

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

**Autores: Leticia Garcia Villaluenga**

**Fernando Die Badolato**

**Paloma del Hoyo Alonso Martínez**

**Ignacio Bolaños Cartujo**

### PROTOCOLOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN.....<sup>1</sup>

**(Relación de documentos vinculados a las distintas etapas del procedimiento de mediación)**

#### **1. RELATIVOS A LA SESIÓN INFORMATIVA**

- ✓ **TASAS DEL SERVICIO** (DOC 0)
- ✓ **SOLICITUD DE INICIO DE LA MEDIACIÓN** (ART. 16 Ley ). (Doc.1)
- ✓ **SESIÓN INFORMATIVA: CITACIÓN** (el mediador o la institución de mediación citará a las partes para la celebración de la sesión informativa) (Doc. 2)
- ✓ Autorización de recogida de datos: **FICHA RECEPCIÓN** (Doc. 3)
- ✓ **FICHA DE AUTORIZACIÓN DE GRABACIÓN** (voluntaria) (DOC. 4)

#### **2. SESIONES DE MEDIACIÓN**

- **FIRMA DEL ACTA DE LA SESION CONSTITUTIVA DE MEDIACIÓN O CONTRATO DE MEDIACIÓN** (DOC. 5) declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- **Ficha de desarrollo del proceso** (Doc.6).
- Constancia de las sesiones celebradas con documento **firmado por las partes**. (Doc. 7)

#### **3. FIN DEL PROCESO**

- **ACTA FINAL CON ACUERDO DE MEDIACIÓN** (Doc. 8a) sobre los acuerdos a que han llegado las partes. El acta se firmará por las partes y el

---

<sup>1</sup> Este documento se publicó en libro dirigido por el Dr. D. Eduardo Vázquez de Castro.: *PRÁCTICUM MEDIACIÓN*. ED. ARANZADI. 2014. Pgs 603 a 619.

## **SERVICIO DE MEDIACIÓN**

mediador, y el acuerdo solo por las partes. De ambos documentos se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador (la Institución de mediación) para su custodia.

- **ACUERDO DE MEDIACIÓN** (Doc. 8b) El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.
- **ACTA FINAL SIN ACUERDO DE MEDIACIÓN** . También, El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.(art.13 de la Ley 5/2012 (Doc. 8c)
- **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN** (Doc. 9) Necesario para cualquier estudio que se quiera realizar sobre el funcionamiento del Servicio y control de calidad.

## **4. SEGUIMIENTO**

- **A LOS 3 MESES O CUANDO EL EQUIPO LO CONSIDERE OPORTUNO. ACTA DE SEGUIMIENTO** (Doc. 10)

DOC 0

**PROPUESTAS DE TASAS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN  
DE CONFLICTOS**

- **Servicio de mediación.**

El proceso de mediación, asciende a un total de XXX € (sin I.V.A.). Este precio comprende los siguientes conceptos:

1. Recepción de la solicitud.
2. Análisis del caso para valorar si es susceptible de mediación.
3. Asignación del/ los/las mediador/as especializados en la materia. (Si se trata de mediación familiar, se valorará la pertinencia de que trabajen en co-mediación, así como la cuestión de género).
4. Primera cita de las partes con la/s persona/s mediadora/s, donde éstas les explicarán los principios de la mediación y el funcionamiento del proceso, a tenor del art. 17 Ley 5/2012 de mediación, firmando el acta de mediación si las partes aceptan.
5. Sesiones de mediación: el número de sesiones será de un máximo de 6, con una duración de 1 a 2 horas cada una. (Esto no implica la necesidad de agotar las dos horas ni las 6 sesiones).
6. Redacción del documento de acuerdo (puede incluirse en presupuesto a parte).
7. Seguimiento del cumplimiento del acuerdo por teléfono, mail....

Si una vez agotadas las 6 sesiones previstas inicialmente, el mediador/a y/o las partes acordaran continuar con el proceso en vistas a poder alcanzar un acuerdo, se podrán celebrar sesiones extraordinarias. Cada sesión adicional que fuera necesaria, ascendería a: XX € sin I.V.A.

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

Cuando la intervención se realice en varias sesiones sin llegar a ser un proceso completo, se facturarán a XXX € si son conjuntas, y XX € si son individuales

- **Apoyo técnico en gestión y en prevención de conflictos:** Según la magnitud del conflicto, a partir de XXX €. Comprende:

1. Análisis de la situación conflictiva, que abarca el estudio de la organización solicitante (organigrama, circunstancias relevantes en cuanto al conocimiento del clima laboral...) en distintos contextos, para identificar el conflicto y sus actores.

2. Elaboración del diagnóstico.

3. Redacción de informe relativo a la estrategia a desarrollar, a partir de los resultados obtenidos.

4. Seguimiento del conflicto durante 3 meses.

- **Apoyo técnico con intervención mediadora en diferentes contextos (familiar, organizacional, sanitario, educativo, comunitario...):** Según la magnitud del conflicto, a partir de XXXX €. Comprende:

1. Análisis de la situación conflictiva, que abarca el estudio de la organización solicitante (organigrama, circunstancias relevantes en cuanto al conocimiento del clima laboral...) para identificar el conflicto y sus actores.

2. Elaboración del diagnóstico.

3. Intervención de profesionales mediadores a través del proceso y técnicas que requieran cada caso.

4. Actividades complementarias.

5. Seguimiento del desarrollo del proceso durante 6 meses.

- **Intervención en conflictos con grandes grupos:** Desde xxxx €. En función de la tipología del conflicto, se establecerá la técnica más oportuna (Word café – diálogos apreciativos – open space...) para abordar el conflicto.

- **Asesoría y supervisión de centros de mediación o gabinetes de gestión y resolución de conflictos.** A fijar en cada caso.

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

DOC. 1

### **SOLICITUD DE INICIO DE LA MEDIACIÓN**

#### **a) De común acuerdo entre las partes**

D./Dña..... y  
D/Dña. ....,  
solicitan por el presente el inicio de un proceso de mediación, designando como mediador del mismo a D/D<sup>a</sup>.....(o a la institución de mediación en la que llevarán a cabo la mediación).

Las sesiones se desarrollarán en (señalar el lugar.....) y la lengua (o lenguas) de las actuaciones serán.....

Y para que conste, se firma en .....a, ..... de ..... de .....

Fdo: (parte)

Fdo: (parte)

Fdo. (mediador/a)

#### **b) Por una de las partes en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre aquéllas**

D./Dña.....solicita  
por el presente el inicio de un proceso de mediación, en cumplimiento del pacto de sometimiento a mediación, firmado con (identificar a la otra parte).....en (lugar y fecha del pacto de sumisión a mediación )

Y para que conste, se firma en .....a, ..... de ..... de .....

Fdo: (parte)

Fdo. (mediador/a)

**NOTA:** En ambos casos (A y B), téngase en cuenta que, a tenor del art. 16 de la Ley 5/2012, ap. 2 y 3: La solicitud se ha de formular ante las instituciones de mediación o ante el mediador propuesto por una de las partes a las demás o ya designado por ellas. Asimismo, cuando se inicie una mediación voluntariamente, estando en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal.

Asimismo, y a tenor del art. 4 de la Ley 5/2012, "La solicitud de inicio de la mediación conforme al artículo 16 suspenderá la prescripción o la caducidad de acciones desde la fecha en la que conste la recepción de dicha solicitud por el mediador, o el depósito ante la institución de mediación en su caso.

Si en el plazo de quince días naturales a contar desde la recepción de la solicitud de inicio de la mediación no se firmara el acta de la sesión constitutiva prevista en el artículo 19, se reanudará el cómputo de los plazos.

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

*La suspensión se prolongará hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación o, en su defecto, la firma del acta final, o cuando se produzca la terminación de la mediación por alguna de las causas previstas en esta Ley”.*

### **DOC 2**

**SESIÓN INFORMATIVA: CITACIÓN** (el mediador o la institución de mediación citará a las partes para la celebración de la sesión informativa)

Habiéndose recibido en esta Institución de mediación su solicitud de inicio de un proceso de mediación en fecha.... y, al no haber pacto en contrario, se le/les cita a usted/ustedes (*según se les cite conjuntamente o por separado atendiendo a las circunstancias del caso*) para la celebración de la sesión informativa el día...., a las ...(hora).....en la sede de esta Institución, sita en..... ( *dirección*).

Tenga en cuenta que, como dispone el art. 17 de la Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles, en caso de inasistencia injustificada de cualquiera de ustedes a dicha sesión, se entenderá que desisten de la mediación solicitada.

Asimismo, ha/han de tener presente que la información relativa a qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial, tal como preceptúa la norma referida.

Para su conocimiento, y respecto del contenido de la sesión a la que se le convoca, ha de saber que en ella el mediador/a le/les informará de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; 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.

Y para que conste, se firma en .....a, ..... de ..... de .....

Fdo. (*mediador/a*) o (*la Institución en la persona que asuma tal función*).

**NOTA:** Las instituciones de mediación podrán organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en el apartado 1. Del art. 16 de la Ley 5/2012 de mediación.

### DOC.3 FICHA DE RECEPCIÓN DE DATOS

Exp. nº:		
	PARTE 1	PARTE 2
Participantes		
Dirección		
Teléfono		
Correo electrónico		
Nacionalidad (idioma)		
Género		
Edad		
Profesión		
Situación laboral		
Horario disponible		
Mediadores:		
Derivación:		
Fecha		

NOTA: En cumplimiento del artículo 5 de la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero “xxxx”, cuya finalidad es la gestión la

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

realización de procesos de mediación. El órgano responsable del fichero es la Dirección del Servicio, y los datos donde la persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es: xxxx

DOC. 4

### **AUTORIZACIÓN DE GRABACIÓN**

D./Dña..... y  
D/Dña. ....,  
participantes en un proceso de mediación del Servicio de Mediación de.....y D/D<sup>a</sup>  
Mediador/a en el presente caso

AUTORIZAMOS la grabación de las sesiones correspondientes a dicho proceso, con la condición de que el material sea utilizado únicamente a efectos didácticos y de manera anónima, para cursos de capacitación de profesionales de la mediación, así como para ser utilizados para supervisión del proceso por el equipo reflexivo.

Y para que conste, se firma en .....a, ..... de ..... de .....

Fdo: (parte)

Fdo: (parte)

Fdo. (mediador/a)



## SERVICIO DE MEDIACIÓN

DOC. 5

### **ACTA DE LA SESIÓN CONSTITUTIVA DE MEDIACIÓN (Contrato de mediación)**

Los abajo firmantes, D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

y D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, y como mediador/es ( *se ha de hacer constar la designación del mediador y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.*, \_\_\_\_\_), por el presente, manifiestan su deseo de desarrollar la mediación y se comprometen voluntariamente a participar en el proceso, declarando conocer y asumir las obligaciones derivadas de la mediación y las reglas que le conciernen, conforme al art. 19 de la Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles:

- 1) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación será .....
- 2) El proceso de Mediación es voluntario y puede ser suspendido o terminado a petición de una de las partes, o de las dos, o del mediador/a.
- 3) Las partes actuarán conforme a los principios de buena fe y respeto mutuo.
- 4) Nadie estará obligado a concluir el proceso de mediación con acuerdo.
- 5) Se fijará un programa de actuaciones, de ..... que se llevarán a cabo con una duración máxima de ....., sin perjuicio de su posible modificación.
- 6) El coste del proceso será de ....., a razón de .....€ por sesión y parte. El coste de la mediación se distribuye de la siguiente forma... ( *se ha de ofrecer de modo claro la información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos*).
- 7) Las sesiones se celebrarán en la sede del Servicio, en (*lugar*) y el idioma será .....
- 8) Durante el tiempo en que se desarrolle el proceso, las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto.
- 9) El/Los mediador/es, ....., profesionales competentes, sometidos al principio de imparcialidad y neutralidad, se compromete/n a que los temas tratados en las sesiones de mediación serán estrictamente confidenciales y no podrán ser utilizadas en procesos

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

judiciales, salvo en las excepciones señaladas por la Ley.

- 10) Las partes involucradas en el proceso de mediación se comprometen igualmente al principio de confidencialidad, no pudiendo utilizar la información fuera del proceso en cuestión. Asimismo, se comprometen a no citar a los mediadores como peritos o testigos en un proceso relativo a la materia de mediación.
- 11) El equipo mediador podrá realizar entrevistas individuales con los participantes cuando lo considere oportuno.
- 12) Los participantes aceptan que, en el caso de finalizar este proceso con uno o varios acuerdos, el Servicio de Mediación se ponga en contacto con ellos para realizar el seguimiento en el plazo de tres meses posteriores a la firma del o de los mismos.

En .....a, ..... de ..... de .....,

**Aceptamos voluntariamente el proceso de Mediación** de acuerdo con lo expuesto, así como las obligaciones de ella derivadas.

Los participantes

El/la mediador/a/es

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA:

NOTA: A tenor del art. 19 de la Ley 5/2012, De la sesión constitutiva se levantará un acta (doc 6) 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.



**SERVICIO DE MEDIACIÓN**

**Doc. 7. JUSTIFICANTE DE CELEBRACIÓN DE LAS SESIONES**

En el proceso de mediación iniciado con fecha ..... en este Servicio, se ha celebrado una sesión en el día consignado al pie, con la asistencia de ..... y .....  
.....

Y, para que conste, se firma en .....a, ..... de ..... de .....

.....

.....

Fdo. (la parte)

Fdo. (el mediador/a)

**SERVICIO DE MEDIACIÓN**

DOC. 8a.

**ACTA FINAL CON ACUERDO DE MEDIACIÓN**

En .....a, ..... de ..... de .....

Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en el (Nombre de la Institución de Mediación), ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por los mediadores ..... y ....., adscritos al Servicio de Mediación de....., comparecen

D/Dª ..... , con domicilio en .....

Y de otra:

D/Dª ..... con domicilio en .....

Reconocen ambas partes la capacidad necesaria para suscribir el presente acuerdo, por el que se comprometen a: *(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)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fdo.: (las partes).....Fdo.:(El mediador).....

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

*(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 la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen)*

**NOTA:** A estos efectos, téngase en cuenta lo dispuesto en el art. 22 de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos civiles y mercantiles. Así, “1. *El procedimiento 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, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro 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. ..”*

**SERVICIO DE MEDIACIÓN**

DOC 8b.

**ACUERDO DE MEDIACIÓN**

En (LUGAR).....a, ..... de ..... de .....(FECHA)

Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en el (Nombre de la Institución de Mediación ), ajustado a lo dispuesto en la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por los mediadores ..... y ....., adscritos al Servicio de Mediación....., comparecen

D/Dª .....con DNI....., y con domicilio en .....,

Y de otra:

D/Dª .....con DNI.....y con domicilio en .....,

Se reconocen ambas partes la capacidad necesaria para suscribir el presente acuerdo, y reconociendo que han seguido el procedimiento de mediación conforme a la antedicha Ley, se comprometen a: ( Especificar las obligaciones que cada parte asume)

---

---

---

---

---

---

---

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

---

---

---

---

Las partes manifiestan haber sido informadas por el/los mediador/es del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública para adquirir rango de título ejecutivo<sup>2</sup>.

Fdo.: (una parte)

Fdo.: (otra parte) .....

NOTA: El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes, a tenor del art. 23 de la Ley 5/2012 de mediación, no ha de firmar el mediador.

---

<sup>2</sup> A estos efectos, téngase en cuenta el art. 25. *Formalización del título ejecutivo.*

*“1. Las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación. El acuerdo de mediación se presentará por las partes ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia del mediador.*

*2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación, el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que su contenido no es contrario a Derecho.*

*3. Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento de los requisitos que, en su caso, puedan exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.*

*4. Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil”.*

Asimismo, el nuevo párrafo del ordinal 1.º , apartado 1 del artículo 550 LEC, dispone:«*Cuando el título sea un acuerdo de mediación elevado a escritura pública, se acompañará, además, copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento.*»



**SERVICIO DE MEDIACIÓN**

Del acuerdo se entregará un ejemplar para cada una de las partes y otro para el mediador o para la Institución de Mediación para su conservación.

Doc. 8c

**ACTA FINAL SIN ACUERDO DE MEDIACIÓN**

En .....a, ..... de ..... de .....

Como consecuencia y resultado del procedimiento de mediación realizado en la Institución de Mediación..... ajustado a las previsiones de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, asistido por el/los mediador/es ..... y ....., adscritos al Servicio de Mediación, .comparecen

D/Dª .....con DNI....., , y domicilio en .....,

Y de otra:

D/Dª .....con DNI..... y con domicilio en .....,

Dando por finalizado el proceso de mediación sin haber llegado a acuerdos.

Fdo.: .....

Fdo.: .....

El/los mediador/es

Fdo.: .....

Fdo.: .....

Ejemplares para cada una de las partes y para la Institución de Mediación)

## **SERVICIO DE MEDIACIÓN**

NOTA: El mediador podrá también renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.(art.13 de la Ley 5/2012)

DOC. 9

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

Le rogamos dedique unos minutos a completar esta breve encuesta.

En todo caso, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente en beneficio de la calidad del servicio que proporcionamos.

#### **SATISFACCIÓN CON LA MEDIACIÓN**

1. ¿A través de quién o cómo se informó de la Mediación como proceso de gestión de Conflictos?

\_\_\_\_\_

2. ¿Piensa que la Mediación es una forma válida para gestionar y solucionar situaciones problemáticas o conflictivas?

	1	2	3	4	5
1 no – 5 sí					

3. ¿Cree que la Mediación es un proceso que facilita que las personas que viven situaciones de tensión y/o enfrentamiento puedan llegar a acuerdos?

	1	2	3	4	5
1 no – 5 sí					

4. ¿Cómo valoraría la información que recibió en la sesión informativa?

	1	2	3	4	5
1 poco completa – 5 muy completa					

5. ¿Tuvo claro a lo largo de todo el proceso el carácter voluntario de la mediación (para acceder, para mantenerse y, en su caso, para llegar a acuerdos?)

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

6. ¿Confía en que lo que se diga en Mediación es confidencial?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

7. Cree cierta la idea de que en mediación “todos ganan”?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

8. ¿Recomendaría a otras personas la mediación cuando tengan un conflicto?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

9 ¿La Mediación le ha ayudado a mejorar su vida en positivo?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

10. ¿ Podría indicarnos por qué?

---

---

11. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el proceso de Mediación

	1	2	3	4	5
1 muy insatisfecho - 5 totalmente satisfecho					

### SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES

Valore del 1 al 5 la actuación de los Mediadores que le atendieron en los siguientes aspectos:

	1	2	3	4	5
Se comportaron de manera profesional					
Fueron amables					
Se expresaban de forma clara y fácil de entender					
Me escucharon atentamente					
Tuvieron en cuenta lo que yo decía					
Mantuvieron su neutralidad, imparcialidad y confidencialidad					
Me apoyaron en los momentos en que me sentí insegura/o, emocionalmente vulnerable...					
Me hicieron comprender otros aspectos de los conflictos en los que no había reparado					
Nos han ayudado a comunicarnos mejor					
Recondujeron adecuadamente los momentos difíciles					
Hicieron que me sintiera comprendida/o y apoyada/o					

## SERVICIO DE MEDIACIÓN

### SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

1. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?

	1	2	3	4	5
1 nada – 5 mucho					

2. El tiempo dedicado a las sesiones de mediación le ha parecido adecuado?

	1	2	3	4	5
1 nada – 5 mucho					

3. ¿Ha sentido que el servicio de mediación y el proceso en sí le brindaban seguridad?

	1	2	3	4	5
1 nada – 5 mucho					

4. ¿Ha llegado a algún acuerdo?

Si   
No

5. Si es así, ¿Cuál es el grado de satisfacción con el acuerdo que ha firmado?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

6. ¿Ha mejorado su relación con la persona con la cual ha estado en mediación?

	1	2	3	4	5
1 poco – 5 mucho					

7. ¿Volvería a utilizar el Servicio de Mediación del..... si tuviera otros conflictos?

Si   
No

¿Hay alguna observación que le gustaría hacer sobre el servicio que proporciona el .....?

---

---

**SERVICIO DE MEDIACIÓN**

---

---

**Muchas gracias por su colaboración. Agradecemos sinceramente su confianza en nosotros y en el proceso de mediación.**

Doc. 10

**ACTA DE SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

D/Dª ..... mediador/a en el expediente nº /,  
...manifiesta que con referencia al proceso de mediación finalizado el día.... de.....  
de..... , se ha efectuado acción de seguimiento con el resultado de la comprobación del  
cumplimiento del acuerdo....., según manifiestan las personas participantes en  
dicho proceso.

*(En el caso de incumplimiento del acuerdo, puede ofrecerse de nuevo el Servicio para retomar un proceso de mediación).*

En ....., a ----- de ..... de .....

Fdo. El/la/los mediador/a/es

Firma