



**CÓDIGO DE ÉTICA DE LA PROFESIÓN MEDIADORA (\*)**

**PREÁMBULO**

La mediación es un método de resolución de conflictos voluntario en el cual un tercero imparcial ayuda a los participantes a resolver sus diferencias. El rol del mediador/a consiste en facilitar el diálogo entre los participantes, promoviendo el entendimiento, ayudarlos a identificar sus intereses y a indagar en forma creativa acerca de las distintas posibilidades que les permitan solucionar sus asuntos satisfactoriamente.

En la actualidad en nuestro país la mediación se ha desarrollado progresivamente como una profesión, esto es, como una actividad que requiere conocimientos y habilidades propias de una disciplina específica, en tal sentido, se puede hablar de una determinada ciencia y arte llevada a cabo por personas que hacen de ella un modo de vivir y de ser reconocidos en la comunidad. Sobre esta base, la profesión de mediador/a implica evidentemente responsabilidades y deberes éticos. Así, por ejemplo, es esencial que quienes emprenden el ejercicio de la mediación reconozcan que todas las personas enfrentadas a distintos conflictos o disputas tienen el derecho de comunicarse, dialogar y negociar con plena autonomía para intentar obtener un resultado consensual y satisfactorio.

En la base de toda ética está el respeto fundamental por el otro. Sin embargo, la realidad nos muestra como un hecho irrefutable que vivimos en una sociedad desgarrada por el irrespeto de los otros y de sus derechos y por la negación práctica, cuando no también discursiva, de ciertos valores fundamentales de la convivencia. Muchas instituciones y prácticas sociales, públicas y privadas, en diversos ámbitos y niveles, carecen de la perspectiva del valor y las necesidades del otro y de los otros/as.

En tal sentido, la mediación se ubica en un paradigma de comunicación y convivencia humana diferente. En nuestro país, la mediación es una práctica emergente que facilita la comunicación interpersonal y social, tendiente a la resolución de disputas de diversa índole. Así, la mediación anticipa y nos encamina hacia relaciones humanas y formas culturales más dialógicas, respetuosas y pacíficas. El nivel de desarrollo, consolidación y prestigio que alcance la mediación será producto principalmente de la acción de los propios mediadores/as preocupados por el perfeccionamiento de la disciplina y la obtención de óptimos estándares profesionales y éticos en su propio desempeño. En la actualidad, mayores y más diversas demandas de la sociedad tienden a abrir nuevos espacios y posibilidades para este método de resolución de conflictos en múltiples áreas, generando al mismo tiempo mayores expectativas, así como mayores riesgos, exigencias y responsabilidades. Por ello surge la

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

necesidad de formular un código de conducta ética que responda de manera más precisa a dichos requerimientos y a las implicancias que estos tienen en el ejercicio profesional.

Este Código de Ética se refiere a la conducta del mediador/a como persona individual, y establece principios y normas aplicables a todos los mediadores que hacen de esta actividad una profesión y que, para su ejercicio requieren criterios deontológicos de acción y de conducta.

Siendo la mediación una disciplina cuya práctica pone a los profesionales directamente en relación con las personas, es condición ineludible que todo acto profesional deba realizarse de forma tal que no lesione la dignidad, la libertad ni la integridad de las personas, en tanto derechos fundamentales que emanan de la naturaleza humana. Consecuentemente, el conjunto del quehacer de los mediadores/as deberá sustentarse en conocimientos válidos para el nivel de desarrollo actual de su profesión y en principios éticos congruentes con dichos derechos. Estos dos aspectos constituyen una totalidad integrada e indisoluble en el marco de una actividad profesional destinada a favorecer el desarrollo humano individual, familiar y colectivo.

El presente Código de Ética de la Profesión Mediadora se plantea como objetivo guiar la conducta de los mediadores/as pertenecientes al Colegio de Mediadores de Chile, para quienes tendrá un carácter vinculante u obligatorio, sin perjuicio de extender su ámbito de aplicación a todo mediador/a que acepte voluntariamente su jurisdicción. Consecuentemente, a través de sus dispositivos procedimentales podrá conocer y juzgar los eventuales conflictos e infracciones que se produzcan en relación con sus disposiciones, resolviendo toda denuncia o situación controvertida que se plantee en su seno a través del Tribunal de Ética, órgano jurisdiccional contemplado en el mismo Código.

Asimismo, el Código de Ética tendrá por objeto procurar el pronunciamiento frente a planteamientos, consultas, dudas y dilemas que, sin referirse a personas determinadas, ameriten una opinión calificada susceptible de servir de orientación de conducta para los mediadores y público en general. Finalmente, cabe agregar que este Código es esencialmente propositivo y constructivo, más que punitivo y, por lo tanto, tiene también como objetivo proteger, promover y, en su caso, defender a los mediadores/as y a los usuarios de servicios de mediación frente a acciones o acusaciones que los afectaren injustamente.

El presente Código de Ética es un cuerpo normativo abierto a su desarrollo hermenéutico y a posibles adaptaciones o reformas que el debate racional y la experiencia situada en un determinado contexto social y cultural hagan necesario.

Cabe concluir señalando que este Código de Ética es un instrumento que ejecuta el mandato establecido en el Estatuto del Colegio de Mediadores de Chile, de cautelar, promover y facilitar el cumplimiento práctico de las normas y valores fundamentales de la profesión mediadora.

# COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

## PROYECTO CÓDIGO DE ÉTICA DE LA PROFESIÓN MEDIADORAS

### TÍTULO I PRINCIPIOS DEONTOLÓGICOS GENERALES

#### **Artículo 1º: Ámbito de aplicación**

Este Código tiene por objeto establecer los principios y reglas de conducta para los mediadores/as pertenecientes al Colegio de Mediadores de Chile A. G., son, por tanto, de carácter obligatorio para sus miembros, y buscan garantizar a los participantes en mediación un proceso con estricta sujeción a la ética, promoviendo la mediación al público como un sistema confiable de resolución de disputas.

Los principios y normas de este Código son aplicables también a los demás mediadores/as que voluntariamente aceptaren la jurisdicción del Colegio de la Orden.

#### **Artículo 2º: Respeto por los derechos y la dignidad de las personas**

El mediador/a se compromete a respetar y adherir a los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. En particular, respetar la dignidad y el valor de todas las personas y en especial los derechos a la privacidad, confidencialidad, autodeterminación, diversidad y autonomía. Asimismo, se compromete a respetar y no discriminar en razón de las diferencias individuales, culturales, de género, etnia, religión, ideología, orientación sexual, condición socioeconómica o cualesquiera otras de las personas con quienes le corresponda interactuar profesionalmente.

#### **Artículo 3º: Principio de competencia**

Es responsabilidad del mediador/a tener un nivel de competencia suficiente para proveer aquellos servicios para los que esté capacitado por su formación profesional como mediador o mediadora. Es también su responsabilidad la actualización permanente de sus conocimientos e información profesional relevante en relación a los servicios que brinda.

#### **Artículo 4º: Compromiso profesional y científico**

El mediador/a adherirá a los principios y normas de conducta contenidos en este Código, asumiendo la responsabilidad por su cumplimiento, así como también el compromiso de promover la mediación en cuanto saber y disciplina científica orientada a la resolución colaborativa de conflictos. En aquellas situaciones para las cuales aún no existen normas y/o criterios profesionales reconocidos, corresponderá al mediador/a ejercer un juicio cuidadoso y establecer redes de información, consulta y /o derivación, si fuere necesario.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

### **Artículo 5º: Principio de integridad**

El mediador/a se guiará por principios de probidad, honestidad, justicia y respeto por los otros en su ejercicio profesional. En este contexto, el mediador/a procurará evitar la influencia de sus propios sistemas de creencias, valores y necesidades en su trabajo con las partes.

### **Artículo 6º: Principio de independencia**

El mediador/a, en el ejercicio de su profesión, evitará influencias o presiones personales y/o institucionales que atenten contra los derechos de las personas que atiende o pueda atender profesionalmente. Este principio obliga a explicitar, a quien corresponda, las situaciones en que exigencias externas entren en conflicto con las disposiciones de este Código.

### **Artículo 7º: Responsabilidad social**

El mediador/a tiene una responsabilidad social con la comunidad en la que trabaja y vive. Consecuentemente, procurará aportar y colaborar con sus conocimientos y habilidades específicas a elevar el nivel intelectual y moral en las áreas del quehacer en que se desempeña, a facilitar el acceso de las personas y grupos a la mediación como forma de justicia, a la promoción de leyes, políticas públicas y prácticas sociales que se orienten a la resolución colaborativa de conflictos y a crear condiciones que contribuyan al diálogo en y al bienestar, desarrollo y transformación de la sociedad.

## **TÍTULO II PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE LA MEDIACIÓN**

### **Artículo 8º: Principio de voluntariedad**

Los mediadores/as deben potenciar la libertad, la autonomía individual y la autogestión. Velar por que todos los que participan en el proceso de mediación lo hagan de manera libre y sin coacciones. Nadie puede ser obligado a someterse a esta forma de resolución de conflictos y de igual modo, cualquiera de las partes, después de iniciado el proceso, puede libremente decidir dejar de participar en él, sin expresión de causa.

El mediador/a tiene el deber de asegurarse que todas las partes participantes entiendan la naturaleza del proceso de mediación, el rol del mediador/a y el valor de los acuerdos a que puedan llegar.

Ninguna de las partes intervinientes puede ser coaccionada a participar en una mediación ni ver obstaculizado su acceso a otras vías, particularmente la judicial, en caso que considere preferible optar por otras formas de resolución de disputas.

## **COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.**

### **Artículo 9º: Principio de imparcialidad**

El mediador/a no puede tener intereses propios en las materias sometidas a mediación, ni compromisos previos de ninguna especie con las partes.

Siempre que exista un vínculo anterior con alguna de las partes el mediador lo declarará antes de dar inicio a la mediación, a objeto de que ellas puedan considerar un cambio de la persona del mediador/a.

El mediador/a debe dar a ambas partes un mismo trato durante el proceso, asegurando la participación en condiciones de igualdad. Evitará sostener diálogos fuera de las sesiones del proceso que sean reservados o que impliquen preferencia o trato especial con alguna de las partes sobre las materias sometidas a mediación.

El mediador/a, durante el proceso de mediación, procurará abstenerse de emitir juicios de valor sobre las partes, sus relatos, conductas y opiniones. Asimismo cuidará que su intervención no implique asesoría o consejería a ninguna de ellas respecto de las decisiones que deben tomar para el logro de sus acuerdos.

El mediador/a evaluará permanentemente su capacidad para considerar imparcialmente las posiciones y alternativas de las partes y procurará actuar siempre con objetividad y sin prejuicios. Si estimare que ello no es posible o que de cualquier otro modo su actitud afectare la confianza de las partes en su imparcialidad deberá retirarse de la mediación.

### **Artículo 10º: Principio de equilibrio de poder**

Es condición de todo proceso de mediación que las partes se encuentren en una situación de equilibrio de poder que les permita tomar decisiones libremente.

El mediador/a deberá cerciorarse durante el transcurso del proceso que ninguna de las partes se encuentre presionada por la otra bajo amenaza abierta o velada de sufrir un perjuicio ilegítimo en su persona o bienes.

Será obligación del mediador/a constatar que ambas partes cuenten con la información suficiente para tomar decisiones, como con la capacidad física y mental para comprender y comprometerse a asumir el proceso de mediación y sus efectos.

El mediador/a suspenderá la mediación toda vez que juzgue que una parte requiere protección judicial u otros tipos de intervención por no tener la capacidad física o mental para comprender o enfrentar el proceso de mediación y sus efectos, o por no tener la capacidad para representar o defender sus propios derechos.

**Artículo 11º: Principio de confidencialidad**

El mediador/a deberá guardar reserva de todo lo visto y escuchado en el proceso de mediación, siendo su responsabilidad custodiar adecuadamente o suprimir los registros personales que tomare respecto de los casos en que interviniera para evitar su publicidad o conocimiento por cualquier otra persona.

Las excepciones al principio de confidencialidad, sean éstas de carácter legal o por opción ética profesional, deberán ser declaradas por el mediador/a a las partes antes de dar inicio a la mediación.

El mediador no podrá utilizar en su propio beneficio o provecho la información obtenida por conducto de la mediación, durante ni después de ella.

**Artículo 12º: Principio de interés superior del niño, de la niña y adolescente**

Siempre que en una mediación se deba tomar decisiones que vayan a afectar a niños, niñas y adolescentes, el mediador/a deberá velar para que los adultos participantes consideren el interés superior de aquellos y los requerimientos concretos que este principio implique para el pleno desarrollo físico y psíquico y el pleno ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En su intervención, el mediador/a promoverá la adecuada protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes por medio de su participación directa o bien, la de sus padres, guardadores u otras personas que legalmente los representen, cuidando respetar la debida autonomía familiar.

En el evento que niños, niñas o adolescentes pudieren verse afectados por los resultados de una mediación, el mediador/a podrá convocarlos a ella para que expresen su opinión considerando su edad y madurez, lo que, en todo caso, deberá ser consensuado con sus padres, guardadores o representantes.

En los casos de participación de niños, niñas y adolescentes en la mediación, el mediador/a deberá cuidar de no involucrarlos en la responsabilidad de la decisión del conflicto familiar y de no exponerlos en ningún caso a riesgos de daño emocional.

Toda vez que la decisión de los adultos participantes en la mediación vulnere o ponga en riesgo los derechos a la integridad física o psíquica de un niño, niña o adolescente, el mediador/a deberá suspender la mediación explicitando esta causa.

TÍTULO III  
NORMAS ÉTICAS DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

**Artículo 13º: Respeto por los otros y diferenciación de funciones**

El mediador/a debe respetar el derecho de los otros a sostener valores, actitudes, conductas y opiniones que difieran de las propias, y procurar el respeto mutuo en sus relaciones interpersonales. Por tanto, no participará en prácticas que atenten contra la libertad, la integridad física y psíquica de las personas con quienes interactúa profesionalmente.

Del mismo modo, el mediador/a, no deberá establecer relaciones personales, profesionales, comerciales o de otro tipo, superpuestas e incompatibles con su función o que pudieren debilitar su objetividad o neutralidad, dañar o abusar a alguna de las partes o interferir en el adecuado desempeño de sus funciones como mediador/a.

El mediador/a deberá abstenerse de asumir obligaciones profesionales si las relaciones preexistentes con los participantes o sus respectivos círculos sociales pudieren interferir en la objetividad de su juicio profesional. Cuando se produjere una relación múltiple incompatible y/o superpuesta deberá resolverla de conformidad con los principios de este Código.

**Artículo 14º: Prestación de servicios y competencia**

Forma parte de la competencia del mediador/a el esfuerzo continuo en la actualización de sus conocimientos.

La prestación de servicios por parte del mediador/a comprende la atención directa, incluyendo aquella de carácter virtual cuando fuere procedente, la docencia, la asesoría, la supervisión, la investigación y otros aspectos pertinentes en su disciplina. Sus actuaciones deben enmarcarse exclusivamente en una relación profesional y dentro de los límites de su competencia y especialidad.

El mediador/a debe informar oportuna y verazmente a los receptores de sus servicios, utilizando para ello un lenguaje comprensible, las características, implicancias, efectos, alcances y límites de los servicios convenidos o procedimientos utilizados.

**Artículo 15º: Uso de la influencia o trabajo del mediador/a**

El mediador/a deberá adoptar medidas para evitar que sus juicios o acciones profesionales pudieren producir cualquier tipo de daños a sus mediados y demás personas que estuvieren bajo su ámbito de acción. Si dichos daños fueren previsibles, deberá informarlo y tomar las precauciones necesarias para evitarlo o reducirlo al mínimo.

**Artículo 16º: Uso de información obtenida en la relación profesional**

Si con ocasión de su ejercicio profesional el mediador/a conociere información privilegiada, legalmente definida como tal, deberá abstenerse de hacer uso de ella para fines ajenos a la atención profesional.

Constituye una transgresión grave utilizar la información de que disponga en perjuicio de los propios mediados.

**Artículo 17º: Prestación de servicios a requerimiento de terceros**

Toda vez que el mediador/a acuerde prestar servicios con sus clientes o usuarios, deberá clarificar al inicio la naturaleza de su relación con las partes, las funciones que desempeñará, sus alcances y efectos.

**Artículo 18º: Consultas, asesorías y derivaciones**

El mediador/a podrá solicitar o aceptar la supervisión de su trabajo y realizar las consultas y derivaciones que estime pertinentes, en función de los intereses de sus clientes o usuarios. En general, procurará cooperar con otros colegas y profesionales y promover el trabajo de equipo, incluyendo el trabajo multidisciplinario, cuando ello sea posible y profesionalmente adecuado.

**Artículo 19º: Interferencias personales en el ejercicio profesional**

El mediador/a deberá evitar que factores personales, sociales, políticos, religiosos, institucionales u otros puedan sesgar su ejercicio profesional.

Asimismo, el mediador/a deberá tener en cuenta que sus problemas o conflictos personales pudieren interferir su ejercicio profesional y afectar la calidad de sus prestaciones y el interés de sus clientes o usuarios. Si esto ocurriere, deberá buscar ayuda oportuna para prevenir o resolver esta situación y/o suspender la mediación y derivar el servicio a otros profesionales.

**Artículo 20º: Responsabilidad profesional**

El mediador/a es responsable de todo el proceso de mediación. Los mediadores/as deberán capacitar y supervisar de manera adecuada a su personal subordinado, colaboradores o asistentes, y velará para que realicen sus servicios con rectitud, responsabilidad y competencia.

Excepcionalmente el mediador/a podrá delegar actividades propias de su profesión, tales como sesiones de mediación, docencia y supervisión y en tal caso no podrá hacerlo en personas que no sean mediadores/as.



## **COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.**

### **Artículo 21º: Honorarios y acuerdos financieros**

El mediador/a, al tiempo de iniciar o establecer la relación profesional, deberá acordar con el o los receptor de sus servicios la forma, monto y condiciones de los honorarios que fueren procedentes.

Las posibles limitaciones de los servicios originados en sistemas públicos o privados de financiamiento deberán ser consideradas al inicio de la relación profesional o en el momento de presentarse dichas limitaciones.

En los casos en que deba prestarse los servicios de mediación sin contraprestación económica directa del usuario, el mediador/a no podrá bajo ninguna circunstancia cobrar ni condicionar sus servicios a pago o garantía alguna, sin perjuicio de su derecho a percibir las asignaciones económicas que le correspondan por medio del sistema de financiamiento que fuere aplicable.

En la contraprestación de sus servicios el mediador/a debe evitar la aceptación de bienes, servicios u otra remuneración no monetaria que distorsionare la relación profesional. Excepcionalmente podrá aceptarla, sólo si no hubiere otra alternativa para el cliente y que esta modalidad no interfiriere la relación profesional.

### **Artículo 22º: Documentación del trabajo profesional**

El mediador/a deberá registrar adecuadamente su trabajo, de modo de cumplir con los requisitos legales o institucionales que corresponda.

El mediador/a deberá mantener bajo resguardo y eliminar, en su caso, los registros y notas personales relacionados con su práctica que estén amparados por los principios y reglas de la confidencialidad y del secreto profesional, de acuerdo con la ley y con este Código.

La documentación y eventual difusión de la actividad profesional del mediador/a no debe transgredir los principios y normas de confidencialidad a que está obligado.

## **TÍTULO IV**

### **NORMAS RELATIVAS A ASPECTOS PARTICULARES DE LA MEDIACIÓN**

#### **Párrafo 1º**

#### **Aspectos relativos a los mediados o usuarios de servicios de mediación**

### **Artículo 23º: Bienestar de los mediados**

El mediador/a debe relacionarse con las personas en conflicto en un estricto marco profesional, proporcionándoles una atención oportuna y eficiente.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

El mediador/a debe generar las condiciones de infraestructura, ambiente físico y psicológico, que contribuyan a que las partes estén en la situación más propicia para recibir el servicio y expresar sus potencialidades.

### **Artículo 24º: Atención de los mediados**

El mediador/a debe atender a los mediados mientras sea necesario, o de acuerdo al convenio que hayan suscrito y para ello realizará el número de sesiones que sea técnicamente necesario. Si no pudiere atenderlos, tomará las precauciones pertinentes para que las personas cuenten con la atención que requieran.

El mediador/a debe dar el tiempo necesario y suficiente para atender a los mediados dentro y fuera de las sesiones respectivas, y evitar cualquier situación o acción que, sin una razón justificada, pueda inmiscuirse en el tiempo y atención a que los mediados tienen derecho o que pueda distraerle de un buen desempeño.

El mediador/a sólo tomará aquellos casos que pueda atender personalmente, sin delegar en terceras personas la responsabilidad que tiene por sus clientes o usuarios.

### **Artículo 25º: Objetividad o imparcialidad hacia los mediados**

El mediador/a debe atender con igual dedicación a todas las personas que requieran de sus servicios, no permitiendo que intereses personales, prejuicios o cualquiera otra circunstancia afecten sus decisiones profesionales.

Consecuentemente, no atenderá profesionalmente a personas con quienes lo ligen vínculos familiares, de amistad, animadversión, dependencia o compromiso.

Constituyen infracciones éticas las relaciones duales tales como involucramiento sexual o sentimental, superposición de roles u otras similares, especialmente cuando el mediador/a esté en una posición de poder o autoridad respecto de sus clientes o mediados.

### **Artículo 26º: Honestidad y sinceridad**

El mediador/a deberá respetar el derecho del cliente o usuario a ser informado plenamente en lo relativo a la prestación que ofrezca, tales como características de la misma, apreciación inicial, sus alcances y limitaciones.

El mediador/a deberá explicitar a las personas que requieran de sus servicios el alcance de sus competencias y limitaciones profesionales en relación con la prestación solicitada. Cuando sea el caso de atención en un contexto institucional determinado, también informará a las partes las implicaciones relativas al manejo o exposición de la información o el uso de la misma para fines de estudio, investigación o docencia. Para tales efectos, requerirá la aprobación por escrito de las partes.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

### **Artículo 27º: Secreto profesional**

El mediador/a no podrá en caso alguno revelar directa o indirectamente hechos, datos o informaciones que haya conocido o le hayan sido revelados en el ejercicio de su profesión, salvo autorización por escrito de los participantes, que sean mayores de edad y que obren con conocimiento y con capacidad mental suficiente.

El secreto profesional es un derecho de las personas establecido en su beneficio y constituye un deber del mediador/a que perdura en forma indefinida y que alcanza incluso al nombre de los mediados o personas atendidas. El mediador/a estará eximido de declarar en juicio o en una investigación judicial o policial respecto de las materias amparadas por el secreto profesional.

En caso de disputa judicial del mediador/a con sus mediados, el profesional podrá revelar lo indispensable en defensa de sus derechos, sin que le sea permitido abusar de su información privilegiada respecto de los mediados.

La violación al secreto profesional por parte del mediador/a se estimará como una infracción grave a las disposiciones de este Código.

### **Artículo 28º: Deber de confidencialidad**

Todos los antecedentes proporcionados por los mediados son confidenciales y su mantenimiento en reserva constituye un deber para el mediador/a, quien deberá, además, custodiarlos mediante procedimientos que impidan su conocimiento por personas no autorizadas. El mediador/a procurará que los antecedentes personales de los mediados sean registrados de manera que se restrinja al máximo el conocimiento por terceros de datos o información que, por su naturaleza, le pueda procurar un desmedro personal.

### **Artículo 29º: Respeto a la libre elección**

El mediador/a respetará el derecho de los participantes a elegir su mediador o el centro de mediación que le brindará los servicios, en el marco de las reglas legales y reglamentarias que rijan para la provisión privada de mediación o para la provisión pública de servicios licitados, según corresponda. El mediador/a elegido, a su vez, respetará la voluntad de sus mediados de cambiar de profesional.

El mediador/a puede aceptar o rechazar a sus clientes o usuarios con entera libertad, expresando claramente en caso de rechazo la causa que tenga para inhabilitarse. En las atenciones que realice en las organizaciones o centros en que preste sus servicios, deberá observar las disposiciones de este Código, de manera que los usuarios puedan ejercer su libertad dentro del contexto institucional en que sean atendidos.

## **COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.**

### **Artículo 30º: Respeto por la autonomía de las partes**

El mediador/a debe permitir que las partes tomen sus propias decisiones. Para ello, promoverá que los clientes o usuarios ejerzan su propio juicio e iniciativa y les ayudará a identificar y aclarar los elementos, pautas y opciones que les permitan tomar decisiones responsables.

Cuando el mediador/a no pueda aclarar sus dudas sobre la capacidad de discernir de un mediado, deberá dejar esa mediación.

### **Artículo 31º: Derivaciones y trabajo en equipo**

En el caso que el mediador/a estime beneficioso para las personas la intervención de otros profesionales o especialistas, podrá proponer que se realicen las consultas, asesorías o el trabajo en equipo aconsejables, incluido el de carácter interdisciplinario, para las gestiones y por el tiempo que el proceso de mediación lo haga necesario. Asimismo, hará las recomendaciones o derivaciones pertinentes cuando estime que el servicio o atención requerida no corresponde a la mediación.

### **Artículo 32º: Término de la relación profesional**

Cuando los servicios de mediación se vean interrumpidos por parte del profesional o por los mediados por motivos tales como enfermedad, traslado u otras limitaciones, el mediador/a hará los esfuerzos razonables para planificar la continuación de los servicios en interés de los mediados.

En el caso de incumplimiento por las partes del pago de honorarios, el mediador/a podrá poner término a los servicios profesionales. En tal caso, el mediador/a deberá informar a las partes los posibles efectos de la interrupción de la mediación. Se podrá poner término a una relación profesional cuando los participantes y el mediador/a consideren que se han cumplido los objetivos para los cuales hubieren sido requeridos los servicios de mediación, habiéndose llegado o no a un acuerdo.

Cualquiera de las partes podrá poner término a la relación profesional si estimare innecesarios los servicios, o que su prolongación no los beneficiare o en los casos que estimare hacer uso de su derecho a cambiar de profesional.

### **Párrafo 2º**

#### **Aspectos relativos a la relación con colegas y otros profesionales**

### **Artículo 33º: Relaciones entre colegas**

Las relaciones entre mediadores/as deben basarse en principios de lealtad, colaboración y respeto mutuo.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

En los casos en que existan diferencias o discrepancias entre colegas sobre criterios del trabajo en mediación, deberán tratarse y resolverse en una relación de mutuo respeto y consideración.

### **Artículo 34º: Conflictos entre colegas**

Si en el ejercicio profesional se suscitare una eventual infracción por parte del mediador/a a las disposiciones de este Código, se intentará una solución amigable o cooperativa al conflicto, directamente inter pares, por medio del diálogo respetuoso. Si dicha alternativa no fuere viable o efectiva, se dará cuenta al Tribunal de Ética de que trata este Código para que inicie el procedimiento que corresponda.

Los mediadores/as deberán agotar las instancias disponibles en el Colegio de la Orden para la resolución de sus controversias antes de recurrir a la justicia ordinaria.

Asimismo, se consultará al Tribunal de Ética para que, de acuerdo con sus atribuciones y procedimientos establecidos en el Título V de este Código, se pronuncie o disponga lo conveniente sobre situaciones que no estén claramente determinadas en este Código o sean objeto de interpretación o aplicaciones diversas.

### **Artículo 35º: Relaciones con otros profesionales**

En aquellos casos en que sea necesario, el mediador/a procurará desarrollar su trabajo en equipo y considerando los aportes de las demás disciplinas que concurran a una mejor comprensión y actuación sobre los conflictos en que intervenga profesionalmente. En particular, procurará respetar el campo profesional de otras disciplinas, cuidar su función profesional propia, colaborar y compartir la información que propenda al mejor desempeño de las acciones profesionales.

### **Artículo 36º: Relaciones de los mediadores/as con el Colegio de la Orden**

El mediador/a colegiado tiene el derecho y el deber de participar en las actividades gremiales, de conformidad con los estatutos y con las normas de convivencia y participación ciudadanas correspondientes a un orden político y social democrático.

Consecuentemente, el mediador/a podrá ejercer plenamente todos los derechos y prerrogativas que le concedan la ley, los reglamentos y los estatutos y estará sujeto a los deberes que estos le impongan.

Los acuerdos y resoluciones de las Asambleas Generales, del Directorio y de las demás instancias resolutorias establecidas en los estatutos, así como las resoluciones del Tribunal de Ética de la Orden obligan a todo mediador/a colegiado.

## **COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.**

### **Artículo 37º: Intervenciones y procedimientos técnicos aplicados al proceso de mediación**

Sólo el mediador/a está facultado y es competente para la aplicación y/o corrección de los procedimientos técnicos propios de la profesión de mediador y de su especialidad, en su caso. No podrá delegar ni aceptará la utilización de dichos procedimientos por personas ajenas a la profesión.

El mediador/a procurará perfeccionarse, entrenarse y actualizar en forma permanente sus conocimientos y procedimientos de intervención.

En las mediaciones que tengan un componente cultural sensible, es decir, aquellas cuyos efectos puedan variar por el solo efecto de la cultura a la que uno o más mediados pertenecen, el mediador/a deberá integrar adecuadamente una comprensión abierta al contexto, pautas y valores culturales de los mediados.

El mediador/a velará para que la información pertinente sea comunicada de manera comprensible y adecuada a las personas o instancias que deban, por su función y competencia, tomar conocimiento o hacer uso de la misma.

El mediador/a deberá poner en conocimiento del Colegio de la Orden el mal uso o manejo indebido, por parte de terceros, de intervenciones o procedimientos técnicos de su profesión.

### **Artículo 38º: Aspectos relativos a la investigación en mediación**

En el diseño y realización de investigaciones, estudios y consultorías, el mediador/a deberá considerar las normas y criterios aceptados por la comunidad científica, contribuyendo a preservar el desarrollo de la mediación como una ciencia y arte específicos de la resolución colaborativa de conflictos.

En el desarrollo de su trabajo como investigador, el mediador/a deberá resguardar los derechos de las personas participantes.

Para realizar investigaciones en instituciones públicas o privadas, el mediador/a deberá solicitar autorización a la autoridad correspondiente y comunicar a ésta sus objetivos, sentido y alcance.

### **Artículo 39º: Consentimiento informado en investigaciones**

El mediador/a deberá obtener el consentimiento informado, expreso y por escrito de los participantes, en caso que las investigaciones pudieren poner en riesgo su privacidad, debiendo manejar con especial cuidado toda clase de registros, filmaciones o grabaciones que pudieren ser empleadas en situaciones posteriores.

Cuando fuere posible anticipar eventuales efectos no deseados para las personas, el mediador/a que participa en una investigación deberá informar sobre los alcances de los

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

mismos y contar con el consentimiento escrito de los participantes legalmente capaces, de los representantes legales o de las personas que tuvieren a su cuidado a otras legalmente incapaces, cuando corresponda.

El sujeto de investigación tiene el derecho de suspender su participación en el momento que lo estime conveniente. El mediador/a, a su vez, realizará las acciones que corresponda para paliar posibles efectos no deseados en las personas sujetos de la investigación o estudio que se llevare a cabo.

### **Artículo 40º: Participación pública de los mediadores/as**

Cuando un mediador/a participe en calidad de tal en seminarios, conferencias u otras formas de exposición pública, o en entrevistas en los medios de comunicación social, deberá resguardar la confidencialidad de las personas, casos, situaciones o procesos pendientes o terminados, o de los fragmentos e intervenciones técnicas con mediados identificados o que con los antecedentes referidos pudieren ser identificados.

### **Artículo 41: Certificación académica y profesional**

En los casos en que sea requerida, los mediadores/as podrán exhibir como credenciales de pregrado, diplomado, postítulo y postgrado, según corresponda, los títulos, grados académicos o diplomas obtenidos en universidades y otras instituciones de educación superior del Estado o reconocidas por el Estado, en universidades extranjeras debidamente acreditadas en su país de origen o en instituciones independientes especializadas.

### **Artículo 42º: Publicidad de los servicios profesionales**

En la publicidad de sus servicios, el mediador/a deberá priorizar el estatus y prestigio profesional por sobre sus intereses económicos. Consecuentemente, la publicidad deberá ser digna y sobria, limitándose a los datos de identificación del profesional como título, grados académicos y especialidad.

No se podrá captar clientes por medios que excedan los límites o vulneren los principios y normas establecidos por este Código de Ética. Esta prohibición afecta a los mediadores/as individualmente como a cualquier empresa, centro u organización que provea servicios de mediación.

El mediador/a no podrá retribuir de manera alguna a periodistas o cualquier otro agente de los medios de comunicación social a cambio de publicidad en los espacios de noticias, crónicas u otros que induzcan a engaño a la comunidad.

La publicidad pagada relativa a las actividades del mediador/a deberá estar identificada como tal, a menos que ello se desprenda claramente del contexto.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

### **Artículo 43º: Información sobre acreditaciones y títulos**

El mediador/a no podrá entregar informaciones engañosas o falsas respecto a su formación, experiencia, competencia o servicios.

El mediador/a que tome conocimiento de declaraciones engañosas acerca de su currículum o trabajo, hechas por otras personas o instituciones, deberá tomar las medidas necesarias para corregir tales declaraciones.

## TÍTULO V

### DEL TRIBUNAL DE ÉTICA, SU COMPETENCIA, PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

#### **Artículo 44º: Regulación y sanción de conductas profesionales**

Los principios y normas de este Código se aplicarán a toda actividad del mediador/a que forme parte de las funciones relacionadas con su trabajo o con su carácter profesional, excluyendo las actividades personales que no tengan conexión o efectos con dichas funciones.

Con todo, las actividades personales o conductas privadas del mediador/a quedarán reguladas por este Código cuando trascendieren al ámbito público y pusieren en riesgo el prestigio de la profesión o del Colegio de la Orden.

Cuando las obligaciones y responsabilidades profesionales del mediador/a implicaren un conflicto con el sistema institucional o legal vigente, éste deberá advertir su compromiso con este Código de Ética, y adoptar las medidas y decisiones necesarias para resolver responsablemente el conflicto de conformidad con sus principios y disposiciones.

#### **Artículo 45º: Tribunal de Ética y sus atribuciones**

Establécese, dentro de la estructura organizativa del Colegio de Mediadores de Chile A. G. un Tribunal de Ética que tendrá las siguientes funciones:

- 1) Velar por la aplicación de las disposiciones del Código de Ética entre los mediadores/as colegiados y demás mediadores que se sometan a su jurisdicción, pudiendo al efecto emitir circulares e instrucciones con valor vinculante.
- 2) Interpretar el Código de Ética y emitir los dictámenes, opiniones y recomendaciones de carácter general o particular que le fueren requeridos.
- 3) Conocer y resolver los conflictos y situaciones particulares que fueren sometidos a su conocimiento por parte de cualquier socio o miembro del Colegio de Mediadores de Chile A. G. o por cualquier persona que estimare haber sido afectada por la actuación profesional de alguno de sus socios o miembros colegiados.
- 4) Aplicar o, en su caso, requerir al Directorio para que aplique, las sanciones o medidas que establece este Código, dentro del ámbito de su competencia.



## **COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.**

### **Artículo 46º: Composición y duración del Tribunal de Ética**

El Tribunal de Ética estará compuesto por cinco miembros, tres de los cuales serán elegidos por la Asamblea General, de entre mediadores/as colegiados propuestos para dicho cargo en la Asamblea. Los otros dos miembros podrán ser personas externas al Colegio de Mediadores de Chile A. G., de reconocido prestigio y competencia en el campo de la mediación o en el ámbito de la resolución alternativa de conflictos, presentadas por el Directorio o por cualquier miembro de la Asamblea con derecho a voto y elegidos también en la Asamblea.

Los integrantes del Tribunal de Ética deberán ser elegidos por mayoría absoluta de los asistentes a la respectiva Asamblea.

Los integrantes del Tribunal de Ética durarán dos años en su cargo y podrán ser reelegidos hasta por un periodo adicional consecutivo.

### **Artículo 47º: Quórum y modo de funcionamiento del Tribunal de Ética**

El Tribunal de Ética podrá instalarse y sesionar válidamente con la mayoría absoluta de sus miembros y adoptará sus acuerdos y resoluciones por la mayoría absoluta de sus miembros presentes.

El Tribunal de Ética regulará por sí mismo su lugar, periodicidad y horarios de funcionamiento y las demás normas que requiera para su organización y funcionamiento. Deberá al efecto comunicar por escrito estas normas y decisiones al Directorio y a la comunidad de mediadores/as colegiados y demás personas a quienes pudieren afectar sus resoluciones.

### **Artículo 48º: Actuaciones del Tribunal de Ética**

El Tribunal de Ética podrá actuar por iniciativa propia, a petición del Directorio, de cualquier socio o miembro del Colegio o de cualquier persona que tenga interés en su pronunciamiento respecto de un asunto particular o que estimare que sus derechos hubieren sido afectados por la acción de un mediador/a colegiado.

Toda solicitud, denuncia o requerimiento que se dirija al Tribunal de Ética deberá hacerse por escrito, bastando que sea en términos comprensibles y respetuosos.

### **Artículo 49º: Procedimiento de resolución de conflictos**

Cuando el Tribunal de Ética deba actuar en relación con un determinado asunto que le fuere sometido a su conocimiento de conformidad con el número 3) del artículo 45º, seguirá el siguiente procedimiento:

- 1) Citará por medios que aseguren el conocimiento del requerimiento o denuncia y dará oportunidad de ser escuchados al mediador/a requerido y a la o las personas afectadas, a través de una o más audiencias.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

- 2) En dichas audiencias, junto con oír cargos y descargos, procurará que las partes lleguen a un acuerdo mediante un diálogo productivo, actuando al efecto como conciliador.

Las actuaciones y opiniones que el Tribunal de Ética realice como conciliador no lo inhabilitarán para ejercer las facultades jurisdiccionales que le reconoce este Código en caso que las partes no resuelvan el conflicto mediante acuerdo.

- 3) Si las citaciones señaladas en el número 1 de este artículo no dieran resultado por cualquier causa y hubiere transcurrido más de 60 días, el Tribunal reunirá por sí mismo los antecedentes del caso, escuchará a todo aquel que pudiere aportar información sobre la situación planteada y realizará todas las diligencias probatorias que estuvieren a su alcance.

El Tribunal podrá delegar en uno o más de sus miembros la ejecución de trámites o diligencias probatorias, salvo la declaración de personas que intervinieren como partes o testigos, la que deberá ser recibida por el Tribunal constituido de conformidad con el quórum establecido en el artículo 47º de este Código.

- 4) El Tribunal emitirá una sentencia escrita que incluirá su resolución y una breve relación de sus fundamentos. Dicha sentencia deberá ser emitida inmediatamente una vez que haya cerrado la fase probatoria o en un plazo máximo de diez días. En caso de adquirir convicción respecto de la responsabilidad de un mediador/a por infracciones a los principios y normas de este Código, decretará la aplicación de alguna de las sanciones establecidas en este Código.
- 5) En caso de que el mediador/a requerido o denunciado no atendiere a las convocatorias al diálogo o conciliación, no entregare la información solicitada o manifestare cualquier conducta u omisión que implicare una actitud de no colaboración con el Tribunal de Ética, este podrá decretar la aplicación de alguna de las sanciones establecidas en este Código.
- 6) Cualquier afectado por una resolución del Tribunal de Ética podrá solicitar la reconsideración de la misma, dentro del plazo de 30 días desde que le haya sido notificada.
- 7) Regirán supletoriamente respecto de las actuaciones del Tribunal de Ética los principios que rigen una jurisdicción independiente e imparcial y un procedimiento racional y justo, adaptando sus normas a criterios de flexibilidad, simplicidad y concentración. Conforme con lo anterior, el propio Tribunal determinará sus reglas de procedimiento para las situaciones no previstas en este Título.

## COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE A. G.

- 8) Las eventuales sanciones a que diera lugar la actuación del mencionado Tribunal, deberán ser determinadas por la unanimidad de sus miembros.

### **Artículo 50º: Sanciones aplicables**

En el ejercicio de sus atribuciones, el Tribunal de Ética podrá adoptar alguna de las siguientes sanciones:

- i. Amonestación escrita.
- ii. Suspensión total o parcial de uno o más derechos de socio por un período de entre uno y doce meses.
- iii. Exclusión del Colegio.

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso precedente, el Tribunal de Ética podrá disponer directamente o recomendar al Directorio, en su caso, la aplicación de cualquiera otra medida correctiva o reparatoria que, dentro del ámbito de su competencia, no implicare una sanción punitiva o restrictiva de los derechos de los socios.

## DISPOSICIÓN FINAL

### **Artículo 51º: Entrada en vigencia del Código de Ética**

Este Código entrará en vigencia inmediatamente en la fecha de su aprobación por la Asamblea General de Socios del Colegio de Mediadores de Chile A. G.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo primero:** En la misma Asamblea General en que se apruebe el presente Código se propondrá y elegirá a los integrantes del Tribunal de Ética contemplado en el artículo 46º de este Código.

El Tribunal de Ética deberá constituirse e instalarse dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha de aprobación de este Código.

**Artículo segundo:** El texto íntegro del presente Código se tendrá como parte integrante del Estatuto del Colegio de Mediadores de Chile A. G.

(\*) El texto ha sido aprobado por unanimidad de los socios presentes en la Asamblea Extraordinaria del Colegio de Mediadores de Chile A. G., presidida por su Presidente Juan Pablo Cárdenas castro, realizada con fecha 28 de diciembre de 2010.