

S  
O  
C  
I  
A  
L  
M  
E  
D  
I  
A  
C  
I  
O  
N



# CÓDIGO DE CONDUCTA





### **Consejo General del Trabajo Social**

Ana I. Lima Fernández - Presidenta

### **Coordinadora:**

Lola Casal Sánchez - Técnico de Gestión del CGTS

### **Miembros de la Comisión**

Consejo General del Trabajo Social  
Consejo Andaluz de Trabajo Social  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Alicante  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Almería  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cáceres  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cantabria  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Castilla La Mancha  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Jaén  
Colegio Oficial de Trabajo Social de La Rioja  
Colegio Oficial de Trabajo Social de León  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Málaga  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Tenerife  
Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia

### **Miembros Grupo de Expertos**

Ana I. Lima Fernández  
Pilar Munuera  
Luis Miguel Rondón  
Ana Martín Muñoz  
M<sup>a</sup> Paz García Longoria  
Carmen Rodríguez





## Introducción

La aprobación de la Ley 5/2012, de Mediación Civil y Mercantil y su desarrollo en el Real Decreto 980/2013, han planteado un nuevo paradigma en la mediación que supone para el trabajo social la oportunidad de **aumentar la empleabilidad** desde la especialización, y hace necesario establecer un **marco profesional** que garantice la excelencia profesional de los/as trabajadores/as sociales cuando actúen como mediadores/as, al margen de sus intervenciones en Trabajo Social.

La trayectoria histórica de la disciplina del Trabajo Social con figuras como Lisa Parkinson, Haynes, etc. pioneras en la mediación y trabajo social, la incorporación de la mediación a los planes de estudio del Trabajo Social, la difusión de la mediación desde los Colegios Profesionales, el reconocimiento específico del/la trabajador/a social como mediador/a en algunas leyes autonómicas de mediación, y la práctica cotidiana en situaciones conflictivas, sitúan a los/as **trabajadores/as sociales en el perfil idóneo** para ejercer la mediación como acción profesional específica, aportando un valor añadido único, apoyado en la fuerte base psico-social y jurídica que se entiende como necesaria para el ejercicio de la mediación.

El Consejo General del Trabajo Social con objeto de promover la mediación en trabajo social y la excelencia de su práctica, constituyó en 2011 un **Grupo de Expertos** y en mayo de 2014 la **Comisión Intercolegial de Mediación** integrada por 18 Colegios Profesionales (Alicante, Almería, Badajoz, Cáceres, Cádiz, Cantabria, Castilla La Mancha, Cataluña, Galicia, Jaén, La Rioja, León, Madrid, Málaga, Navarra, Sevilla, Tenerife, Valencia), el Consejo Andaluz del Trabajo Social y el Consejo General del Trabajo Social.

Fruto del esfuerzo de estos grupos de trabajo es un documento que recoge las líneas de trabajo a seguir desde la estructura colegial en el nuevo contexto legal y el marco de actuación de los/as profesionales del trabajo social en el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este documento es una



herramienta para la defensa de la imagen del/a trabajador/a social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la mediación como acción específica.

La Asamblea General del Consejo General aprobó también el Código de Conductas para los/las trabajadores/as sociales durante el ejercicio de la mediación como acción profesional específica. Este Código, anexo al Código Deontológico de los/as Trabajadores/as Sociales recoge las normas y reglas exigibles que deben guiar la actuación profesional de todos los/las profesionales del Trabajo Social que utilicen la Mediación como método de gestión y resolución de conflictos, con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los profesionales del Trabajo Social en el campo de la Mediación



## 1. Código de Conducta

La Directiva Europea 20058/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, no establece deberes deontológicos del mediado/ar pero sí exige a los Estados miembros que fomenten la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los/as mediadores/as e instituciones de mediación a los mismos, la regulación de mecanismos efectivos de control de calidad y la formación inicial y continua de mediadores para garantizar que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente en relación con las partes.

En este punto es preciso mencionar el Código de Conducta Europeo para mediadores/as (Anexo III) que, impulsado por la Comisión Europea, fue aprobado en julio de 2004. Es aplicable a cualquier tipo de mediación en asuntos civiles y mercantiles, pero sólo tiene carácter vinculante para aquellas organizaciones o mediadores/as que se hayan adherido al mismo voluntariamente.

La Directiva insta expresamente a los Estados miembros para que informen a los/as mediadores/as de la existencia de este Código de conducta, indicándose que al mismo "debe poder acceder el público en general a través de Internet ([http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)), sin perjuicio de que la legislación nacional, las normas profesionales vigentes y las organizaciones que proporcionen servicios de mediación puedan desarrollar códigos más detallados.

Es recomendación de esta Comisión que los/as trabajadores/as sociales que ejerzan la mediación como acción profesional, y que los Colegios Profesionales y se adhieran al Código Europeo de Conducta, y aparezcan registrados en la lista de organizaciones que han firmado dicho Código





## 1.1 Código de Conducta de los/as trabajadores/as sociales que ejercen como profesionales de la Mediación

Con la pretensión de regular de forma homogénea las conductas individuales de los/as trabajadores/as sociales cuando ejercen como la mediación como acción profesional específica, conforme al Art.13 del Título III de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y con el objetivo de defender la imagen del/a trabajador/a Social, los intereses de la profesión y controlar la calidad de las prestaciones profesionales cuando se ejerce la actuación mediadora, se presentan a continuación los principios éticos que todo trabajador/a social debe incorporar cuando ejerza como mediador/a.

## 1.2 Principios Éticos

### **Capítulo I. Descripción y Ámbito de Aplicación.**

El presente código de conducta es el conjunto de valores, principios y normas que han de guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales cuando ejercen como profesionales de la Mediación, con independencia del tipo de mediación que se ejerza: social, familiar, civil, de organizaciones, comunitarias, etc.

### **Capítulo II. Principios éticos**

El/la trabajador/a social cuando ejerza como mediador/a deberá actuar de acuerdo a los siguientes principios básicos:

- **Voluntariedad:** El proceso es voluntario tanto las partes como para la persona mediadora, de modo que se podrá iniciar o abandonar en cualquier momento cuando lo solicite cualquiera de las personas implicadas. El/la mediadora actuará siempre y cuando las partes participen de forma voluntaria en el proceso de mediación
- **Imparcialidad:** El/la mediadora mantendrá la imparcialidad con respecto a las partes, de forma que garantice la igualdad entre ellas. No se posicionará





a favor o en contra de ninguna, incluso en los casos en que alguna de ellas se encuentra en situación de vulnerabilidad.

- **Neutralidad:** este principio implica que la persona mediadora no juzgará ni tomará decisiones limitándose a ayudar a las partes a que por si mismas lleguen a un acuerdo.
- **Confidencialidad:** El/la mediadora no podrá utilizar la información obtenida durante el proceso de mediación ante otro profesional, institución o entidad, salvo en las excepciones recogidas por la ley.

### Capítulo III. Relación con las partes

- El/la trabajador/a social mediador/a deberá abstenerse de mediar si ha existido relación personal o profesional previa con las partes, salvo que informadas las partes de esta circunstancia, presten no obstante su consentimiento a la intervención del/a mediador/a y éste pueda garantizar que dicha circunstancia no afectará a su imparcialidad.
- El/la trabajador/a social mediador/a antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable, con el cliente de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión.
- El/la trabajador/a social mediador/a desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en la Ley.
- El/la trabajador/a social mediador/a tendrá responsabilidad de lograr un proceso seguro, garantizando idénticas oportunidades para todas las partes



implicadas, dejando la responsabilidad a éstas acerca del contenido del acuerdo alcanzado

- El/la trabajador/a social mediador/a una vez aceptado el cargo, deberá desempeñarlo hasta el final del procedimiento de mediación, circunstancias sobrevenidas que le impidan seguir cumpliendo con sus obligaciones, pueden llevar a la renuncia del mediador o mediadora.
- El/la trabajador/a social mediador/a en caso de renuncia tendrá obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

#### **Capítulo IV. Relación con otros profesionales y con la institución donde ejerce la mediación**

- El/la trabajador/a social mediador/a se esforzará en todo momento para promover la mediación como medida eficaz para la resolución de conflictos.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá ser responsable con los colegas, de la ética de sus actuaciones al prestar los servicios de mediación, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión y el cumplimiento con la filosofía de la mediación
- El/la trabajador/a social mediador/a derivará los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.

#### **Capítulo V. Confidencialidad y Secreto profesional**

- El/la trabajador/a social mediador/a no deberá revelar a terceros la información recibida durante el proceso de mediación ni de premediación, con la salvedad de las excepciones contempladas en el secreto profesional
- El/la trabajador/a social mediador/a estará sujeta a la obligación de confidencialidad, en relación a toda información que conozca por razón del



proceso de mediación, incluida la propia existencia de la mediación y en su caso, del acuerdo alcanzado.

- La confidencialidad del trabajador/a social mediador/a sólo puede verse afectado por imperativo legal o de orden público. La información que la persona mediadora haya obtenido durante las sesiones privadas, no podrá ser revelada a la otra u otras partes, salvo autorización expresa de la parte que haya mantenido la sesión privada.
- El/la trabajador/a social mediador/a actuará de buena fe sin intencionalidad distinta a ayudar a las partes a resolver el conflicto.
- La neutralidad del/a trabajador/a social mediador/a se garantizará no tomando partido por ninguna de las partes ni estableciendo vínculos con ellas, así como evitar desarrollar su actividad mediadora con personas en las que existe algún parentesco.

### **Capítulo VI. Competencia y Formación**

- El/la trabajador/a social mediador/a con titulación de origen en Trabajo Social, deberá tener una formación específica que garantice la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio de la mediación, conforme a la normativa vigente.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá estar inscrito en el registro de mediadores/as del CGTS y/o de algún Colegio Profesional
- El/la trabajador/a social mediador/a no tiene capacidad para imponer la solución al conflicto ni capacidad de tomar una decisión al respecto, simplemente ha de facilitar que las partes implicadas lleguen a un acuerdo.



### **Capítulo VII. Procedimiento**

- El/la trabajador/a social mediador/a finalizará el proceso de mediación, cuando no se cumplan los fines de la o vulneren los derechos humanos y fundamentales.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá desarrollar un acuerdo por escrito específico con las partes.
- El/la trabajador/a social mediador/a deberá evaluar cada conflicto y realizar la mediación en los supuestos que conecten con la naturaleza y fines de la misma.

### **Capítulo VIII. Contraindicación de la mediación**

- El/la trabajador/a social mediador/a no deberá realizar un proceso de mediación cuando el conflicto puede lesionar derechos fundamentales de una de las partes".
- El/la trabajador/a social mediador/a no puede mediar en asuntos en los que resultasen afectados derechos constitucionales o derechos humanos: en conflictos en los que estuviesen en juego la vida, la integridad o la libertad de alguna persona, en trámites de divorcio cuando alguno de los cónyuges tiene poder para extorsionar al otro, cuando pesen amenazas unilaterales graves, etc

Estos principios se refieren a situaciones genéricas, sin pretender abarcar la variada, compleja y a veces casuística de los dilemas éticos que se le pueden presentar a un/a trabajador/a social que ejerza como profesional de la mediación. Para aquellos casos concretos no previstos expresamente, el Consejo General del Trabajo Social, recomienda la propia restricción de la persona mediadora a intervenir como trabajador/a social, cuando dicha combinación de roles produzca



o pueda producir una quiebra de cualquiera de los principios de la mediación, muy especialmente, los de imparcialidad y confidencialidad.

Estas normas deontológicas responden para asegurar la ética de la convicción desde la fidelidad de los principios de la mediación durante la actuación profesional.

Debido a que la mediación es un campo en continuo crecimiento y esplendor, estas normas deberán ser revisadas periódicamente para incorporar los nuevos avances en el campo de mediación y la resolución de conflictos.