



C. San Fermín , 45 - 1º Dcha.  
31003 Pamplona. Navarra  
T. 695 058 299  
info@fundacionnarac.org  
www.fundacionnarac.org



**fundaciónnarac**

## CÓDIGO DEONTOLÓGICO

### **PREÁMBULO.**

El presente Código Deontológico pretende establecer un marco, no exhaustivo y cerrado, de principios éticos y criterios por los que deberán regirse los diferentes profesionales que intervengan en la Fundación NARAC, como Institución de Mediación, en su actuación como mediadores.

No estamos ante un simple listado, cerrado, de normas obligatorias a utilizar por los profesionales que intervengan en el "espacio de mediación" de la Fundación NARAC. No se ha pretendido crear un marco regulatorio, sin más, un código legislativo al modo tradicional.

Nuestro objetivo ha sido construir un referente ético, un marco de principios y criterios para garantizar que el "espacio de mediación" de la Fundación NARAC esté regido por ciertos valores que consideramos esenciales: competencia, independencia, autonomía, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, lealtad, respeto, diálogo y buena fe.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIÓN.**

El presente Código Deontológico tiene como objeto enunciar las reglas y disposiciones que en la práctica de la mediación deben aplicar todos los mediadores adscritos al "espacio de mediación" de la Fundación Navarra Para la Resolución Alternativa de Conflictos, en adelante Fundación Narac, creando así un referente ético de actuación.

A los efectos de este Código, la mediación es un procedimiento voluntario de gestión y resolución de conflictos, o toma de decisiones, en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de uno o varios mediadores, profesionales independientes, que actúan a través de un proceso estructurado desde la más estricta imparcialidad y neutralidad, de forma equitativa, sin capacidad para tomar decisiones en lugar de las partes, sin capacidad para imponer decisiones a los intervinientes, a los exclusivos fines de favorecer la comunicación, la búsqueda de acuerdos consensuados y el mantenimiento de las relaciones subyacentes.

El presente Código hace referencia a cualquier tipo de mediación que se lleve a cabo por mediadores en el "espacio de mediación" de la Fundación Narac y se aplicará a los mediadores cuando actúen en solitario, cuando actúen en comediación o cuando actúen en un equipo interdisciplinar de mediación.

Sin perjuicio de los deberes establecidos en este Código, el mediador estará obligado también al más estricto cumplimiento de todas aquellas normas que regulen la profesión, ya sean las del ordenamiento jurídico general existentes en la actualidad, ya en el futuro.

### **EL MEDIADOR**

Deberá ser competente y tener los conocimientos exigidos acerca tanto de la teoría como de la práctica de la mediación. Para ello, siguiendo el criterio de la normativa que se encuentre vigente, deberá haber recibido una formación adecuada y específica que actualizarán de manera continua.

Para ser mediador de la Fundación Narac, como Institución de Mediación, es indispensable haber cursado la formación que ésta establezca. Será obligatorio asimismo realizar las prácticas precisas



para adquirir experiencia, en las condiciones que determine la Fundación Narac.

Los mediadores tienen el deber de mantenerse informados y actualizar de forma continuada su formación en materia de mediación, así como perfeccionar sus habilidades.

La Fundación Narac podrá solicitar a los mediadores incluidos en su lista que colaboren en la capacitación de nuevos miembros, así como que participen en programas de difusión de la mediación que se organicen en la Institución.

El mediador que ejerza otra actividad profesional, cuando actúe como mediador sólo podrá ejercer la actividad de la mediación. En ningún caso podrán sustituir o acumular las funciones que son competencia de otro tipo de profesionales.

El mediador deberá asegurarse de que posee la formación y la capacidad necesarias para mediar en el caso concreto antes de aceptar su designación. Desempeñará los servicios de mediación sólo en las áreas en las que esté verdaderamente capacitado.

El mediador deberá reconocer los límites de su competencia y las limitaciones de sus técnicas, a los efectos oportunos, y manifestarlos, si en algún caso, suponen un impedimento para mediar en algún asunto concreto.

El mediador no podrá utilizar en beneficio propio o en el de terceros, la información que pudiera obtener en el procedimiento de mediación en el que intervenga.

El mediador deberá cumplir las demás obligaciones que le imponga la legislación vigente en cada momento.

El mediador deberá promover la difusión y conocimiento de la mediación.

La Fundación Narac podrá designar a los mediadores inscritos en la Fundación Narac tanto para mediar en asuntos privados como para mediar en asuntos derivados desde las distintas Administraciones Públicas.

La Fundación Narac puede dar a conocer los servicios de mediación que presta, y así, los perfiles de los mediadores adscritos.

## **VOLUNTARIEDAD**

La participación en mediación es voluntaria.

Cualquier participante o mediador es libre de retirarse en cualquier momento.

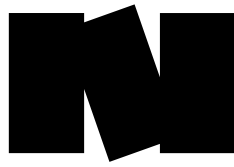
Si en el transcurso de una mediación el mediador considera que alguno de los participantes, por circunstancias, no puede gobernarse por sí mismo o no está dispuesto a participar libremente en el proceso, podrá plantear esta cuestión a las partes, y, si lo considera conveniente, suspender temporal o definitivamente la mediación.

El mediador deberá abstenerse de presionar a los participantes para iniciar o continuar en un proceso de mediación.

El mediador podrá abandonar voluntariamente la mediación cuando considere que no es capaz de continuarla o tenga la convicción fundada de que todas las partes o alguna de ellas están actuando de mala fe.

## **IMPARCIALIDAD Y EQUIDAD**

El mediador actuará conforme a criterios de estricta imparcialidad en todo momento y se esforzará en demostrar su imparcialidad, comprometiéndose a intervenir equitativamente durante el procedimiento de mediación.



El mediador asistirá a las partes en la gestión o resolución del conflicto de que se trate sin tomar partido por ninguna de ellas.

El mediador se esforzará por que las partes mantengan un diálogo equitativo.

### **NEUTRALIDAD**

El mediador actuará de forma neutral, respetando tanto los puntos de vista de las partes como el resultado del proceso de mediación, absteniéndose de imponer criterios propios en la toma de decisiones de aquéllas, ni primando los de ninguna sobre el resto. Puede, no obstante, colaborar activamente con los mediados en la búsqueda y formulación de soluciones.

### **INDEPENDENCIA**

El ejercicio de la mediación se asienta sobre los principios de independencia y autonomía profesional. El mediador no aceptará ninguna indicación proveniente de las partes, ni de cualquier persona o entidad implicada en la mediación.

El mediador, antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar a la Fundación Narac y a las partes cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a su independencia.

### **CONFLICTOS DE INTERÉS**

El mediador deberá abstenerse de intervenir cuando exista algún conflicto de interés con una o más partes intervinientes en el proceso de mediación, y además, con carácter específico, cuando haya existido o exista cualquier tipo de relación personal o profesional con alguna de las partes que pudiera afectar al proceso de mediación. Esta obligación se mantendrá a lo largo de todo el proceso de mediación.

El mediador, antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar a la Fundación Narac y a las partes cualquier circunstancia que cree o pueda crear un conflicto de intereses.

### **CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL**

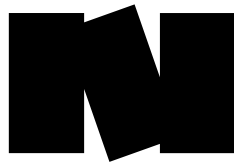
El principio de confidencialidad que rige todo proceso de mediación queda configurado como un derecho/deber para el mediador. Se extiende a todos los hechos y circunstancias que conozca por razón de su actuación profesional en la citada condición.

El proceso 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 la Fundación Narac como Institución de Mediación, a las partes intervinientes y a sus representantes si los hubiere, así como cualquier persona distinta de los anteriores que participaren con autorización de las partes y del mediador, de modo que no podrán revelar la información que pudieran haber obtenido derivada del procedimiento.

El deber de confidencialidad exige tanto al mediador, como a la Fundación Narac en su condición de Institución de Mediación, la no revelación de hechos, datos, contenido de las entrevistas, eventuales acuerdos que se perfilen durante el proceso e informaciones de carácter reservado o confidencial que haya obtenido por razón del procedimiento de mediación.

En el caso de realizar sesiones individuales con las partes, y en relación con las informaciones que pudieran divulgarse en dichas sesiones individuales, el mediador informará de que no podrá comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta.



La obligación de respetar el deber de confidencialidad subsistirá incluso después de haber cesado en la prestación de servicios.

El mediador debe informar a las partes de la necesidad, para el correcto desarrollo de la mediación, de que la confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen o asistan al procedimiento de mediación declaren o aporten documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o en relación con el mismo. Asimismo, deberán informar a las partes de que no podrán requerir al mediador para aportar dicha información como perito o testigo, así como tampoco a la Fundación Narac como Institución de Mediación.

El mediador y la Fundación Narac como Institución de Mediación, quedan exentos de la obligatoriedad de la confidencialidad en los casos siguientes:

- a. Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación y de investigación, y las partes así lo autoricen.
- b. Cuando mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.
- c. Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.

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

La grabación de las sesiones de mediación, por parte del mediador, deberá contar con la autorización previa y explícita expresa de las personas en cuestión y sólo podrá realizarse con fines de formación, investigación o divulgación científica, manteniendo en completo anonimato a las partes y el conflicto.

## **LAS PARTES**

El mediador no representa, ni asiste profesionalmente, a ninguna de las partes.

El mediador un tercero sin ningún interés respecto del objeto de la mediación.

El mediador deberá asegurarse de la buena fe y de la plena voluntad en la actuación y en la toma de decisiones de las partes antes, durante y después del proceso.

El mediador no deberá comenzar la mediación propiamente dicha antes de que todas las partes hayan aceptado los principios y reglas del proceso de mediación y, en su caso, la remuneración que corresponda al mediador.

El mediador deberá comprobar en todo momento que las partes acuden de manera libre y voluntaria al proceso de mediación.

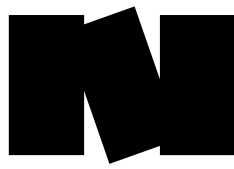
Cuando exista un procedimiento judicial en marcha, el mediador deberá pedir a las partes que informen al juzgado a través del cauce procesal oportuno y, si fuere necesario, que soliciten la suspensión del mismo mientras se desarrolla el proceso de mediación.

El mediador deberá acordar con las partes las fechas más convenientes para el desarrollo de la mediación.

El mediador deberá procurar que las partes respeten los turnos de palabra, sin interrupciones.

El mediador no deberá consentir en ningún caso conductas agresivas o faltas de respeto entre las partes durante las sesiones de mediación.

El mediador deberá tratar en condiciones de igualdad a las partes, no pudiendo tomar partido a favor de ninguna de ellas.



El mediador no podrá obligar a las partes a alcanzar un acuerdo.

El mediador deberá decidir si las reuniones con las partes se realizarán de manera conjunta o por separado durante el proceso e informarlas de la posibilidad que se den los dos tipos de reuniones.

El mediador deberá informar a las partes de la posibilidad de que intervengan terceros cuando el desarrollo del proceso lo requiera. Las partes podrán consultar con un abogado o cualquier otro profesional competente. Los terceros intervinientes en el proceso de mediación quedan sujetos al principio de confidencialidad.

El mediador no podrá revelar el contenido de lo que digan las partes en las sesiones de mediación, tanto de las conjuntas como de las individuales, salvo en los casos en que tenga conocimiento de la comisión de un delito.

El mediador debe ser conocedor de que las partes podrán renunciar en cualquier momento a la mediación sin necesidad de justificación.

El mediador no podrá actuar como abogado de ninguna de las partes en un proceso judicial posterior sobre el objeto de la mediación, ni podrá ser llamado como testigo por ninguna de ellas.

## **EL PROCESO DE MEDIACIÓN**

Cada mediador escogerá libremente el modelo, el método y la forma de trabajo que desee emplear, siempre que se cumplan los principios básicos de la mediación, que aparecen en el presente Código.

El mediador deberá dirigir el proceso, siendo una de sus funciones la de crear la agenda de trabajo de las sesiones.

El mediador deberá tener una participación activa, entendiéndose por ello, tener una postura abierta y ayudar a las partes a generar opciones de acuerdo y a negociar el mejor acuerdo posible en función de dichas opciones y de las posibilidades reales de las partes.

El mediador no deberá involucrarse ni intervenir en un proceso de mediación cuando el conflicto esté siendo abordado en otra mediación.

El mediador deberá cuidar de no descalificar ni criticar la actuación de otro mediador en un proceso anterior.

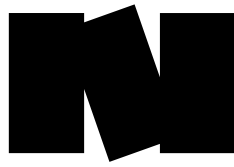
Desde el inicio y durante todo el proceso de mediación, el mediador deberá informar a las partes sobre el número de sesiones que, en principio, se estimarán necesarias para la mediación de dicho caso concreto, así como la duración de cada sesión, pudiéndose modificar dichos aspectos en función de la evolución y las características del caso.

El mediador, si en algún momento percibe que la mediación no es el método adecuado para la resolución del conflicto, deberá comunicarlo a la Fundación Narac como Institución de Mediación que administra el proceso de mediación y a las partes al objeto de poner término al mismo.

El mediador deberá asegurarse de que las partes comprendan las características del procedimiento de mediación, el papel del mediador y de la Institución de Mediación, en su caso, y la forma de mediar, así como la función de las partes y su responsabilidad a lo largo del proceso de mediación.

En particular, el mediador deberá informar a las partes de los principios generales de la mediación, facilitar la comunicación entre las mismas y velar porque dispongan de la información y asesoramiento suficientes; además, informará de lo siguiente:

- › Posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad
- › Su profesión de origen, formación y experiencia



- › Las características del proceso de mediación
- › El coste del proceso, hasta donde pudiera determinarse en ese momento
- › La organización del procedimiento
- › Las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar
- › El plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

El mediador dirige el proceso de mediación y deberá conducir 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.

El mediador deberá aplicar correctamente las distintas técnicas de mediación en cada una de las diferentes fases del procedimiento.

El mediador deberá velar para que la toma de decisiones de las partes en el proceso sea libre, esto es, que no esté viciada por la coacción, el insulto o la presión, y también velará para que las partes se encuentren en todo momento capacitadas para decidir y dispongan de toda la información necesaria.

El mediador procurará que haya equilibrio de poder entre las partes durante todo el proceso de mediación.

El mediador deberá tomar todas las medidas apropiadas para asegurarse de que las partes den su consentimiento al acuerdo de mediación, con pleno conocimiento de causa y comprensión de los términos del mismo.

El mediador deberá informar a las partes cuando exista una diferencia insalvable entre las partes que haga imposible la continuación del proceso y terminar la mediación sin acuerdo.

El mediador no elaborará informes por escrito a petición de ninguna de las partes respecto al proceso concreto de mediación que está realizando con las mismas.

Cualquier documentación relacionada con el proceso de mediación quedará sujeta a lo que estipule la legislación vigente sobre Protección de Datos.

## **TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

La finalización del procedimiento de mediación puede producirse por decisión de cualquiera de las partes en conflicto o por el mediador, quien podrá dar por finalizada la mediación, comunicándose-lo a las partes, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a. Falta de colaboración por alguna de las partes.
- b. Incumplimiento de las reglas de mediación previamente establecidas.
- c. Inasistencia no justificada de alguna de las partes.
- d. Cuando considere que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida.
- e. Si el mediador detecta que el conflicto debe ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento.
- f. En el caso de que el mediador considerase que ya no se encuentra en condiciones de asegurar la imparcialidad necesaria para proseguir su labor.
- g. Cuando el mediador aprecie de manera justificada que las pretensiones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.
- h. Cualquier otra causa prevista en el ordenamiento legal vigente.



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

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, Fundación Narac como Institución de Mediación, una vez terminado el procedimiento, por el plazo que legal o reglamentariamente se establezca, actualmente cuatro meses en virtud de lo establecido en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

## **EL ACUERDO DE MEDIACIÓN**

Cuando se alcancen acuerdos el mediador se asegurará de que todas las partes sean plenamente conscientes de su contenido.

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.

Los acuerdos deberán reflejar los puntos sobre los que los mediados han logrado alcanzar un consenso común a través del procedimiento de Mediación.

El mediador deberá informar a las partes la posibilidad de consultar con diferentes profesionales antes de la firma de dichos acuerdos.

El mediador, dentro del límite de sus competencias, 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.

## **COSTES**

El coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, se dividirá por igual entre las partes, salvo pacto en contrario.

La Fundación Narac podrá exigir a las partes la provisión de fondos que estime necesaria para atender al coste de la mediación.

Si las partes o alguna de ellas no realizara en plazo la provisión de fondos solicitada, el mediador o la propia Fundación Narac podrán dar por concluida la mediación.

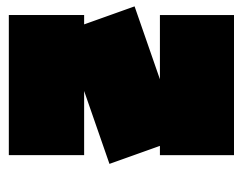
No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador o la Fundación Narac, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a las demás partes, por si tuvieran interés en suplirla dentro del plazo que al efecto hubiera sido fijado.

La Fundación Narac como Institución que administra el procedimiento de mediación, deberá indicar a las partes el importe correspondiente a la administración del proceso y los honorarios de los mediadores.

No se deberá aceptar una mediación, ni por parte de la Fundación Narac ni de sus mediadores, sin que las partes en cuestión hayan prestado su consentimiento respecto al coste de la mediación.

Los mediadores percibirán el importe de sus honorarios directamente de la Fundación Narac, una vez que ésta como tal Institución de Mediación haya recibido el pago de las partes.

En ningún caso, los honorarios deberán ligarse con los resultados del proceso de mediación.



## **RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL**

### **Frente a la Administración**

La Fundación Narac gestionará el Registro de mediadores, y comunicará las altas y bajas en dicho Registro cuando sea requerido por la Administración.

La Fundación Narac deberá proponer a la Administración solicitante la persona mediadora cuando se dirija a la Fundación Narac solicitando un mediador de los inscritos en su Registro de Mediadores.

La Fundación Narac deberá llevar a cabo la formación específica y declarar la capacitación de las personas mediadoras.

La Fundación Narac deberá responder frente a terceros de la deontología de sus mediadores inscritos y se encargará de sancionar disciplinariamente a los mediadores que incumplan los deberes contenidos en este código.

La Fundación Narac deberá informar a la Administración competente que así lo solicite las medidas adoptadas como consecuencia de los expedientes disciplinarios abiertos a personas mediadoras.

La Fundación Narac deberá elaborar propuestas y emitir los informes sobre los procedimientos de mediación que le solicite la Administración competente.

La Fundación Narac deberá elaborar una memoria anual de las actividades en el ámbito de la mediación.

### **Frente a terceros**

La Fundación Narac deberá poner a disposición de los ciudadanos que así lo soliciten las normas por las que se rige la actuación de sus mediadores y el régimen disciplinario aplicable a éstos ante el incumplimiento de dichas normas de conducta.

La Fundación Nara pondrá a disposición de los ciudadanos que se hayan sometido a un proceso de mediación un formulario encuesta a fin de valorar el servicio prestado, así mismo un impreso para recoger las reclamaciones que estimen oportunas respecto de la actuación de los mediadores.

Los registros de documentación relacionados con el proceso de mediación quedarán sujetos a lo que estipule la legislación vigente sobre protección de datos.

## **RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Los mediadores de la Fundación Narac estarán sometidos al régimen disciplinario establecido a tal efecto.

Cualquier infracción de las normas éticas contenidas en este Código será objeto de comprobación por parte de la Fundación Narac y, si se confirmase, se adoptarán las correspondientes sanciones.

La Fundación Narac podrá acordar eliminar de su lista de mediadores a quienes incurran en una infracción que así lo justifique.

## **PATRONOS DE LA FUNDACIÓN NARAC**

Ángel Chocarro Ábalos

Marian Garjón Parra

María de Araoz Ezpeleta

Marta López Goñi

Elena Erviti Orquín

Francisco Javier Lacunza Hernández