

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad

**2979** *ORDEN de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad ha adquirido el compromiso ante la sociedad canaria de velar por la mejora de la convivencia en los centros educativos, orientando e impulsando medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia escolar y la resolución pacífica de los conflictos. Fomentar un modelo de convivencia que integre y responsabilice, haciendo uso de la mediación, supondrá un importante impulso para este propósito.

La mediación, inspirada en una cultura de paz y de prevención de la violencia, se ha integrado plenamente en una sociedad plural y participativa. Está al servicio de la solución dialogada de los conflictos y de la búsqueda de la convivencia pacífica, reconociendo el protagonismo y la implicación directa de las personas en la resolución de sus propios conflictos y proponiéndoles formas de reacción positiva, compensación y restauración social.

En este mismo sentido, la mediación escolar, como estrategia de resolución pacífica de conflictos, implica llevar a la práctica un enfoque comunitario de la educación, pues otorga un destacado protagonismo a todos los sectores de la comunidad educativa. De esta manera, refuerza el importante papel que la participación educativa posee como factor para lograr una escuela de calidad, equitativa y compensadora de desigualdades, al impulsar la responsabilidad de todos sus agentes educativos.

En las innumerables recomendaciones y resoluciones dictadas tanto en el marco de la Organización de Naciones Unidas como en el Consejo de Europa, se reconocen las indudables ventajas de la mediación como método de resolución pacífica de disputas o conflictos, y su marcado carácter educativo y socializador.

La efectividad de la mediación, así como su eficiencia, viene siendo contrastada en las últimas décadas en múltiples ámbitos de actuación. En nuestro país, por ejemplo, se ha empleado como vía para desjudicializar los conflictos, tanto en el tratamiento de estos con menores infractores como en el marco de conflictos familiares, disponiéndose de leyes específicas para ambos. Su utilidad se ha ido extendiendo, de forma progresiva, desde la mediación comunitaria hasta la mediación en el ámbito laboral, publicándose la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE nº 162, de 7 de julio) y recientemente el Real Decreto 980/2012, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la citada Ley.

En el ámbito escolar, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE nº 106, de 4 de mayo) establece como principio la educación para la prevención de conflictos y para

la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. La convivencia es tratada como parte integrante de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, se indica la necesidad de educar para la convivencia como base fundamental para lograr el éxito de nuestro alumnado para la vida y se señala la mediación como procedimiento a seguir en la gestión de los conflictos, instando a garantizarla en las competencias atribuidas a la dirección del centro.

De igual modo se indica expresamente en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (BOE nº 295, de 10 de diciembre), incluido en sus principios y fines, la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar.

En Canarias, la mediación escolar se ha venido desarrollando desde el curso 2000/2001, cada vez en mayor número de centros educativos, a través de diversas experiencias apoyadas con planes y proyectos para la mejora de la convivencia y con la formación del profesorado en mediación escolar. Esta experiencia acumulada nos avala para plantear el procedimiento de mediación como un modo de gestionar los conflictos accesible a todos los miembros de la comunidad educativa, resultando una herramienta de carácter adaptativo y flexible que, en los centros educativos, ha mostrado su eficacia en la prevención del uso de la violencia y en la mejora del clima de convivencia.

Este procedimiento, con su marcado carácter pacificador, concibe el conflicto como una oportunidad para educar y cuya resolución se sustenta en el paradigma yo gano-tu ganas. Se trata de un modelo de autogestión del conflicto por los propios protagonistas, apoyados por un tercero, la persona mediadora. El modelo incide en la reparación responsable del daño causado y se concibe como una alternativa al tradicional modelo disciplinario basado en el uso de la sanción.

Con la implantación de la LOE, de una parte, y con la necesaria adaptación a los cambios sociales, de otra, hemos estado inmersos en un proceso de renovación, transición y transformación en los centros educativos que abarca todos sus ámbitos: organizativo, curricular, profesional y social. La convivencia, implícita en todos ellos, también ha requerido nuevos planteamientos en la forma de ser tratada y regulada en un centro educativo. En respuesta a esta situación se publicó el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 108, de 2 de junio).

En el mencionado Decreto el término “Mediación” se define como un procedimiento para gestionar conflictos. Se basa en el diálogo a través de un encuentro voluntario entre las partes implicadas y la persona mediadora, quien siendo ajena al conflicto y actuando de forma imparcial les ayuda a comunicarse. El objetivo es que las partes encuentren y decidan de común acuerdo la manera de solucionar el problema que les mantenía en conflicto. El acuerdo alcanzado debe ser satisfactorio para ambas partes.

La mediación, que con carácter general se aplique en el ámbito educativo, tendrá la consideración de mediación “no formal” y su impulso reforzará la prevención de la violencia

escolar y la contención de los conflictos. El uso cotidiano de esta modalidad de mediación favorecerá la cultura de paz en los centros educativos, promoviendo un clima de convivencia positivo y aumentando el bienestar social entre los miembros de la comunidad educativa.

Por otra parte, se desarrolla en esta orden el procedimiento de mediación formal, señalado en la Sección 1ª del Capítulo II, artículo 68, del citado Decreto, como medida preventiva a la incoación del procedimiento disciplinario, descrito en la Sección 2ª del mismo Capítulo de Aplicación de medidas y procedimientos ante conductas contrarias a la convivencia.

También indica el Decreto que el equipo directivo debe garantizar el ejercicio de la mediación, incorporando la figura de los equipos de mediación y determinando en el plan de convivencia la concreción de este procedimiento. Asimismo, se establece que la Consejería competente en materia de educación, desarrollará las condiciones y los requisitos para la implantación de la mediación en los centros docentes, así como las condiciones necesarias para garantizar el uso adecuado de este procedimiento y para la acreditación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo.

Respetando el espacio de autonomía del que gozan nuestros centros educativos, esta orden quiere dar respuesta al desarrollo normativo que, en materia de mediación, se desprende del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, con una decidida voluntad de institucionalización, potenciación y extensión de la mediación escolar en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Con esta intención se publica la presente orden, integrada por diecinueve artículos que se estructuran en cuatro capítulos, cuatro disposiciones adicionales y una disposición final. En el primer capítulo se recogen las disposiciones de carácter general referidas a la mediación en el ámbito escolar. Los aspectos referidos al servicio de mediación implementado en un centro educativo conforman el capítulo segundo. El tercer capítulo se centra en el procedimiento de mediación formal, sus características y los pasos a seguir para llevarlo a cabo. Por último, el capítulo cuarto regula la formación en materia de mediación escolar, así como las condiciones para la acreditación de mediadores escolares.

Por lo expuesto, conforme a la autorización expresa prevista en la disposición final segunda del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 108, de 2 de junio), y en virtud de las potestades administrativas que me otorga el artículo 37 de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 11, de 30 de abril), de las competencias atribuidas en el artículo 5, apartado 1, letra a), del Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (BOC nº 148, de 1 de agosto), aprobado por el Decreto 113/2006, de 26 de julio, en su redacción actual, que continúa vigente, de conformidad con la previsión contenida en la disposición transitoria primera del Decreto 170/2011, de 12 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC nº 138, de 14 de julio); y en el Decreto 88/2011, de 8 de julio, del Presidente, de nombramiento como Consejero de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias (BOC nº 135, de 11 de julio), y previo informe preceptivo del Consejo Escolar de Canarias, y de la Dirección General del Servicio Jurídico,

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL**

##### **Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.**

1. La presente orden tiene por objeto establecer las condiciones y los requisitos para implantar la mediación escolar, concibiéndola como un procedimiento institucional común en la gestión pacífica de los conflictos que contribuye a la mejora de la convivencia y del clima escolar.

2. El procedimiento de mediación será aplicable a cualquier clase de conflicto siempre que las partes implicadas, como miembros de la comunidad educativa, lo acepten como vía de solución, y con la intervención de personas mediadoras cualificadas e imparciales. Su aplicación ante conductas del alumnado contrarias a la convivencia se planteará en términos de mediación formal, tal y como se regula en esta orden, constituyendo una alternativa especialmente recomendable al procedimiento disciplinario, exceptuando su uso en las conductas señaladas en el artículo siguiente en su apartado a).

3. Esta orden será de aplicación en todos los centros docentes de enseñanza no universitaria sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

##### **Artículo 2.- Finalidad y modalidades del procedimiento de mediación.**

1. La finalidad de la mediación escolar regulada en la presente orden es crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar por sí mismos sus problemas de forma cooperativa, pudiendo afectar a toda la comunidad educativa desde diferentes acepciones:

a) Como mediación formal: es aplicada en conflictos donde un alumno o una alumna haya realizado una conducta contraria a la convivencia de carácter grave o gravemente perjudicial.

La mediación formal se aplicará de la forma establecida en el Capítulo III de esta orden y será utilizada como vía alternativa al modelo disciplinario tanto para la aplicación directa de medidas correctoras como para la incoación de un expediente disciplinario. Su uso irá orientado a corregir las conductas contrarias a la convivencia mediante la reparación voluntaria del daño causado, asumida de forma responsable, y la construcción de un acuerdo satisfactorio entre las partes en conflicto.

Quedarán excluidas de esta alternativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, las situaciones que perjudican gravemente la convivencia a causa de acoso escolar, agresiones físicas y vejaciones o humillaciones que tengan una implicación de género, sexual, racial o xenófoba, o se realicen contra el alumnado más vulnerable.

b) Como mediación no formal: es la forma más común y frecuente de utilizar la mediación en el ámbito escolar. Bien porque se ofrezca, o bien porque se solicite la intervención de un mediador cualificado, la mediación puede ser utilizada con cualquier miembro de la comunidad educativa, ya sea alumnado, familia o personal del centro, potenciándose su carácter flexible y adaptativo.

La mediación no formal, será el procedimiento habitual para gestionar cualquier conflicto en el que interviene alumnado, quedando la mediación formal como procedimiento excepcional, para los casos señalados en el apartado anterior.

2. En todo caso, en cualquiera de sus dos acepciones, tanto en un procedimiento de mediación formal, como de mediación no formal, siempre se respetarán los principios y garantías del procedimiento de mediación, tal y como se indica en los artículos 3 y 4.

### **Artículo 3.- Principios básicos de la mediación.**

En todo procedimiento de mediación para gestionar un conflicto de convivencia en el centro, primarán los siguientes principios básicos:

a) Principio de intervención mínima.

Primará siempre la autogestión dialogada del conflicto entre las partes implicadas. Cuando se estime necesario la intervención de un tercero, prevalecerá el procedimiento mediador como modelo responsabilizador y reparador, antes que el procedimiento sancionador.

Asimismo, se procurará, siempre que sea posible, gestionar los conflictos inherentes a la convivencia escolar dentro del marco del centro educativo. Del mismo modo, cuando el conflicto deba trascender del propio centro, primará su gestión a través de instancias superiores de la Consejería de Educación, antes que acudir a otras vías como la policial o la judicial.

b) Principio de reparación responsable.

El uso de la mediación está orientado a fomentar la reparación responsable del daño causado entre las partes enfrentadas, incidiendo en la propia capacidad de las personas implicadas para encontrar la mejor solución al conflicto.

c) El principio de mutua satisfacción.

El uso de la mediación tiene como objetivo alcanzar un acuerdo construido por las partes considerando la mejor alternativa de solución para ambas, de manera que se alcance un resultado de mutua satisfacción, en el que prime el paradigma ganador-ganador.

### **Artículo 4.- Garantías del procedimiento.**

Todo procedimiento de mediación tiene que ofrecer las siguientes garantías:

a) Voluntariedad en la participación.

La participación en el procedimiento de mediación tiene carácter personal y voluntario, de forma que las partes asisten personalmente a la mediación y pueden abandonarla, si no desean continuar, en cualquier momento del procedimiento.

b) Imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora.

La persona mediadora debe ser ajena al conflicto, manteniendo una postura neutral ante las partes, y tiene la obligación de abstenerse de emitir juicios u opiniones que puedan influir en las partes implicadas, así como de no imponer ninguna solución ni medida concreta, velando, en todo caso, por mantener el equilibrio entre las partes. No podrá conducir el procedimiento en el caso de no aceptación justificada por alguna de las partes.

c) Confidencialidad del procedimiento y deber de sigilo.

La persona mediadora garantizará expresamente a las partes en conflicto la estricta confidencialidad de toda la información surgida durante el procedimiento de mediación, y no podrá utilizar dicha información en el caso de continuarse la gestión del conflicto por otra vía ajena a la mediación.

## CAPÍTULO II

### SERVICIO DE MEDIACIÓN

#### **Artículo 5.- Creación y funcionamiento del servicio de mediación.**

1. Los centros educativos, haciendo uso de la autonomía organizativa y pedagógica que les otorga la normativa vigente, dispondrán de la mediación formal para gestionar los conflictos con el alumnado, promoviendo además la gestión de conflictos propios de la mediación no formal en función de las necesidades del centro y de los recursos disponibles.

2. Cada centro educativo, en función de las características que le son propias y de sus posibilidades, organizará un servicio de mediación, cuyo diseño se concretará en el plan de convivencia.

3. En este servicio se ofertará como mínimo la mediación formal de los conflictos, según la finalidad expuesta en el artículo 2 de esta orden, y su implementación en el centro estará garantizada en las normas de organización y funcionamiento.

4. Los centros educativos, al incorporar en su plan de convivencia el servicio de mediación, adoptarán cuantas medidas estimen eficaces para la divulgación de la mediación a través de acciones de información, sensibilización y formación para todos los sectores de la comunidad educativa.

#### **Artículo 6.- Responsable del servicio de mediación.**

1. A propuesta de la dirección del centro, el Consejo Escolar nombrará, entre el personal docente de los centros educativos, a la persona responsable del servicio de mediación. En

todo caso, corresponde a la dirección del centro garantizar el ejercicio de los procesos de mediación para los conflictos, según los procedimientos establecidos en la presente Orden.

2. La persona nombrada responsable del servicio de mediación debe estar convenientemente acreditada como mediador o mediadora escolar en cualquiera de sus niveles, según lo expuesto en el artículo 16 de esta orden.

3. El responsable o la responsable de este servicio debe ser, a su vez, miembro del equipo de gestión de la convivencia del centro, garantizándose así la integración de la mediación en la gestión de los conflictos.

#### **Artículo 7.- Equipo de mediación.**

1. El servicio de mediación podrá constituir un equipo de mediación para promover la convivencia positiva y para el tratamiento de los conflictos. Este equipo estará coordinado y supervisado por el responsable del servicio de mediación.

2. El equipo de mediación puede estar formado por cualquiera de los miembros de los diferentes sectores de la comunidad educativa (docentes, alumnado, personal no docente y del sector de padres y madres) con una composición con tendencia a la paridad, siempre que, habiendo decidido participar de forma voluntaria, reciba una formación específica en materia de mediación escolar.

3. Se podrá contar con alumnado mediador a partir del tercer ciclo de Educación Primaria y, en todo caso, el alumnado menor de edad deberá contar con la autorización de su representante legal para poder participar en el equipo de mediación.

4. La formación específica en materia de mediación escolar, dirigida a los componentes del equipo de mediación, podrá ser impartida por cualquier persona acreditada en mediación escolar. Tras el proceso de formación, la secretaría del centro educativo certificará la condición de miembro del equipo de mediación y la formación recibida para ejercer como mediador o mediadora en el centro.

5. El equipo de gestión de la convivencia deberá decidir de forma motivada y razonada y previa audiencia del interesado, en qué casos un componente del equipo de mediación debe dejar de realizar esta función y durante qué plazo, por incumplimiento grave o reiterado de las funciones o deberes que tenga atribuidos como persona mediadora.

#### **Artículo 8.- Funcionamiento del servicio de mediación.**

El plan de actuación del servicio de mediación deberá contener, al menos los siguientes apartados:

- Conflictos susceptibles de mediación, en función de los miembros de la comunidad educativa implicados, siendo siempre contemplado el conflicto entre alumnado.
- Formas de solicitar o acceder al servicio.

- Lugar y horario en que se realiza el servicio (procurando facilitar la participación efectiva de los distintos agentes educativos).
- Cuadro o listado de persona o personas mediadoras.
- Coordinación del equipo de mediación, en su caso.
- Documentación del servicio.
- Código deontológico del equipo de mediación.

### CAPÍTULO III

#### SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FORMAL

##### **Artículo 9.- Solicitud del procedimiento de mediación formal y condiciones de inicio.**

1. La mediación formal podrá ser solicitada al servicio de mediación, por cualquier miembro de la comunidad educativa, siendo este servicio el responsable de la recepción de la solicitud de mediación por parte de cualquiera de los sujetos legitimados para formularla.

2. Cuando la solicitud recibida en el servicio de mediación no proceda del equipo de gestión de la convivencia, se informará a dicho equipo, quien comprobará que el alumnado implicado puede acogerse a la mediación formal según la normativa vigente. Corresponde al equipo de gestión de la convivencia efectuar en su caso, la propuesta formal de comienzo del procedimiento de mediación formal, iniciando el acta de apertura de este según el modelo de solicitud incluido en el anexo I de esta orden.

3. Cuando se trate de un alumno o una alumna menor de edad, el padre, la madre o los tutores legales deberán ser informados de la conducta realizada por el alumno o la alumna, así como de la aceptación o rechazo del menor ante el ofrecimiento de la mediación. En caso de aceptación, se requiere la autorización del padre, la madre o el tutor o la tutora legal, para poder comenzar el procedimiento, recogida en el mismo anexo I.

##### **Artículo 10.- Designación de la persona mediadora.**

1. El responsable o la responsable del servicio de mediación designará a la persona mediadora para cada caso, pudiendo optar por la comediación, en cuyo caso designará a dos personas mediadoras.

2. En todo caso, no se podrá intervenir como mediador o mediadora cuando se guarde con alguna de las personas implicadas en el conflicto relación de amistad íntima o enemistad manifiesta o vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad en cualquier grado.

3. Las partes en conflicto deberán mostrar su aceptación de la persona mediadora designada. En caso contrario solicitarán un cambio de forma justificada.

4. La renuncia de la persona mediadora a su designación para mediar en un conflicto deberá tener razones justificadas, según el código deontológico de la mediación escolar incluido en el plan de actuación del servicio de mediación.

5. El alumnado mediador, podrá intervenir en cualquier procedimiento de mediación no formal, pero solo podrá intervenir como mediador en una mediación formal cuando se trate de conflictos entre alumnado, o bien, comediando con un mediador adulto, cuando se trate de un conflicto entre profesorado y alumnado. Su intervención en el procedimiento de mediación formal se ceñirá al encuentro de mediación, quedando las fases de determinación de la viabilidad y de seguimiento del acuerdo a cargo del responsable del servicio de mediación.

6. En cualquier caso, la designación del alumnado como mediador en una mediación formal, se realizará ponderando su edad y la naturaleza del conflicto.

#### **Artículo 11.- Viabilidad de la mediación.**

1. La primera tarea del servicio de mediación tras recibir la propuesta formal de una mediación es determinar su viabilidad. Para ello, la persona mediadora debe tener una entrevista por separado con cada una de las partes del conflicto, informando sobre el procedimiento de mediación antes de su aceptación y llevando a cabo una valoración de los aspectos siguientes:

- a) Disposición a participar voluntariamente en la mediación.
- b) Intención de cooperar, a fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
- c) Tipo, naturaleza y estado del conflicto.

2. Una vez que la persona mediadora determine si la mediación es viable o no, deberá informar justificadamente de ello al equipo de gestión de la convivencia, entregando el acta de apertura del procedimiento (anexo I), en la que se indica, en su caso, la fecha prevista para el encuentro de mediación.

3. Cuando la conducta contraria a las normas no se ha realizado contra una persona en concreto, sino que ha causado daño en general a la convivencia del centro -tales como: deterioro intencionado de las instalaciones o del material, y cualquier otra acción que dañe bienes, valores o principios de la convivencia- también puede llevarse a cabo una mediación para gestionar el conflicto generado. En estos casos, el mediador o la mediadora, después de entrevistar al alumno o la alumna, propondrá a la persona que considere más adecuada para que represente a la comunidad educativa como la otra parte del conflicto en el proceso de mediación.

#### **Artículo 12.- Plazos establecidos.**

1. La aceptación del procedimiento de mediación formal interrumpe el plazo máximo de tres días lectivos establecido desde el conocimiento de los hechos hasta la incoación del procedimiento disciplinario, conforme al artículo 69.2 del Decreto 114/2011.

2. La fecha aceptada por las partes para participar en la mediación quedará reflejada en el acta de apertura del procedimiento (anexo I).

3. El procedimiento de mediación formal completo deberá desarrollarse en un plazo máximo de 20 días lectivos, dividido en dos periodos diferenciados:

a) El encuentro de mediación, que se desarrollará en un plazo máximo de 10 días lectivos, computados a partir de la fecha de aceptación de la mediación, que se constate en el acta de apertura del procedimiento, pudiendo llevarse a cabo durante ese periodo un máximo de tres encuentros o sesiones para alcanzar acuerdos.

b) El seguimiento del acuerdo, que se realizará en el plazo restante, a partir de la fecha en que se firman los acuerdos en el acta de mediación, y que finaliza con la reunión de seguimiento que cierra el acta de mediación.

4. Una vez finalizado el procedimiento de mediación, la dirección del centro comunicará al alumnado implicado y a sus tutores legales cuando se trate de menores de edad, la situación de la gestión del conflicto indicada en el acta de mediación, y concretamente si:

a) Se ha reparado el daño causado y se da por finalizada la gestión del conflicto con resultado positivo en la mediación realizada.

b) El procedimiento de mediación no ha sido efectivo y se procederá a la incoación de un expediente disciplinario.

El plazo para reanudar el procedimiento disciplinario se iniciará al día siguiente de finalizada la mediación.

### **Artículo 13.- Deberes de los participantes y condiciones del encuentro de mediación.**

1. El encuentro de mediación se desarrollará atendiendo a los principios y garantías previstos en los artículos 3 y 4 de esta orden.

2. Durante el desarrollo del encuentro de mediación corresponde a la persona mediadora los siguientes deberes:

a) Agilidad del procedimiento, inmediatez, carácter personal, flexibilidad y pleno respeto a los derechos y las libertades fundamentales de las partes, y a las normas que regulan la organización y el funcionamiento del centro.

b) Desistir de su intervención en el procedimiento de mediación en cualquier momento cuando aprecie falta de colaboración por alguna de las partes o la vulneración de las condiciones para su adecuado desarrollo.

c) Solicitar la comediación cuando, por la complejidad del conflicto u otras circunstancias, el procedimiento de mediación requiera la intervención de dos o más personas mediadoras, quienes actuarán de forma coordinada y de común acuerdo.

d) Conducir el encuentro de mediación, facilitando la comunicación entre las partes para que puedan construir o alcanzar, a través del diálogo, un acuerdo satisfactorio en los términos de esta orden.

3. Durante el desarrollo del encuentro de mediación corresponden a las partes en conflicto los siguientes deberes:

a) Mostrar en el inicio del encuentro de mediación su conformidad con las normas fijadas para poder llevarlo a cabo.

b) Respetar y aceptar durante el encuentro de mediación las reglas mínimas: respetarse mutuamente, ser sinceros y escucharse guardando el turno de palabra.

c) Aceptar la recogida de su acuerdo en el acta de mediación y la participación en la reunión para el seguimiento de dicho acuerdo, según las condiciones señaladas en el siguiente artículo.

4. Finalización del encuentro y acta de mediación:

a) Al finalizar el encuentro de mediación, la persona mediadora redactará el acta de mediación, que será suscrita por las personas mediadas y por ella misma, y en la que se harán constar como mínimo los siguientes extremos:

- Datos de identificación personal de la persona mediadora.
- Datos de identificación personal de las partes.
- Fecha y lugar del/los encuentro/s de mediación.
- Acuerdo alcanzado por las partes.
- Fecha de seguimiento del acuerdo.
- Valoración del cumplimiento del acuerdo (se cumplimentará en el momento del seguimiento).

b) El modelo de acta de una mediación formal se ajustará al presentado en el anexo II de esta orden.

c) El encuentro de mediación concluye con la firma del acta. De esta se expedirá una copia para cada una de las partes, así como para los padres, las madres o los tutores legales, cuando se trate de alumnado menor de edad. El acta original será custodiada por la persona mediadora responsable de realizar el seguimiento, hasta la finalización del procedimiento.

d) Asimismo, el encuentro de mediación se considerará finalizado si se produce el desistimiento libre de cualquiera de las partes antes de existir un acuerdo firmado por ambas, o bien cuando el mediador o la mediadora desista justificadamente, en cuyo caso informará a las partes implicadas en el procedimiento y al equipo de gestión de la convivencia.

#### **Artículo 14.- Fase de seguimiento y eficacia de los acuerdos.**

1. En la sesión de seguimiento el mediador o la mediadora valorará con las partes en conflicto el grado de cumplimiento del acuerdo de mediación y hará constar en el acta la satisfacción de las personas mediadas con la solución alcanzada, señalando que se da por finalizado el procedimiento de mediación de manera exitosa.

2. Si el conflicto sometido a mediación en el centro hubiera trascendido a otras instancias de resolución de conflictos fuera de su ámbito, administrativas o judiciales, la dirección del centro comunicará a estas la existencia del acuerdo de mediación alcanzado por las partes y contenido en el acta de mediación, a los efectos que fueran procedentes.

3. Cuando en el seguimiento se detectara un incumplimiento del acuerdo, se hará constar en el acta, indicando que ha de continuarse la gestión del conflicto por la vía disciplinaria. En este caso, la dirección del centro informará al alumnado y a los padres y las madres o los tutores legales, cuando se trate de un menor, sobre la pérdida del derecho a utilizar la mediación formal durante un periodo de 60 días lectivos a partir de la última mediación, según la fecha de seguimiento señalada en su acta.

4. El responsable del servicio de mediación informará al equipo de gestión de la convivencia de los resultados de la mediación y entregará el acta original en la secretaría del centro. La custodia definitiva de esta documentación y su tratamiento serán responsabilidad del centro, y estará sujeta a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos de aplicación a los centros educativos.

### **CAPÍTULO IV**

#### **FORMACIÓN Y ACREDITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR**

#### **Artículo 15.- Compromisos de la Administración educativa.**

Con el fin de prestar a los centros educativos el apoyo y el asesoramiento necesarios para la mejor aplicación de las medidas previstas en esta orden, la Consejería con competencias en materia de educación, desde el ámbito de sus atribuciones, desarrollará las siguientes acciones:

- a) Diseño de la formación en materia de mediación escolar.
- b) Desarrollo y oferta de la formación en mediación escolar.
- c) Acreditación de mediadores o mediadoras escolares a través de formación u homologación.
- d) Impulso de la creación y puesta en funcionamiento de los servicios de mediación en los centros educativos.

- e) Asesoramiento y seguimiento de proyectos de mediación escolar.
- f) Creación y desarrollo de los equipos de mediación escolar externos.

#### **Artículo 16.- Formación y acreditación en mediación escolar.**

1. La formación en materia de mediación escolar se canalizará a través del Plan Canario de Formación del Profesorado en los términos que la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa establezca.

2. Esta formación se organizará en tres niveles de enseñanza que se concretan en:

a) Nivel I: formación básica requerida para la acreditación como mediador o mediadora en su centro educativo. Este nivel de formación capacita para mediar los conflictos que surjan en su centro, tanto entre alumnado, como entre un docente u otro personal del centro y un alumno o una alumna, así como conflictos entre estos últimos y el centro.

b) Nivel II: formación requerida para la acreditación como mediador o mediadora escolar externo. Esta formación capacita para mediar los conflictos entre miembros adultos de la comunidad educativa, bien se trate de personal del centro como de familias. La persona acreditada podrá mediar en conflictos que precisen de un mediador externo al centro educativo.

c) Nivel III: Este nivel acredita a la persona mediadora como formador de formadores en materia de mediación.

3. La formación en materia de mediación se orientará al desarrollo de las competencias necesarias del mediador o la mediadora especializado en el ámbito educativo. Las personas que superen el itinerario formativo en los términos establecidos podrán acreditarse en el nivel correspondiente a través del procedimiento que se determine reglamentariamente.

#### **Artículo 17.- Homologación de mediadores escolares.**

La Consejería con competencias en materia educativa dispondrá el procedimiento para la homologación, como mediadores escolares de nivel I, nivel II o nivel III, de las personas que cuentan con formación certificada en mediación escolar, con preparación por su condición de formador en esta materia, con autoformación o con experiencia práctica u otros supuestos a considerar. Las personas interesadas podrán solicitar la homologación de su formación y la preparación para la acreditación en la categoría correspondiente en los términos que se determinen reglamentariamente.

#### **Artículo 18.- Equipos externos de mediación escolar.**

1. La Consejería con competencias en materia de educación desarrollará las condiciones para la creación y puesta en marcha de equipos externos de mediación escolar, constituidos por las personas acreditadas de nivel II como mediadores externos.

2. Los equipos de mediadores externos actuarán siempre en un centro ajeno a su puesto de trabajo y su intervención tendrá siempre carácter voluntario para sus componentes.

3. La solicitud de una mediación externa será valorada por el inspector o la inspectora del centro y, una vez se autorice la propuesta por la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa, será derivada al equipo de mediadores externos correspondiente.

4. La Consejería competente en materia de educación determinará los criterios aplicables para que el director o la directora del centro educativo solicite, para gestionar un determinado conflicto, la ayuda de una persona mediadora ajena al centro.

En todo caso, serán susceptibles de mediación externa aquellos conflictos cuya gestión contenga alguna denuncia en instancias ajenas al centro educativo, o bien cuando las partes enfrentadas sean personas adultas, tanto familia como personal del centro.

#### **Artículo 19.- Apoyo de la Administración educativa.**

Se fomentará el uso de la mediación en todos los contextos educativos en que resulte viable y, en especial, en aquellos que cubran las etapas de Educación Primaria y Educación Secundaria. Los distintos órganos y servicios de esta Consejería, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, prestarán a los centros el apoyo y el asesoramiento necesarios para la mejor aplicación de las medidas previstas en esta orden.

#### **Disposición adicional primera. Habilitación normativa.**

Se autoriza a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa a realizar cuantos actos o resoluciones sean de aplicación a lo establecido en la presente orden.

#### **Disposición adicional segunda. Centros docentes de Educación Infantil y Educación Primaria Incompletos.**

Las escuelas infantiles y los centros incompletos adecuarán lo dispuesto en la presente orden, compatibilizando las funciones, responsabilidades y gestión administrativa de la mediación con su estructura orgánica.

#### **Disposición adicional tercera. Implantación del servicio de mediación en los centros educativos.**

Cada centro educativo deberá poner en funcionamiento un servicio de mediación en un plazo no superior a cuatro cursos escolares desde la publicación de esta orden.

#### **Disposición adicional cuarta.**

Tanto los servicios de mediación en los propios centros, como los equipos de mediación externa, así como la aplicación del resto de medidas previstas en esta orden, no supondrán ningún incremento del gasto público, se desarrollarán siempre con recursos propios y, en ningún caso, darán lugar a incremento alguno de efectivos.



**Disposición final. Entrada en vigor.**

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Santa Cruz de Tenerife, a 27 de junio de 2014.

EL CONSEJERO DE EDUCACIÓN,  
UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD,  
José Miguel Pérez García.



## ANEXO I

## ACTA DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN FORMAL

<b>N.º de registro del acta</b>				<b>Curso</b>			
<b>1.1. SOLICITUD DE MEDIACIÓN FORMAL ANTE UNA CONDUCTA CONTRARIA A LAS NORMAS DE CONVIVENCIA:</b>							
Conducta contraria a la convivencia de carácter				<input type="checkbox"/> Grave		<input type="checkbox"/> Gravemente perjudicial	
Definida en el plan de convivencia como: .....							
Conducta realizada por:				Edad:		Curso:	
Se trata de un conflicto entre:							
<input type="checkbox"/> Alumnado		<input type="checkbox"/> Alumno/a y profesor/a		<input type="checkbox"/> Alumno/a/s y comunidad educativa			
Fecha en que se conocen los hechos que motivan el conflicto:							
Pendiente de incoación de expediente disciplinario, con fecha límite:							
Reunido el equipo de gestión de la convivencia el día ..... para estudiar el conflicto referido en este acta, se determina que el alumno/a..... puede acogerse al procedimiento de mediación según la normativa vigente, por lo que se solicita la intervención del servicio de mediación para evaluar la viabilidad de este procedimiento.							
Se plantea como la otra parte del conflicto para la mediación a:							
<input type="checkbox"/> El alumno/a:		.....		Edad:		Curso:	
<input type="checkbox"/> El profesor/a:		.....					
<input type="checkbox"/> Otro:		.....					
<input type="checkbox"/> A determinar en el servicio de mediación:		.....					

En el CEIP/IES/CEO .....el.....de.....de.....

Fdo. El equipo de gestión de la convivencia.



<b>1.2. VIABILIDAD DE LA MEDIACIÓN:</b>	
Persona mediadora: .....	
Realizada la entrevista inicial con el alumno/a: ....., se determina que:	
<input type="checkbox"/> Es viable realizar la mediación y es aceptada por esta parte del conflicto.	
<input type="checkbox"/> No se observan las condiciones adecuadas para realizar la mediación.	
Realizada la entrevista inicial con el/la <sup>1</sup> ....., como la otra parte del conflicto, se determina que:	
<input type="checkbox"/> Es viable realizar la mediación y es aceptada por esta parte del conflicto.	
<input type="checkbox"/> No se observan las condiciones adecuadas para realizar la mediación.	
Determinación de la viabilidad:	
<input type="checkbox"/> El encuentro de mediación está propuesto para el día.....	
<input type="checkbox"/> No resulta viable realizar la mediación.	
ACEPTAN LA MEDIACIÓN firmando esta acta, quedando con ello interrumpido el plazo para la incoación del procedimiento disciplinario, conforme al artículo 69.2 del Decreto 114/2011, hasta finalizar el procedimiento de mediación, como máximo el día ..... (20 días lectivos a partir del día de la aceptación).	

En el CEIP/IES/CEO .....el.....de.....de.....

Firman las partes esta aceptación en presencia del mediador/a.

De una parte:

De otra parte:

El/la mediador/a

<sup>1</sup> Indicar si se trata de alumno/a, profesor/a u otro.



1.3. AUTORIZACIÓN DEL PADRE, LA MADRE O EL TUTOR O LA TUTORA LEGAL DEL ALUMNO/A <sup>2</sup> (Nombre y apellidos).....	
Don/Doña	Con DNI n.º:
<p>Hago constar que he sido informado/a de todo el contenido de este acta de apertura del procedimiento de mediación formal y <b>AUTORIZO</b> a mi hijo/a o tutelado/a a participar como parte del conflicto, en el procedimiento de mediación que se le ha ofrecido.</p>	

En el CEIP/IES/CEO .....el.....de.....de.....

Fecha: ..... Fdo.

1.4. AUTORIZACIÓN DEL PADRE, LA MADRE O EL TUTOR O LA TUTORA LEGAL DEL ALUMNO/A <sup>3</sup> (Nombre y apellidos).....	
Don/Doña	Con DNI n.º:
<p>Hago constar que he sido informado/a de todo el contenido de este acta de apertura del procedimiento de mediación formal y <b>AUTORIZO</b> a mi hijo/a o tutelado/a a participar como parte del conflicto, en el procedimiento de mediación que se le ha ofrecido.</p>	

En el CEIP/IES/CEO .....el.....de.....de.....

Fecha: ..... Fdo.

<sup>2</sup> Esta autorización solo se requiere en caso de alumnado menor de edad.

<sup>3</sup> Esta autorización solo se requiere en caso de alumnado menor de edad.

## ANEXO II

## ACTA DE MEDIACIÓN FORMAL

N.º de registro del acta de apertura del procedimiento de esta mediación:		Curso	
---	--	-------	--

<b>Primera parte del acta: condiciones del encuentro de mediación</b>	
Nombre y apellidos:	DNI
Mediador/a	
De una parte	
De otra parte	
Encuentro de mediación celebrado en CEIP/IES/CEO:	
Tiempo máximo para desarrollar el procedimiento de mediación hasta el día:	
<p>Aceptamos voluntariamente participar en esta mediación y nos comprometemos a respetar la confidencialidad de todo lo que se hable durante este procedimiento, a actuar en todo momento con respeto, a guardar el turno de palabra y a ser sinceros. Si llegamos a un «acuerdo-compromiso», se escribirá y firmará en la segunda parte de esta acta.</p> <p>Cuando haya finalizado el procedimiento de la mediación, es decir, una vez realizado el seguimiento del acuerdo, el responsable del servicio de mediación informará al equipo de gestión de la convivencia de los resultados del procedimiento y entregará el acta original en la secretaría del centro para su custodia.</p> <p>En el acta se indicará, según sea el resultado de esta mediación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Resultado positivo: indicando que finaliza la gestión de este conflicto, dándose por resuelto satisfactoriamente para ambas partes.</li><li>- Resultado negativo: indicando que, no habiendo sido satisfactorio el resultado de este procedimiento, el equipo de gestión de la convivencia debe continuar su gestión por la vía del procedimiento disciplinario. Se entregará una fotocopia del acta a cada mediado o mediada, o a sus representantes legales en el caso de alumnado menor de edad.</li></ul>	
<b>Hemos sido informados de las condiciones en que se realiza la mediación y estamos de acuerdo en aceptarlas, tal y como están indicadas en esta acta.</b>	

Firma mediado/a 1

Firma mediado/a 2

Fecha:.....



<b>Segunda parte del acta: construcción del acuerdo</b>
NOS HEMOS CONCILIADO LLEGANDO AL SIGUIENTE ACUERDO-COMPROMISO COMO SOLUCIÓN A NUESTRO CONFLICTO:
El seguimiento de nuestro acuerdo se realizará el día ..... a las ..... horas.

Firma mediado/a 1

Firma mediado/a 2

<b>Tercera parte del acta: seguimiento y cierre del procedimiento</b>
Seguimiento realizado el día
<b>Se da por cerrado el procedimiento de mediación y se informa al equipo de gestión de la convivencia:</b>
<input type="checkbox"/> que el acuerdo se ha respetado y ha sido reparado el daño causado, por lo que se da por solucionado el conflicto y por finalizada su gestión.
<input type="checkbox"/> que no se ha respetado el acuerdo y se debe continuar la gestión del conflicto por la vía disciplinaria.
Estamos enterados y conformes con el contenido de este acta, firmado el día .....

Fdo. mediado/a 1

Fdo. mediado/a 2

Fdo. mediador/mediadora

Entregado al secretario/a del centro: Don/Doña .....

Fecha: .....

Firma del secretario/a

