

2013



POLICÍA
MUNICIPAL
madrid



Normas

Programa “Agente Mediador”

Requisitos del servicio de mediación de la Policía Municipal del Ayto. de Madrid a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) y del Servicio de Agentes Tutores.



CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

Título I: Disposiciones generales

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

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 en la mediación.*

Título III: Estatuto del mediador

- Artículo 9. *Condiciones para ejercer de mediador.*
- Artículo 10. *Calidad y autorregulación de la mediación.*
- Artículo 11. *Actuación del mediador.*
- Artículo 12. *Responsabilidad de los mediadores. Exención de responsabilidad.*
- Artículo 13. *Coste de la mediación.*

Título IV: Procedimiento de mediación

- Artículo 14. *Protocolo o fases del proceso de mediación.*
- Artículo 15. *Solicitud de inicio.*
- Artículo 16. *Inicio de la mediación.*
- Artículo 17. *Traslado a las demás partes.*
- Artículo 18. *Información y sesiones informativas.*
- Artículo 19. *Pluralidad de mediadores.*
- Artículo 20. *Sesión constitutiva.*
- Artículo 21. *Duración del procedimiento.*
- Artículo 22. *Aspectos específicos del procedimiento de mediación.*
- Artículo 23. *Desarrollo de las actuaciones de mediación.*
- Artículo 24. *Terminación del proceso de mediación.*
- Artículo 25. *Confidencialidad en el proceso de mediación.*
- Artículo 26. *Confidencialidad respecto de los documentos.*
- Artículo 27. *Confidencialidad de opiniones, acuerdos y reconocimientos.*
- Artículo 28. *Conclusión de la mediación.*
- Artículo 29. *El acuerdo de mediación.*
- Artículo 30. *Desarrollo de las actuaciones.*

Título V: Motivos objeto de mediación

Artículo 31. *Causas excluidas de la mediación.*

Artículo 32. *Tipologías de conflictos.*

Artículo 33. *Situaciones objeto de mediación policial.*

Título VI: Adhesión al Programa “Agente Mediador”

Artículo 34. *Adhesión al programa de organizaciones vecinales y escolares.*

Artículo 35. *Forma de adhesión.*

Artículo 36. *Compromisos de colaboración.*

INTRODUCCIÓN

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que incorpora al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, 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 en este sector del ordenamiento jurídico como un último remedio, en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes y puede ser un hábil coadyuvante para la reducción de la carga de trabajo de aquéllos, 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 exige de las policías municipales la intervención en los conflictos privados cuando son requeridos para ello (art. 53.l.i) Es, por tanto, este ámbito competencial el que define los motivos que pueden ser sometidos a *mediación policial* pues es un tipo de mediación especial dentro del campo de la mediación comunitaria.

Entre las ventajas de la mediación, cabe destacar 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 el final del conflicto.

El modelo de mediación se basa en la libre decisión de las partes; así como en la flexibilidad y en 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, exclusivamente, establecer unas bases objetivas en las que, apoyadas en la Ley 2/86 Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y en la Ley 5/2012, se sustente el Programa “Agente Mediador” de la Policía de Madrid, y favorecer con ello esta alternativa frente a la solución judicial del conflicto. De igual forma, son el elemento que facilita el conocimiento del proceso mediador para aquellas personas que de forma individual 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 que decidan adherirse a este programa como colaboradores.

La figura del Agente Mediador es, de acuerdo con su conformación natural, 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 y muy próxima a la convivencia vecinal.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Concepto

A los efectos de estas normas se entiende por mediación el medio de solución de controversias en que dos o más partes intentan voluntariamente 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 civiles y administrativos que tuvieran lugar en las relaciones de convivencia en el ámbito escolar y vecinal, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

El mismo será aplicable 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 ámbito de referencia para acometer el proceso de mediación será el Distrito donde surja el motivo de la controversia.

2. Queda excluido en todo caso, del ámbito de aplicación del Programa “Agente Mediador” la mediación sobre asuntos mercantiles; así como:
 - a) La mediación penal.
 - b) La mediación laboral.
 - c) La mediación en materia de consumo.
 - d) La mediación familiar.
 - e) La mediación con las Administraciones públicas.

Artículo 3. Los órganos de mediación.

1. A los efectos del Programa de Mediación “Agente Mediador” tienen la consideración de órganos de mediación los siguientes:
 - a) Sección de Convivencia y Prevención: tiene entre sus funciones 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.

Esta no podrá prestar directamente el servicio de mediación. Dará a conocer la identidad de los mediadores que actúen dentro de su ámbito.

Coordinará las actividades relacionadas con los procesos de mediación, para lo cual diseñará y ejecutará las acciones que faciliten un óptimo desarrollo del Programa, así como requerir la información necesaria que permita detectar áreas de mejora en aras de una mejor prestación del servicio para los ciudadanos.

- b) Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) de las UID: Tienen como función básica la ejecución de los procesos de mediación en el ámbito de la convivencia vecinal que le fueren demandados o asignados de acuerdo a los procedimientos y condiciones establecidas.
- c) Servicio de Agentes Tutores de las UID: Entre sus funciones tienen la ejecución de los procesos de mediación que, en el ámbito escolar, le fueren demandados o asignados de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

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 11.

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 esta 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

Estatuto del mediador

Artículo 9. Condiciones para ejercer de mediador.

1. Pueden ser mediadores los componentes del Servicio de Agentes Tutores y de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía de Madrid que se hallen en pleno ejercicio de sus obligaciones como miembros del Cuerpo de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid.
2. Podrán formar parte de los equipos de mediación aquellos policías en activo que, sin estar adscritos a los servicios especificados, muestren su voluntariedad de ejercer estas funciones.
3. En ambos casos se requerirá la necesaria capacitación e idoneidad que permita a los componentes de los equipos de mediación acometer estos procesos con la ecuanimidad, objetividad, compromiso y calidad necesaria.

Artículo 10. Calidad y autorregulación de la mediación.

El Cuerpo de 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.

Artículo 11. Actuación del mediador.

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 solo 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 12. Responsabilidad de los mediadores. Exención de responsabilidad.

La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, sometándose a los principios y normas recogidos en el presente documento.

Salvo en caso de falta deliberada, el mediador, el Servicio de Mediación y el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid no serán responsables ante ninguna parte por ningún acto u omisión en relación con cualquier mediación realizada de conformidad con el presente reglamento.

Artículo 13. Coste de la mediación.

El coste de la mediación dentro del Programa de Mediación Agente Mediador de la Policía de Madrid tendrá carácter gratuito.

TÍTULO IV

Procedimiento de mediación

Artículo 14. 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 la mediación y aceptada esta.
2. Mediación (propriadamente dicha): En esta fase se explicarán las normas y condiciones que regirán el proceso de mediación, los mediados expresarán sus opiniones, se analizará el problema, se propondrán soluciones y se concretará el posible acuerdo

Artículo 15. 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.
2. La solicitud se formulará ante la Jefatura del Cuerpo o los órganos de mediación de las unidades integrales de distrito.
3. Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial, 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 ello 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.

Artículo 16. Inicio de la mediación

La fecha de comienzo de la mediación será aquella en la que el órgano de mediación del Cuerpo de Policía de Madrid reciba la petición de mediación.

Artículo 17. Traslado a las demás partes

Recibida una solicitud unilateral de mediación, el órgano de mediación competente 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 verbalmente a la parte solicitante.

Artículo 18. Información y sesiones informativas

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.

En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

2. Los órganos de mediación podrán organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en el apartado 1 de este artículo.

Artículo 19. 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, estos actuarán de forma coordinada.

Artículo 20. Sesión constitutiva.

1. El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:
 - a) La identificación de las partes.
 - b) La designación 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.

2. De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Artículo 21. Duración del procedimiento.

La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones.

Artículo 22. 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 siempre es 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 al mediador, para consideración por el mediador únicamente, 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 que cualesquiera de las cuestiones controvertidas entre las partes no sean susceptibles de ser resueltas mediante la mediación, el mediador podrá proponer, para consideración por 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 23. 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 24. Terminación del proceso de mediación.

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, comunicándose 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.
3. 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 la 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 a la Sección de Convivencia y Prevención que podrá designar otro mediador.
 - Cuando el mediador aprecie en 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 o continuar el proceso con otro mediador o bien sugerir a los participantes que obtengan otro tipo de servicio profesional adecuado a las circunstancias

Artículo 25. 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 26. 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.

Artículo 27. 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 28. Conclusión de la mediación.

- I. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

El acta deberá ir firmada por todas las partes y por 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.

2. Una vez concluida la mediación, el mediador notificará al Sección de Convivencia y Prevención, por escrito y sin demora, que la mediación ha concluido e indicará la fecha de conclusión; asimismo indicará si la mediación tuvo como resultado la solución de la controversia y, en tal caso, si la solución fue total o parcial. El mediador enviará a las partes un ejemplar de la notificación cursada a la Sección de Convivencia y Prevención.
3. El órgano de mediación mantendrá en secreto la notificación del mediador y no divulgará, sin la autorización escrita de las partes, la existencia ni el resultado de la mediación.
4. No obstante, el órgano de mediación podrá incluir información relativa a la mediación en las estadísticas globales que publica acerca de sus actividades, a condición de que tal información no permita que se revele la identidad de las partes ni las circunstancias particulares de la controversia.

Artículo 29. 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 o compromiso se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

Artículo 30. Desarrollo de las actuaciones.

Todas y cada una de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, 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

Motivos objeto de mediación

Artículo 31. Causas excluidas de la mediación.

1. No se aceptarán como causa de mediación a través del Programa “Agente Mediador” de la Policía de Madrid aquellas discrepancias que tengan su origen en conductas masivas provocadas por fenómenos como, por ejemplo, el consumo de alcohol en la vía pública (botellón).
2. No se aceptarán motivos que, aun estando incluidos dentro de los supuestos establecidos en estas normas, hayan sido previamente denunciados por vía 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 32. Tipologías de conflictos.

Atendiendo a criterios cualitativos, los conflictos que podrían abordarse por los agentes policiales a través de procesos de mediación se centrarán en tres tipologías básicas:

- Vinculadas a la calidad de vida
- Vinculadas a las relaciones interpersonales
- Vinculadas a la diversidad cultural

Artículo 33. Situaciones objeto de mediación policial

1. Con carácter general podrán someterse a procesos de *mediación policial*, prácticamente, toda clase de molestias, problemáticas de convivencia y hechos relacionados con la sociedad diversa.

2. Pueden ser abordadas situaciones tales como:
 - Ocupación del espacio público, siempre que su origen no derive de conductas masivas.
 - Incidentes en centros escolares y con menores.
 - 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 motivados por aspectos relacionados con la diversidad cultural o sociedad diversa (culturalidad, inclusión social, integración comunitaria, etc).

3. Específicamente, en el ámbito escolar las situaciones de conflicto pueden estar relacionadas con:
 - Comportamientos o actitudes de los docentes, tales como:
 - No respetar a padres de familia.
 - Increpar a los estudiantes que cuestionan sus ideas
 - Tener preferencias por estudiantes de mayor rendimiento académico.
 - No promover la participación de los estudiantes en el aula.
 - Llamar por apodo a los estudiantes.
 - Mostrar tolerancia e indiferencia ante la agresión entre estudiantes que se da en el aula.
 - Estigmatizar a los estudiantes con problemas de conducta. Hacer bromas de doble sentido a las 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.

 - Comportamientos o actitudes de los padres y madres de alumnos. 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.

- 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.
 - Realizar acciones de acoso o *ciberacoso*.
 - Ejercer maltrato hacia los compañeros o profesores.

TÍTULO VI

Adhesión al Programa “Agente Mediador”

Artículo 34. 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 35. Forma de adhesión.

La adhesión al programa será solicitada por la entidad o asociación y para ello bastará con trasladarlo 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, contactando con representante del la organización o institución peticionaria, confirmará la adhesión al programa.

Artículo 36. Compromisos de colaboración.

1. El Cuerpo de 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.