

CARTA DE SERVICIOS MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

Alcance

- La mediación es un medio de solución de las controversias civiles y mercantiles; nacionales e internacionales, cuyo origen es la libre y voluntaria decisión de las partes con el objetivo alcanzar un acuerdo mediante la intervención de una persona neutral que proporciona los medios para la consecución del objetivo.
- La mediación civil y mercantil es un Servicio que presta la Cámara de Comercio e Industria de Toledo a través del Servicio de Mediación, de acuerdo con la normativa específica; la designación y el nombramiento del mediador y la administración del procedimiento con arreglo a su Reglamento y las demás normas, generales y sectoriales, que le son de aplicación.
- La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible de acuerdo con el principio de concentración de las sesiones.
- Esta Carta de Servicios comprende las siguientes actividades:
 - ✓ La información y el asesoramiento a la empresa, persona física y jurídica, sobre la mediación civil y mercantil; nacional e internacional.
 - ✓ Administrar el procedimiento de mediación y nombrar a los mediadores.
 - ✓ Garantizar los principios esenciales del procedimiento; los requisitos y las normas de conducta exigibles al mediador.
 - ✓ Determinar el coste del procedimiento y los honorarios del mediador.

Compromisos de servicio

1. El procedimiento de mediación lo determinarán las partes con el mediador de acuerdo con el principio de concentración
2. Salvo que las partes, de mutuo acuerdo, soliciten la mediación, la solicitud individual se notificará a la otra parte en un plazo no superior a 2 días, a contar desde la solicitud, iniciándose el procedimiento de mediación.
3. La designación, aceptación y nombramiento del cargo de mediador se efectuará en el plazo de los 5 días siguientes a la aceptación de la mediación por las partes.
4. El acuerdo de mediación y, en su caso, los acuerdos parciales si los hubiere, se notificarán a las partes en el mismo momento que se adopten.
[Estos compromisos son asumidos por el Servicio de Mediación de la Cámara de Comercio e Industria de Toledo, sin perjuicio de la aplicación preferente del Derecho aplicable a la mediación, civil y mercantil; nacional e internacional.

Indicadores para el seguimiento y evaluación de los servicios

1. Número de procedimientos de mediación iniciados.
2. Número de acuerdos dictados
3. Número de sugerencias, quejas y reclamaciones.
4. Plazo medio de duración de los procedimientos de mediación.
5. Plazo medio de traslado de la solicitud individual de la mediación e inicio del procedimiento.
6. Porcentaje de procedimientos de mediación cuyo plazo de traslado de la solicitud exceda del plazo indicado.
7. Plazo medio de designación, aceptación y nombramiento del mediador dese la aceptación de la mediación por las partes.