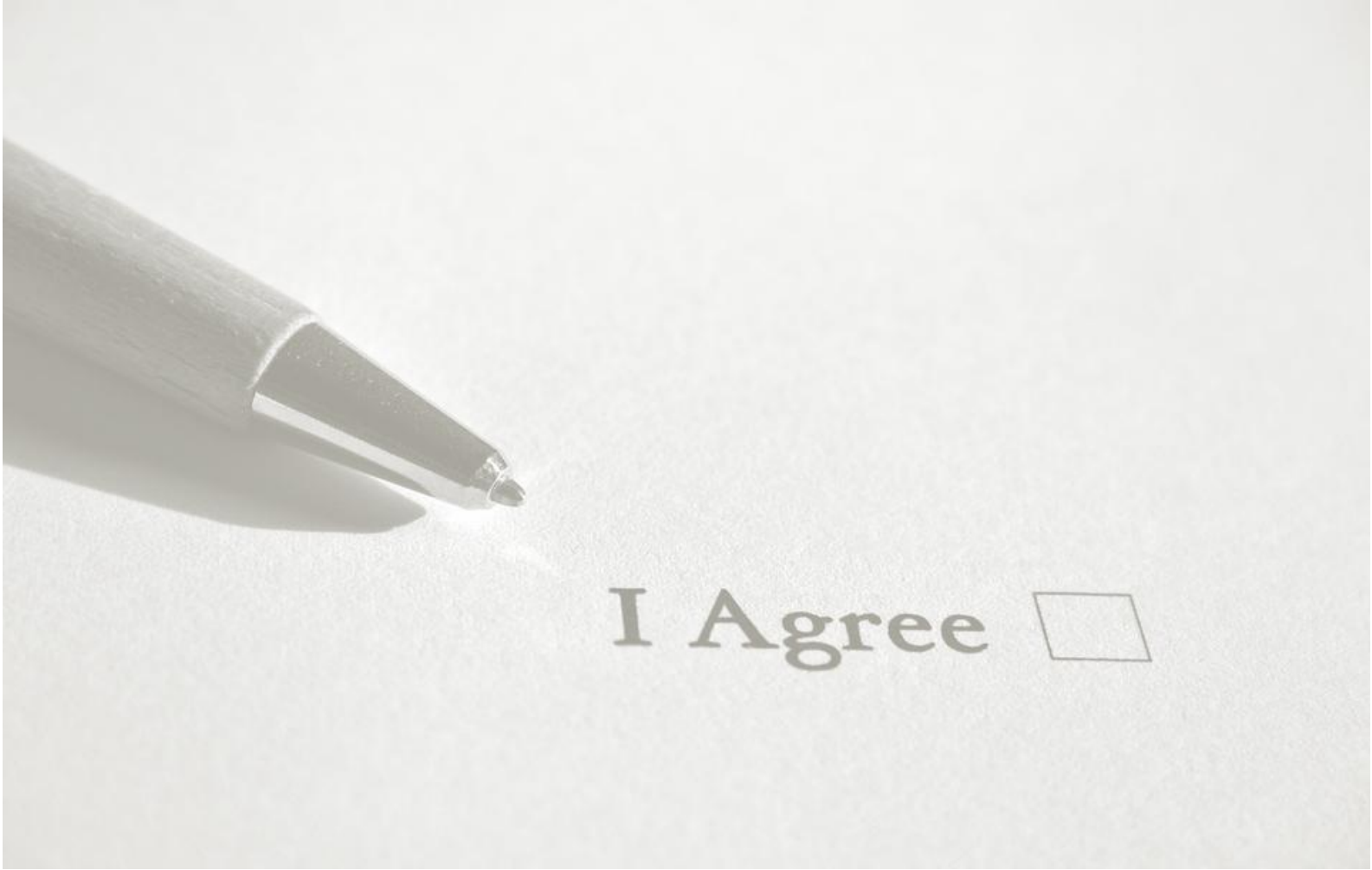
Fdo.

PEOTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con los dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos le informamos que sus datos personales facilitados de forma voluntaria pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de la ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES (AMM), siendo tratados de forma confidencial y conservados con la finalidad de gestionar el servicio. Asimismo, le informamos sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido y oposición dirigiéndose a: Calle Pilar, 6 de Pozuelo de Alarcón o al correo secretaria@ammediadores.es

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

14.- Autorización de entrega de documentos



JUSTIFICANTE DE AUTORIZACIÓN DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A PERSONAS MEDIADAS, EXPERTOS U OTROS

EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

A SOLICITUD DE LA PERSONA MEDIADORA

Nombre y apellidos
DNI

MANIFIESTO

Que ha participado en el proceso de mediación nº de expediente

El día

Y HE AUTORIZADO a la entrega de documentación consistente en

A

PARA LOS FINES

Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

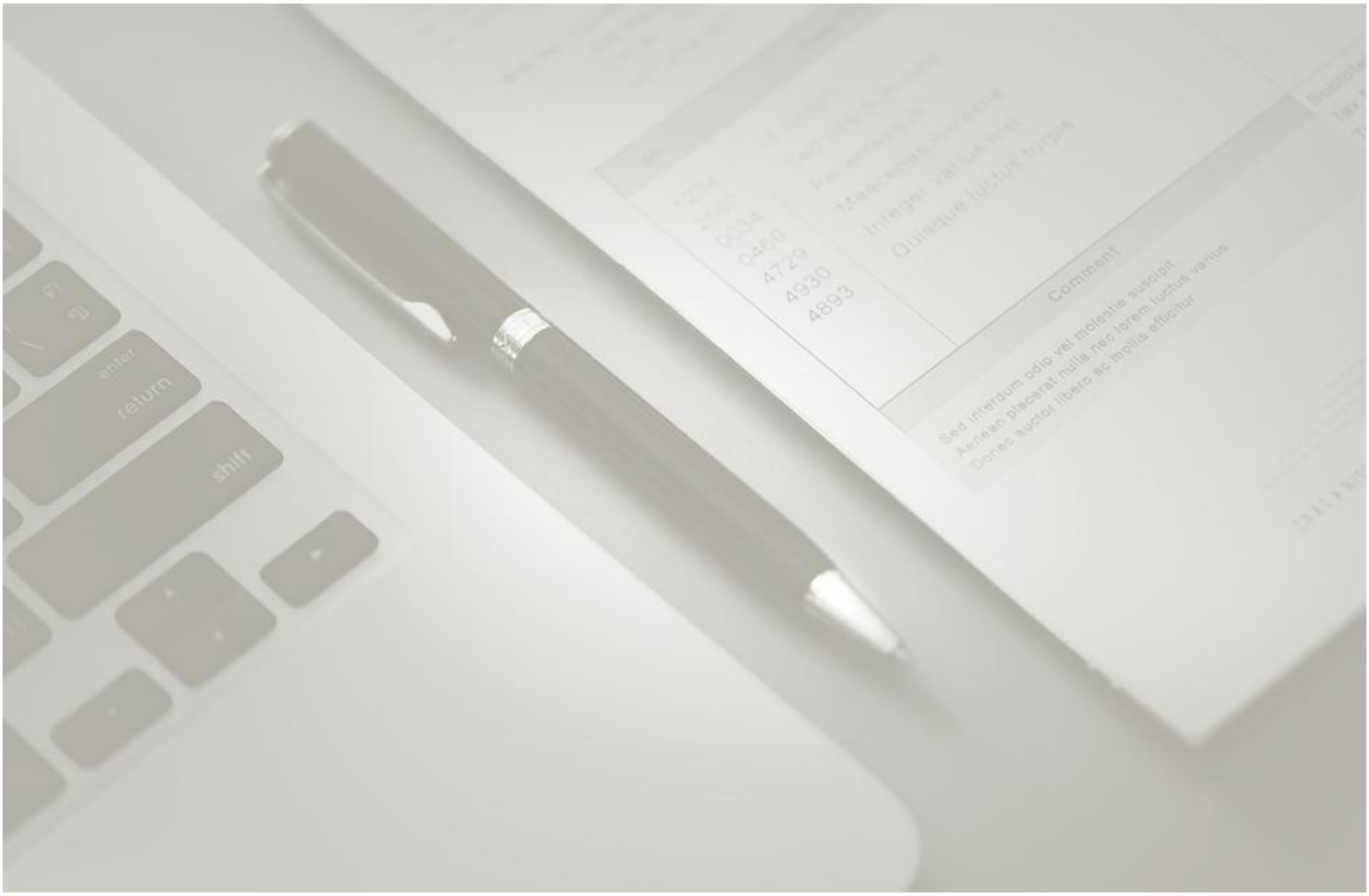
Fdo.

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con los dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos le informamos que sus datos personales facilitados de forma voluntaria pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de la ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES (AMM), siendo tratados de forma confidencial y conservados con la finalidad de gestionar el servicio. Asimismo, le informamos sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido y oposición dirigiéndose a: Calle Pilar, 6 de Pozuelo de Alarcón o al correo secretaria@ammediadores.es

INSTITUTO DE MEDIACIÓN ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

15.- Modelo de factura de la persona mediadora a la AMM



EXPEDIENTE Nº. -
FECHA Y LUGAR.-

FACTURA

D/Dª
Mediador
Domicilio
Tel. 91
NIF

Datos fiscales :
ASOCIACION MADRILEÑA DE MEDIADORES
CIF

FACTURA POR SERVICIOS que acredita por :
La tramitación de Nº de expediente :
Su referencia . . . . . :

Factura : **FECHA : / /20**

X HORAS SESIONES MEDIACION

TOTAL POR HORAS €	+ IVA	-IRPF
		TOTAL A PAGAR

Y para que así conste firmo el presente en Madrid a

Fdo. Persona mediadora

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

ESTATUTO

DEL INSTITUTO

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

IV. ESTATUTO DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA AMM

TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.- Constitución, denominación y normas aplicables
Artículo 2.- Ámbito de aplicación y objeto

TÍTULO SEGUNDO. OBJETO Y FINES.
Artículo 3.- Objeto y fines
Artículo 4.- Desarrollo de los fines

TÍTULO TERCERO. ÓRGANOS DE GOBIERNO
Artículo 5.- Dirección del Instituto de Mediación
Artículo 6.- Comisión Ejecutiva
Artículo 7.- Convocatoria de la Comisión y sus acuerdos
Artículo 8.- Secreto sobre las deliberaciones y confidencialidad de los datos.
Artículo 9.- Baja del director/a o de los miembros de la Comisión.

TÍTULO CUARTO. PLAN DE ACTUACIÓN Y RECURSOS DEL INSTITUTO
Artículo 10.- Plan de actuación y Recursos del Instituto.

TÍTULO QUINTO. LAS PERSONAS MEDIADORAS
Artículo 11. – Requisitos
Artículo 12. Inscripción en el Registro de personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM
Artículo 13. Veracidad de la información
Artículo 14. – Formación continua
Artículo 15. Obligaciones de las personas mediadoras

TÍTULO SEXTO. SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DEL ESTATUTO Y LAS NORMAS ÉTICAS, INFRACCIONES Y SANCIONES
Artículo 16. Régimen Disciplinario
Artículo 17. Procedimiento
Artículo 18. Infracciones y Sanciones

TÍTULO SÉPTIMO. MODIFICACIÓN DE LOS ESTATUTOS Y DISOLUCIÓN DEL INSTITUTO
Artículo 19. – Modificación de los Estatutos y Disolución del Instituto

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Constitución, denominación y normas aplicables

En virtud del acuerdo de la Asamblea General de Socios de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), con fecha 27 de diciembre de 2012 se crea la institución de mediación denominada INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM, en el seno de la citada Asociación y dependiendo de su Junta Directiva, gozando de autonomía funcional, con las funciones que se especifican en los presentes estatutos y con la finalidad de administrar los procedimientos de mediación que se soliciten a la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).

La citada institución de mediación se regirá por las normas legales vigentes que le resulten de aplicación, así como por los presentes estatutos, su reglamento, su código deontológico y de buenas prácticas, y por cualesquiera otras disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos, se establezcan.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación y objeto

Las normas contenidas en los presentes estatutos son de obligado cumplimiento y se aplicarán a las mediaciones que se soliciten, gestionen y se realicen por el Instituto.

Asimismo, estas normas tienen por objeto establecer los principios y reglas del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM, el personal administrativo adscrito al mismo y demás personas que, por cualquier concepto, presencien, intervengan o participen en las mediaciones.

En lo sucesivo, la expresión "Instituto", se refiere al Instituto de Mediación AMM, y la expresión "Asociación" se refiere a la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), en la cual queda aquél integrado.

TÍTULO SEGUNDO. OBJETO Y FINES

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Artículo 3.- Objeto y fines

El INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM gestionará los procedimientos de mediación que se le soliciten y, específicamente, desarrollará los siguientes fines:

1. Promover, difundir y desarrollar la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias entre los propios asociados, instituciones, organismos y población en general, ofreciendo unos servicios profesionales bajo criterios de calidad.

2. La administración de las mediaciones que libre y voluntariamente le sometan, soliciten o deriven personas, tanto físicas como jurídicas, designando las personas mediadoras para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación y con sujeción a los principios recogidos en la legislación vigente sobre materia de mediación.

3. La incorporación y baja de las personas mediadoras en los listados del Instituto.

4. La designación, el nombramiento o la confirmación de las personas mediadoras que hayan de intervenir en la mediación. La designación, nombramiento o confirmación deberá recaer en personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM.

5. Proponer a la Asociación la firma de convenios de colaboración con la Administración, así como con entidades públicas o privadas y organismos tanto nacionales como internacionales o supranacionales, así como realizar propuestas de colaboración y firma de protocolos de derivación con los órganos jurisdiccionales, con arreglo a lo establecido en la legislación aplicable.

6. Proponer a la Asociación la organización y la participación en congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates y cualesquiera otras actividades que redunden en interés del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM, y la organización de cursos, tanto específicos como generales, que permitan la formación de base y continuada de las personas mediadoras inscritas o que quieran inscribirse en el INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM.

7.-La realización de evaluaciones que permitan el acceso y/o la continuidad de las personas mediadoras en los listados publicados por el INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

8.- El estudio y elaboración de cuantos informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación, así como proponer a la Asociación la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.

9.- Proponer a la Asociación la edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines de la INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN.

10.- Comunicar las bajas por sanción de las personas mediadoras al Registro del Ministerio de Justicia.

11.-En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas por la Junta Directiva de la Asociación Madrileña de Mediadores.

Artículo 4.- Desarrollo de los fines

Para el cumplimiento de los fines indicados en el artículo 3, el INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM podrá proponer:

1.- La creación y organización de aquellos servicios que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional de las personas mediadoras.

2.- La suscripción de convenios de colaboración en el marco de sus respectivas competencias, tanto con personas físicas como jurídicas, así como entidades públicas.

3.- Cuantas medidas se consideren necesarias para la defensa de los intereses específicos de las personas mediadoras, en el desarrollo de su actividad profesional.

TÍTULO TERCERO. ÓRGANOS DE GOBIERNO

Artículo 5.- Dirección del Instituto de Mediación

La Dirección del INSTITUTO de MEDIACIÓN AMM recaerá en un/a DIRECTOR/A, que será designado por la Asamblea General de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), por un periodo de cuatro años.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

El/la DIRECTOR/A tendrá como función principal representar al Instituto, dirigir, coordinar y supervisar los cometidos y actividades de la Institución, controlar ingresos y gastos, velar por el cumplimiento de sus objetivos y aprobar las solicitudes de alta y baja en los listados de mediadores.

Las actividades de la institución serán aprobadas por la Junta Directa de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), a propuesta de la Dirección del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM.

Artículo 6.- Comisión Ejecutiva

La COMISIÓN EJECUTIVA (en adelante la Comisión), tendrá como funciones:

- Velar por la calidad científica y técnica de las actividades desarrolladas por y en el Instituto de Mediación, proponiendo indicadores de seguimiento a efectos estadísticos.
- Elaborar el reglamento, el código deontológico y de buenas prácticas y cualquier otro documento que permita el desarrollo y buen funcionamiento del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM y de los procedimientos de mediación por este realizados.
- Apoyar y orientar a las personas mediadoras del Instituto de Mediación.
- Proponer las actividades de formación, publicaciones y actividades de difusión y los contenidos de mediación que se deban publicar en la web de la Asociación.
- Efectuar la evaluación inicial y continua de las personas mediadoras del Instituto de Mediación en pro de la calidad técnica y seguimiento del código deontológico de la actividad de mediación, proponiendo a la Dirección las acciones oportunas.
- Proponer a la Dirección del Instituto para su elevación a la Junta directiva de la Asociación, el importe de la cuota anual de inscripción al Instituto a cargo de las personas mediadoras, los honorarios y los gastos de administración de los procedimientos de mediación del Instituto.

La Comisión Ejecutiva estará presidida por el/la Director/a, y estará además compuesta por cinco vocales, de los cuales uno, a elección de la Comisión, actuará como Secretario/a.

En caso de ausencia del Director/a, le sustituirá el miembro de la Comisión Ejecutiva más antiguo en la Asociación.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Los cargos no serán retribuidos.

La duración de los cargos será de cuatro años. La composición se aprobará por la Junta directiva de la Asociación a propuesta de la Dirección del Instituto.

Artículo 7.- Convocatoria de la Comisión y sus acuerdos.

El/La Director/a convocará las reuniones de la Comisión Ejecutiva cuando considere necesario, con la menos siete dias de antelación, por iniciativa propia o a instancia de la mitad más uno de los miembros de la misma. Se hará constar en la convocatoria los asuntos a tratar y se levantará acta de los temas debatidos y de los acuerdos adoptados, actas que deberán ser firmadas por el/la Director/a y por el/la Secretario/a. Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple de votos de los asistentes, con voto de calidad de quien presida, en caso de empate si asistieran un número par de sus miembros.

Se realizarán al menos tres reuniones anuales.

Artículo 8.- Secreto sobre las deliberaciones y confidencialidad de los datos.

Los miembros de la Comisión quedan sujetos a la obligación de guardar secreto, tanto sobre los asuntos que se sometan a la misma, como sobre las deliberaciones habidas en su seno, y la más pura confidencialidad de los datos
que conozcan sobre las mediaciones que se realicen.

Artículo 9.- Baja del director/a o de los miembros de la Comisión.

El/la director/a y los miembros de la Comisión causarán baja por las siguientes causas:

a) Al finalizar el mandato para el que fueron elegidos.
b) Al causar baja en la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).
c) A instancia del interesado.
d) Por decisión de la Asamblea General de la Asociación, a propuesta de la Junta Directiva, en el caso del Director/a, o por decisión de la Junta Directiva de la Asociación, a propuesta de la Dirección del Instituto, en el supuesto de ser miembro de la Comisión.

Cualquier baja producida con antelación a la finalización del mandato para el que fueron elegidos, será cubierta, hasta la finalización del mandato del cesante, mediante acuerdo de

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

la Asamblea General de la Asociación, a propuesta de la Junta Directiva , si se trata del Director/a, o de la Junta Directiva de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), a propuesta de la Dirección del Instituto, si se trata de un miembro de la Comisión.

TÍTULO CUARTO. PLAN DE ACTUACIÓN Y RECURSOS DEL INSTITUTO

Artículo 10.-.- Plan de actuación y Recursos del Instituto.

La Dirección propondrá anualmente a la Asociación, el plan de actuación y el presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de sus actividades durante el siguiente ejercicio.

TÍTULO QUINTO. LAS PERSONAS MEDIADORAS

Artículo 11. – Requisitos

Las personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM:

- Habrán de ser socios de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), estar en el listado de mediadores y verificada su calidad, sin sanción administrativa ni condena penal en el desempeño de sus funciones.

- Deberán estar al corriente de todas las obligaciones asociativas con la Asociación y con el Instituto.

- Acreditarán formación específica para ejercer la mediación y la especialización correspondiente en la materia concreta de su actuación.

- Acreditarán llevar al día las actividades de formación continua requeridas legalmente o por el Instituto.

- Constarán inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico.

- Acreditarán haber suscrito una póliza de seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga. La cuantía mínima de cobertura será la que determinen las leyes vigentes.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Artículo 12. Inscripción en el Registro de personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM

Los profesionales que quieran solicitar su inscripción en el listado de personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM deberán acreditar la formación adecuada conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales y la complementaria que determine el Instituto que sea necesaria en relación a la sección en la que quieran inscribirse. La inscripción en cada especialidad requerirá una formación adecuada para la misma.
El Registro se estructurará en secciones o listados, será público e informará sobre la formación, la experiencia de las personas mediadoras que en él se inscriban y el ámbito de mediación que cada uno lleve a cabo. Los datos obrantes en el Registro así como el acceso a los mismos se regirán por lo dispuesto en la legislación sobre Protección de Datos. El Registro será gestionado por la Asociación y se encargará de tramitar las solicitudes de altas, bajas y variación de datos y conservar los documentos acreditativos de tales hechos y emitir certificaciones de los datos que obren en sus archivos, dando cuenta al Instituto.

Artículo 13. Veracidad de la información

Las personas mediadoras que soliciten su incorporación al INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM y consecuente inscripción en el registro de dicha institución tienen la obligación de ser veraces respecto a su formación y experiencia.

La falsedad en los datos suministrados llevará aparejada la expulsión de la institución.

Artículo 14. – Formación continúa

Las personas mediadoras pertenecientes a INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM deberán actualizar y perfeccionar sus conocimientos y habilidades, formándose de manera continua mediante la realización de cursos, talleres, seminarios o jornadas con el mínimo que se determine por el Instituto.

Artículo 15. Obligaciones de las personas mediadoras

1. Las personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM no podrán prestar servicios profesionales distintos a la mediación en aquellos asuntos ligados al proceso de mediación en el que intervengan o hayan intervenido.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

2. Las personas mediadoras del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM deberán ajustarse, en las mediaciones llevadas a cabo a través de la institución, a lo establecido en los presentes estatutos, su reglamento, código deontológico y de buenas prácticas, y demás normas que resulten de aplicación.

3. La Dirección del INSTITUTO DE MEDIACIÓN AMM procederá a dar de baja de su listado a las personas mediadoras que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

    a) Incumplimiento sobrevenido de los requisitos necesarios para poder figurar en el listado de mediadores.

    b) Sanción disciplinaria firme, conforme al título siguiente.

TÍTULO SEXTO. SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DEL ESTATUTO Y LAS NORMAS ÉTICAS, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 16. Régimen Disciplinario

La no observancia de las normas contenidas en este Estatuto o en la normativa vigente o de los principios rectores de la mediación deberá ser supervisado y en su caso corregido o sancionado.

La Comisión Ejecutiva del Instituto tendrá función de comisión deontológica para la instrucción del expediente.

La Dirección del Instituto tendrá la función de resolver sobre la imposición o no de sanción. Su decisión es recurrible ante la Junta directiva de la Asociación.

La Junta Directiva de la Asociación, podrá dar un nuevo trámite de audiencia y resolverá definitivamente sobre el archivo o la sanción.

Artículo 17. Procedimiento

1. La Comisión deontológica tomará conocimiento de los hechos y procederá a la apertura de expediente con el objeto de implementar acciones correctoras o de adecuación pertinentes.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

2. Se dará traslado de audiencia al interesado para alegaciones, y proposición de prueba en su caso, por plazo de quince días.

3. La Comisión emitirá informe de archivo o sanción, en un plazo máximo de quince días y propondrá en su caso medidas correctoras.

4. La Dirección del Instituto resolverá sobre el archivo o la imposición de sanción, su decisión es recurrible ante la Junta directiva de la Asociación en el plazo de quince días.

5. La Junta Directiva de la Asociación, para la resolución del recurso, podrá dar un nuevo trámite de audiencia y resolverá definitivamente sobre el archivo o la sanción.

6. Las notificaciones del expediente se harán por medios telemáticos al correo electrónico que conste en el expediente de la persona mediadora abierto en la Asociación. La actualización de los datos para la correcta comunicación es responsabilidad de la persona mediadora.

Artículo 18. Infracciones y Sanciones

Las infracciones se calificarán con arreglo a la siguiente graduación:

a) Simple

- Infracciones a la buenas prácticas que no conlleven daño patrimonial a terceros ni a la imagen de la Asociación y el Instituto

b) Cualificada

- Infracciones que conlleven daño patrimonial a terceros, a la imagen de la Asociación y el Instituto
- Conductas reincidentes en infracciones simples
- No adopción de recomendaciones o medidas correctoras

c) Muy cualificada

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- Conductas reincidentes en infracciones cualificadas
- No adopción de medidas correctoras o dictámenes emitidos por la comisión

Las infracciones serán sancionadas con arreglo a los siguientes criterios:

a) A las infracciones simples: recomendación o apercibimiento

b) A las infracciones cualificadas: Baja en el Registro de la Asociación y en el del Instituto de 3 a 6 meses

c) A las infracciones muy cualificadas: Expulsión definitiva de la Asociación y del Instituto

TÍTULO SÉPTIMO. MODIFICACIÓN DE LOS ESTATUTOS Y DISOLUCIÓN DEL INSTITUTO

Artículo 19. – Modificación de los Estatutos y Disolución del Instituto

La modificación de los presentes Estatutos o la disolución del Instituto se llevará a cabo por acuerdo de la Asamblea General de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Para todas aquellas cuestiones que no se encuentren específicamente reguladas en los presentes estatutos, se aplicarán las disposiciones contenidas en los estatutos de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM) y subsidiariamente cuantas normas vigentes resulten de aplicación.

Madrid, Junio 2019

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

REGLAMENTO DEL INSTITUTO

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

V. REGLAMENTO DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA AMM

I. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN
Artículo 1. Las partes en la mediación
Artículo 2. Actuación de las personas mediadoras.
Artículo 3. Responsabilidad de las personas mediadoras

II. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, PROCEDIMIENTO DE DESIGNACIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADORAS Y COSTE DE LA MEDIACIÓN
Artículo 4. Recepción de solicitud de mediación
Artículo 5. Designación de las personas mediadoras.
Artículo 6. Coste de la mediación

III. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN
Artículo 7. Normativa aplicable
Artículo 8. Asuntos judicializados
Artículo 9. Protocolos de actuación
Artículo 10. Comediación
Artículo 11. Sesión informativa
Artículo 12. Primera sesión de mediación
Artículo 13. Fin de la mediación
Artículo 14. El acuerdo de mediación
Artículo 15. Tratamiento de datos de carácter personal

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

I. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Artículo 1. Las partes en la mediación.

1. Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

2. Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación, las partes no iniciarán ninguna acción judicial arbitral o administrativa que guarde relación con los asuntos tratados en el procedimiento de mediación.

Se exceptúa de este punto la solicitud de medidas provisionales, cautelares o urgentes que fueran imprescindibles para evitar la pérdida de bienes y derechos, o las acciones administrativas que pudiesen prescribir o caducar

3. Si, al iniciar la mediación, estuviera tramitándose algún procedimiento judicial o administrativo que versara sobre las mismas cuestiones, las partes podrán pedir la suspensión del mismo en sede judicial o administrativa.

4. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación de las personas mediadoras manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Artículo 2. Actuación de las personas mediadoras.

1. Las personas mediadoras facilitarán la comunicación entre las partes y velarán porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.

2. Las personas mediadoras desarrollarán una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios generales de la mediación y al Código Deontológico de la Asociación Madrileña de Mediadores AMM

3. Las personas mediadoras podrán retirarse de la mediación en cualquier momento, debiendo entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia, de la que se dará traslado inmediato al Instituto de Mediación AMM .

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

4. Si, al iniciarse la mediación o durante su tramitación, concurrieran hechos o circunstancias que pudieran afectar a la imparcialidad de cualquiera de las personas mediadoras, deberán ponerlo en conocimiento de las partes. Si estas acordaran seguir la mediación con el mismo equipo profesional, se reseñará dicha eventualidad en un acta firmada por las partes y las personas mediadoras de la que se informará al Instituto de Mediación AMM.

Artículo 3. Responsabilidad de las personas mediadoras.

1. La aceptación de la mediación obliga a las personas mediadoras a cumplir fielmente el encargo, de acuerdo a las normas legales de mediación, al Estatuto de esta Institución y al Código Deontológico de AMM. Si no lo hicieran, incurrirían en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaran a las partes y al Instituto de Mediación AMM.

2. La persona perjudicada tendrá acción directa contra las personas mediadoras y, en su caso, contra el Instituto de Mediación AMM, con independencia de las acciones de reembolso que asistan a esta institución contra las personas mediadoras.

II. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD, PROCEDIMIENTO DE DESIGNACIÓN DE LAS PERSONAS MEDIADORAS Y COSTE DE LA MEDIACIÓN

Artículo 4. Recepción de solicitud de mediación

1. Una vez recibida la solicitud en secretaría se comprobará por el personal de la institución si el asunto es susceptible de mediarse, en atención a la materia la naturaleza del conflicto y al estado en que se encuentre. Si no lo fuere, se le comunicará a la persona solicitante.

2. Aceptada la solicitud, la persona solicitante deberá abonar al Instituto de Mediación AMM la tasa para gastos administrativos fijos. Esta suma no estará sujeta a devolución y es la que aparece en la página web de la institución.

3. Efectuado el abono, el Instituto de Mediación AMM:

    a. designará mediador- si el interesado no lo designa del listado de mediadores de la AMM,

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

b. comunicará al mediador su designación y le reclamará que en el plazo máximo de dos dias declare su imparcialidad y acepte en su caso el encargo
c. si la persona mediadora designado no aceptara el encargo se designará otro inmediatamente.

4. La persona mediadora se pondrá en contacto con la parte mediada del modo que estime más adecuado y en un plazo no superior a dos días, para informarles de la solicitud de mediación e invitarles a acudir a la sesión informativa y, en su caso, posterior procedimiento de mediación.

5. En el caso de que las otras partes no prestasen su consentimiento para iniciar la mediación y una vez realizada una sesión informativa con la parte solicitante, se levantará por la persona mediadora, la oportuna **acta de desistimiento** que se entregará a los interesados. Esto no será obstáculo para que, posteriormente, pueda presentarse una nueva solicitud de mediación sobre el mismo caso y por cualquiera de las personas interesadas

6. La persona mediadora comunicará al Instituto de Mediación AMM, la terminación del procedimiento cumplimentado el formulario normalizado.

7. Si las partes se someten a la mediación se firmará el oportuno **acta de sesión constitutiva,** donde se fijará el precio de las sesiones, y en su caso se solicitará por la persona mediadora provisión de fondos, que se ingresará en la cuenta de la AMM, si no se cumpliera el pago la persona mediadora puede dar por finalizada la mediación previa comunicación a las otras partes por su quieren suplir su pago.

8. Se celebrarán las sesiones necesarias y que estimen las partes, cuidando siempre la persona mediadora de no dilatar el procedimiento. Y deberá siempre tener informado al Instituto de las sesiones realizadas, pendientes o cuando finaliza la mediación rellenando al efecto los impresos normalizados.

9. La persona mediadora nunca entregará las actas al Instituto, solo si por denuncia de las partes la comisión deontológica se lo reclamara de forma justificada.

Artículo 5. Designación de las personas mediadoras.

1. Las partes podrán escoger a las personas mediadoras de las que consten en el listado de la Asociación debidamente verificadas,

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

2. En el caso de que las partes no opten a su derecho de designación voluntaria, el Instituto de mediación AMM designará por riguroso orden rotatorio, siguiendo criterios objetivos y transparentes, y en su caso la especialidad.

3. La designación se le comunicará a la persona mediadora quien podrá elegir, a la otra persona mediadora entre los profesionales que reúnan la formación, características y habilidades adecuadas al asunto y, además, se encuentre inscrito en la lista de personas mediadoras del Instituto de Mediación AMM. La persona mediadora tendrá que comunicarle a la institución el nombre de la persona con quien vaya a comediar en el plazo máximo de veinticuatro horas desde que conociera su designación.

Artículo 6. Coste de la mediación

1. El coste de la mediación, haya concluido o no con acuerdo, se dividirá por igual entre las personas que acudan al procedimiento de mediación, salvo que las partes acuerden otra cosa.
2. Las tarifas y precios de la mediación serán siempre los que se publiciten en la página web de la Institución, sin que las personas mediadoras puedan exigirles a las partes ningún otro desembolso no contemplado allí.

3. El coste de las mediaciones se dividirá al 50% entre las personas mediadoras que intervengan en un mismo procedimiento, salvo que previamente al inicio de la mediación acuerden otra forma de distribución y lo hayan comunicado al Instituto de Mediación AMM. Recomendando que si el comediador no tienen experiencia práctica y acude como formación perciba un máximo del 20% de los honorarios que se devenguen.
4. Por responsabilidad social y por el bién público esta Institución creará una bolsa de mediadores, voluntaria, en beneficio de personas o comunidades necesitadas, menos privilegiadas o en situación de vulnerabilidad, de carácter gratuito.

III. EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Artículo 7. Normativa aplicable

Las mediaciones se llevarán a cabo conforme disponen las leyes que las regulan, especialmente la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles,

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

así como las leyes autonómicas de mediación familiar o administrativa en aquellas comunidades donde deban aplicarse por razón del territorio y la materia del caso.

Artículo 8. Asuntos judicializados

Cuando se inicie una mediación estando en curso un procedimiento judicial, se informará a las partes, de que podrán solicitar la suspensión del mismo según lo dispuesto en la legislación procesal.

Artículo 9. Protocolos de actuación

2. Las personas mediadoras utilizarán los documentos protocolizados facilitados por el Instituto de Mediación AMM en aquellas mediaciones que realicen a través de esta Institución y que son los únicos que cuentan con la validación del Departamento de Calidad de la Asociación Madrileña de Mediadores. En concreto, tales documentos serán:
    - El documento de imparcialidad, capacidad y aceptación
    - el acta de sesión informativa
    - el acta de sesión constitutiva
    - y el acta final de la mediación

    - En las mediaciones intrajudiciales se estará a los protocolos necesarios.

3. El Instituto de Mediación AMM no se responsabiliza de cualquier otro documento, impreso o formulario que las personas mediadoras utilicen y que sean distintos a los de la institución.

4. Las personas mediadoras dirigirán los procedimientos de mediación de acuerdo con las normas legales aplicables y el Estatuto y Código de buenas prácticas de la Asociación Madrileña de Mediadores

5. Las personas mediadoras tienen libertad para:

    a) Convocar a las partes a sesión conjunta o individual.

    b) Poner término al procedimiento de mediación si consideran que este mecanismo no podrá contribuir a la resolución del objeto de la mediación.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

c) Sugerir a las partes que obtengan el asesoramiento o la orientación de un experto en cuestiones las legales, fiscales o técnicas que sean relevantes para la mediación.

d) Adoptar las medidas adecuadas para la conducción del procedimiento de mediación.

e) La persona mediadora no tiene autoridad para imponer un acuerdo a las partes, sino que las ayudará a llegar por ellas mismas a una solución satisfactoria que dirima su conflicto.

Artículo 10. Comediación

1. La comediación deberá ser la forma habitual de trabajo de las mediaciones realizadas a través del Instituto de Mediación AMM. Respondiendo a criterios sociales y de especialidad.

2. A los efectos contemplados en este artículo, las comediaciones llevadas a cabo a través del Instituto de Mediación AMM serán integradas por dos personas mediadoras que se encargarán conjuntamente de todo el procedimiento.

3. En aquellos casos complejos en que participen una pluralidad de partes, la comediación podrá llevarse a cabo por más de dos personas mediadoras de la institución y contando siempre con la aprobación previa del Instituto de Mediación AMM.

Artículo 11. Sesión informativa

1. Recibida la solicitud, se convocará a las partes para la celebración de una sesión informativa, (individual o conjunta) donde se les indicará en qué consiste la mediación, cuáles son sus principios, derechos y obligaciones de los intervinientes, papel de las personas mediadoras coste de la misma, organización del procedimiento, consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva y cuantas otras cuestiones sean pertinentes al caso.

2. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa, se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

información acerca de qué parte o partes no asistieron a esta sesión no será confidencial. Se levantará el oportuno acta, y se remitirá el impreso normalizado a la Institución comunicando el fin del procedimiento.

Artículo 12. Primera sesión de mediación

1. Una vez designados las personas mediadoras la persona mediadora procederá a fijar la fecha y hora de la primera sesión de mediación, que tendrá lugar en el despacho, local u oficina que disponga el equipo de personas mediadoras del que se informará previamente al Instituto de Mediación AMM.

2. En esa primera sesión se levantará acta constitutiva de la mediación, redactada conforme a las previsiones legales y que será firmada por todos los intervinientes, incluido el equipo de mediación.

Artículo 13. Fin de la mediación

El procedimiento de mediación podrá concluir por alguna de estas circunstancias:

a) Por acuerdo de las partes de finalizar la mediación.

b) Por voluntad de cualquiera de las partes, si no desean continuar con el procedimiento.

c) Por voluntad de las personas mediadoras si consideran que la mediación no contribuye a la resolución del conflicto o porque exista un incumplimiento de los objetivos y reglas de la mediación recogidos en el acta constitutiva. La persona mediadora deberá informar al Instituto de las causas que le motivan a ésta renuncia en un plazo no superior a 24 horas.

En todos los casos se redactará y firmará un acta final de la mediación, de conformidad con la legislación vigente y atendiendo a los documentos protocolizados facilitados por la institución.

Artículo 14. El acuerdo de mediación

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

1. Si la mediación concluye con acuerdo total o parcial, se redactará por las personas mediadoras un acta final recogiendo los extremos del acuerdo que deberá ser firmado por la persona mediadora y las partes.

2. El documento de acuerdo que regula el art 23 LM podrá ser redactado por los abogados de las partes, según el ámbito de la mediación, que será firmado por todas las partes o sus representantes.

3. Del acta final y del acuerdo se entregará un ejemplar a cada una de las partes, quedándose el equipo de mediación con uno, para su conservación durante el plazo establecido por la legislación vigente.

4. Asimismo, las personas mediadoras informarán a las partes sobre el carácter vinculante de dicho acuerdo, la posibilidad de elevarlo a escritura pública o, en su caso, presentarlo a homologación judicial y las distintas alternativas que existen.

5. Si las partes, debidamente informadas, deciden celebrar un acuerdo verbal, se estará a su voluntad, sin perjuicio de levantar y firmar el acta final recogida en el art. 13 del presente Reglamento.

6. Ni las personas mediadoras ni el Instituto de Mediación AMM serán responsables por el incumplimiento de los acuerdos por cualquiera de las partes.

7. La persona mediadora deberá hacer un seguimiento del acuerdo para lograr una mayor efectividad.

Artículo 15. Tratamiento de datos de carácter personal

1. . El Instituto de Mediación AMM solo mantendrá la información mínima necesaria para administrar los procedimientos, es decir, los datos personales facilitados por las partes, dirección, teléfono de contacto, correo electrónico, materia sobre la que versa la mediación y razón económica, así como los datos del equipo de mediación, fecha de celebración de la sesión informativa, comienzo del procedimiento, final del mismo y si ha habido, o no, acuerdo y la información que exija la legislación aplicable durante el plazo que se establezca en esta..

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

2. La institución se reserva la facultad de utilizar los datos de una mediación para fines estadísticos y de investigación, manteniendo en completo anonimato a las partes.

3. Todos los datos suministrados por las partes al Instituto de Mediación AMM se incorporarán a un fichero administrado por la institución y respecto del que las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos, de conformidad con las prescripciones legales en materia de tratamiento de datos de carácter personal. Las personas mediadoras los conservarán con los requisitos que exige la normativa de protección de datos y durante el plazo establecida en la misma.

Madrid, Junio 2019

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

CÓDIGO

DE BUENAS PRÁCTICAS

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

VI. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE AMM Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE LA AMM

Puedes encontrar el Código deontológico de la Asociación Madrileña de Mediadores en el siguiente enlace

En cuanto al Código de Buenas Prácticas del Instituto de Mediación, se encuentra actualmente en Estudio.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

MEMORIA

DE ACTUACIONES

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

VII. MEMORIA DE ACTUACIONES

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

Resumen. El Instituto

El Instituto de Mediación

El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), en adelante **Instituto**, es una entidad privada que nace en el seno de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).
Goza de autonomía funcional, y cuenta con unas **funciones singulares** y específicas, diferentes y complementarias de las de la AMM, las cuales vienen recogidas en sus Estatutos, y que tienen por objetivo principal posibilitar en la mejores condiciones la **administración de los procedimientos de mediación que se le soliciten a la AMM.**

El Instituto depende, por tanto, de la Junta Directiva de la AMM y se rige por las normas legales vigentes que le resulten de aplicación, así como por sus Estatutos, su Reglamento, su Código de buenas prácticas en relación con el Plan de control de calidad, y por cualesquiera otras disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos, se establezcan.

¿Por qué constituir un Instituto en la AMM?

Se trata de la figura idónea para llevar a cabo la **administración de los procedimientos de mediación que le sean solicitados a la AMM**. Además, se constituye en consonancia con lo establecido en los fines recogidos en el artículo 2 de los Estatutos de la AMM, «**constituir una Institución de Mediación,** de acuerdo con la legislación estatal sobre mediación, inscribiéndola en los Registros correspondientes», y conforme al acuerdo de la Asamblea General de socios de la AMM de 27 de diciembre del 2012.

El Ministerio de Justicia cuenta en su Registro de Instituciones de mediación, hasta la fecha con 156 instituciones de mediación, de las cuales, **12 son Institutos** incluyendo entre estos últimos al Instituto de la AMM, inscrito el 1 de marzo del 2019.

Las instituciones registradas tienen carácter provincial, autonómico, nacional e internacional. Han sido impulsadas por diversas entidades con naturaleza jurídica distinta, tales como asociaciones, empresas, colegios profesionales en su condición de corporaciones de derecho público, todo ello en el marco de la disposición 5.1 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que indica que «tienen la consideración de **instituciones de mediación las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público** que

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación».

El Instituto se constituye, por tanto, de la mano de AMM para la administración de mediaciones bajo una apuesta firme por **procurar y garantizar la mayor calidad y satisfacción** en la prestación del servicio de mediación y en favor de la **excelencia profesional** proyectada en la persona mediadora.

Los ámbitos de ejercicio de la mediación son tan amplios como diferentes son las formaciones, especializaciones y espacios de experiencia profesional de las personas mediadoras inscritas en el Instituto.

Denominación	Área geográfica	Especialidad
ACUERDO JUSTO INSTITUTO DE MEDIACION	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
IMEF INSTITUTO DE MEDIACION EN LA EMPRESA FAMILIAR	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
IMICALI - INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACION DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE MURCIA	Murcia, Región de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACION DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS DEL COLEGIO DE ECONOMISTAS DE ASTURIAS	Asturias, Principado de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ICAAH	Madrid, Comunidad de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO DE MEDIACIÓN DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZAMORA	Zamora	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO INTERNACIONAL DE MEDIACION Y ARBITRAJE DEL TRANSPORTE IIMAT	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
INSTITUTO MEDIACION ASOCIACION MADRILEÑA MEDIADORES	Toda España	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
Instituto de Administración de la Mediación del ICA Oviedo	Asturias, Principado de	MEDIACIÓN GENERAL, MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL, MEDIACIÓN FAMILIAR
Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España / SMAS	Toda España	MEDIACIÓN CIVIL, MEDIACIÓN MERCANTIL
Instituto de Paz, Desarrollo Personal y Liderazgo	Internacional, Toda España	MEDIACIÓN GENERAL

Requisitos para ser miembro del Instituto (art. 11 Estatutos del Instituto)

- Ser miembro de AMM, estar inscrito en el listado de mediadores verificados, estar al corriente de pago y demás obligaciones recogidas en el Estatuto de la Asociación.
- Ser miembro del Instituto y abonar la cuota correspondiente que se fija en 35 euros anuales – revisables por la Asamblea General anualmente- , y estar al corriente de las demás obligaciones
- Acreditar estar en disposición de una específica formación, tal como establece la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, así como una especialización correspondiente, en su caso.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- Acreditarán llevar al día las actividades de formación continua requeridas legalmente o por el Instituto.
- Constarán inscritos en el Registro del Ministerio de Justicia o en un registro autonómico.
- Acreditarán haber suscrito una póliza de seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos en que intervenga. La cuantía mínima de cobertura será la que determinen las leyes vigentes.

Son requisitos también, si bien no especificados en el Estatuto:

- **Acreditar mediante firma** que se conoce el código de conducta, las normas de organización y funcionamiento por las que se rige el Instituto, así como el régimen disciplinario
- Superar **una prueba de acceso** para entrar en el Instituto.
- Disponer de domicilio en territorio nacional

Objetivos

El objetivo perseguido por AMM principalmente con la constitución del Instituto, no es otro que **administrar los procedimientos de mediación** que se soliciten o se sometan a la asociación. Desempeñar el cumplimiento de este objetivo con la máxima calidad y mayores garantías.

Para ello, el Instituto tal y como prevén sus Estatutos (art. 3, 4) y su Reglamento, desarrollará las siguientes funciones:

- En relación con **la gestión** de los procedimientos de mediación:

  -. Realizar mediaciones en cualquier controversia o conflicto cuando le sea solicitada o derivada por la AMM.

  -. La administración de las mediaciones que libre y voluntariamente le sometan o le soliciten personas, tanto físicas como jurídicas, ajenas a la AMM, designando las personas mediadoras para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación.

- En relación con la **designación de las personas mediadoras y el control de calidad** de los mismos.

  -. La incorporación y baja de las personas mediadoras en los listados del Instituto.

  .- La designación, el nombramiento o la confirmación de las personas mediadoras que hayan de intervenir en la mediación, procedentes del listado del Instituto, obtenidos en cualquier caso, bajo un sistema de turnos, teniendo presente las necesidades de los mediados y el proceso

  .- La realización de evaluaciones y controles de calidad periódicos que corroboren el cumplimiento de los requisitos exigidos para ser miembro del Instituto, posibilitando el acceso y/o la continuidad de las personas mediadoras en los listados del Instituto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

.- La comunicación de baja por sanción de las personas mediadoras al Registro del Ministerio de Justicia.

A este respecto, las personas mediadoras deberán tener conocimiento del contenido que a este respecto tienen tantos los Estatutos como el Reglamento, y se sujetarán al **Código de Buenas Prácticas** del Instituto de Mediación, así como al Plan de Control de Calidad integrado en el mismo.

Por otro lado, tal como dicta el Reglamento, las personas mediadoras harán uso de los **documentos protocolizados facilitados por el Instituto** en aquellas mediaciones que realicen a través de esta Institución, pues son los únicos que cuentan con la validación del Departamento de Calidad de la AMM.

- En relación con el desarrollo de la función de administrar los procedimientos de mediación, podrá desempeñar funciones de **seguimiento y evaluación estadística**, a través de **la gestión** de los procedimientos de mediación:

  .- El estudio y elaboración de cuantos informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación.

  .- **Investigación estadística** de la evolución de la mediación mediante el registro de los resultados de las mediaciones a fin de conocer la evolución e impacto de la actividad desempeñada por el Instituto.

  .- El **impulso de un Observatorio**. Espacio de encuentro, reflexión y avance en materia de mediación conforme a los resultados anuales obtenidos.

  Todo ello podrá realizarse de forma individual o bien en colaboración con otra u otras instituciones que cuenten con servicios de mediación, habiéndose establecido previamente unos parámetros básicos comunes sobres los que realizar el seguimiento.

- Asimismo, el Instituto **podrá proponer** a AMM:

.- la organización y participación en cursos, congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates y cualesquiera otras actividades que redunden en interés del Instituto.

.- la organización de cursos, tanto específicos como generales, que permitan la formación de base y continuada de las personas mediadoras inscritas o que quieran inscribirse en el Instituto.

.-la firma de convenios de colaboración con la Administración, así como con entidades públicas o privadas y organismos tanto nacionales como internacionales o supranacionales, así como realizar propuestas de colaboración y firma de protocolos de derivación con los órganos jurisdiccionales.

.- la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.

.- la edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines del Instituto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

.- En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas por la Junta Directiva de la AMM.

Diferencias entre el Instituto y la AMM en lo que se refiere a sus fines y funciones ¿Entran ambas instituciones en conflicto?

No, las funciones de ambas entidades están perfectamente definidas y delimitadas por sus respectivos Estatutos, viéndose complementadas las funciones de ambas en una labor, si bien, con una marcada independencia funcional, en una permanente colaboración y coordinación en el impulso de la mediación en diversas vertientes, lo que redunda en un beneficio claro hacia los socios y la sociedad. Existen asimismo funciones exclusivas de cada institución.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Art. 3 Estatutos de l Instituto

- Promover, difundir y desarrollar la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias entre los propios asociados, instituciones, organismos y población en general, ofreciendo unos servicios profesionales bajo criterios de calidad.
- La administración de las mediaciones que libre y voluntariamente le sometan, soliciten o deriven personas, tanto físicas como jurídicas, designando las personas mediadoras para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación.
- La incorporación y baja de las personas mediadoras en los listados del Instituto.
- La designación, el nombramiento o la confirmación de las personas mediadoras que hayan de intervenir en la mediación procedentes del Instituto.
- Proponer a AMM la firma de convenios de colaboración con la Administración, así como con entidades públicas o privadas y organismos tanto nacionales como internacionales.
- Proponer a la AMM la organización y la participación en congresos, reuniones, seminarios, jornadas, conferencias, mesas de trabajo, debates, así como la organización de cursos, tanto específicos como generales, que permitan la formación de base y continuada de las personas mediadoras inscritas o que quieran inscribirse en el Instituto.
- La realización de evaluaciones que permitan el acceso y/o la continuidad de las personas mediadoras en los listados publicados por el Instituto.
- El estudio y elaboración de cuantos informes, memorias y dictámenes se soliciten en relación a la mediación, así como proponer a AMM la elevación a los poderes públicos de cuantas iniciativas se consideren convenientes sobre la materia.
- Proponer a la AMM la edición y divulgación de publicaciones especializadas y de interés para el desarrollo de los fines del Instituto.
- Comunicar las bajas por sanción de las personas mediadoras al Registro del Ministerio de Justicia.
- En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que le sean encomendadas por la Junta Directiva de la AMM.

Art. 2 Estatutos de la AMM

- Impulsar la Mediación.
- Promocionar la figura del Mediador en la sociedad.
- Definir la profesión del Mediador y su marco de actuación.
- Proteger los derechos y los deberes de los Mediadores.
- Constituir una Institución de Mediación, de acuerdo con la legislación estatal sobre mediación, inscribiéndola en los Registros correspondientes.
- Llevar a cabo actividades formativas de mediación.
- Constituir el Código Deontológico de Mediación, marco regulador de la profesión.
- Promocionar, proteger y defender la Mediación como actividad profesional.
- Promover, realizar y difundir investigaciones científicas en el ámbito de la Mediación
- Promover la divulgación e intercambio de información y buenas prácticas entre Mediadores acerca de las evoluciones en el contexto de la Mediación.
- Promocionar y divulgar los Centros de Formación de Mediación que reúnan los requisitos legalmente establecidos.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

Antecedentes y situación actual

La Mediación es un método alternativo de resolución de conflictos para el que se requiere de un conjunto de profesionales con una formación adecuada para la gestión del procedimiento. Desde su impulso europeo mediante la Directiva 2008/52/CE, posterior trasposición y desarrollo normativo en territorio anual, no se han conseguido lograr los resultados deseados.

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de **2008**, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles

Transposición de la Directiva

Ley 5/**2012**, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Desarrollo de la Ley 5/2012

Real Decreto 980/**2013**, 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.

Concreta, entre otros aspectos:

Formación del mediador: Teórico-práctica; 100 horas de docencia efectiva (35% práctica); Formación continua: 20 horas cada 5 años

Creación del **Registro** de mediadores e instituciones de mediación del Mº de Justicia

Seguro de responsabilidad civil del mediador

Promoción de un **procedimiento simplificado** de mediación por medios electrónicos

Impulso de la mediación

Apertura el 16 de **enero 2019** del trámite de audiencia e información pública del Anteproyecto de Ley de impulso de la Mediación

No obstante, poco a poco, y en gran medida gracias al impulso de diversas entidades y asociaciones que hacen una apuesta decidida por ello, va alcanzando su espacio. Es por ello, que no se ha de cejar en el empeño de poner la mediación en el lugar que le corresponde.

La Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), constituida en Octubre de 2005 es una de las entidades privadas de ámbito nacional, que una vez consolidada su estructura y las funciones asignadas por sus Estatutos, da un paso más, mediante la constitución de Instituto para la adecuada administración de las mediaciones solicitadas.

En este sentido, cabe recordar que en el Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (junio 2017), se pone de manifiesto que "…con arreglo al programa «Justicia para el crecimiento» y a la Estrategia Europa 2020, **la mediación podría considerarse como un medio para aumentar la eficiencia del sistema judicial y reducir los obstáculos que los procedimientos judiciales largos y costosos generan para los ciudadanos y las empresas;** por lo que puede contribuir al crecimiento económico. La mediación también

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

puede ayudar al **mantenimiento de buenas relaciones entre las partes, ya que, a diferencia de lo que sucede en los procedimientos judiciales, no existen «ganadores» o «perdedores»,** lo cual resulta especialmente importante, por ejemplo, en los asuntos relacionados con el Derecho de familia".

Asimismo, en el mes de enero del 2019, el Ministerio de Justicia daba trámite de audiencia e información pública del Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación, como nuevo esfuerzo a favor de la materia.

A ello se una la constitución de Foro para la Mediación mediante Orden JUS/57/2019, de 22 de enero, invitando a formar parte del mismo a vocales como representantes del Ministerio, así como de la sociedad civil (asociaciones, corporaciones de derecho público, e instituciones de distintos ámbitos, como el universitario, la Magistratura o la comunicación, dedicadas a la difusión de la mediación).

La AMM ha sido designada como una de los vocales integrantes del mismo.

Con todos los datos previos, se presenta así una oportunidad para impulsar de manera conjunta y coordinada, entidades públicas y privadas, la mediación. Una oportunidad para analizar, reflexionar y debatir sobre esta, para que alcance el espacio y envergadura para la que fue pensada en origen.

Entendemos que resulta por tanto oportuna y adecuada la constitución el Instituto, tanto por los antecedentes de los que parte, como por el panorama que se abre desde el punto de vista normativo y organizativo para la institución de mediación

Es por ello preciso **trabajar en la creación de unas bases sólidas y exigentes del Instituto**, que sirvan como sustento de una mediación atractiva, alternativa, adecuada, útil para la ciudadanía y garantizada, en gran medida, por el servicio de alta calidad prestada por las personas mediadoras quienes son avalados por su formación y pericia.

Análisis de operaciones y procesos

Se describen a continuación los hitos más relevantes en el proceso de constitución del Instituto de Mediación de la AMM.

- Constitución de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)

- Toma de decisión de la constitución de un Instituto por parte de AMM en la Asamblea General de socios de la AMM de 27 de diciembre del 2012.

- 01/03/19: Información para la recepción de candidatos interesados a formar una Comisión de Trabajo. Se informa por parte de la AMM de la siguiente manera:

> *En la última Junta General celebrada el viernes 8 de enero, se acordó por mayoría crear una comisión para la puesta en marcha del Instituto de Mediación de la AMM:*
>
> *Los objetivos de la comisión:*
>
> - *Coordinar la puesta en marcha del Instituto*

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- *Proponer contenidos y protocolos para su aprobación por la Junta Directiva.*
- *Estudiar vías efectivas de difusión para su aprobación por la Junta Directiva*
- *Promover el uso de herramientas para su aprobación por la Junta Directiva*

La composición de la comisión:

- *Directora del Instituto.*
- *Secretari@.*
- *4 asociad@s.*

Forma de trabajo:

- *Una primera reunión presencial para decidir estrategias*
- *Reuniones a distancia*
- *Reuniones presenciales a demanda con la presentación de trabajos definitivos.*
- *La Junta directiva podrá estar presente en las reuniones que les serán comunicadas con antelación*

- 07/03/19: La AMM informa de la elección de candidatos conforme a criterios objetivos para cubrir áreas y así responder debidamente los intereses de todos los asociados.
Se eligen de entre los candidatos propuestos a los asociados de AMM: Vicente Gómez Gallego; Pilar Martín Martín; Dolores Martín Villalba.; Eduardo Ruiz Fernández; Jesús Rodrigo Fernández.

- Reuniones de la Comisión:

1.- 27/03/19: Presentación de los miembros de la Comisión. Presentación del proyecto del Instituto. Explicación de fines y objetivos del Instituto. Reparto de tareas de la Comisión.

2.- Reuniones (22/04/19; 13/05/19; 27/05/19...), para la elaboración de:

Estatutos
Reglamento
Código de Buenas Prácticas
Manual del Instituto
Memoria de actuaciones

- 28/05/2019: Remisión de la documentación elaborada por la Comisión del Instituto a la Junta Directiva de la AMM para su aprobación.

- 12/06/2019: Aprobado por la Junta Directiva

- 03/07/2019: Aprobado por la Asamblea General

- 14/11/2019: Presentación formal del Instituto en la Gala de Premios AMM

Análisis de organización y recursos humanos

Con independencia de los principios o valores a los que se sujetan las personas mediadoras en el desarrollo de su ejercicio, la Institución de Mediación de la AMM, se rige por los principios de:

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

transparencia en el desarrollo de su actuación, trasmisión de información a los asociados o terceros interesados, así como los procesos de designación de las personas mediadoras; **excelencia** en la administración de mediación, dado que cuenta con un procedimiento protocolizado que favorece el cumplimiento de los requisitos mínimos en el desarrollo de la mediación garantizando su buena marcha, así como el seguimiento de la adecuación formativa y cumplimiento de los requisitos de las personas mediadoras a fin de que preste un servicio con las máximas garantías. También juega un importante papel la **innovación** en el estudio constante de los resultados obtenidos en los procesos de mediación a fin de, mediante su observación, procurar la mejora constante.

Estructura organizativa. Composición y funciones de la Comisión Ejecutiva

Si bien, como he ha apuntado en capítulos anteriores, la Comisión depende de la Junta Directiva de la AMM, ésta goza de autonomía funcional. Su estructura cuenta con 6 miembros, de los cuales:

- 1 directora del Instituto.
- 1 secretario/a.
- 4 asociados que ostentarán el cargo de vocal.

La composición de la **Comisión Ejecutiva** (Comisión) será aprobada por la Junta directiva de la Asociación (AMM) a propuesta de la Dirección del Instituto.

La duración de los cargos de la Comisión será de cuatro años.

Los cargos no serán retribuidos

Se realizarán al menos tres reuniones anuales.

La **Dirección** recaerá en la persona designada por la Asamblea General de la AMM, por periodo de cuatro años, siendo sus funciones principales (art. 5 Estatutos) representar, dirigir, coordinar, supervisar los cometidos y actividades de la Institución. También controlar su presupuesto de ingresos y gastos, velar por el cumplimiento de los objetivos y aprobar las solicitudes de alta y baja de las personas mediadoras.

Las funciones asumidas por la Comisión (art. 6) consistirán en:

- Velar por la calidad científica y técnica de las actividades desarrolladas por y en el Instituto, proponiendo indicadores de seguimiento a efectos estadísticos.
- Elaborar el reglamento, el código deontológico y de buenas prácticas y cualquier otro documento que permita el desarrollo y buen funcionamiento del Instituto y los procedimientos de mediación por este realizados.
- Apoyar y orientar a las personas mediadoras del Instituto.
- Proponer las actividades de formación, publicaciones y actividades de difusión y los contenidos de mediación que se deban publicar en la web de la AMM.
- Efectuar la evaluación inicial y continua de las personas mediadoras del Instituto en pro de la calidad técnica y seguimiento del código deontológico de la actividad de mediación, proponiendo a la Dirección las acciones oportunas.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

- Proponer a la Dirección del Instituto para su elevación a la Junta directiva de la AMM, el importe de la cuota anual de inscripción al Instituto a cargo de las personas mediadoras, los honorarios y los gastos de administración de los procedimientos de mediación del Instituto.

Dirección y miembros de la Comisión Ejecutiva

Rocío Sampere
Directora

Pilar Martín
Secretaria

Vicente Gómez
Vocal

Eduardo Ruíz
Vocal

Jesús Rodrigo
Vocal

Dolores Martin
Vocal

Rocío Sampere, Directora del Instituto
Número de socio de AMM: 157

Pilar Martin, Secretaria Institución

Vicente Gómez, Vocal Institución
Número de socio de AMM: 298

Eduardo Ruiz, Vocal Institución
Número de socio de AMM: 332

Jesús Rodrigo, Vocal Institución
Número de socio de AMM: 264

Dolores Martin, Vocal Institución
Número de socio de AMM: 343

Funcionamiento de la Comisión

El funcionamiento del Instituto se regirá conforme a lo establecido en el Estatuto.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

La Comisión elaborará y presentará para su aprobación a la AMM, un plan anual de actuaciones (incluido el presupuesto de ingresos y gastos), para el desarrollo de sus actividades durante el ejercicio.

La aprobación del mismo será el último trimestre del año previo al de ejercicio, realizándose un seguimiento y control de la evolución de las acciones, para la presentación de una memoria anual a presentar durante el primer trimestre del año siguiente al de ejercicio.

Recursos materiales y humanos

El Instituto no cuenta con una sede física para la administración de las mediaciones, por lo que se realizará donde convenga a la/s persona/s mediadoras que vayan a realizarla. Sin perjuicio de que en el futuro se pueda fijar uno o varios espacios físicos en el que procurar el desarrollo de las mismas.

El Instituto comparte la secretaria de la AMM, siendo los datos de contacto de referencia:

- Dirección: C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
- Teléfono: 637 74 73 87
- Email: secretaria@ammediadores.es

Análisis de marketing

Entre las principales acciones de comunicación y marketing a desarrollar, se procurarán las siguientes de manera escalonada un plazo de 5 meses.

1.- Diseño de un logo e imagen mínima corporativa (colores, tipografía, tamaño…)

Tipografía: Garamond
Tamaño: 12
Interlineado: Simple (1,3)
Colores: Azul, burdeos, gris, blanco

Posibles ejemplos de diseño:

- Color burdeos. Instituto incluido en el logo de AMM

- Color gris. Instituto incluido en el logo de AMM

- Color burdeos. Instituto incluido en el logo de AMM. Efecto reflejo (letras invertidas)

2.- **Contacto** (correo electrónico y teléfono). Persona de contacto.

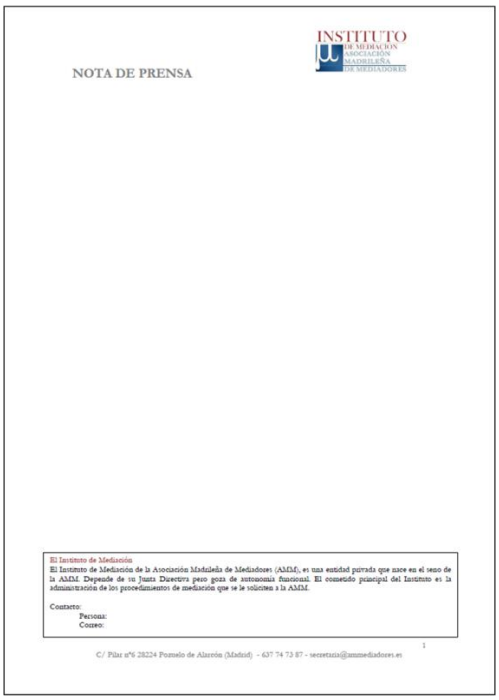
3.- Dossier corporativo (qué es el Instituto, fines, funciones, servicios organigrama, contacto, medios de comunicación…).
La finalidad es publicar en la web el contenido esencial del Instituto tanto para difundir, como para remitir en correos con carácter institucional facilitando así su conocimiento.

4.- Apertura de **perfil en redes**: twitter/ linkedin/ facebook. Para hacerlo, es necesario contar con una imagen y con la persona que vaya a gestionarlas.

5.- **Abrir un espacio específico en la Web** de AMM y alimentar con contenido relevante. Para ello es necesario generar contenido desde la Institución, así como mantener una búsqueda activa y mantenerse actualizado de las novedades que puedan afectar a la mediación o la Institución para nutrirlo de una manera ordenada y programada. Será necesario contar con una persona para poder hacerlo.

6.- **Diseño de plantillas** de comunicación para elabora de forma homogénea comunicados/informes/notas informativas/ actas protocolizadas……).

Ejemplos de plantillas:

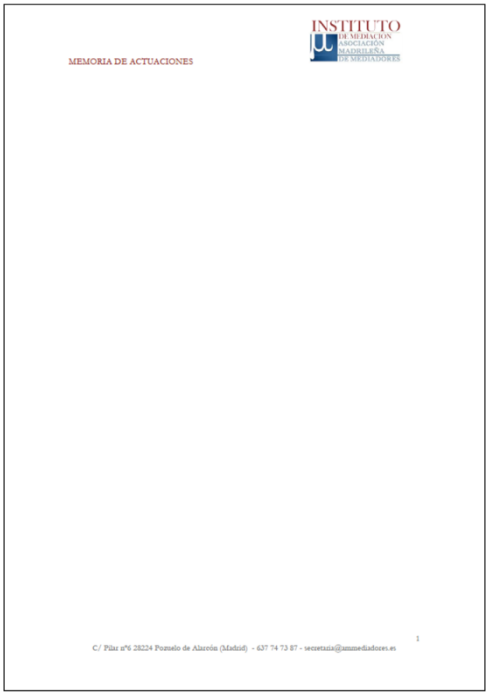

NOTA DE PRENSA

El Instituto de Mediación
El Instituto de Mediación de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), es una entidad privada que nace en el seno de la AMM. Depende de su Junta Directiva pero goza de autonomía funcional. El cometido principal del Instituto es la administración de los procedimientos de mediación que se le soliciten a la AMM.

Contacto:
Persona:
Correo:

1

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es


MEMORIA DE ACTUACIONES

1

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

7.- **Material informativo del instituto:** Se trata de elaborar documentos fácilmente divulgativos para facilitar a los interesados como puede ser el código de buenas prácticas, reglamento, estatuto, decálogo dla persona mediadora, documento de conformación de conocimiento del código de buenas prácticas, guías útiles o infografías dentro de una pequeña estrategia de comunicación. Será necesario contar con una persona para poder hacerlo.

Análisis económico

Reflejado en el apartado específico del Manual dedicado a "VIII. Tarifas"

TARIFAS

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

VIII. TARIFAS

Aprobado por Junta Directiva 12.6.2019 y Asamblea General 3.7.2019

El Instituto dependerá económicamente del presupuesto de la AMM, concretamente, será la dirección del Instituto la que (art. 10 Estatuto) "propondrá anualmente a la Asociación, el plan de actuación y **el presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de sus actividades durante el siguiente ejercicio".**

En lo que se refiere a las tarifas de las personas mediadoras, se propone a la Junta Directiva de la AMM que las tarifas sean:

1. **Asuntos responsabilidad social de la AMM (Pro Bono)** Gratuita se constituirá bolsa de voluntarios.

2. **Otros asuntos:**

    - Gastos administrativos:
      90€ (50% para la persona mediadora)
    - Precio sesión en asuntos en los que se ventilen cuantías indeterminadas o que no superen los 100.000€:
      150€ a pagar por las dos partes (10% al Instituto)
    - Precio sesión en asuntos en los que se ventilen cuantías o que superen los 100.000€:
      500€ a pagar por las dos partes (10% al Instituto)

3. **Convenios:** Se podrán establecer condiciones particulares para empresas, instituciones, organismos, asociaciones.

4. **En atención a las especiales circunstancias de** una mediación la persona mediadora podrá proponer a la Dirección la modificación de las tarifas.

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es

C/ Pilar nº6 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) - 637 74 73 87 - secretaria@ammediadores.es