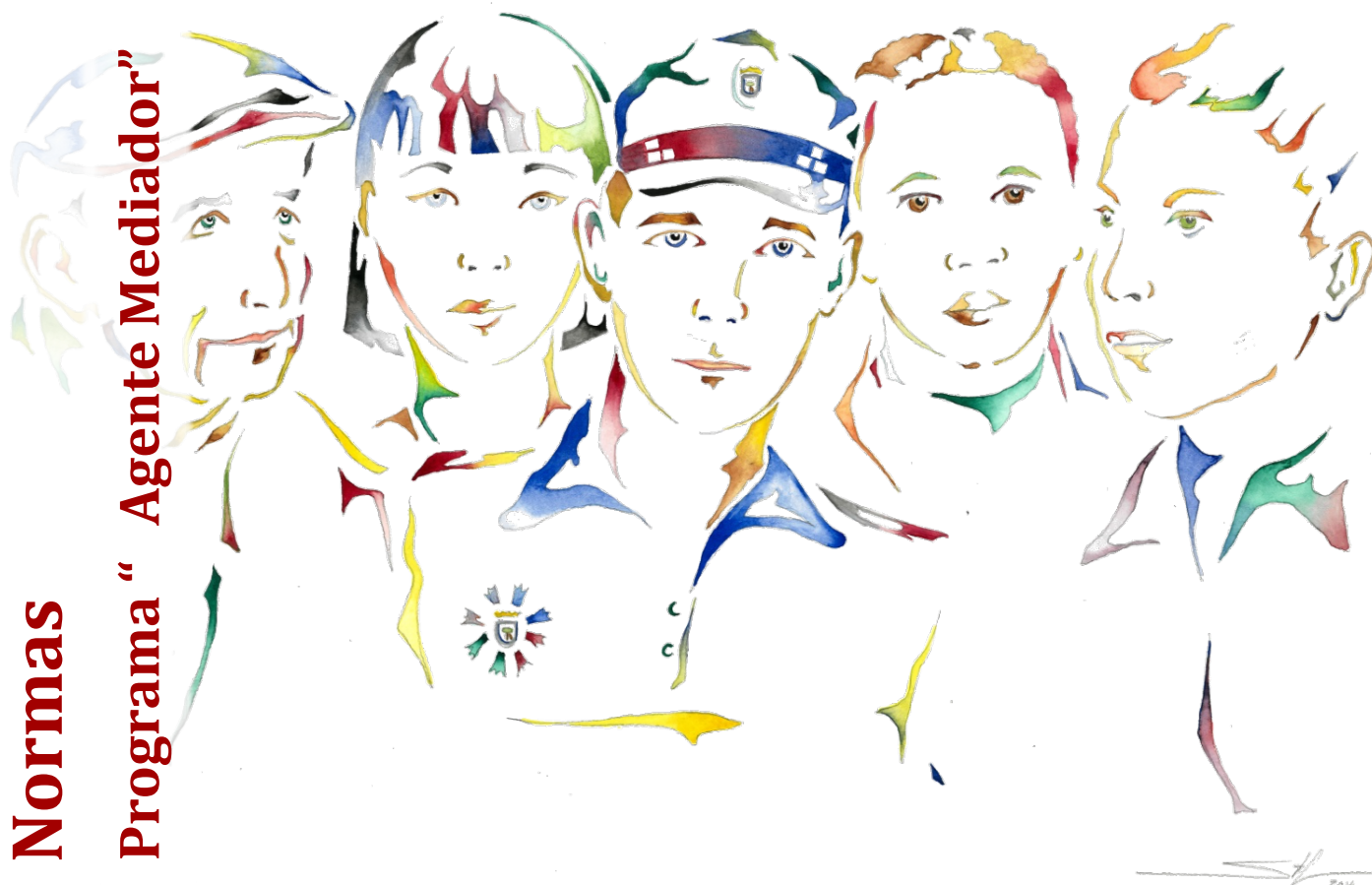


Normas Programa “ Agente Mediador”



Un Servicio público de mediación que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas a través del Cuerpo de la Policía Municipal.

“Ponte de acuerdo”

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

Título I: Disposiciones generales

- Artículo 1. *Concepto.*
- Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*
- Artículo 3. *Los órganos de gestión.*

Título II: Principios informadores del Programa “Agente Mediador”

- Artículo 4. *Voluntariedad y libre disposición*
- Artículo 5. *Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores.*
- Artículo 6. *Neutralidad.*
- Artículo 7. *Confidencialidad.*
- Artículo 8. *Las partes de la mediación.*

Título III: Estatuto del mediador

- Artículo 9. *Listado de mediadores.*
- Artículo 10. *Exclusiones.*
- Artículo 11. *Condiciones para ejercer de mediador o medidora policial.*
- Artículo 12. *Autorregulación de la mediación.*
- Artículo 13. *Actuación de los y las mediadoras.*
- Artículo 14. *Responsabilidad de los mediadores.*
- Artículo 15. *Coste de la mediación.*

Título IV: Procedimiento de mediación.

- Artículo 16. *Protocolo o fases del proceso de mediación.*
- Artículo 17. *Solicitud de inicio.*
- Artículo 18. *Compromisos de calidad*
- Artículo 19. *Traslado a las demás partes.*
- Artículo 20. *Desarrollo del proceso de mediación.*
- Artículo 21. *Costes de la mediación*
- Artículo 22. *Pluralidad de mediadores.*
- Artículo 23. *Duración del procedimiento y de las sesiones*
- Artículo 24. *Aspectos específicos del procedimiento de mediación.*
- Artículo 25. *Desarrollo de las actuaciones de mediación.*
- Artículo 26. *Terminación del proceso de mediación.*

- Artículo 27. *Confidencialidad en el proceso de mediación.*
- Artículo 28. *Confidencialidad respecto de los documentos.*
- Artículo 29. *Confidencialidad de opiniones, acuerdos y reconocimientos.*
- Artículo 30. *Confidencialidad de los datos.*
- Artículo 31. *Conclusión de la mediación*
- Artículo 32. *El acuerdo de mediación.*
- Artículo 33. *Desarrollo de las actuaciones.*

Título V: Ámbitos de mediación en el Programa “Agente Mediador”

- Artículo 34. *Mediación policial en el marco de las relaciones privadas*
- Artículo 35. *Intervención en el ámbito educativo.*
- Artículo 36. *Mediación en el ámbito deportivo de menores y jóvenes.*
- Artículo 37. *Mediación con menores implicados en situaciones especiales*
- Artículo 38. *Mediación en al ámbito de la convivencia familiar*
- Artículo 39. *Mediación con ocasión de accidentes de tráfico y seguridad vial.*

Título VI: Adhesión al Programa “Agente Mediador”

- Artículo 40. *Adhesión al programa de organizaciones vecinales y escolares.*
- Artículo 41. *Forma de adhesión.*
- Artículo 42. *Compromisos de colaboración.*

Anexo I. Código de conducta de las y los mediadores de la Policía municipal del Ayuntamiento de Madrid.

Anexo II. Normas legislativas básicas aplicables al programa de mediación policial “Agente mediador”

INTRODUCCIÓN

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que incorpora al derecho español la Directiva 2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, recoge en su prólogo que “... *la mediación es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a los derechos subjetivos de carácter disponible.*

Como institución ordenada a la paz jurídica, contribuye a concebir a los tribunales de justicia ... como un último remedio, ... reduciendo su intervención a aquellos casos en que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia.”

Teniendo como referente la Ley 5/2012, nuestro modelo de mediación se despliega en el ámbito policial a través de lo establecido en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando permite que las policías municipales colaboren en conflictos privados si son requeridas para ello (art. 53.1 i). Es, por tanto, este ámbito competencial el que define los entornos y motivos que pueden ser sometidos a *mediación policial*.

Entre las ventajas de la mediación se encuentra su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos suscitados entre varias partes enfrentadas, configurándola como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, procedimientos de los cuales se diferencia claramente.

La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral, aceptado por los interesados, que facilita la resolución del conflicto por las propias partes de una forma equitativa, facilitando la comunicación, permitiendo el mantenimiento de las relaciones interpersonales y conservando el control sobre la gestión del conflicto.

El modelo de mediación se basa en la libre decisión de las partes; así como en la flexibilidad, el respeto a la autonomía de la voluntad de las propias partes, teniendo esta independencia su máxima expresión en el acuerdo que pone fin al proceso.

Estas normas pretenden establecer unas bases objetivas, apoyadas en la Ley 5/2012 y el RD. 980 de 2013 de desarrollo de dicha ley, sobre las que se sustente el Programa “Agente Mediador” de la Policía de Madrid, y favorecer con ello esta alternativa frente a

la mera intervención policial reactiva. De igual forma, son el elemento que facilita el conocimiento del proceso mediador para aquellas personas físicas o jurídicas que opten por acudir a él como respuesta a la solución de sus controversias, con la presencia de un Agente Mediador, o para aquellos centros escolares u organizaciones vecinales y, en general, del tercer sector que decidan adherirse a este programa como colaboradores.

La intervención de las policías municipales en las cuestiones relacionadas con la Seguridad vial es sobradamente conocida por los ciudadanos. Pero ha sido la Ley de reforma del sistema para la valoración de los daños la que ha permitido recurrir a la mediación como forma de dar una respuesta más adecuada a los conflictos derivados de los accidentes de circulación y esto ha posibilitado que la Policía municipal de Madrid amplié sus posibilidades de dar respuesta a las demandas ciudadanas colaborando en la solución de estas controversias entre ciudadano y aseguradora.

La policía Municipal de Madrid y en especial el Servicio de Agentes tutores trabajan activamente en la atención y protección de los menores de edad, no solo en el ámbito escolar sino también en las relaciones de convivencia que suceden en sus familias de ahí que la mediación familiar sea un recurso adecuado para el tratamiento de controversias en las que los menores pueden verse implicados pues trata de ayudar en los conflictos que se dan entre los distintos miembros de las familias, al igual que aporta vías de solución en la atención de las controversias en sus relaciones sociales.

Las relaciones de convivencia pacífica en la práctica deportiva son pieza clave y esencial que continua a la formación en la escuela y las relaciones de familia. En este entorno concreto de relaciones sociales de los menores y sus familias se mueve la mediación en el deporte con el objetivo de colaborar en la gestión de los conflictos que involucran a deportistas, clubes, familias y seguidores.

La figura del Mediador policial, en estos entornos de relaciones sociales y de convivencia, se erige como catalizador y referente para la atención de los problemas, es la pieza esencial del modelo, puesto que es el facilitador de la comunicación, quien ayuda a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes, asumiendo un papel conciliador que facilita la solución del conflicto desde una perspectiva preventiva e integradora.

Mayo de 2019

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Concepto

El programa Agente Mediador, se constituye como un Servicio público de mediación que el Ayuntamiento de Madrid, en el desarrollo de sus competencias, pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas a través del Cuerpo de la Policía Municipal.

A los efectos de estas normas se entiende por mediación el medio de solución de controversias en que dos o más partes intentan voluntariamente para alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un Agente Mediador.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Estas normas son de aplicación a las mediaciones sobre asuntos que tuvieran lugar en las relaciones de convivencia en la ciudad de Madrid, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

Con carácter general se podrá solicitar un proceso de mediación cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en el municipio de Madrid, el motivo de la controversia se haya originado en el término municipal y la mediación se realice en territorio del municipio.

En cualquier caso el entorno territorial de referencia para acometer el proceso de mediación será el Distrito donde surja el motivo de la controversia.

2. Los entornos de intervención a través del programa *Agente Mediador* están referidos a controversias entre personas físicas o jurídicas cuando
 - sean de carácter privado o civil
 - sucedan entre vecinos y comunidades de propietarios
 - al menos, esté implicado un menor de edad
 - implique algún miembro de la comunidad educativa
 - se den con ocasión de accidentes de tráfico y seguridad vial
 - se relacionen con el uso del espacio público
 - surjan por motivos interculturales
 - se desarrollen en el marco de las relaciones familiares

3. Queda expresamente excluida del ámbito de intervención del Programa “Agente Mediador” la mediación:
 - penal
 - laboral
 - con las Administraciones públicas
4. Causas excluidas de la mediación.
 - No se aceptarán como causa de mediación aquellas discrepancias que tengan su origen en conductas masivas provocadas por fenómeno como, por ejemplo, el *consumo de alcohol en la vía pública (botellón)*.
 - No se aceptarán motivos que, aun estando incluidos dentro de los supuestos establecidos en estas normas, estén incurso en un procedimiento judicial.
 - De igual manera, se suspenderá el proceso de mediación si durante su transcurso una de las partes optase por utilizar otra vía de resolución de conflictos distinta de la propia mediación.

Artículo 3. Los órganos de gestión

- I. La gestión y desarrollo de todos los aspectos relacionados con el Programa de Mediación “Agente Mediador” se llevará a cabo por un órgano central de mediación, cuya denominación y adscripción vendrá determinada por la estructura organizativa de la Dirección General de la Policía Municipal. Dicho órgano tendrá como funciones principales:
 - El impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma
 - Creación, mantenimiento y actualización de la lista de mediadores.
 - La designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación.
 - Coordinará las actividades relacionadas con los procesos de mediación, para lo cual diseñará y ejecutará las acciones que faciliten un óptimo desarrollo del Programa.
 - Confeccionar y actualizar las normas y documentos que tengan relación directa con el servicio de mediación y el Programa “Agente mediador”
 - Proponer la realización de la adecuada formación y establecer nuevas formaciones, con carácter obligatorio para los mediadores.
 - Analizar la información generada durante la ejecución de las mediaciones al objeto de detectar áreas de mejora para una mejor prestación del servicio.
 - Apoyar y asesorar a los mediadores y mediadoras.

En general tendrá la misión de coordinar y atender todas aquellas necesidades y requerimientos organizativos, de gestión interna y externa relacionados con cualquier proceso de mediación solicitado al Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid a través de los distintos canales establecidos en el Ayuntamiento de Madrid para la atención de demandas y de participación ciudadana.

2. Oficinas de Atención al ciudadano (OAC - PM) de las Unidades de Distrito:

En el ámbito de la gestión del Programa Agente mediador y en su concepción de canal de entrada de demandas ciudadanas la OAC - PM tiene como funciones básicas:

- La promoción y divulgación del servicio de mediación
- La información a los ciudadanos sobre las características y requisitos para hacer uso del servicio.
- La recepción y tramitación de las solicitudes de mediación al Órgano central de coordinación. De la solicitud una vez registrada se entregará una copia a la persona que solicita el servicio.

3. Agentes Tutores de las Unidades de Distrito:

En su calidad de Servicio especializado en la atención y protección de los menores de edad y apoyo a los centros educativos y familias, con carácter general, promoverán la resolución de conflictos por vía dialogada y pacífica para lo cual informarán a los integrantes de la comunidad educativa sobre las características del programa de mediación “Agente mediador”.

Así mismo, atenderán los requerimientos de mediaciones que pudiesen llegarles cuando en la controversia esté implicado un menor indistintamente del entorno donde esta suceda y les darán trámite para su ejecución.

TÍTULO II

Principios informadores del Programa “Agente Mediador”

Artículo 4. Voluntariedad y libre disposición.

1. La mediación es voluntaria.
2. Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se intentará el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra

solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.

3. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

Artículo 5. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores.

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Artículo 6. Neutralidad.

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.

Artículo 7. Confidencialidad.

1. 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 los órganos de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.
2. La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:
 - a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.
 - b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

3. La vulneración del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 8. Las partes en la mediación.

1. Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en estas normas, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.
2. Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.
3. El compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta impiden a las partes ejercitar contra las otras, durante el tiempo que se desarrolle el proceso, acciones judiciales o extrajudiciales relacionadas con el objeto de la mediación, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante desistimiento expreso que será formulado por escrito.
4. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

TÍTULO III

El mediador. Estatuto del mediador

Art. 9. Listado de Mediadores

El Cuerpo de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid, para atender los procesos de mediación que demanden los ciudadanos contará con un listado de Mediadores/as que estará a disposición de los interesados/as que deseen solicitar una mediación de acuerdo a las normas del programa de mediación “Agente mediador”. Este listado es propio del Cuerpo de la Policía Municipal y no guarda relación con el Registro Oficial de Mediadores/as del Ministerio de Justicia.

Art. 10. Exclusiones

Se podrá excluir de la relación de mediadores a quienes incurran en alguna de estas situaciones:

- a) Negativa injustificada a atender un caso que se le haya asignado
- b) Inasistencia injustificada a alguna audiencia en el proceso de mediación
- c) Infracción a los deberes impuestos por este Reglamento, el Código de Conducta de los Mediadores o por otras normas estatutarias o reglamentarias que sean pertinentes
- d) Negativa injustificada a participar en los cursos de formación, de especialización en Mediación y las prácticas que se organicen para el desarrollo de las habilidades de los mediadores
- e) Encontrarse afecto a alguna circunstancia que le inhabilite para ejercer derechos civiles o políticos

Artículo 11. Condiciones para ejercer de mediador o mediadora policial.

- 1. Con carácter general el Servicio de mediación se integrará por aquellos policías municipales en activo que muestren su voluntariedad de ejercer estas funciones y que se hallen en pleno ejercicio de sus competencias y obligaciones como miembros del Cuerpo de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
- 2. Preferentemente se prestará por los componentes del Servicio de Agentes Tutores y de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía de Madrid.
- 3. En cualquier caso se requerirá la necesaria capacitación e idoneidad que permita a los mediadores policiales acometer estos procesos con la ecuanimidad, objetividad, compromiso, formación y calidad necesaria.

Artículo 12. Autorregulación de la mediación.

El Cuerpo de la Policía Municipal, a través de su Jefatura fomentará, y requerirá la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión a acuerdos, programas y proyectos del campo de la mediación desarrollados por otras instituciones u organismos públicos y privados.

Artículo 13. Actuación de los y las mediadoras

- 1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
- 2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en este documento.

3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia. Proponiendo al órgano competente sea sustituido por otro, caso de ser aceptado por las partes, y siempre que no sea motivo de finalización del proceso de mediación.
4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.
5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:
 - Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
 - Cualquier relación profesional derivada de la actividad policial que hubiere provocado un conflicto con una de las partes.
 - Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
 - Que el mediador, o un miembro de su equipo, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

Artículo 14. Responsabilidad de los mediadores.

La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, sometiéndose a los principios y normas que regulan los distintos ámbitos de mediación contemplados en las presentes normas.

El agente mediador, como empleado público actúa en el marco del ejercicio de sus funciones. Si en el desarrollo del acto de la mediación alguna de las partes participantes apreciase la existencia de responsabilidad el perjudicado podrá ejercer la acción directa contra el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo a las normas de derecho administrativo por los daños y perjuicios que pudiera haber causado por su actuación y todo ello sin perjuicio de la Acción de Regreso de la Administración contra el funcionario.

Artículo 15. Coste de la mediación.

El coste de la mediación dentro del Programa de Mediación Agente Mediador de la Policía de Madrid tendrá carácter gratuito, en tanto que la Corporación municipal no modifique tal situación.

TÍTULO IV

Procedimiento de mediación

Artículo 16. Protocolo o fases del proceso de mediación.

El Programa “Agente Mediador” de la Policía Municipal de Madrid se basará en un protocolo caracterizado por su sencillez y sistematización del proceso mediador, desarrollándose de acuerdo al siguiente esquema:

1. Premediación. Es la fase en la que se efectúa una primera aproximación al motivo objeto de controversia una vez solicitada y aceptada la mediación realizándose la sesión informativa individual.
2. Proceso de Mediación: En esta fase se explicarán las normas y condiciones que regirán el proceso de mediación, los interesados expondrán sus opiniones, se analizará el problema, se propondrán soluciones y se concretará el posible acuerdo.

Artículo 17. Solicitud de inicio.

1. El procedimiento de mediación podrá iniciarse:
 - a) De común acuerdo entre las partes. En este caso la solicitud podrá incluir la designación del mediador, de ser conocido, así como el acuerdo sobre el lugar en el que se desarrollarán las sesiones.
 - b) Por una de las partes en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre aquéllas o de forma unilateral en cuyo caso se invitará a la otra parte para que participe en la mediación solicitada.
2. Para la petición de un proceso de mediación podrá utilizarse cualquiera de los canales de entrada de documentos admitidos en derecho, en especial la solicitud se formulará

ante la Jefatura del Cuerpo o en cualquiera las Unidades Integrales del Distrito o Registros del Ayuntamiento de Madrid.

3. Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial civil las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal. De no ser así, no se aceptará el inicio del proceso mediador.
4. Se entenderá que la solicitud de mediación es conjunta cuando se desprenda de un acuerdo previo suscrito por las partes en el que se convenga someter a mediación todas o alguna de las controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas.

También se entenderá que la solicitud de mediación es conjunta cuando, aun no existiendo acuerdo previo suscrito por las partes, todas ellas manifiesten ante el órgano de mediación su deseo de someterse a mediación para la resolución de sus controversias.

5. Se podrá invitar al proceso de mediación a ambas partes cuando, derivado de una intervención policial o de una demanda en emergencia, se considere que es más adecuado para los intereses de los ciudadanos derivar el problema al servicio de mediación policial.

Artículo 18. Compromiso de calidad

El Cuerpo de la Policía Municipal asume el compromiso de atender todas las solicitudes de mediación policial en un plazo máximo de 7 días naturales, indicando a la persona o institución solicitante si la petición es susceptible de ser mediada. De aquellas susceptibles de ser mediadas, el 90% se contestarán a la persona solicitante en un plazo máximo de 30 días naturales, indicando la aceptación o no de la mediación. En ningún caso el plazo de contestación será superior a 45 días naturales.

No obstante el compromiso en la atención de solicitudes de mediación se ajustará a lo que se especifique en la Carta de Servicios del Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid cada vez que esta sea revisada y publicada.

Una vez finalizado el proceso de mediación el mediador facilitará a los participantes un formulario que, si voluntariamente lo estiman, pueden cumplimentar con el único fin de dar a conocer su opinión y valoración del Servicio de mediación policial. La información será utilizada exclusivamente para el análisis, evaluación y mejora del Servicio de mediación.

Artículo 19. Traslado a las demás partes.

Recibida una solicitud unilateral de mediación, el órgano de gestión lo pondrá en conocimiento de la otra o las otras partes, otorgándoles un plazo de diez días para que manifiesten si aceptan o no participar.

Si todas las partes requeridas aceptan la invitación a participar en el procedimiento de mediación, lo notificarán en el plazo señalado en el apartado anterior. La falta de contestación en el plazo referido de diez días o la contestación negativa por cualquiera de las otras partes, determinará el rechazo de la solicitud de mediación y el órgano de mediación se lo hará saber y así lo notificará a la parte solicitante.

Artículo 20. Desarrollo del proceso de mediación

1. Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador o el órgano 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.
2. **Sesión informativa:** El objeto de esta sesión es informar sobre las bases y principios de la Mediación, así como del proceso que se seguirá para analizar lo ocurrido y tratar de alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Para ello se tendrán en cuenta, además del principio de flexibilidad, todos y cada uno de los aspectos recogidos los artículos 6 al 18, ambos inclusive, de la Ley 5/2012 sobre Mediación Civil y Mercantil; cuyos contenidos se pondrán en conocimiento de los mediados para que manifiestan su comprensión y que están de acuerdo en obrar de acuerdo a lo establecido en ellos.

Una vez concluida la sesión informativa y si es aceptada la mediación por todas las partes, se fijará fecha para la sesión constitutiva, si bien caso de no haber acuerdo se establecerá a los 7 días de la finalización de la sesión informativa.

3. **Sesión constitutiva:** En ella se ha de analizar si existe alguna incompatibilidad para participar en las sesiones y si hay voluntad de todos los participantes para el reconocimiento como parte de los demás.

Se expondrán los motivos o alegaciones de solicitante y solicitado, teniendo en cuenta que el mediador actúa como moderador y marca los turnos y tiempos de exposición dentro del marco de principios establecido.

Se levantará acta de esta sesión en la que se dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- a) La identificación de las partes.
 - b) La designación del mediador y, en su caso, de 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.
 - 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.
4. **Primera sesión y siguientes:** En ellas se expondrán los intereses de cada uno y se aportarán por parte del solicitante y del solicitado las posibles soluciones al conflicto manifestando sus intereses. Se levantarán actas de las reuniones reflejando los puntos de encuentro, si los hay. También se fijará la fecha de la próxima reunión en cada una de las anteriores. En el caso de que se produjera un principio de acuerdo que satisfaga a las partes, se dará nota aparte para su estudio y consulta a cada uno de los participantes con el fin de perfilar el acuerdo en la reunión final que tendrá lugar, salvo acuerdo distinto, a los 7 días de concluida la última.
5. **Sesión Final (Acuerdo/No acuerdo):** Se aportarán soluciones por parte de cada uno de las partes y se anotarán los puntos de acuerdo y desacuerdo, si existieran, así como la posibilidad de resolverlos.
- Si hay acuerdo satisfactorio para las partes, se redactará en el oportuno documento que será dado a verificar y firmar, entregando una copia a cada una de las partes.
 - Si persiste el desacuerdo, se analizará la viabilidad de llegar a un acuerdo y por tanto la posibilidad de celebrar otra reunión, salvo acuerdo distinto, a los 3 días hábiles siguientes. Se levantará acta de estos extremos.
 - Si alguna de las partes: solicitante, solicitado o mediador entendieran que es imposible alcanzar acuerdo, hará manifestación expresa y se levantará la oportuna acta de no acuerdo, dando por finalizado el proceso de Mediación.

Artículo 21. Costes de la mediación.

1. Cada una de las distintas sesiones que pudieran celebrarse en cada una de las fases del procedimiento de mediación no supondrá coste alguno para las partes.

2. Los costes de acciones o actividades distintas de las sesiones serán por cuenta de los mediados según ellos mismos convengan. Estas acciones, que en ningún caso serán efectuadas por miembros del Cuerpo de la Policía Municipal, podrán consistir en elaboración de dictámenes periciales, asesoramientos legales, tramitaciones notariales, etc.

Artículo 22. Pluralidad de mediadores.

1. La mediación será llevada a cabo por uno o varios mediadores.
2. Si por la complejidad de la materia o por la conveniencia de las partes se produjera la actuación de varios mediadores en un mismo procedimiento, éstos actuarán de forma coordinada.

Artículo 23. Duración del procedimiento y de las sesiones.

La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible atendiendo a las características del problema objeto de mediación y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones.

El proceso de mediación no podrá exceder de un total de 40 días hábiles, contados a partir de la sesión constitutiva. Excepcionalmente, a solicitud del mediador, por motivos justificados y aceptado por ambas partes, se podrá establecer una prórroga por un plazo superior que en ningún caso superará el período de dos meses.

Son motivos justificados para la prórroga la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo o la complejidad del asunto motivo de mediación.

Con carácter general las sesiones de mediación tendrán una duración de 1 hora y 30 minutos.

Artículo 24. Aspectos específicos del procedimiento de mediación.

1. El mediador dirigirá libremente el procedimiento de mediación, atendiendo siempre a los principios de imparcialidad, neutralidad, independencia y buena fe.
2. La participación en mediación es siempre voluntaria. Cualquier participante o mediador es libre de retirarse en cualquier momento, sin necesidad de la aprobación del resto. Si en el transcurso de una mediación, el mediador cree que alguno de los

participantes, por cualquier circunstancia, no puede gobernarse por sí mismo o no está dispuesto a participar libremente en el proceso, podrá plantear la cuestión a los participantes y podrá suspender temporal o definitivamente la mediación.

3. El mediador podrá suspender la mediación cuando exista, por cualquier de los participantes, algún incumplimiento de las reglas establecidas en el documento de compromiso o contrato de mediación o cuando perciba que alguna o algunas de las partes obstaculiza el proceso de mediación o actúa con abuso de derecho.
4. En todo momento, cualquiera de las partes podrá someter, para consideración únicamente del mediador, toda información escrita o material que considere confidencial. El mediador no revelará, sin la autorización por escrito de esa parte, tales informaciones o materiales a la otra parte.
5. Cuando el mediador estime cualesquiera de las cuestiones controvertidas entre las partes que no sean susceptibles de ser resueltas mediante la mediación, el mediador podrá proponer, para consideración de las partes, los procedimientos o medios que considere más apropiados para resolver tales cuestiones, teniendo en cuenta las circunstancias de la controversia, y cualquier relación comercial existente entre las partes de la manera más eficaz, menos onerosa y más productiva.

Artículo 25. Desarrollo de las actuaciones de mediación.

1. El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.
2. Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas.
3. El mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta.

Artículo 26. Terminación del procedimiento.

1. El proceso de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador, bien porque haya

transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

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 el mediador o, en su caso, el órgano de mediación, una vez terminado el proceso, por un plazo de tres meses.

2. La renuncia del mediador a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.

En cualquier caso el procedimiento de mediación concluirá en el momento en que se produzca alguna de las circunstancias siguientes:

- a) La firma por las partes de un acuerdo que las vincula y obliga desde el momento de su firma o desde la fecha que libremente hayan pactado.
- b) La redacción de un acta no motivada en el cual el mediador hará constar el fracaso de la mediación.
- c) La notificación al mediador por cualquiera de las partes o todas ellas, en cualquier momento de la mediación, de su decisión de no continuar el procedimiento mediador.
- d) La decisión del mediador, quien podrá dar por finalizada la mediación, comunicándoselo a las partes, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:
 - Falta de colaboración por alguna de las partes.
 - Incumplimiento de las reglas de mediación previamente establecidas.
 - Inasistencia no justificada de alguna de las partes.
 - Cuando considere que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida.
 - Cuando el mediador detecte que el conflicto debe ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento.
 - Si el mediador estimara que el acuerdo al que se va a llegar es ilegal o de imposible cumplimiento.
 - Si el mediador considerase que ya no se encuentra en condiciones de asegurar la imparcialidad necesaria para proseguir su labor. En este caso, propondrá a las partes la elección de otro mediador, comunicando el hecho al órgano gestor del servicio de mediación policial que designará otro mediador.

- Cuando el mediador aprecie que alguna de las partes falta de capacidad para decidir y asumir los compromisos.
- Cualquier otra circunstancia apreciada por el mediador que vaya en contra de los principios de la mediación.

En tales circunstancias, el mediador estudiará con las partes la posibilidad de modificar o solucionar los impedimentos. Si esto no se lograra. Podrá proponerles retomar a continuar el proceso con otro mediador o bien sugerir a los participantes que obtengan otro tipo de servicio profesional adecuado a las circunstancias.

Artículo 27. Confidencialidad en el proceso de mediación.

1. La mediación tendrá carácter absolutamente confidencial, que habrá de ser respetado por todos los que en ella participen.
2. La información y documentación suministrada por las partes en el proceso de mediación no podrá ser posteriormente revelada a terceros, más que por aquella parte que la haya aportado.
3. No se podrá registrar por ningún medio ninguna de las reuniones que las partes celebren con el mediador.
4. En el caso de realizar sesiones individuales con las partes, el mediador deberá aclarar, previamente, los límites de la confidencialidad en relación con las informaciones que pudieran divulgarse en dichas sesiones individuales.
5. Los mediadores no actuarán como peritos ni testigos de parte en ningún proceso judicial ni arbitraje que las partes puedan llevar a cabo y en los que se conozcan iguales pretensiones a las sometidas a mediación.
6. Toda persona que participe en la mediación, incluidos, en particular, el mediador, las partes y sus representantes y asesores, todo experto independiente y cualquier otra persona presente en las reuniones de las partes con el mediador, respetará el carácter confidencial de la mediación y, a menos que las partes y el mediador lleguen a un acuerdo en contrario, no podrá utilizar ni divulgar a ninguna parte ajena a la mediación ninguna información relativa a la mediación, ni obtenida durante el proceso. Antes de participar en la mediación, cada una de estas personas firmará un compromiso de confidencialidad apropiado.

Artículo 28. Confidencialidad respecto de los documentos.

Salvo acuerdo en contrario de las partes, toda persona que participe en la mediación devolverá, al finalizar la misma, a la parte que lo haya proporcionado, todo escrito, documento u otro material proporcionado por esa parte, sin conservar copia alguna y destruyendo los apuntes que se hayan podido tomar durante las sesiones.

En cualquier caso se atenderá a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles se tendrá presente que: “*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 el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses*”. No obstante se reservará aquellos documentos que tienen carácter de permanencia superior al tiempo indicado

Artículo 29. Confidencialidad de opiniones, acuerdos y reconocimientos..

Salvo acuerdo en contrario de las partes, el mediador y las partes no podrán presentar como prueba ni invocarán, por ningún otro concepto, en un procedimiento judicial o de arbitraje:

- Las opiniones expresadas o las sugerencias hechas por una de las partes respecto de una posible solución de la controversia.
- Todo reconocimiento efectuado por una de las partes durante la mediación.
- Cualquier propuesta formulada u opinión expresada por el mediador.
- El hecho de que una parte haya indicado o no su voluntad de aceptar una propuesta de solución formulada por el mediador o por la otra parte.

Artículo 30. Confidencialidad de los datos

Los datos recabados serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento **actuaciones policiales**, responsabilidad de la Dirección General de la Policía Municipal, sita en Avenida Principal 6, 28011 Madrid, con la finalidad de mantener la seguridad de los ciudadanos mediante actuaciones con fines policiales. El tratamiento queda legitimado mediante el cumplimiento del deber policial. Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Artículo 31. Conclusión de la mediación.

1. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, de finalizar con acuerdo se reflejarán estos de forma clara y comprensible en un documento específico que se dará a leer a las partes previamente a dar su conformidad definitiva.
2. El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador 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, el mediador hará constar en ella esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Artículo 32. El acuerdo de mediación.

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 estas normas, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y, en su caso, del órgano de mediación con el que se ha desarrollado el procedimiento.

2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes.
3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

Artículo 33. Desarrollo de las actuaciones.

Todas y cada una de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que se estimen convenientes, se llevarán a cabo de forma presencial, siempre que estén implicadas ambas partes.

En el caso de que estuviere implicada una de las partes individualmente esta se podrán utilizar otros medios de comunicación tales como: correo electrónico, 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 este documento.

De esta acción se dejará constancia por escrito y los documentos o sus transcripciones se unirán al expediente siendo validados por la parte interesada en la primera reunión presencial que tuviere lugar.

TÍTULO V

Ámbitos de mediación en el programa Agente Mediador

Artículo 34. Mediación policial en el marco de las relaciones privadas.

1. Con carácter general podrán someterse a procesos de mediación policial toda clase de molestias, problemas de convivencia y hechos relacionados con la sociedad diversa.
2. Pueden ser abordadas situaciones tales como:
 - Situaciones conflictivas generadas por la ocupación y uso del espacio público, siempre que su origen no derive de conductas masivas.
 - Incidentes con menores en el ámbito vecinal y en la vía pública
 - Problemas de convivencia cuyo origen sea la comunidad de vecinos.
 - Molestias de toda clase (ruidos, humos, música, alarmas, personas que molestan, malos olores, obras, etc.)
 - Hechos relacionados con el incumplimiento de las obligaciones y defensa de los derechos de las personas físicas y jurídicas en el marco de las normas de propiedad horizontal.
 - Situaciones derivadas de imposibilidad de ejecutar medidas medioambientales y de ordenación urbana previamente autorizadas por la administración municipal
 - Situaciones controvertidas relacionadas con la diversidad cultural o sociedad diversa (culturalidad, inclusión social, integración comunitaria, etc.)

Artículo 35. Intervención en el ámbito educativo.

Las situaciones motivo de mediación en el ámbito educativo están determinadas por la capacidad de asumir las partes implicadas sus responsabilidades de tal forma que los conflictos pueden estar relacionadas con:

- a) Comportamientos o actitudes de los docentes, tales como:
- No respetar a los miembros de la familia del alumnado
 - Increpar a los y las estudiantes que cuestionan sus ideas.
 - Tener preferencia por estudiantes de mayor rendimiento académico.
 - No promover la participación de los estudiantes en el aula.
 - Llamar por apodo a los alumnos o las alumnas.
 - Mostrar tolerancia e indiferencia ante la violencia entre estudiantes que se pudiera dar en el aula.
 - Estigmatizar a los estudiantes con problemas de conducta. Hacer bromas de doble sentido a los estudiantes.
 - No atender las quejas o denuncias de la familia de los alumnos de manera inmediata y justa.
 - Tener actitudes y comportamientos discriminatorios contra otros docentes, alumnos o familia de estos.
- b) Comportamiento o actitudes de los padres y madres del alumnado. Entre otros:
- Interferir en el trabajo del docente en la escuela y el aula.
 - Ofrecer dádivas o regalos a los docentes para que brinden un trato especial a sus hijos.
 - Expresarse en forma negativa sobre los docentes, otros padres o alumnos sin propiciar el diálogo en relación con aquello con lo que no están de acuerdo.
 - Mostrar actitudes y comportamientos de carácter agresivo, verbales o físicos, contra los y las docentes.
 - Expresarse o realizar acciones agresivas con ocasión de actividades deportivas en las que participen sus hijos o hijas.
- c) Comportamientos o actitudes de los alumnos:
- Interferir en el trabajo del docente en la escuela y el aula.
 - Expresarse en forma negativa de los docentes, otros padres o alumnos.
 - Increpar a los estudiantes que cuestionan sus opiniones o acciones.
 - Llamar por apodo a los estudiantes o proferir insultos.
 - Estigmatizar a los compañeros por las características diferenciadoras que pudieran poseer o por tener problemas de conducta.
 - Hacer bromas de doble sentido o ridiculizar a los compañeros, profesores o padres.
 - Tener actitudes y comportamientos discriminatorios contra los compañeros, profesores o padres.
 - Ejercer acciones agresivas durante la práctica de actividades deportivas contra otros compañeros, árbitros o espectadores.

- Vulneración de las normas de convivencia del centro escolar

Artículo 36. Mediación en el ámbito deportivo de menores y jóvenes.

Las controversias que pueden afrontarse a través del programa de mediación policial se centran en la práctica del deporte de las categorías inferiores no profesionales, en especial el deporte base.

Los conflictos se atenderán en base a tres áreas de especificidad:

- Conflictos durante la **práctica deportiva**: entre la afición de cada equipo, entre sus jugadores, con los jugadores de los equipos contrarios, los entrenadores, familias de ambos equipos.
- Conflictos en el seno del club o la asociación deportiva y que afectan a su **organización**: decisiones tomadas por la junta directiva que afectaban a los deportistas o a sus familias, relacionados con la gestión de las instalaciones, con empresas proveedoras, etc.
- Conflictos **deportivos internos** generados entre los compañeros del equipo o los familiares con el equipo técnico: entrenadores, preparadores físicos

Artículo 37. Mediación con menores implicados en situaciones especiales.

1. En función de las características de la situación y siempre de que se trate de hechos que pudieran catalogarse de menos grave en los que no exista violencia o intimidación se valorará la posibilidad de desarrollar el proceso de mediación como medida extrajudicial de solución de conflictos entre menores de acuerdo a los criterios y principios establecidos en la Ley 5/2000 de Responsabilidad jurídica del menor.
2. En cualquier caso para poder iniciar un proceso de mediación se requerirá:
 - a) Respecto de la persona menor perjudicada:
 - Aceptación clara y manifiesta de la voluntariedad de participar en la mediación de forma libre.
 - Consentimiento de los padres o representantes legales.
 - b) Respecto del menor victimario:
 - Reconocimiento de su responsabilidad en los hechos

- Voluntad de participar activamente en la mediación demostrando un interés real de querer solucionar el conflicto
- Consentimiento de los padres o representantes legales
- Capacidad de reparar el daño para lo cual ha de ser capaz de relacionar cognitivamente los hechos acaecidos con el encuentro con la persona perjudicada, con las soluciones que puedan proponerse y su compensación.
- Que los daños, económicos, materiales o morales, sean reparables de una forma real o simbólica

Artículo 38. Mediación en el ámbito de la convivencia familiar

1. Las situaciones que pueden ser objeto de mediación familiar se centran en:
 - Los problemas de relación y comunicación entre los miembros de la familia: Padres, hijos, hermanos u otros miembros que formen parte de la unidad familiar; así como las relaciones entre miembros de la familia extensa.
 - Las desavenencias derivadas de la ruptura, separación y divorcio de la pareja que pudieran ser motivo de incluirse en el convenio regulador o la revisión del mismo.
 - Las dificultades originadas por el cuidado de familiares.
 - Otros conflictos familiares.
2. Serán atendidas aquellas solicitudes de mediación en el ámbito familiar que por sus características específicas no pudieran ser derivadas o no hayan podido tratadas por los servicios de mediación dependientes de los Centros de Atención a la Familia (CAF) del Ayuntamiento de Madrid.
3. No pueden ser objeto de mediación los conflictos que deban ser abordados desde otros tratamientos o terapias.

Artículo 39. Mediación con ocasión de accidentes de tráfico y seguridad vial.

Este procedimiento de mediación se desarrollará de conformidad con lo previsto en la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Debe ser solicitada por la persona perjudicada o víctima del accidente de tráfico en el plazo máximo de dos meses a contar desde que hubiera recibido la oferta de la parte transgresora o la repuesta motivada a los informes periciales complementarios si se hubieran pedido.

El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará por que dispongan de la información y asesoramiento suficientes. Tendrá un papel activo tendente a posibilitar el acuerdo entre los intervinientes.

TÍTULO VI

Adhesión al Programa “Agente Mediador”

Artículo 40. Adhesión al programa de organizaciones vecinales y escolares.

Con el objeto de poder establecer relaciones colaborativas para una resolución más eficiente de las controversias a través de procesos de mediación las organizaciones vecinales (asociaciones de vecinos), centros educativos y asociaciones de madres y padres (AMPAS) podrán adherirse, en calidad de colaboradores, al Programa “Agente Mediador” de la Policía Municipal de Madrid.

Artículo 41. Forma de adhesión.

La adhesión al programa será solicitada por la entidad o asociación y para ello bastará con trasladarlos mediante escrito a cualquiera de los órganos de mediación establecidos como tales en estas normas. Para ello facilitará los datos identificativos de la misma (el nombre, dirección, teléfono, etc.); así como el nombre de la persona responsable o representante.

A estos efectos, caso de presentarse en una Unidad Integral de distrito se entenderá como responsable el jefe de la misma, quien, una vez recibida la petición la trasladará, por los cauces establecidos, a la Jefatura del Cuerpo la cual, contando con el representante de la organización o institución peticionaria, confirmará la adhesión al programa.

Artículo 42. Compromisos de colaboración.

- I. El Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid, junto a los colaboradores del Proyecto “Agente Mediador” se comprometen a promover, previo a recurrir a cualquier otro procedimiento de resolución alternativa de conflictos o vía judicial, el o los procesos de mediación necesarios para dar respuesta a las controversias que

pudieran suscitarse y que se encuentren dentro del ámbito competencial de la Policía de Madrid.

2. El Cuerpo de Policía de Madrid, a través de sus órganos de mediación:

- Facilitará cuanta información se requiera en relación con el funcionamiento, acceso y motivos objeto de mediación.
- Asesorará sobre aquellas cuestiones que pudieran ser objeto de mediación.
- Atenderá, asesorará, informará y formará, caso de ser necesario, sobre aspectos relacionados con la convivencia como una propuesta preventiva que mejore las relaciones vecinales y escolares.
- Será canal de comunicación e interrelación entre todos los colaboradores, indistintamente del ámbito específico de actividad, ya sea vecinal o escolar, como propuesta de trabajo colaborativo e inclusivo.
- Atenderá las propuestas u opiniones que los colaboradores realicen con el objetivo de mejorar el servicio de mediación y ajustarlo más a las necesidades de los ciudadanos, trasladándolos a la Jefatura del Cuerpo para su estudio y aplicación, caso de ser posible.
- Facilitará a las organizaciones y centros educativos colaboradores, el cartel identificador del programa para que puedan exponerlo en sus instalaciones.

ANEXO I

CÓDIGO ETICO DE CONDUCTA DE LAS Y LOS MEDIADORES DE LA POLICIA MUNICIPAL DE MADRID.

Las normas éticas contenidas en este Código tienen por objeto establecer reglas de conducta para los mediadores y mediadoras del Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid, garantizar a las personas que participen en una mediación un proceso sujeto a la ética y, promover la mediación entre los ciudadanos del municipio como un sistema en el que puedan confiar para la resolución de controversias y disputas. Se aplicará a cualquier tipo de mediación en cualquiera de los ámbitos de relaciones personales en los que participe un mediador o mediadora policial.

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

A efectos del Código de conducta, se entenderá por mediación cualquier procedimiento, con independencia de cómo se denomine o a él se refiera, en el que dos o más partes en un conflicto de intereses acuerden voluntariamente intentar resolverlo con la asistencia de un tercero, denominado en lo sucesivo, "el mediador".

Uno de los elementos claves de la mediación es el mediador. Él es quien va a encarnar la imagen concreta de la mediación. La impresión que reciban las partes del mediador, en la primera entrevista, les va a animar a optar por la vía de la mediación o a desterrarla. Y el cómo discorra el proceso de mediación y, en gran parte, el resultado del proceso de mediación, va a ser responsabilidad del mediador. De ahí que la credibilidad de la mediación, como proceso eficaz para la solución de controversias, se vincula directamente al respeto que los mediadores van a conquistar a través de un trabajo de alta calidad técnica, basado en los más rígidos principios éticos.

Por ello los mediadores de la Policía Municipal de Madrid, además de los códigos deontológicos y éticos a los que está sometido por su carácter de Agente de la autoridad, deberán ajustar su comportamiento de forma rigurosa a los preceptos del presente Código ético y todo ello sin perjuicio de las normas profesionales específicas que regulan la actividad de la Policía Municipal.

AUTODETERMINACIÓN DE LAS PARTES

El mediador debe reconocer y respetar la autodeterminación de las partes en la resolución de su diferencia. Ello implica la facultad de las partes de llegar a un acuerdo libre y voluntario y de abandonar la mediación en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente. Es el mediador sin embargo quien está facultado para conducir el proceso de mediación.

COMPETENCIA Y DESIGNACIÓN DE LOS MEDIADORES

- Los mediadores serán competentes en la materia de mediación y deberán conocer el procedimiento de la misma, poseerán la formación apropiada y están obligados a que actualicen constantemente sus competencias teóricas y prácticas. Los mediadores tienen el deber de mantenerse informados y actualizados en materia de mediación y en general en los métodos alternativos de resolución de disputas.
- El mediador acordará con las partes las fechas que les resulten convenientes para el desarrollo de la mediación. El mediador se asegurará de que posee la formación y la competencia necesarias para mediar en el caso concreto antes de aceptar su designación. A petición de las partes, el mediador proporcionará a las mismas la información relativa a su formación y experiencia.

INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

- Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a su independencia o bien crear un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán todo tipo de relación personal o profesional con una de las partes. En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación a condición de que esté seguro de poder mediar con total independencia con el objeto de garantizar su completa imparcialidad y siempre que las partes lo consientan explícitamente. El deber de revelar información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.
- El mediador actuará imparcialmente con las partes en todo momento, y se esforzará en demostrar su imparcialidad, se comprometerá asimismo a servir equitativamente a todas las partes durante el procedimiento de mediación.

- Asimismo, si iniciada una mediación sobreviniera al mediador cualquier situación que pudiera afectar o que pudiera percibirse que afecta a su independencia o imparcialidad, deberá ponerlo en conocimiento de las partes y sólo con el consentimiento expreso de todas ellas podrá continuar su función.
- El mediador debe ser imparcial a lo largo de todo el proceso, y dar a las partes un mismo trato que asegure su participación en condiciones de equilibrio e igualdad. Evitará sostener diálogos reservados fuera de las sesiones del proceso y que impliquen preferencia o trato especial respecto a alguna de las partes.
- Procurará abstenerse de emitir juicios de valor sobre las partes, sus conductas, relatos y opiniones. Asimismo, cuidará que su intervención no implique asesoría especial a ninguna de las partes respecto a las decisiones que se deben tomar para el logro de los acuerdos.
- El mediador debe evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes por sus características personales, raza, sexo, condición o por cualquier otra razón.
- Si alguna de las partes considerara que alguna de estas reglas se ha incumplido por el mediador, podrá solicitar su sustitución al Órgano central de gestión de la Jefatura de la Policía Municipal.

DIRECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

Procedimiento:

- Al recibir una mediación y durante todo el proceso, el mediador deberá determinar si la mediación constituye o no un sistema de resolución de conflictos adecuado a ese caso en particular, atendiendo a la naturaleza del conflicto y la situación de las partes. Si en cualquier momento tuviese la convicción de que la mediación no es el método adecuado, deberá comunicarlo al Órgano Central de gestión y a las partes y poner término al proceso.
- El mediador se asegurará de que las partes comprenden las características del procedimiento de mediación, su papel como mediador y el de las partes en dicho procedimiento. El mediador en particular se asegurará de que antes del comienzo de la mediación las partes hayan comprendido y hayan acordado expresamente las condiciones del acuerdo de mediación, incluyendo en particular las disposiciones relativas a la obligación de confidencialidad del mediador y de las partes.

- El mediador conducirá el procedimiento de manera apropiada, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, los posibles desequilibrios de poder, los deseos que puedan expresar las partes, la legislación aplicable y la necesidad de llegar a una resolución rápida del conflicto. Las partes serán libres de acordar con el mediador, remitiéndose a una norma o de cualquier otro modo, la manera en la que se deba llevar a cabo la mediación. Si lo considera necesario, el mediador podrá oír por separado a las partes. Se asegurará de que todas las partes puedan participar de forma efectiva en el procedimiento
- El mediador deberá estar abierto a contestar cualquier inquietud de las partes y se asegurará de que éstas hayan comprendido y aceptado toda la información. El mediador deberá abstenerse de hacer promesas o de dar garantías acerca de los resultados de la mediación.
- Salvo que el mediador lo hubiere acordado así previa y expresamente con las partes, la mediación desarrollada por los mediadores de la Policía Municipal de Madrid no será evaluativa. Los mediadores policiales se abstendrán de valorar directamente las propuestas de las partes salvo que éstas incurran en manifiesta ilegalidad. De la misma forma, el mediador se abstendrá de proponer directamente soluciones.

No obstante en caso de bloqueo, o en cualquier otro en que el mediador lo considere conveniente, podrá proponer a las partes el pasar a utilizar técnicas evaluativas, con una explicación suficiente sobre su cambio de función y el significado del mismo. Este cambio en las técnicas y medios a utilizar sólo será posible en caso de consentimiento unánime de las partes.

En caso de comediación la propuesta y el cambio sólo podrán hacerse si todos los comediadores estuvieren de acuerdo y previa consulta privada entre ellos. Tanto el inicio de la mediación evaluativa, como el cambio hacia el uso de técnicas evaluativas se harán constar expresamente en el acta de la sesión correspondiente y en las sucesivas correspondientes a la misma mediación.

- Los mediadores no permitirán el comportamiento manipulativo, amenazador o intimidante de cualquiera de los participantes. Velarán por mantener un diálogo equitativo entre las partes y se abstendrá de presionar a ninguna de ellas para la obtención de un acuerdo. El mediador suspenderá la mediación si juzga que alguna parte requiere protección judicial u otros tipos de intervención por no tener la capacidad para comprender el proceso de mediación y sus efectos, y para participar en él y defender sus propios derechos.
- El mediador deberá emplear un lenguaje adecuado, que invite a las partes al entendimiento. En comediación, los mediadores colaborarán e intercambiarán

información para estos fines y se cuidarán de no mostrar discrepancias de opinión frente a las partes.

Principio de interés superior de los menores e incapaces.

- Siempre que en una mediación se deba tomar decisiones que vayan a afectar a menores o incapaces, sujetos o no a formas legales de protección, el mediador deberá velar para que los adultos capaces participantes consideren el interés superior de aquellos y los requerimientos concretos que este principio implique para el pleno desarrollo físico y psíquico y el pleno ejercicio de los derechos de los menores o incapaces, y cuidando que éstos no queden expuestos a riesgos de daño emocional.
- En su intervención, el mediador promoverá la adecuada protección de los derechos de los menores o incapaces por medio de su participación directa o bien, la de sus padres, tutores, guardadores u otras personas que legalmente los representen, cuidando respetar la debida autonomía familiar.
- En el caso de que los menores o incapaces pudieren verse afectados por los resultados de una mediación, el mediador podrá convocarlos a ella para que expresen su opinión considerando su edad, madurez y capacidad, lo que, en todo caso, deberá ser consensuado con sus padres, guardadores o representantes. Toda vez que la decisión de los adultos participantes en la mediación vulnere o ponga en riesgo los derechos a la integridad física o psíquica de un niño, niña o adolescente, el mediador deberá suspender la mediación explicitando esta causa.

Fin del procedimiento:

- Los mediadores deberán disponer la celebración del número de sesiones que sea adecuado para la resolución de la disputa o llegar al convencimiento de que hay otras vías para obtenerla. El mediador procurará que las sesiones duren un tiempo prudente y no aceptará actitudes de dilación por las partes o sus representantes. Las sesiones podrán ser conjuntas o privadas. El mediador convocará a una u otra según lo que estime adecuado para una eficaz conducción del proceso. El mediador podrá llamar a sesión privada a los abogados de las partes, que se encuentren participando en la mediación.
- El mediador tomará todas las medidas apropiadas para asegurarse de que las partes den su consentimiento al acuerdo con pleno conocimiento de causa y comprensión de los términos del mismo. Las partes podrán renunciar en cualquier momento a la mediación sin necesidad de justificación. El mediador deberá informar a las partes, a petición de las mismas y dentro de los límites de su competencia, sobre cómo formalizar el acuerdo y sobre las posibilidades de que éste pueda aplicarse. El acuerdo de mediación constará por escrito, a petición de las partes.

- El mediador informará a las partes y pondrá fin a la mediación, cuando se haya concluido a un acuerdo que el mediador considere inaplicable o ilegal, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, o cuando no se considere competente para concluirlo, o el mediador considere que es improbable que la continuación de la mediación dé lugar a un acuerdo.

CONFIDENCIALIDAD

- Toda la información entregada por las partes durante el proceso de mediación, así como el proceso mismo, son absolutamente confidenciales.
- El mediador respetará la confidencialidad sobre toda información, derivada de la mediación o relativa a la misma, incluida la mera existencia de la mediación en el presente o en el pasado, a menos de que haya razones legales o de orden público en sentido contrario. Salvo disposición legal en contrario, ninguna información revelada confidencialmente a los mediadores por una de las partes podrá revelarse a otras partes sin su autorización.
- En la primera sesión que celebre el mediador con las partes, se firmará un convenio de confidencialidad. Si se celebra un acuerdo escrito, éste no será confidencial, salvo que las partes determinen lo contrario.
- Todas las actuaciones escritas que guarde el Cuerpo de la Policía municipal en relación a las mediaciones son estrictamente confidenciales. Se reserva sin embargo la facultad de utilizar los datos de sus casos de mediación con fines únicamente estadísticos y de capacitación interna, sin revelar los nombres de las partes ni el contenido de la mediación.

ASESORÍAS

- El mediador puede brindar a las partes consejo o asesoría legal, técnica o de otra índole, en relación al asunto sometido a mediación. Si fuere necesario, el mediador procurará que las partes obtengan estos asesoramientos de quienes ellas escojan y, con el sólo objeto de obtener mayor información para las partes con miras a la celebración de un acuerdo serio y realista. El mediador no podrá recomendar a ninguna persona como experto para que asesore a las partes.

ANEXO II

Normas legislativas básicas aplicables al programa de mediación policial “Agente mediador”

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- 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
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.
- Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores

Revisión y actualización: Mayo de 2019