



Sistemas de garantía de calidad del CMF

Junio 2020

Sistemas de garantía de calidad internos y externos, tales como mecanismos de reclamaciones, de evaluación del servicio, de evaluación de los mediadores y procedimientos sancionadores o disciplinarios

1. El Centro de mediación Fide apuesta de manera decidida por integrar en su Registro de mediadores exclusivamente a aquellos profesionales que acrediten haber adquirido una formación sólida en mediación. Para el ejercicio de la actividad de mediación es preciso no solo un conocimiento amplio de distintas áreas académicas, jurídicas, económicas, u otras vinculadas a la industria, comercio, etc, según los casos. Es también precisa una formación reglada en materia de habilidades y capacidades personales. La mediación además requiere una amplia experiencia en la gestión y resolución de conflictos.
2. Por ello, la exigencia de una acreditación inicial, especialmente en centros de acreditado prestigio internacional permitirá garantizar esa calidad en la actividad de la persona mediadora. Junto a esa acreditación inicial, al venir exigida por el Ministerio una formación de un número superior de horas para adaptarse a la legislación española, la realización de dicho programa complementario en una institución de prestigio nacional garantiza también el conocimiento de todas aquellas cuestiones relevantes para el ejercicio de la actividad mediadora con garantía y seguridad.
3. Así mismo, el centro compromete a los mediadores inscritos en su registro a desarrollar a lo largo del año una serie de actividades formativas que permitan actualizar conocimientos, compartir buenas prácticas, contrastar las actividades y experiencias habidas en la materia de mediación, fuera y dentro del centro para consolidar esa amplia formación, de modo que todos los mediadores que intervengan estén plenamente capacitados en todas las áreas que son precisas.
4. Estas actividades, las normas de acreditación, las materias cuyo conocimiento es preciso acreditar y las actividades que se realicen son públicas. Para los mediadores son de obligada asistencia a lo largo del año.
5. La Comisión Técnica y la Secretaría General están integradas por personas de amplia trayectoria profesional, con amplio conocimiento en la materia de mediación y tienen encargada la función de velar por el cumplimiento de los Estatutos, del Reglamento y de todas las disposiciones aplicables en materia de buenas prácticas y conducta adecuada al Código suscrito por el Centro.
6. De cada mediación realizada se hará una evaluación del proceso tramitado, de la actividad desarrollada por los diferentes miembros del centro y finalmente del mediador. Esta actividad se llevará a cabo mediante la encuesta a cada uno de los participantes en el proceso para conocer, no solo su nivel de satisfacción con

los diferentes aspectos procedimentales y personales, sino también de sus sugerencias de mejora, cambio o en su caso modificación para el futuro.

7. Esta función de control residirá de manera directa en la Secretaría General quién controlará el día a día de estas cuestiones, garantizando la transparencia en la información, la agilidad en la tramitación de todas estas encuestas, quejas o sugerencias e informará de manera precisa a al Responsable del Centro para la adopción de las medidas oportunas.
8. La evaluación del servicio se llevará a cabo de manera permanente, pero se incluirá en la memoria anual una descripción detallada de las quejas, sugerencias o propuestas que en este ámbito se hayan formulado a lo largo del año.
9. Así mismo se informará del cumplimiento de la totalidad de la normativa aplicable o en su caso de las modificaciones que hayan sido precisas.
10. La Comisión Técnica, de conformidad con lo dispuesto en su reglamento y previa audiencia al interesado, será la encargada de sancionar y en su caso expulsar a aquellas personas que estando inscritas en su registro infrinjan los deberes inherentes a su función como mediadores, no respeten las normas del Centro, o desarrollen una actitud irrespetuosa o inadecuada con las partes o con sus abogados, velando en todo momento porque las personas mediadoras que actúan en los procedimientos administrados por el Centro colaboren y participen en cuantas actividades formativas se definan como obligatorias, acrediten en la manera que en cada caso se fije su conocimiento de las modificaciones que se introduzcan y que utilicen de manera habitual los formularios y demás documentación recomendada por el centro para el procedimiento de mediación.