



SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

ASOCIACIÓN PRO MEDIACIÓN EN GALICIA
APROMEGA
G-32398968



ÍNDICE

TÍTULO PRELIMINAR	PAG. 3
TÍTULO I: BUENAS PRACTICAS DEL MEDIADOR.....	PAG. 4
CAPITULO I: PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTIVIDAD DEL MEDIADOR.....	PAG. 4
CAPITULO II: ESTATUTO DEL MEDIADOR.....	PAG. 6
TÍTULO II: BUENAS PRACTICAS DE LA INSTITUCION DE MEDIACION APROMEGA.....	PAG. 7
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES.....	PAG. 7
CAPITULO II: PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCION DE MEDIACIÓN.....	PAG. 7
TITULO III: EL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	PAG. 8
CAPITULO I: PRINCIPIOS RECTORES.....	PAG. 9
CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	PAG. 10
CAPITULO III: EFECTOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS.....	PAG. 12
TITULO IV: LAS PARTES EN EL PROCESO DE MEDIACION.....	PAG. 12
TITULO V: SISTEMAS DE GARANTIA DE CALIDAD.....	PAG. 13
CAPITULO I: SGC.....	PAG. 13
SECCIÓN 1ª:REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO INTERNO.....	PAG. 13
SECCIÓN 2ª: REGIMEN INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD.....	PAG. 15
CAPITULO II: SGC EXTERNOS: RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD EXTERNOS.....	PAG. 16
CAPITULO III: OTRAS HERRAMIENTAS DE GARANTIA DE CALIDAD.....	PAG. 17



TÍTULO PRELIMINAR

I) Objeto y ámbito de Aplicación

Este documento tiene por objeto establecer las directrices por las que se habrán de guiar y que habrán de respetar tanto la Asociación Pro Mediación en Galicia (APROMEGA) como los mediadores que la integren, en el desarrollo de las acciones que son propias de cada uno de ellos en aplicación de los Estatutos y de la normativa vigente.

Igualmente, tiene por objeto establecer el sistema de calidad de APROMEGA, tanto a nivel interno como externo y las garantías para su cumplimiento y control.

Las directrices y Sistemas de Calidad que aquí se establecen resultan de aplicación a APROMEGA y a los mediadores, personas físicas, que la integran en la actualidad y en el futuro, con el fin de controlar y velar por la calidad de los servicios prestados desde esta Asociación y el cumplimiento de los Estatutos y la normativa aplicable vigente.

II) Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad de APROMEGA estará compuesta, por un mínimo de tres personas que a su vez formen parte de la Junta Directiva y entre las que se encontrará el presidente.

La elección de los miembros de la Comisión de Calidad se llevará a cabo por la Asamblea General convocada a los efectos, ya sea en Junta Ordinaria o Extraordinaria.

El quórum necesario para la elección de los miembros será el de mayoría cualificada, la mitad más uno de los presentes o representados en la Junta General. En caso de empate, el voto del Presidente de APROMEGA tendrá doble valor.

Las funciones de la Comisión de Calidad son:

- a) Velar por el desarrollo y correcto cumplimiento de los sistemas de calidad que se establecen en este documento.
- b) Revisar y proponer mejoras en los sistemas y procedimientos de calidad establecidos.
- c) Realizar propuestas de nuevos procedimientos en función de las necesidades y oportunidades de mejoras detectadas en los procesos de gestión de calidad de APROMEGA.

El cargo de miembro de la Comisión de Calidad, tendrá una duración bianual, a excepción del presidente de APROMEGA, cuyo cargo tendrá la misma duración que la presidencia.

III) Responsable de Calidad

De entre los miembros de la Comisión de Calidad, por los integrantes de la misma, se designará al responsable de calidad cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Dinamizar y elaborar el Sistema de Calidad de APROMEGA y las actualizaciones del mismo



- b) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Calidad
- c) Informar a la Comisión de Calidad sobre el desempeño y necesidades de mejora del Sistema de calidad
- d) Revisar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas sobre las actuaciones derivadas de la revisión del sistema.

TÍTULO I BUENAS PRÁCTICAS DEL MEDIADOR

CAPÍTULO I PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTIVIDAD DEL MEDIADOR

Artículo 1. Independencia e imparcialidad

El mediador debe ser independiente respecto de las partes y actuar con imparcialidad. El mediador, en ningún caso, podrá actuar en perjuicio o interés de cualquiera de los mediados.

Antes de asumir una mediación, el mediador deberá comprobar que no tiene ningún conflicto de intereses con las partes y poner en conocimiento de éstas toda relación personal, profesional o empresarial con cualquiera de ellas que pueda afectar o que pudiera percibirse que afecta a su independencia o imparcialidad.

Asimismo, si iniciada una mediación, sobreviniera al mediador cualquier situación que pudiera afectar o que pudiera percibirse que afecta a su independencia o imparcialidad abandonará la mediación, salvo que, una vez puesto en conocimiento de los mediados, estos acepten que continúe, previo aseguramiento por parte del mediador, de que las circunstancias concurrentes no van a afectar a su imparcialidad.

Artículo 2. Neutralidad

El mediador debe ser y permanecer neutral respecto del conflicto, permitiendo a los mediados alcanzar por sí mismos un acuerdo, si así lo consideran pertinente.

Artículo 3. Confidencialidad

El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. Esta obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que está protegido por el secreto profesional, de modo que no podrá revelar la información que hubiera podido obtener derivada del procedimiento.

La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación obtenida en un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:



- Cuando los mediados, de manera expresa y por escrito, le dispensen del deber de confidencialidad
- Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

La infracción del deber de confidencialidad generará la responsabilidad prevista en la normativa vigente aplicable.

Así mismo, el mediador no revelará a una parte la información que le haya sido comunicada en una sesión privada por otra, salvo que ésta le autorice expresamente.

No obstante lo anterior, no será confidencial la identidad del interesado que, habiendo sido convocado para una sesión informativa, y no acude.

Artículo 4. Competencia

El mediador únicamente aceptará participar en aquellos casos para los que considere poseer cualificación e idoneidad.

El mediador informará siempre a las partes de su formación, profesión, experiencia y de que tiene contratado un seguro de responsabilidad civil.

Artículo 5. Información a las partes sobre la mediación

El mediador informará a las partes sobre la mediación, incluyendo sin carácter limitativo:

- a) las características, el propósito y el desarrollo del proceso de mediación, así como su duración
- b) su papel en el proceso así como del de las partes
- c) el deber de confidencialidad
- d) el plazo para firmar el acta constitutiva
- e) el coste inicialmente previsto del procedimiento
- f) las consecuencias jurídicas del acuerdo que, en su caso, se alcance

Artículo 6. Diligencia

El mediador actuará con diligencia en el desempeño de su cargo y gestionará el proceso de forma eficiente.



CAPÍTULO II ESTATUTO DEL MEDIADOR

Artículo 7. Condiciones para Ejercer de Mediador

Podrán ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no tenga ninguna incompatibilidad con su actividad profesional de origen.

Todo mediador, para poder serlo, tendrá que estar en posesión de un título oficial universitario, así como contar con la formación específica en mediación que será de un mínimo de 250 horas, acreditando 40 horas de práctica en mediación (requisito éste último que podrá ser dispensado a solicitud del interesado o por decisión unánime de la Junta Directiva). Formación esta que se obtendrá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas y que tendrán la validez para el ejercicio de la profesión mediadora en cualquier punto del territorio nacional.

Igualmente, todo mediador, realizará actividades de formación continua y de reciclaje, de carácter eminentemente práctico, al menos cada 5 años, de una duración total mínima de 20 horas.

Artículo 8. Actuación del Mediador

El mediador tendrá un papel activo, facilitando la comunicación entre los mediados y velará porque dispongan de la información y asesoramiento suficientes para la toma de decisiones, y ello partiendo de la base de que el mediador es imparcial, neutral y no puede asesorar a los clientes.

El papel activo del mediador será tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respecto a los principios recogidos en este documento.

Una vez aceptado el cargo, el mediador deberá desempeñarlo hasta el final del procedimiento, no obstante, podrá renunciar a desarrollar la mediación cuando concurren circunstancias sobrevenidas que puedan afectar al correcto desempeño de su función, con obligación de poner tal circunstancia en conocimiento de los mediados y de entregarles un acta en la que conste su renuncia.

En todo caso, serán causa para no iniciar el proceso o causa de renuncia:

- Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con uno de los mediados
- Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación
- Que el mediador o un miembro de la organización a la que pertenece haya actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes mediadas 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 neutralidad, previo consentimiento expreso y escrito por parte de los mediados.

El deber de revelar esta información que puede interferir en la imparcialidad y neutralidad del mediador, permanecerá a lo largo de todo el procedimiento de mediación.



Artículo 9. Responsabilidad del Mediador

La aceptación de la mediación obliga al mediador a cumplir fielmente el encargo, incurriendo en responsabilidad por daños y perjuicios en caso de que así no lo hiciera.

Los mediadores que se consideren perjudicados, tendrán la acción directa contra el mediador y, en su caso, contra la institución de mediación que corresponda con independencia de las acciones de reembolso que asistan a esta frente a los mediadores que la integran.

La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o mediadores o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben.

TÍTULO II BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN APROMEGA

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 10. Concepto

Se considera Institución de Mediación aquella entidad pública o privada, española o extranjera y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación.

Artículo 11. Competencias

La institución de mediación no podrá prestar directamente el servicio de mediación, ni tendrá más intervención en la misma que la que prevé la Ley de Mediación 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN

Artículo 12. Transparencia y neutralidad

La Institución de Mediación actuará de forma independiente y neutral y proporcionarán información completa y transparente sobre la institución, su reglamento y los procedimientos internos que sigue en la administración de las mediaciones, incluido el sistema de nombramiento del mediador.

Así mismo, dará a conocer la identidad de los mediadores que actúen dentro de su ámbito, informando de su formación, especialidad y experiencia en el ámbito de la mediación a que se dediquen.



Artículo 13. Eficiencia y autonomía de la voluntad

La institución de mediación impulsará la celeridad de trámite en las mediaciones que administre y velará por que las mediaciones se lleven a cabo de forma eficiente y responsable, facilitando el diálogo y con respeto a la voluntad de las partes, los principios de la mediación y las previsiones legales que resulten de aplicación.

Artículo 14. Independencia, imparcialidad y neutralidad de los mediadores

La institución de mediación velará por que los mediadores sean neutrales, independientes e imparciales.

Obligarán a sus mediadores a poner en conocimiento de la institución toda relación personal, profesional o empresarial –preexistente o sobrevenida durante el procedimiento– con cualquiera de las partes que pueda afectar o ser percibido que afecta a su independencia, imparcialidad y neutralidad. En estos casos, la institución de mediación sólo designará al mediador o le mantendrá en sus funciones cuando las partes, debidamente informadas, manifiesten expresamente y por escrito, su conformidad.

Artículo 15. Nombramiento de mediadores

La institución de mediación promoverá que la elección del mediador sea de mutuo acuerdo por las partes y realizará los nombramientos de mediadores que según su reglamento le corresponda hacer con arreglo a criterios objetivos y transparentes, adaptando dicho nombramiento a las necesidades particulares de cada caso y respetando, siempre que se pueda, las preferencias comunes de las partes.

Artículo 16. Cualificación de los mediadores

La institución de mediación se asegurará de que los mediadores que actúan en sus expedientes poseen la titulación, experiencia, capacitación y cualificación profesional adecuadas para mediar en el conflicto, según la legislación vigente en cada momento.

Artículo 17. Confidencialidad

Salvo por imperativo legal, de orden público o requerimiento judicial, la institución de mediación guardará confidencialidad sobre la celebración presente, pasada o futura de la mediación, las partes intervinientes y el acuerdo de mediación en caso de haberlo.

Artículo 18. Promoción de la mediación y formación continuada de los mediadores

La institución de mediación promoverá tanto la utilización de la mediación como forma eficaz de resolución de controversias como la formación continuada de sus mediadores.



Artículo 19. Publicidad de honorarios

La institución de mediación publicará información detallada sobre los costes de la mediación y en concreto, sobre los honorarios de los mediadores y los derechos de la institución por la admisión y administración de la mediación.

TÍTULO III EL PROCESO DE MEDIACIÓN

CAPÍTULO I PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 20. Voluntariedad y Libre Disposición

La mediación es voluntaria. Los interesados en someter sus conflictos a un proceso de mediación, lo harán de manera voluntaria y libre, no estando obligados a concluir el proceso con un acuerdo, salvo en el caso de mediación intrajudicial, en cuyo supuesto se atenderá a los protocolos que en su caso se suscriban.

Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.

Artículo 21. Igualdad de las Partes

El mediador velará porque, en el proceso de mediación, las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista expresados por los mediados.

Artículo 22. Imparcialidad y Neutralidad del Mediador

En ningún momento, el mediador puede actuar en perjuicio o interés de alguno de los mediados, absteniéndose de asesorarles o de tomar partido en su toma de decisiones.

Artículo 23. Confidencialidad

El procedimiento de mediación, la documentación utilizada en el mismo, así como toda la información que se revele durante el mismo es confidencial, de modo que no podrá ser utilizada por los mediados en el supuesto de que, con posterioridad a intentar la mediación, acudan a un arbitraje o a un proceso judicial.

Dicha prohibición se exceptúa en dos supuestos:

- a) Cuando los propios mediados, expresamente y por escrito dispensen del deber de confidencialidad



- b) Cuando exista un requerimiento mediante resolución judicial motivada, por los jueces del orden jurisdiccional penal.

Artículo 24. Flexibilidad y Autonomía de la Voluntad

El proceso de mediación es flexible, se adaptará a las necesidades de los mediados.

Así mismo, las decisiones o acuerdos que los mediados adopten en este proceso, serán en base al principio de la autonomía de la voluntad, siendo libres en la toma de decisiones y asumiendo la responsabilidad de ello derivada.

Artículo 25. Información

Solamente se dará comienzo al proceso de mediación cuando los mediados hayan sido informados de los aspectos recogidos en el Artículo 5 de este documento, y cuando hayan sido resueltas todas las dudas que a los interesados les hayan surgido.

Igualmente, el mediador velará porque los mediados tomen decisiones una vez hayan obtenido la información y asesoramiento necesarios.

Artículo 26. Honorarios

Entre la información que deben conocer los mediados antes de iniciar el proceso, se encuentran los costes de la mediación.

El mediador, cuando actúe *ad hoc*, no dará comienzo a la mediación sin haber informado a las partes sobre los honorarios por su intervención y obtenido la aceptación de las partes al respecto.

Salvo acuerdo de las partes, los honorarios y costes de la mediación se pagarán de forma proporcional entre ellas.

Los honorarios de los mediadores no estarán vinculados al resultado de la mediación.

CAPÍTULO II DESARROLLO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Artículo 27. Inicio

El procedimiento de mediación podrá iniciarse:

- a) De común acuerdo entre las partes interesadas
- b) Por una de las partes interesadas y posterior invitación a la otra u otras
- c) Por una de las partes interesadas en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre ellas
- d) Por derivación de la Administración de Justicia o de cualquier otro organismo público con el que APROMEGA haya suscrito un acuerdo de colaboración



La solicitud de inicio se presentará ante el mediador o la institución de mediación elegido por el interesado o interesados.

Artículo 28. Información

Antes de iniciar el proceso de mediación, el mediador facilitará a los mediados la información contemplada en los Artículos 5 y 24 de este documento.

Artículo 29. Pluralidad de Mediadores

La mediación puede ser llevada a cabo por uno o varios mediadores.

La intervención de más de un mediador puede estar justificada por la complejidad de la materia objeto de conflicto o por la conveniencia de las partes.

Artículo 30. Sesión Constitutiva

Inmediatamente antes del inicio del proceso de mediación, las partes y el mediador o mediadores, subscribirán un acta en la que se hagan constar los siguientes datos:

- a) La identificación de los mediados
- b) La designación del mediador o de la institución de mediación
- c) El objeto del conflicto
- d) La duración máxima prevista para el proceso de mediación
- e) La información del coste de la mediación, en su caso, las bases para su cálculo
- f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes, de la mediación y de que asumen las obligaciones de la misma derivadas.
- g) El lugar de celebración y lengua del procedimiento
- h) Todos los demás aspectos que los interesados quieran hacer constar y que no contravengan la normativa aplicable al procedimiento.

Artículo 31. Duración del procedimiento

El proceso de mediación durará el tiempo que las partes necesiten para la toma de decisiones, no obstante, la duración máxima se establece en 2 meses.

Excepcionalmente, y atendiendo a las circunstancias del caso concreto, se podrá ampliar el número de encuentros para acabar de cerrar un posible acuerdo, sin que ello conlleve una dilación indebida o un perjuicio para alguno de los interesados, cuestiones estas por cuyo cumplimiento velará el mediador y, en su caso, la institución de mediación.

Artículo 32. Desarrollo del procedimiento

El mediador convocará a los mediados para cada encuentro, dirigirá los mismos y facilitará la comunicación de los mediados, otorgándoles a cada uno de ellos los turnos y tiempos que precisen.



En el supuesto de que el mediador mantenga entrevistas individuales con los mediados, lo pondrá en conocimientos de todos, sin perjuicio de la confidencialidad de lo comentado.

Artículo 33. Terminación del procedimiento

El proceso de mediación puede terminar por acuerdo o sin acuerdo entre los mediados por las siguientes causas:

- a) Por común acuerdo de los mediados
- b) Por terminación del tiempo máximo previsto
- c) Cuando el mediador lo aprecie conveniente porque las posiciones de los mediados son irreconciliables
- d) Por cualquier otra causa que justifique su terminación

Finalizado el proceso, se levantará acta en la que se haga constar la terminación del procedimiento, en su caso, recogerá los acuerdos alcanzados o, en otro caso, la causa o causas de la finalización.

En el acta han de constar, además, las firmas del mediador y de los mediados y se entregará un original a cada uno de ellos. En caso de que alguno de los mediados no quiera firmar el acta, el mediador así lo hará constar en la misma.

CAPÍTULO III EFECTOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS

Artículo 34. Efectos respecto de procesos judiciales en curso

El inicio de un proceso de mediación cuando ya se haya iniciado un proceso judicial en relación al mismo objeto y entre las mismas partes, tendrá efectos suspensivos en los términos dispuestos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, en las disposiciones que la desarrollen y en la normativa vigente en materia procesal.

Artículo 35. Efectos de los acuerdos adoptados

Los acuerdos adoptados en un proceso de mediación serán ejecutivos conforme a lo establecido en el Título V de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, así como en las disposiciones que lo desarrollen y en la normativa vigente en materia procesal.

TÍTULO IV LAS PARTES EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Artículo 36. Intervención de las Partes en el Proceso

Sin perjuicio del respeto a los principios establecidos en este documento, la mediación se organizará del modo que las partes tengan por conveniente.



En todo caso habrán de actuar, entre ellas, conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, velando el mediador, en la medida de lo posible, porque estos principios se cumplan.

Así mismo, los mediados, deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Artículo 37. Inicio de otros procesos de resolución de conflictos

Constante el proceso de mediación, las partes no podrán ejercitar contra la otra u otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto del proceso de mediación en curso, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares y otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y/o derechos.

El compromiso de sometimiento a mediación y la iniciación de ésta, impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle ésta, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria.

TÍTULO V SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGC)

CAPÍTULO I SGC INTERNOS

SECCIÓN 1ª RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

Artículo 38. Contacto del cliente

Cuando cualquiera de los miembros de APROMEGA tenga conocimiento o reciba encargo para intervenir en un asunto, lo pondrá en conocimiento del Presidente, a efectos de que este pueda accionar el mecanismo establecido en materia de designación de mediador y pueda registrar dicha solicitud.

En caso de que sea el presidente de APROMEGA quien reciba la solicitud de intervención, no será necesario que lo ponga en conocimiento de los demás miembros de la Asociación, no obstante, llevará un registro de solicitudes recibidas, tanto por él como por cualquiera de los demás miembros.

Artículo 39. Registro de solicitudes de intervención

El presidente de APROMEGA llevará un registro de solicitudes de intervención. en el cual dejará constancia de los siguientes datos:

- Fecha de la puesta en contacto del cliente
- Mediador designado a efectos de intervenir en dicho asunto



- Otras gestiones llevadas a cabo a nivel interno antes de, en su caso, iniciar el proceso de mediación o designar mediador.

De dicho registro se dará cuenta a la Asamblea General con carácter anual, en la Junta General Ordinaria. También, con carácter anual, se pondrá en conocimiento de la Comisión de Calidad.

A efectos de agilizar el trabajo del Presidente a la hora de llevar a cabo este registro, APROMEGA contará con un modelo normalizado a nivel interno que será aprobado por la Comisión de Calidad.

Artículo 40. Designación de mediador

Cuando sea requerida APROMEGA para la intervención en un asunto, a través de cualquier medio, a efectos de determinar quién o quiénes van a ser los mediadores que lleven a cabo dicha intervención, se tendrán en cuenta criterios geográficos y criterios de disponibilidad.

Así, el asunto será asignado al mediador o mediadores que geográficamente se encuentren más cerca de las personas en conflicto, a efectos de prestar el servicio con mayor celeridad.

Igualmente, se atenderá a la disponibilidad que el mediador o mediadores geográficamente más próximos tengan por razones de carga de trabajo, ya sea en materia de mediación o de otras actividades profesionales a que se dediquen, asignando el asunto al o a los que tengan disponibilidad, independientemente de que se encuentren geográficamente más próximos a los mediados o no.

En todo caso, será designado con carácter preferente aquel socio que haya recibido el encargo.

Artículo 41. Seguimiento del asunto

Una vez designado mediador o mediadores para llevar a cabo la intervención, éstos, al finalizar su trabajo, realizarán un informe que será puesto a disposición de la Comisión de Calidad. En dicho informe se hará constar:

- Identificación del mediador o mediadores
- La fecha en que fueron designados como mediadores para el caso concreto
- La fecha en que se pusieron en contacto con el cliente
- La fecha y la forma en que se pusieron en contacto con la otra parte del conflicto
- La decisión de acudir o no a un proceso de mediación
- La fecha de inicio del proceso y la frecuencia de los encuentros
- En caso de llevar a cabo el proceso de mediación
 - o El asunto objeto de conflicto, en términos generales
 - o El número de encuentros
 - o Si hubo o no acuerdo

A estos efectos y con la finalidad de facilitar el trabajo a los mediadores, APROMEGA contará con un formulario normalizado aprobado por la Comisión de Calidad.



Artículo 42. Plazos para la intervención

Una vez designado el mediador o mediadores que van a intervenir, la puesta en contacto con los mediados se llevará a cabo a la mayor brevedad, en todo caso, dando respuesta a la urgencia que ponga de manifiesto el mediado solicitante.

Del mismo modo, el proceso de mediación se iniciará en el plazo más breve posible según las necesidades y posibilidades de los intervinientes, mediados y mediador/mediadores.

En el supuesto de que la intervención del mediador se dilate injustificadamente en el tiempo por causas directamente atribuibles al mediador o mediadores designados, se atenderá a lo dispuesto en el procedimiento disciplinario a este respecto.

Artículo 43. Conflictos surgidos en el seno de APROMEGA

Los conflictos que surjan en el seno de la Asociación, se resolverán en primera instancia, a través de la participación de las partes en una asamblea. Dicha participación será voluntaria.

El mediador será designado por las partes y, a falta de acuerdo, por el Presidente siempre y cuando este no sea parte del conflicto, o por el socio de mayor antigüedad que no sea miembro de la Junta Directiva.

Las sesiones de mediación serán confidenciales y se regirán por las pautas que establezca el mediador.

Artículo 44. Procedimiento Disciplinario

Cuando los socios estén incurso en alguna de las causas de sanción por incumplimiento de sus obligaciones, ya sean las previstas en este documento, en los Estatutos de la Asociación, en el Reglamento de Régimen Interno o en cualquier otra normativa vigente aplicable, se abrirá un procedimiento disciplinario con audiencia al interesado o interesados, garantizando el derecho a la defensa y a la comunicación de los hechos que motivan el procedimiento, así como los recursos que podrán ejercer. En todo caso, estará garantizada la apelación final a la Asamblea General.

El procedimiento disciplinario se establece en el Reglamento de Régimen Interno.

SECCIÓN 2ª RÉGIMEN INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD

Artículo 45. Objetivo

La prioridad de APROMEGA en cuanto a la prestación de sus servicios se centra en el cliente, así como, en atención a la normativa en materia de mediación de conflictos, en la celeridad en la respuesta a las cuestiones planteadas por los clientes.



Artículo 46. Control de la intervención

A través del Registro de Solicitudes de Intervención y de los informes emitidos por los mediadores designados para intervenir, la Comisión de Calidad, tras oír al responsable de calidad, hará un análisis del funcionamiento de APROMEGA en la prestación del servicio.

A la vista del resultado de dicho análisis, la Comisión de Calidad podrá llevar a cabo todos los cambios necesarios en el sistema de calidad establecido a fin de, en su caso, mejorar el servicio prestado en aras a una mejor atención al cliente.

En todo caso, anualmente, la Comisión de Calidad elaborará un informe en el que hará constar los siguientes datos:

- Número de reuniones celebradas a lo largo del año
- Temas abordados en cada una de ellas
- Funcionamiento del sistema de calidad vigente
- Cambios recomendables del sistema de calidad y finalidad de los mismos
- Otras cuestiones que considere relevantes

De este informe se dará cuenta a la Asamblea General en la Junta General Ordinaria anual.

La Asamblea General, también podrá proponer modificaciones en el sistema de calidad, las cuales serán debidamente valoradas por la Comisión de Calidad a efectos de decidir si se llevan o no a cabo.

CAPÍTULO II SGC EXTERNOS

RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO Y CONTROLES DE CALIDAD EXTERNOS

Artículo 47. Supervisión

Las personas mediadoras de APROMEGA que quieran certificar sus intervenciones al interior de la práctica de la asociación y ser avaladas por esta, tendrán que contar con la supervisión permanente de su actividad profesional.

1. La supervisión es un servicio de acompañamiento y análisis de la práctica profesional de la persona mediadora.
2. Las personas supervisoras serán Graduados Universitarios o equivalentes, con una experiencia mínima reconocida de 10 años en el ámbito de la intervención socio-sanitaria.
3. Cada persona mediadora elegirá y propondrá a su supervisor que tendrá que contar con el Visto Bueno de la Asociación a través de la Comisión de Calidad.
4. La verificación de la supervisión permanente se realizará a través de un certificado de la persona supervisora dirigida a la Comisión de Calidad, con una periodicidad no superior a la trimestral.

Artículo 48. Asignación de Mediador y puesta en contacto

El cliente o clientes que hayan solicitado la intervención de APROMEGA o que hayan sido derivados por la Administración de Justicia o por aquel organismo público con el que



APROMEGA haya suscrito acuerdo de colaboración, a la mayor brevedad, recibirán el nombre del mediador o mediadores que han sido designados para intervenir en su asunto.

El mediador designado explicará al cliente la forma de proceder, recabando la información necesaria a efectos de iniciar la gestión del asunto.

Artículo 49. Inicio del proceso de mediación

Una vez realizadas todas las gestiones por parte del mediador, contactado con las partes en conflicto y recibido el visto bueno para iniciar el proceso de mediación, éste dará comienzo con un primer encuentro en los términos previstos en el artículo 5 de este documento.

17

Artículo 50. Terminación del proceso de mediación

Una vez finalizada la prestación del servicio por parte de APROMEGA, el mediador facilitará a los mediados un formulario que deberán devolver cumplimentado, en el cual se hará la evaluación del servicio prestado y atención recibida.

Este formulario será elaborado por la Comisión de Calidad.

El mediador que haya intervenido en el proceso de mediación, pondrá a disposición de la Comisión de Calidad el formulario cumplimentado por los clientes a los fines de lo previsto en el artículo 46 anterior.

CAPÍTULO III OTRAS HERRAMIENTAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

Artículo 51. Herramientas de Garantía de Calidad

A efectos de llevar a buen término el funcionamiento de APROMEGA y la prestación de sus servicios, la Comisión de Calidad, si lo considera oportuno, podrá diseñar un Manual de Procedimientos y/o Planes de Calidad, ambos documentos de carácter interno conducentes a mejorar y buscar la excelencia en el servicio prestado por esta Asociación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA *Desempeño de las funciones de la Comisión de Calidad*

En tanto no esté constituida la Comisión de Calidad, asumirá las funciones que vienen atribuidas a la misma en estas directrices, la Junta Directiva.