



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Código identificativo

CBP 2/2023

Categoría

Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias

Órgano responsable

Coordinación General de la Alcaldía

Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos
mediación@madrid.es



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Descripción

La mediación administrativa es un medio de gestión y solución de conflictos que consiste en que dos o más partes legitimadas intentan voluntariamente, en el curso de un procedimiento o actuación administrativa, alcanzar por sí mismas un acuerdo, con la asistencia de un mediador que actúa de modo imparcial y neutral, que satisfaga las pretensiones de ambas partes y ponga fin a la controversia.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y una estrategia no solo eliminando litigiosidad, sino también fomentando el principio de buena administración que se exige a nuestras instituciones reconocido como derecho fundamental en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La primera actuación municipal que introdujo la mediación se produjo en materia ambiental en el artículo 57 de la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad con objeto de minimizar o evitar las molestias derivadas de los ruidos, humos u olores producidas por los emisores.

Los acuerdos derivados de la mediación pueden llevar a la determinación de soluciones alternativas eficaces para la resolución de las deficiencias existentes o para determinar el modo, plazos de cumplimiento y ejecución de las medidas exigibles por la normativa. En tales casos se produce la terminación convencional del procedimiento en los términos establecidos en la legislación de procedimiento administrativo, de modo que los acuerdos vincularán a las partes interesadas una vez que se incorporen a la resolución.

De forma similar, la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas, incorpora la mediación administrativa para garantizar el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada en los procedimientos de subsanación de deficiencias.

En todos los casos, la solución transaccional debe garantizar el cumplimiento de la normativa y el interés general.



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Implantación y desarrollo

La mediación administrativa se comenzó a aplicar en el Ayuntamiento de Madrid como una experiencia piloto en el año 2017 en el ámbito de las afecciones ambientales.

Mediante Resolución del Gerente de la Ciudad de 24 de julio de 2018, se creó la Unidad de Mediación Administrativa, implementándose su actividad mediante el protocolo de actuación con la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental aprobado por Resolución del Gerente de la Ciudad de 24 de julio de 2018.

Posteriormente, la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad (artículo 57), y la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (artículo 70), recogen la posibilidad de utilizar la mediación administrativa en supuestos en los que es admisible una solución transaccional de forma que quede garantizado el interés general.

Finalmente, mediante Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía, se crea la Oficina de Mediación, con rango de subdirección general, encargada de desarrollar la competencia que dicho acuerdo atribuye a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos, de atender y potenciar la resolución de conflictos entre la Administración y el ciudadano a través de la prevención y la mediación administrativa.

Reforzando aún más esta iniciativa de mediación, se aprueban mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, las directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid, estableciendo los principios y criterios de actuación del proceso de mediación administrativa, de la mediación entre particulares y de la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos.



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Impacto

A través de la mediación administrativa se consigue tanto para la Administración pública como para la ciudadanía:

- Ahorrar gestiones, trámites y tiempo en los procedimientos administrativos.
- Abordar de manera más eficaz y amistosa las controversias y conflictos surgidos.
- Fomentar la convivencia de la ciudadanía de Madrid, haciéndola corresponsable de la gestión de sus conflictos.

En los dos últimos años se han tramitado un total de 87 solicitudes de mediación administrativa, fundamentalmente en el ámbito de la disciplina ambiental, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

AÑO	Expedientes tramitados	Medio Ambiente	Urbanismo	Distritos	Agencia de Actividades	Alcaldía
2022	19	17	1	1		
2023	68	56	2	2	7	1
TOTAL	87	73	3	3	7	1

En el año 2023, entre consultas, sesiones informativas, sesiones de mediación etc., se desarrollaron 454 actuaciones en los procesos de mediación.



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Actores

En esta buena práctica han intervenido por un lado la Oficina de Mediación y por otro, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y la Agencia de Actividades.

No ha habido intervención de la ciudadanía en el proceso de implantación y desarrollo, aunque sí se ha dado en la evaluación de la práctica.

Respecto de los actores concretos que participan en los procesos de mediación, los primeros a destacar son los propios mediadores,

Por otro lado, las partes como sujetos de la mediación son, en primer lugar, los particulares – ya sean personas físicas, jurídicas o entes sin personalidad como las comunidades de propietarios –, que se encuentran en conflicto, ya sea entre sí o respecto de alguna actuación administrativa.

En este último caso, si el órgano o entidad municipal lo considera adecuado, será parte en la mediación y, caso de alcanzarse un acuerdo este podrá reflejarse en la correspondiente resolución.



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Replicabilidad

La mediación administrativa es replicable en otros tipos de procedimientos en los que la intervención administrativa consista en la adopción de resoluciones que implican a partes en conflicto y no hay cuestiones de orden público que lo impidan.

Para poder implantar en otras administraciones o entidades un servicio como el que ofrece la Oficina de Mediación, debería establecerse una regulación general sobre el funcionamiento de los procesos de mediación de forma que sean ampliamente conocidos por el resto de la organización.

Deben contar con personal mediador que haya recibido una formación específica y apoyo jurídico y administrativo con conocimiento de los procedimientos administrativos de la organización en los que sea posible introducir este medio alternativo de solución de conflictos.

Por último, es necesaria la difusión de la posibilidad de mediación entre el resto de unidades de la organización para que conozcan y puedan valorar la utilización de esta herramienta.



Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Difusión y documentación

La difusión de la mediación administrativa a nivel interno del Ayuntamiento de Madrid se viene haciendo desde el año 2018 a través de la Escuela Madrid Talento mediante la actividad formativa denominada La mediación en el procedimiento administrativo en el Ayuntamiento de Madrid.

En la web de la Oficina de Mediación se puede acceder a toda la información y los requisitos para solicitar la mediación: <https://www.madrid.es/oficinamediacion>

También se ha desarrollado una campaña de comunicación para dar a conocer la existencia de la Oficina de Mediación y promover el uso de este método alternativo de solución de conflictos.



Por otra parte, en la Carta de Servicios de Control del Ruido se da conocimiento de este servicio a la ciudadanía y existe un compromiso de calidad relacionado con la atención en la Oficina de Mediación.

La carta de servicios es accesible desde la página web municipal:

<https://view.genial.ly/61a8f30fde42610e1010c02c>

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/Servicios-prestados-Control-del-Ruido/?vgnextfmt=default&vgnextoid=707893db514ea610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

<https://madrid.es/go/CSCONTROLRUIDOIND>